



Credito Emiliano

Si prega di compilare la scheda rispettando il limite massimo di 5000 caratteri, spazi inclusi

Descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o pubblica amministrazione utente.

Trasformazione digitale con obiettivo Hyper-Automation e ottimizzazione dei Processi di business in ottica multicanale.

Descrizione della soluzione tecnologica (tecnologie usate, architettura, ecc.).

IBM Process Mining, IBM Blueworks Live per la modellazione dei processi, IBM Business Automation Workflow, IBM Operational Decision Manager, IBM App Connect Enterprise, IBM SAM, IBM Mobile First, Robotic Process Automation, IBM Datapower, IBM API Connect, IBM Message Queue (oggi inclusi in Cloud Pak for Business Automation e Cloud Pak for Integration).

La soluzione tecnologica è una evoluzione della architettura di riferimento progettata da IBM nel 2016.

Le tecnologie di automazione sono prevalentemente implementate su prodotti della famiglia IBM Cloud Paks.

L'accesso alle funzionalità digitali è abilitato su canali pubblici/agenzia con supporti di tipo browser/mobile.

L'intero ambiente è protetto con soluzioni IBM Security.

Lo studio della "Reingegnerizzazione e ottimizzazione dei Processi" è stato condotto con il fondamentale ausilio del prodotto IBM Process Mining, che, alimentato con i dati prodotti dai vari sistemi di business ha supportato la creazione di "digital twins" e semplificato le attività di analisi, progettazione e simulazione dei modelli to-be per valutare le ottimizzazioni possibili in ambito di automazione attraverso la Robotic Process Automation, l'intelligent workflow automation basato su tecnologia IBM Business Automation Workflow, coadiuvata dal motore di regole IBM Operational Decision Manager.

Descrizione del progetto di implementazione - complessità, tempi, aspetti organizzativi, costi, ecc.

Credem ha un'esperienza più che ventennale sui temi di digitalizzazione processi ma si è



trovata di fronte alla sfida di stare al passo con l'innovazione e di avere un business sempre più veloce ed adattabile. Ha quindi indirizzato le scelte nella costruzione di un'architettura "omnicanaale", flessibile che permettesse, non solo risolvere i temi dell'innovazione, ma di starne al passo ed adattarsi alle nuove condizioni del mercato.

Per realizzare una architettura orientata alla standardizzazione delle integrazioni e alla facile pubblicazione di servizi è stata attuata una scelta in campo applicativo con un provider full stack, la soluzione vincente è rappresentata dalla gestione della complessità nel suo insieme. Le logiche di business non triviali sono state centralizzate e governate su unico repository, le regole di routing per assegnazione dei task e le regole di allestimento della documentazione sono state esternalizzate su motore di regole per abilitare la flessibilità operativa. Nel progressivo efficientamento si è puntato sulla integrazione nativa di gran parte degli strumenti utilizzati come modellazione, runtime processi e runtime regole.

Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente.

Il principale caso di uso affrontato nel progetto di process mining ha portato ai seguenti benefici per la banca:

- l' 85% di riduzione sui costi per i servizi di back office
- il 30% di riduzione sui tempi medi di chiusura delle istanze
- il 20% di riduzione dei costi complessivi

Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione, anche con riferimento a soluzioni «concorrenti».

L'intelligent workflow automation, si applica nella gestione dei processi e per poterlo fare è necessario comprendere pienamente i relativi KPIs. Per far questo Sono stati inseriti dei sistemi di raccolta di dati di processo e dei datamart di processo; Attraverso il Process Mining questa conoscenza sui KPI acquisisce una dimensione completamente nuova e da oltre tre anni come early adopter di questa metodologia Credem ha creato una serie di simulazioni sugli stessi, sfruttando l'intelligenza artificiale "embedded" nello strumento, per capire dove aveva senso effettuare un cambiamento e cosa avrebbe comportato in termini di vantaggio sulla singola attività ma con una visione di insieme dell'intero processo "end to end" invece che limitarsi a frazioni dello stesso.

Si possono poi adottare con efficacia combinazioni di funzionalità per indirizzare efficacemente le problematiche:

- Business Automation Workflow +SOA per la realizzazione di automazioni flessibili
- Business Automation Workflow +RPA per realizzare soluzioni tattiche con benefici immediati di ottimizzazione delle risorse
- Business Automation Workflow +SOA+RPA per accorciare drasticamente il time to market e realizzare soluzioni efficienti;



DIGITAL 360 AWARDS

- Process Mining è il condimento fondamentale, necessario per sfruttare completamente le combinazioni di cui sopra, permette infatti di avere una vista reale sui processi correnti e di verificare periodicamente gli indici prestazionali e la coerenza con i processi definiti.