



**Open Source a supporto della Governance dei
processi aziendali: un approccio di Business
Intelligence basato sul monitoraggio di indicatori di
qualità e di servizio**

Stefano Scamuzzo
Research & Innovation Division
Engineering Group
stefano.scamuzzo@eng.it

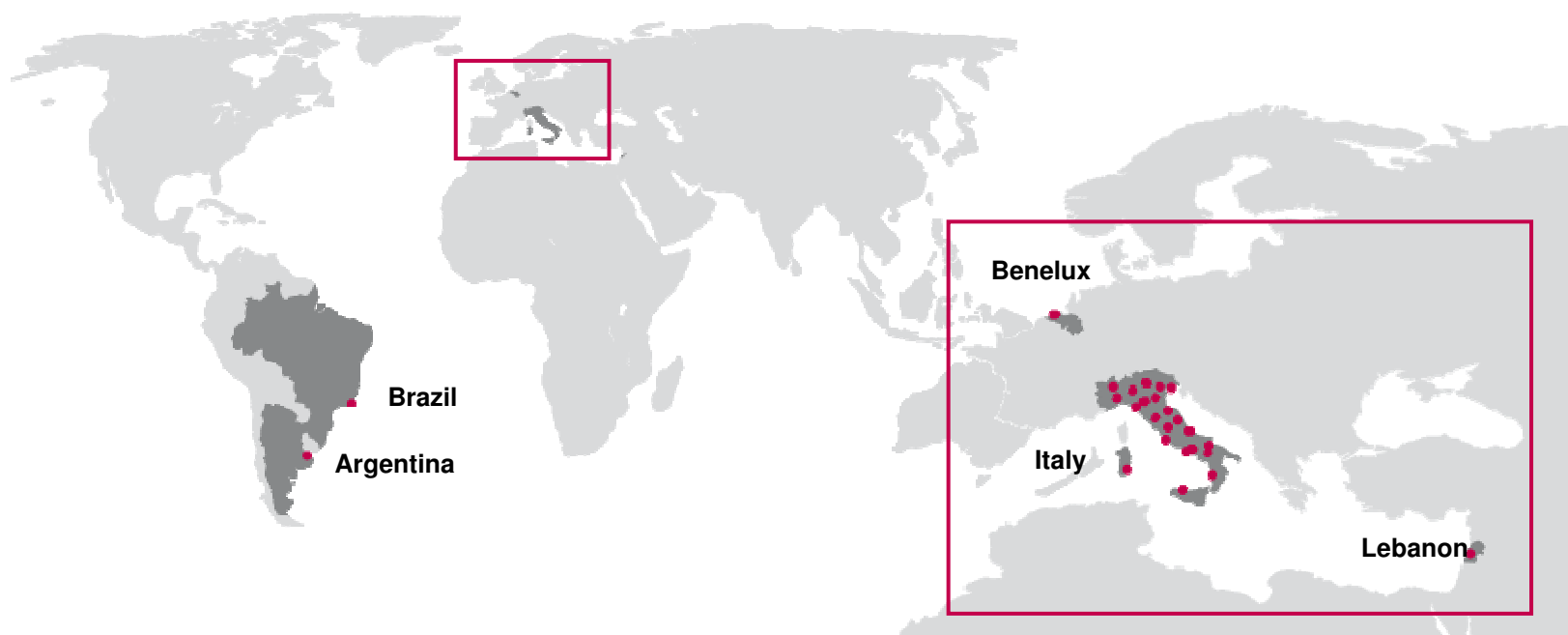
Agenda

- ☐ Introduzione al Gruppo Engineering
- ☐ Approccio a servizi & Universal Middleware
- ☐ Approccio a servizi & Business Intelligence
- ☐ Storie d'utilizzo
- ☐ Conclusioni

Il Gruppo Engineering

Azienda italiana interamente privata, leader nel settore dei servizi di Information Technology, classificata tra le prime 10 aziende ICT a livello europeo

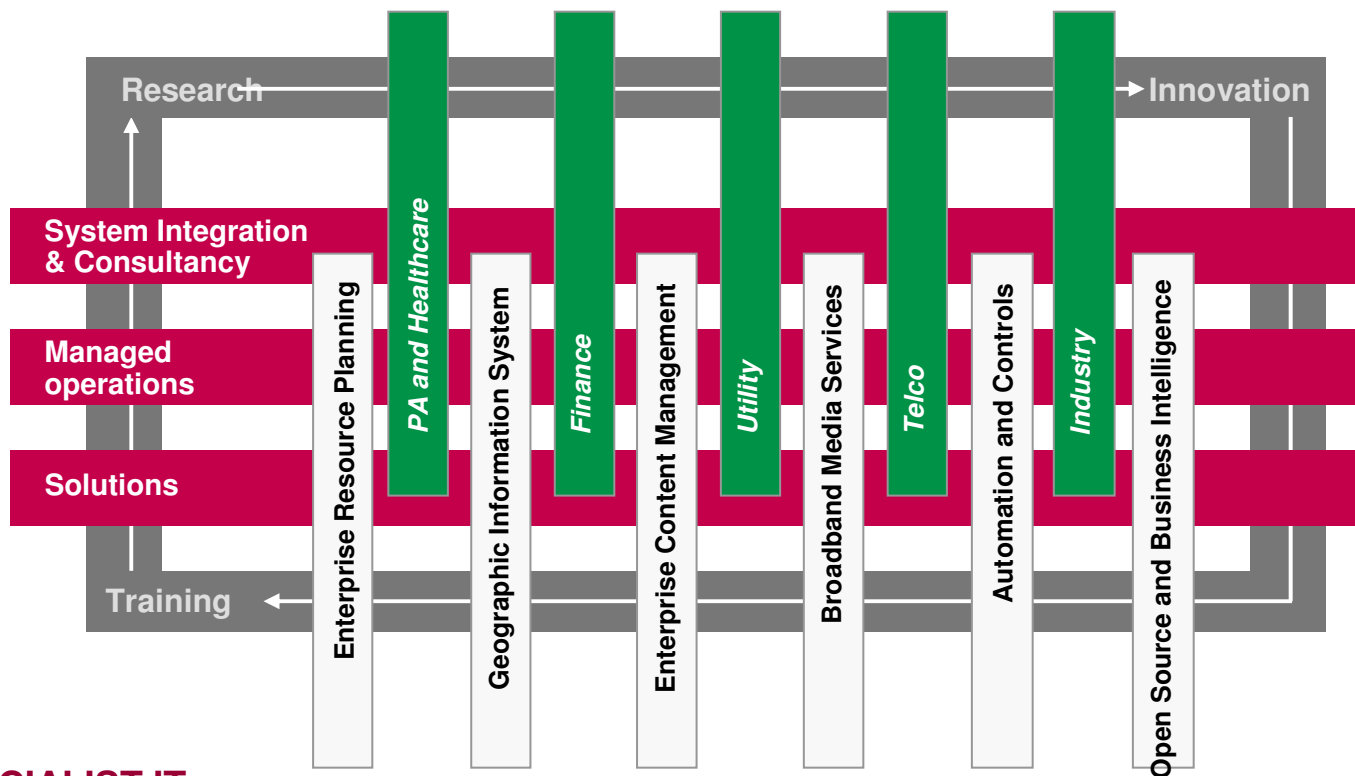
Un'offerta completa e integrata: sviluppo software, system integration, consulenza, outsourcing, prodotti proprietari e open source.



