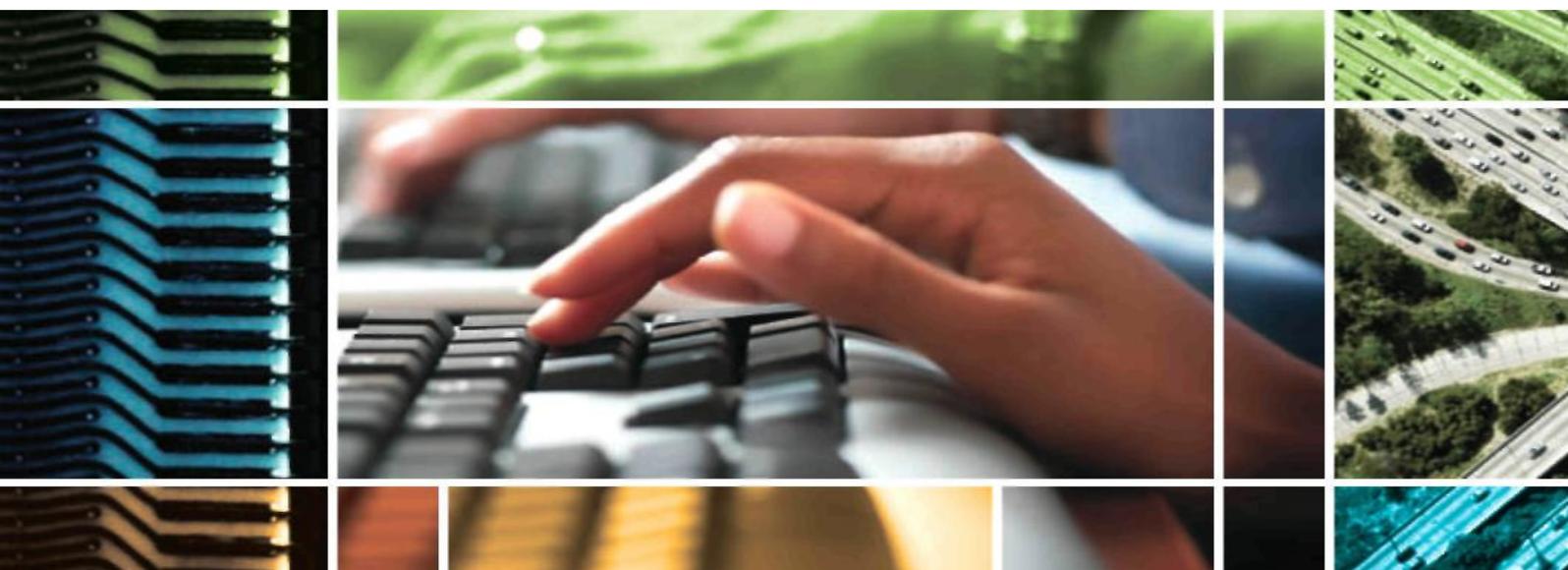


Soluzioni Smart Work da IBM



**Smart Work per un pianeta più intelligente:
valorizzare le persone e sostenere il cambiamento**

“Il mondo sta diventando non solo più piccolo e più piatto, ma anche più intelligente”.

“...per la prima volta nella storia, quasi tutto può diventare digitalmente sensibile e interconnesso. Con quest’abbondanza di tecnologia e di networking a nostra disposizione, a un costo così basso, in che cosa non mettereste la tecnologia intelligente? Quale servizio non fornireste a un cliente, cittadino, studente o paziente? Che cosa non colleghereste? Quali informazioni non estrarreste per ottenere insight?”

—*Sam Palmisano, 2008*

Sta accadendo qualcosa di significativo. Il mondo sta diventando più intelligente, offrendoci l’opportunità di pensare e di agire in modo nuovo – dal punto di vista economico, sociale e tecnico. Un’infusione di intelligenza e di tecnologie interconnesse sta letteralmente cambiando il modo in cui mondo lavora. Considerate questi dati:

- Gli abbonamenti alla telefonia mobile a livello mondiale hanno raggiunto i 3,3 miliardi nel 2007 – una persona su due sul pianeta.¹
- Ogni giorno vengono generati 15 petabyte di nuove informazioni, più di 8 volte le informazioni contenute in tutte le biblioteche degli Stati Uniti.²
- Ci stiamo avvicinando al trillione di oggetti connessi – che costituiscono “l’internet delle cose”.³
- Entro il 2010 potrebbero esserci 30 miliardi di etichette di identificazione a radiofrequenza (RFID) prodotte a livello globale, incorporate in prodotti, passaporti, edifici – persino animali.⁴
- Le grandi aziende registrano fino a 800 miliardi di eventi di business ogni giorno.⁵

Man mano che il pianeta diventa un pianeta più intelligente – e più esseri umani, sistemi artificiali e naturali diventano interconnessi, dotati di strumenti e intelligenti - iniziamo a ottenere una libertà senza precedenti di costruire, assemblare, riassemblare e collegare risorse e talenti.