40 SEDI IN ITALIA, BENELUX, AMERICA LATINA E MEDIO ORIENTE
>1,000 CLIENTI IN TUTTI I SETTORI DI MERCATO
758.6 M€ FATTURATO (2010)

L'Innovazione nel Gruppo Engineering

Innovazione continua, approccio flessibile, consocenza dei modelli di business, competenza tecnologica cross-market sulle principali soluzioni, nell'ambito di un circolo virtuoso apprendimento-ricerca-innovazione.



6.500 SPECIALIST IT

400 SPECIALISTI R&D

Il Gruppo Engineering e l'Industrial Open Source



Open Source Business Intelligence

The only entirely open source,
innovative and flexible business
intelligence suite



Open Source SOA Universal Middleware

The open source platform for the
governance of middleware services and
the development of SOA/BPM applications



eclipse Business Process
Management



the Free Open Source Initiative supported by Engineering
www.spagoworld.org



extended Business Activity
Monitoring



Open Source for Software Quality

The open source platform to measure,
analyze and monitor the quality of
products, processes and services



Open Source Java EE Framework

The java enterprise framework for the
development of web and multichannel
applications in SOA environments

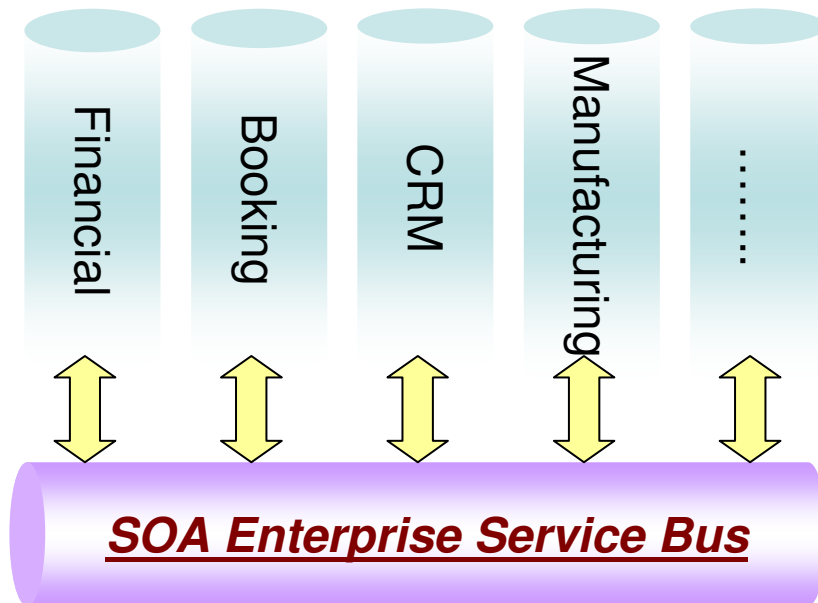
SpagoBI, Spagic, Spago4Q and Spago are hosted by the forge of:
eBPM and eBAM are hosted by the forge of:



Dagli Information Silos all'Universal Middleware

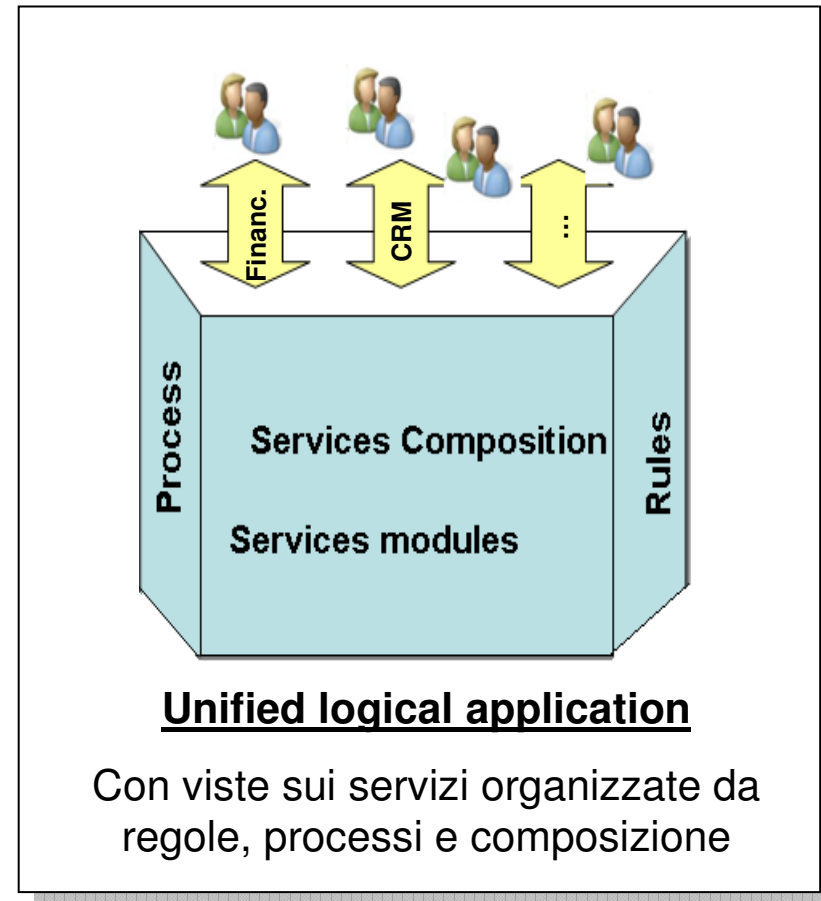
Information Silos

Spesso i sistemi informativi non sono in grado di gestire correttamente le relazioni tra se stessi



L'Integration Bus facilita le relazioni tra i sistemi, ma ... è un'organizzazione a unità separate dove mancano:

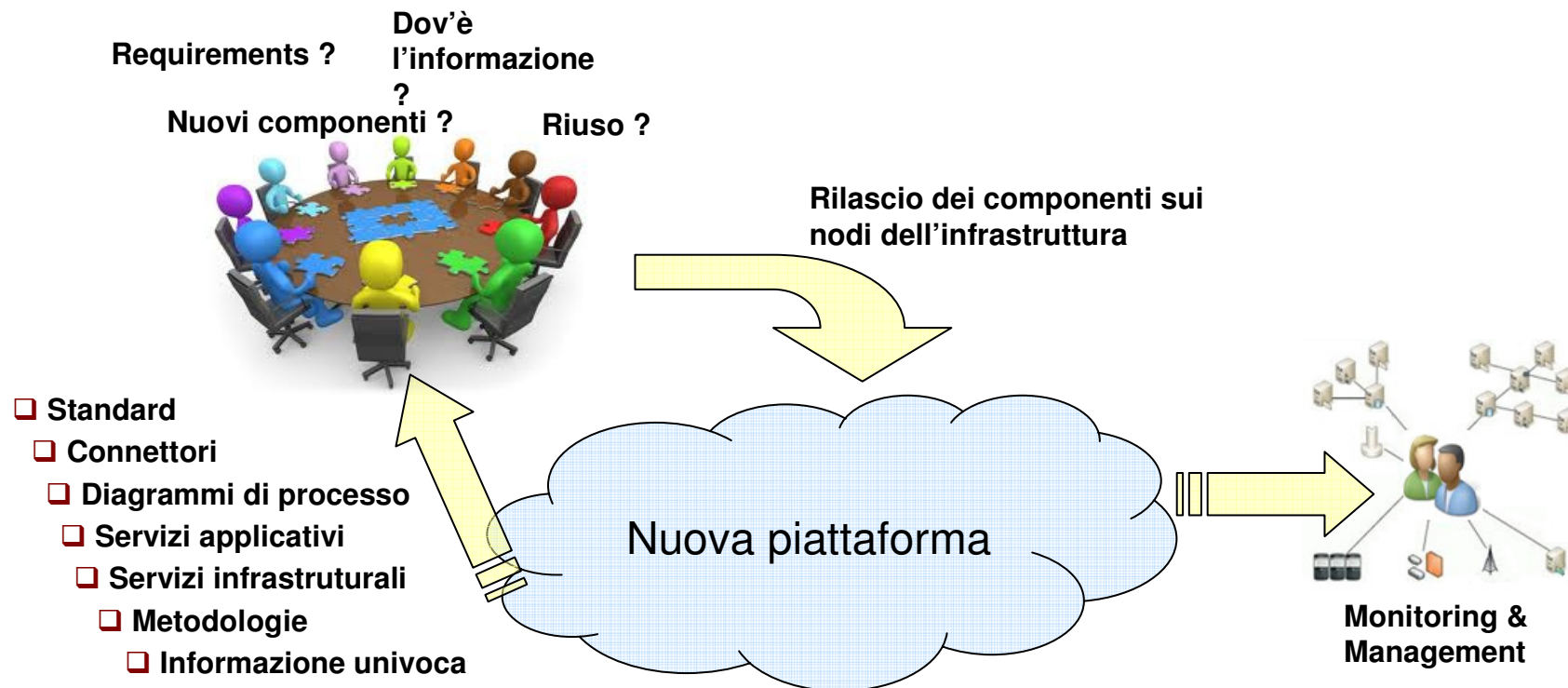
- ☐ informazione univoca
- ☐ collaborazione
- ☐ definizione di un piano strategico



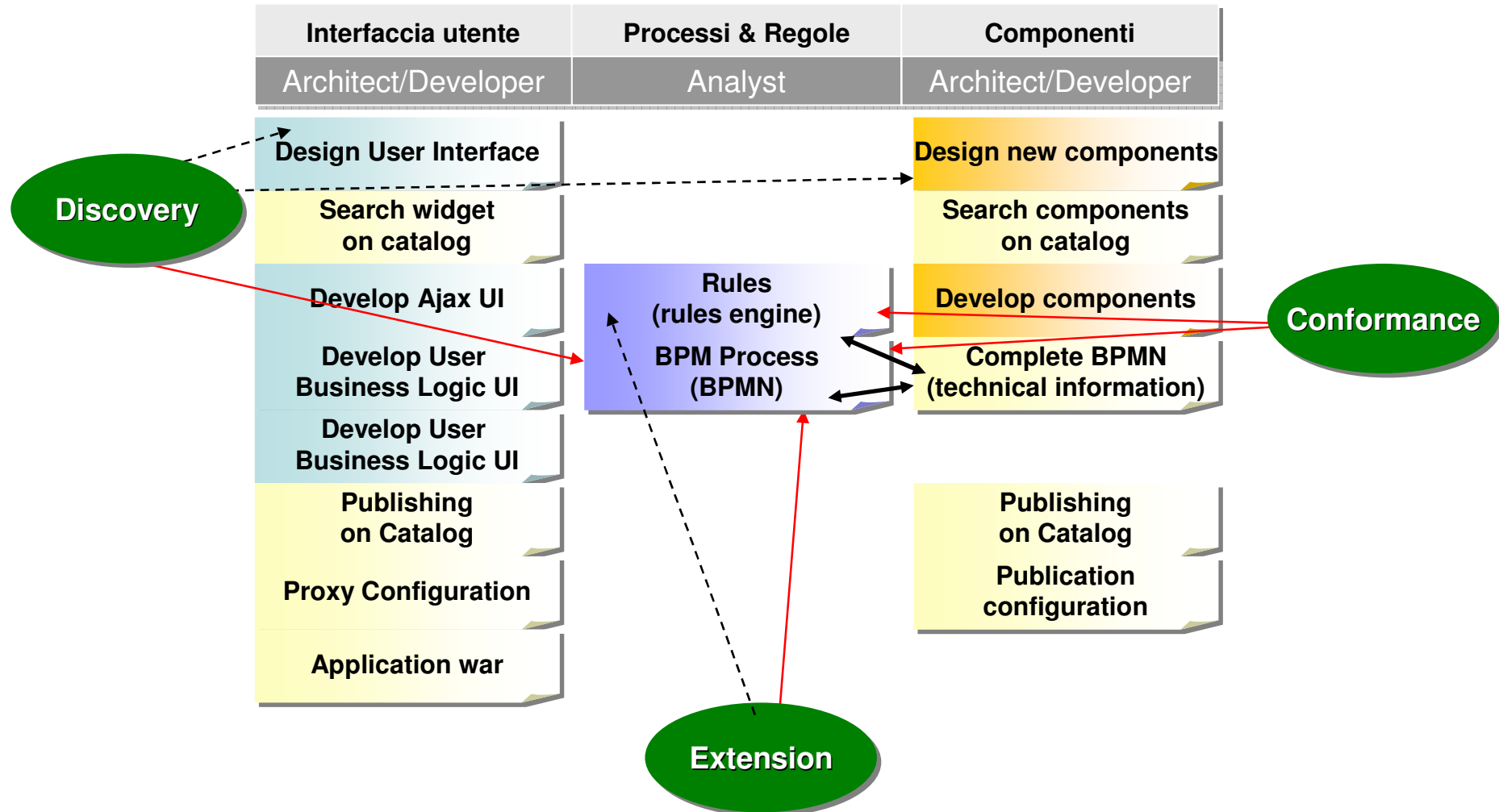
Framework architetturale

Necessità di un framework architetturale che supporti lo sviluppo di nuovi progetti attraverso un **modello di sviluppo collaborativo di componenti basato su una progettazione guidata dai processi** dove i servizi lavorano in sinergia con informazioni univoche, consistenti e condivise.

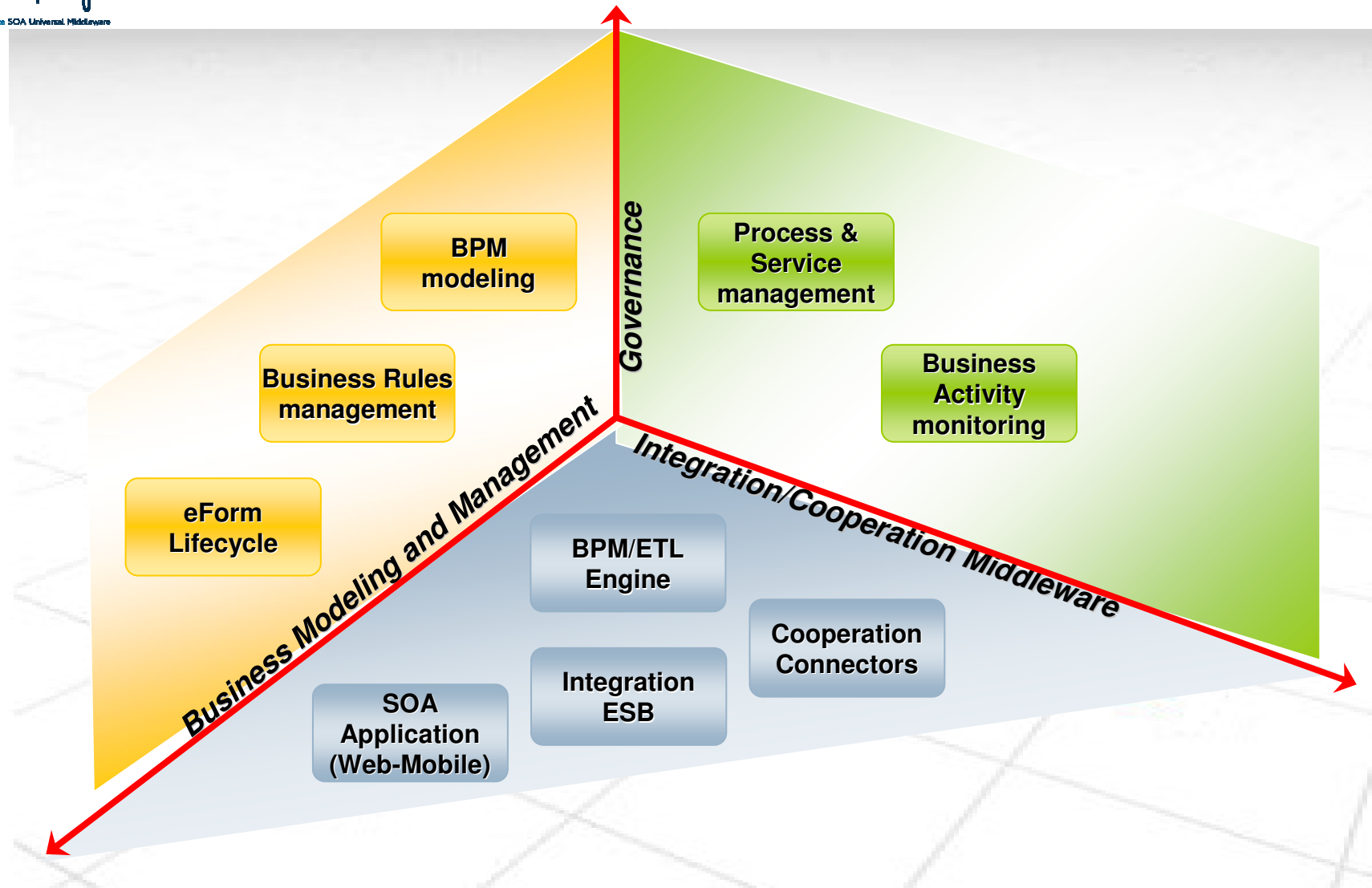
Spesso a causa dei vincoli imposti dai tempi, legati alle regole ed alle opportunità interne delle singole organizzazioni, lo sviluppo di un servizio è articolato in due fasi successive: l'integrazione di sistemi esistenti, la reingegnerizzazione dei processi e delle logiche di business.



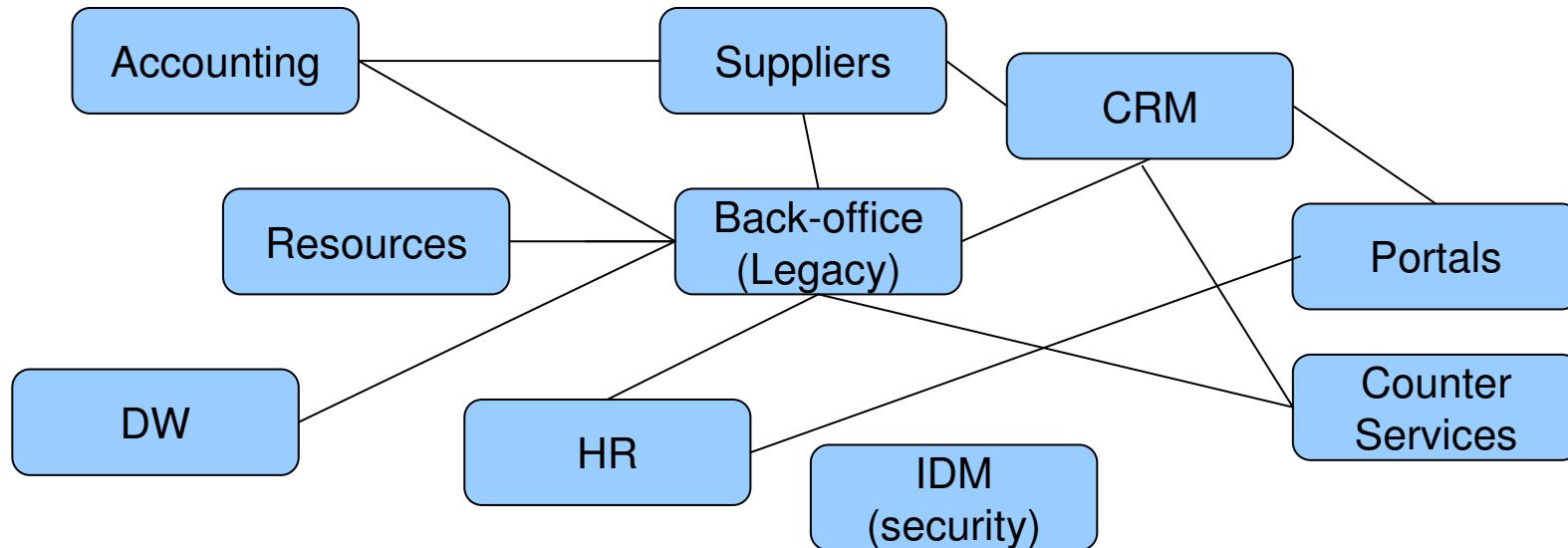
Governance & Organizzazione del team di progetto



Spagic: open source SOA Universal Middleware



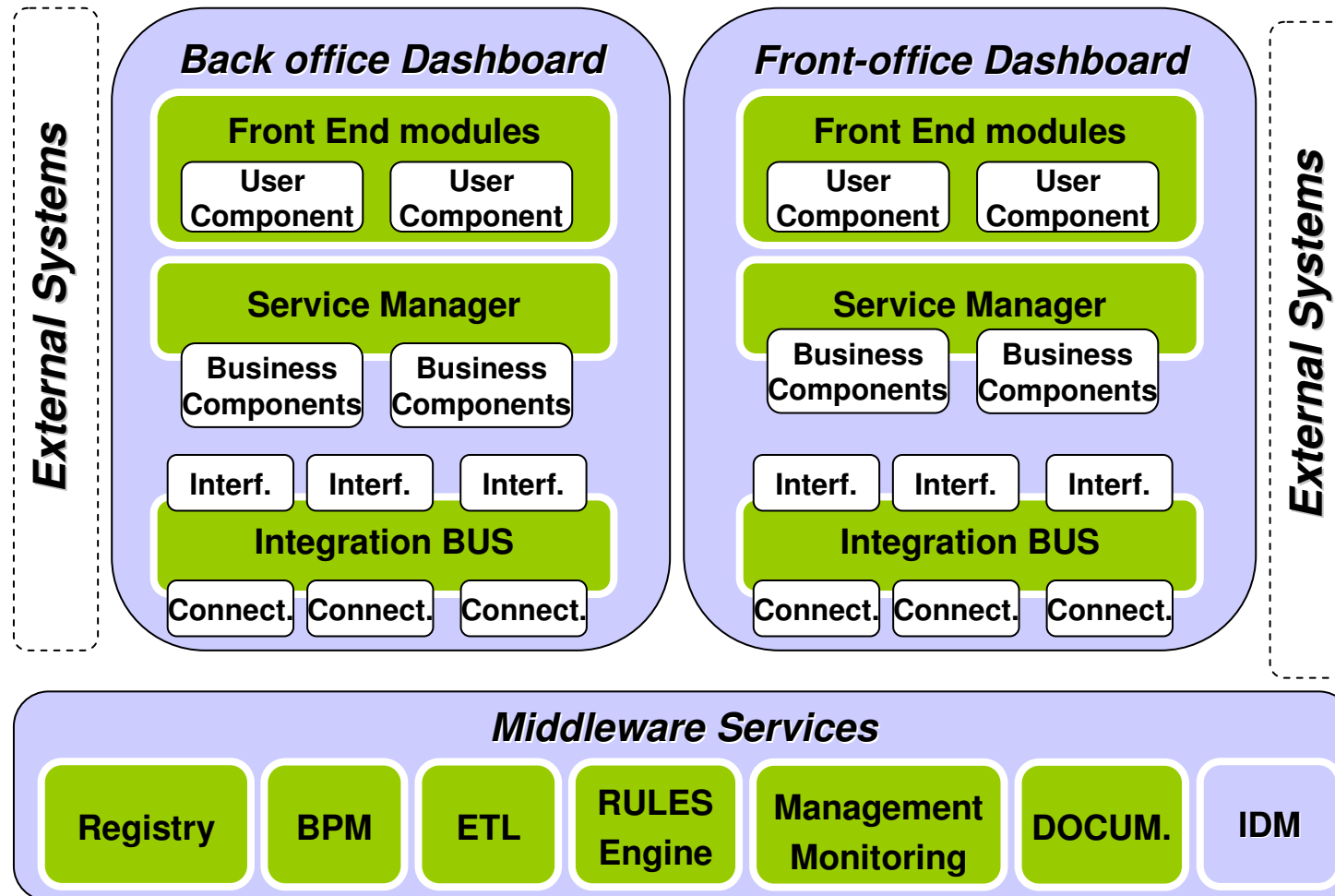
Use case: 3 anni per il nuovo ERP / As IS

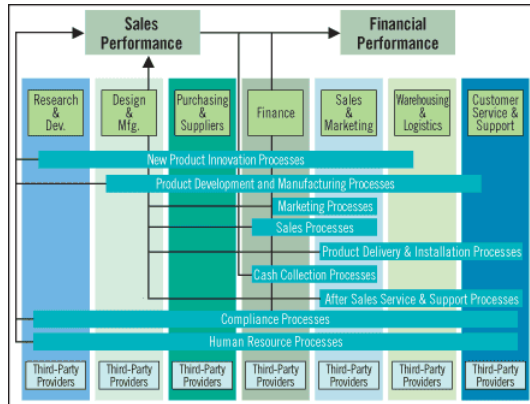


- ☐ Silos applicativi: ogni area contiene più applicazioni scollegate
- ☐ Tecnologie non omogenee (Java, Access, Cobol, ..).
- ☐ Processi organizzativi basati su relazioni individuali dove lo scambio di informazioni è spesso fuori controllo (e.g. MS-excel e data entry manuale).
- ☐ Informazione frammentata e spesso duplicata nei diversi sistemi
- ☐ Governance sui sistemi e non sui processi; assenza di SLA.
- ☐ Ostacoli per la crescita professionale dello staff

Use case / To Be

Eliminazione dei silos: due dashboards per tutti i servizi supportati da un integration bus (ESB) e definiti da processi e regole. Governance in un unico ambiente di monitoring.





Business Performance Management

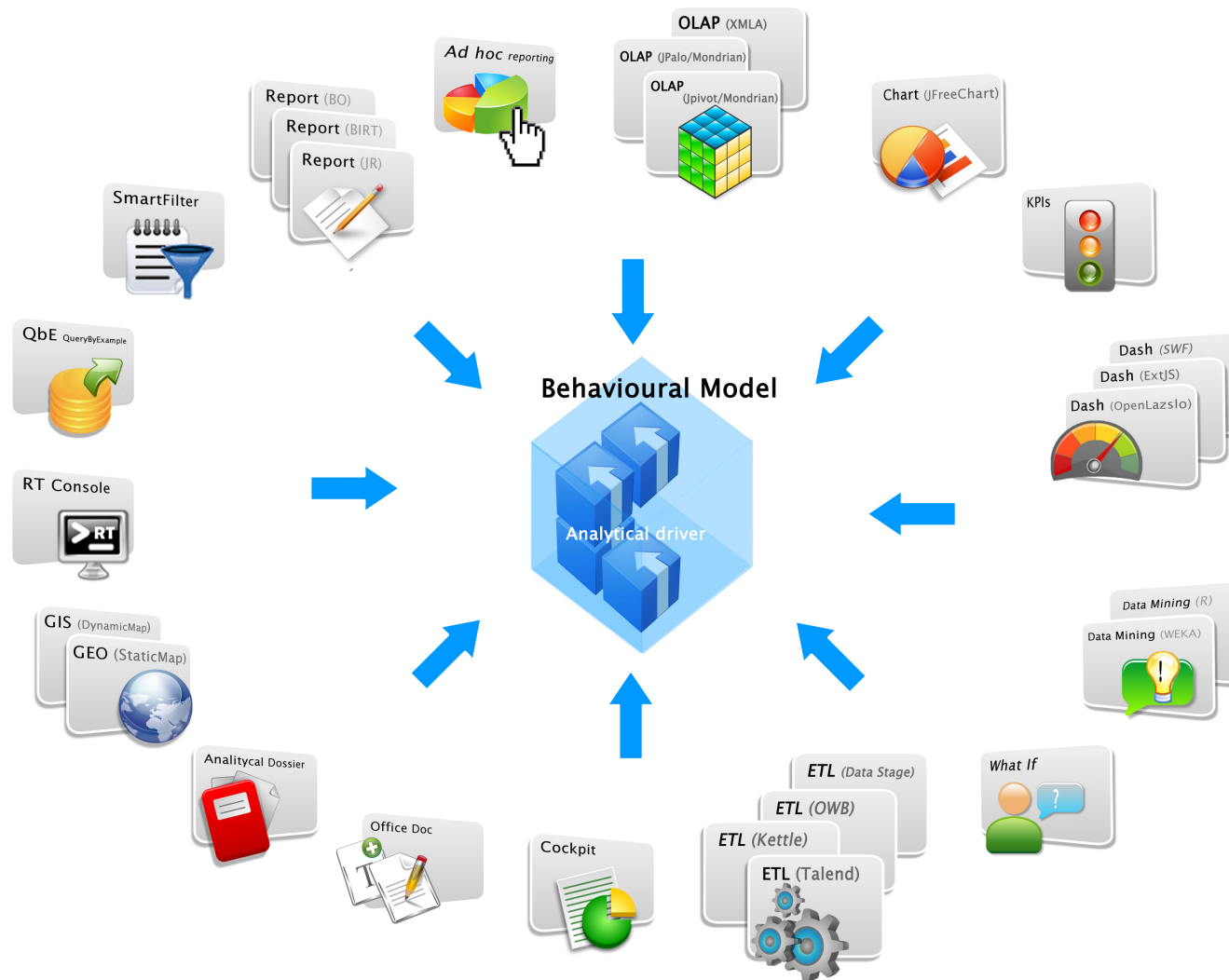


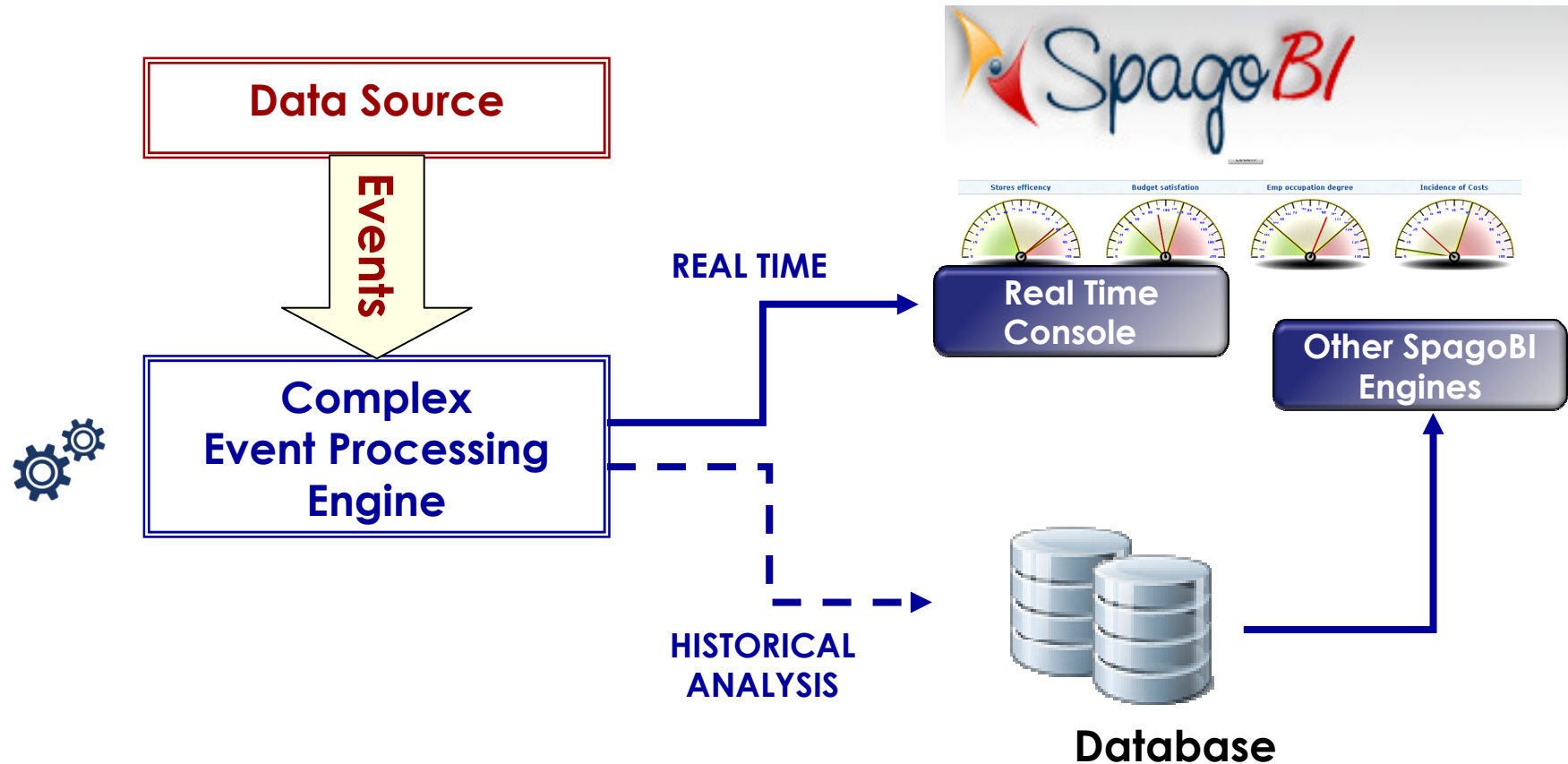
Business Activity Monitoring



Real Time Business Intelligence

Business Intelligence / open source





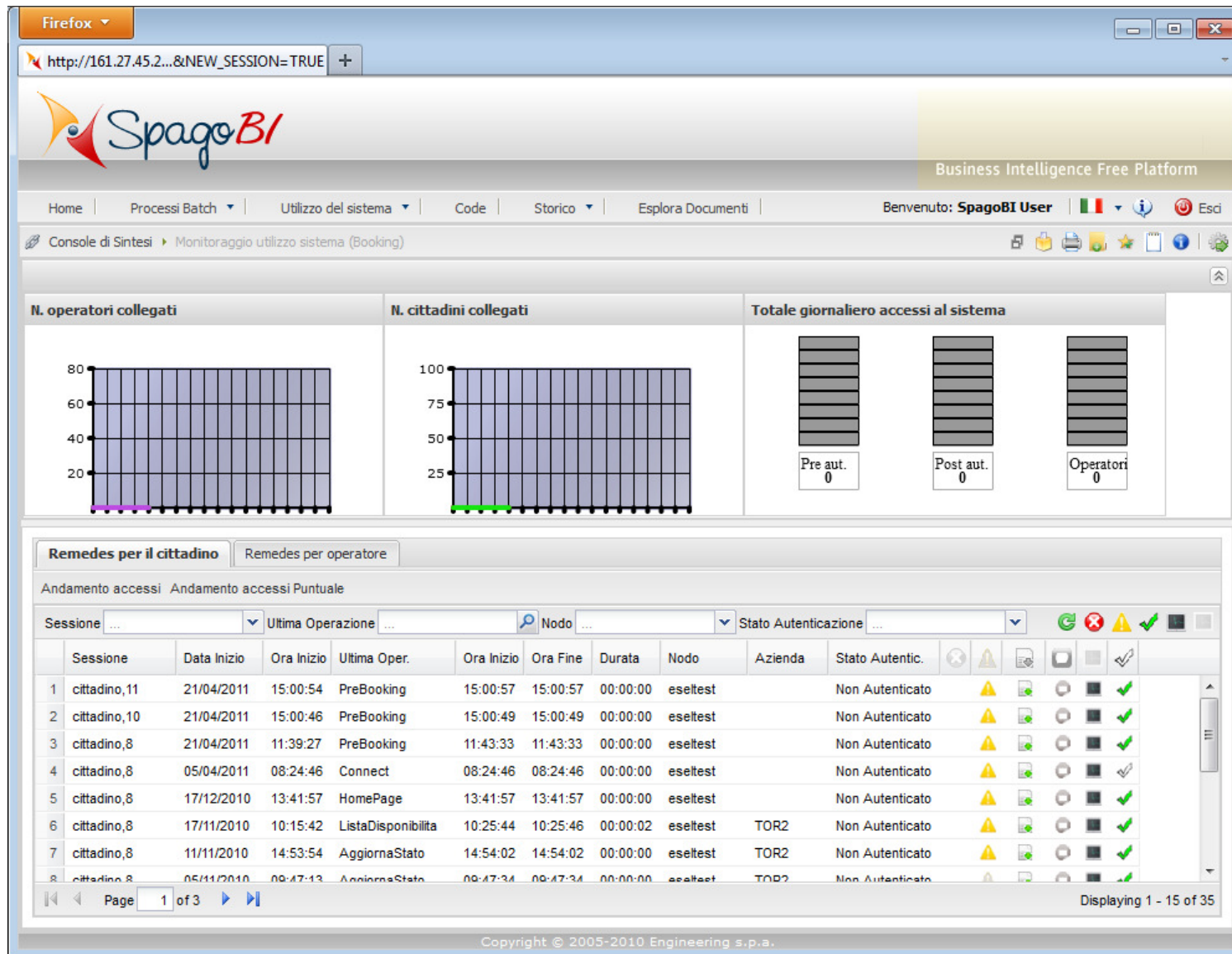
- Integrazione con BPM
 - Start/stop di processi
- Interazione con gli oggetti da monitorare

Sistema di prenotazione dei servizi sanitari, attraverso un unico punto di contatto, il CUP

L'obiettivo è il monitoraggio della qualità dei servizi informatici sanitari per i cittadini



Business Intelligence / Use case



Obiettivo

Acquistare qualità dai service providers per **fornire servizi di qualità** ai cittadini ed alle imprese.



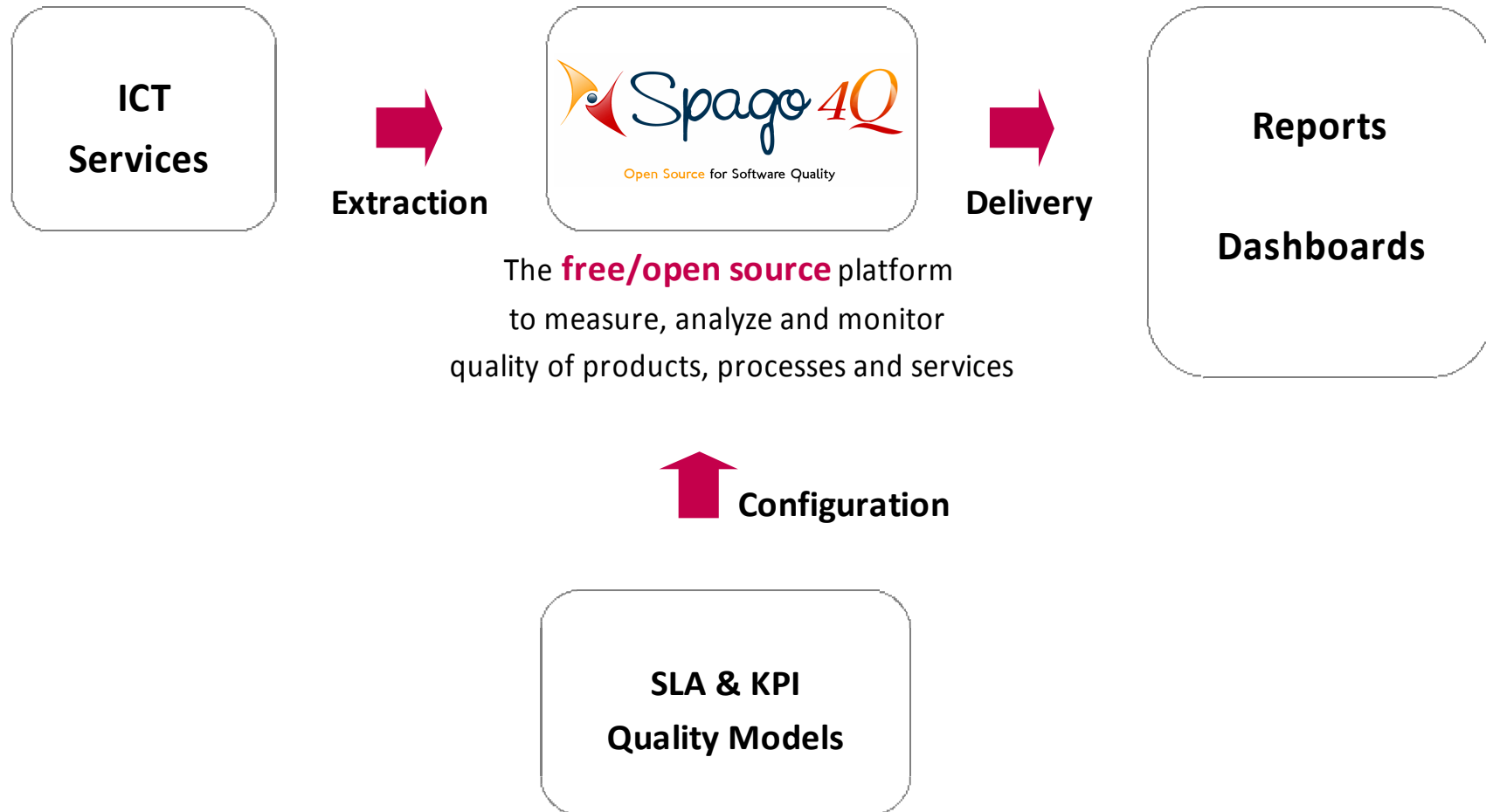
Qualità

Collegata agli obiettivi del processo di erogazione del servizio

In grado di formalizzare il livello di servizio richiesto

In grado di verificare il raggiungimento degli obiettivi di servizio in modo trasparente per tutti gli attori coinvolti

Business Intelligence per la qualità / open source



Business Intelligence per la qualità / Use case

ICT Services

Software development

Software maintenance

System & Application
Monitoring

Service Desk

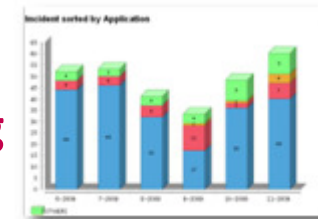


Monitoring

SLAs & KPIs



Reporting

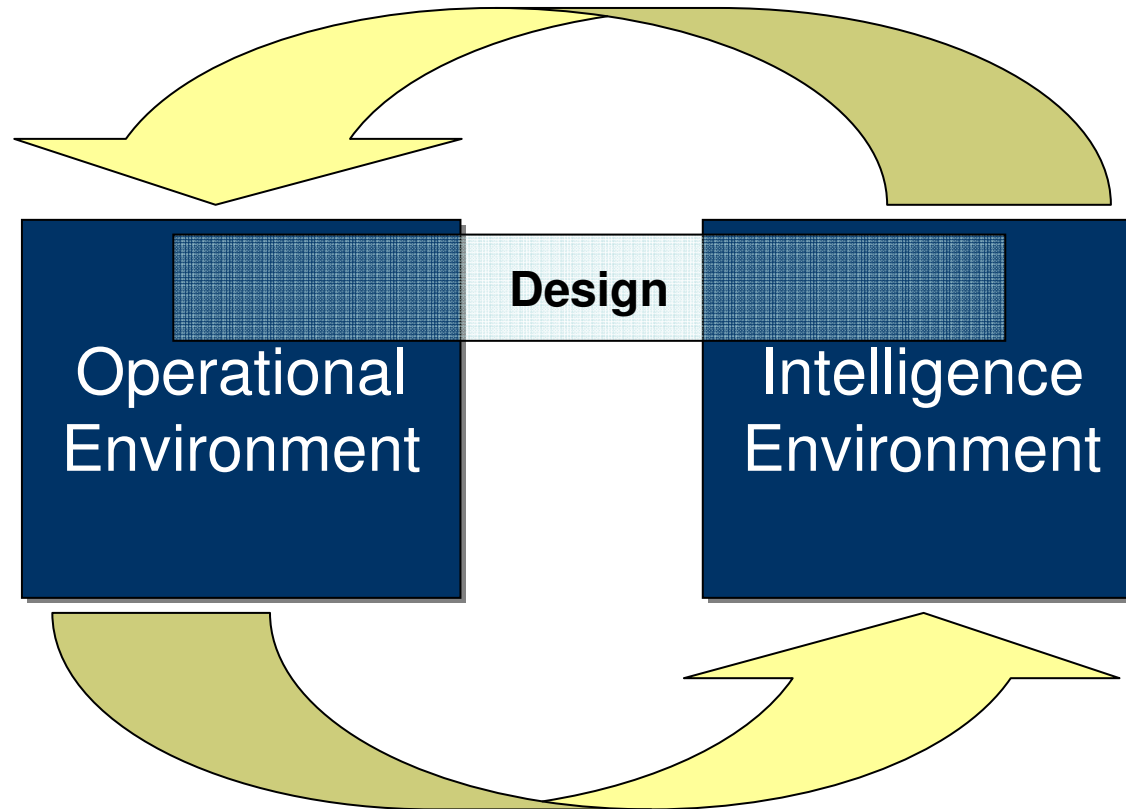


Transparency

Portal integration



Conclusioni



L'approccio a processi costituisce un ponte tra gli ambienti operativo ed analitico in progetti enterprise in cui l'attività di progettazione attraversa più domini e dipartimenti.

L'open source a sua volta garantisce un'elevata flessibilità al giusto costo nella giusta direzione

Domande e Risposte