L'imperativo di oggi: adattarsi alle nuove esigenze

Come iniziare a sfruttare la potenza di queste tecnologie nei nostri luoghi di lavoro? Ancora troppo spesso lavoriamo in isolamento, prendendo decisioni non informate e utilizzando processi inefficaci, limitati da sistemi IT incapaci di cambiare. Considerate:

- Ogni settimana, le aziende sprecono 5,3 ore per dipendente a causa di processi e collaborazione inefficienti.⁶
- Il 42 per cento delle persone afferma di essere costretta a prendere decisioni con informazioni sbagliate almeno una volta alla settimana.⁷
- Il 91 per cento dei CEO sostiene di avere la necessità di ristrutturare il modo di lavorare della sua organizzazione.⁸

- Il collegamento "any-to-any" di persone, processi e sistemi per raggiungere più rapidamente gli obiettivi
- I media sociali e internet utilizzati per collaborare professionalmente all'interno e all'esterno dell'azienda
- Pool di risorse globalmente integrate accessibili e combinate attraverso processi dinamici, in tutta la catena del valore
- Consentire visibilità e processi unificati tra tutti i punti di contatto

Tecnologizzati: I sensori stanno dotando di strumenti non solo le "cose", ma interi ecosistemi di catene di fornitura, partnership, servizi, clienti, infrastrutture, perfino sistemi naturali. Gli strumenti di analisi della prossima generazione fanno di ogni transazione effettuata all'interno di tali ecosistemi una fonte di insight.

"Quando hai finito di cambiare, sei finito". —*Benjamin Franklin*

Smart Work: ridefinire il modo in cui le persone lavorano su un Pianeta più Intelligente

Smart Work significa essenzialmente differenziare la propria attività, ridefinendo il modo di lavorare delle persone, per soddisfare nuove esigenze di business. Significa costruire e approfondire, in modo efficace in termini di costi, le connessioni tra persone, sistemi e [processi](#), all'interno e oltre i confini delle organizzazioni. Relazioni più profonde, favorite dalla possibilità di raggiungere le persone nel nuovo modo in cui esse vivono e lavorano, aiutano a costruire un vantaggio sostenibile.

Per lavorare in modo più intelligente, le persone, i processi, le informazioni e la tecnologia devono incontrarsi – avere successo con soluzioni che sono interconnesse, dotate di strumenti e intelligenti.

Interconnessi: Pensate alla prospettiva di un trilione di cose connesse e dotate di strumenti: auto, elettrodomestici, strade, condutture... persino prodotti farmaceutici e bestiame. E poi pensate alla quantità di informazioni prodotta dall'interazione di tutte queste cose. Sarà senza precedenti. Pensando in termini di ecosistema, possiamo sfruttare l'intelligenza collettiva dell'intera catena del valore, attraverso la connessione di interi sistemi

- Acquisizione e filtraggio degli [eventi](#), per una risposta tempestiva e risultati di business più intelligenti
- Soluzioni di sensori che forniscono nuovi insight per l'azione e una migliore agilità di business
- Dispositivi, servizi e applicazioni abilitati per la collaborazione onnipresenti, che ci consentono di acquisire la presenza e la competenza delle persone da qualsiasi luogo e in qualsiasi momento
- Visibilità sugli esiti, consentendo un processo decisionale predittivo
- Sistemi che si adeguano e si adattano automaticamente al proprio business, anziché imporre come gestirlo

Intelligenti: Praticamente tutte le cose, i processi e i modi di lavorare stanno diventando intelligenti. I nuovi modelli di calcolo possono gestire la proliferazione di dispositivi, sensori e attuatori degli utenti finali e collegarli a potenti sistemi di back-end e a strumenti di analisi avanzati, per trasformare montagne di dati in intelligenza. Tale intelligenza può essere tradotta in azione, rendendo i nostri sistemi, i nostri processi e le nostre infrastrutture più efficienti, produttivi e reattivi

- Acquisire e condividere la competenza, consentendo ad altre persone di [scoprirla](#), e migliorare costantemente la nostra conoscenza collettiva su qualsiasi argomento
- Consentire che il lavoro sia automatizzato per i responsabili delle linee di business (LOB) e modificato dagli stessi
- Sfruttare le pratiche, i processi e i modelli di business migliori, inclusi i modelli di architettura di business e di settore
- Utilizzare e riutilizzare le informazioni, le applicazioni, la competenza e le risorse derivate dalla fonte ottimale in qualunque momento

È possibile costruire capacità Smart Work.

Smart Work — implementato in tutta l'azienda — rivoluzionerà il modo in cui le persone, le organizzazioni e le tecnologie lavorano e interagiscono tra loro, consentendo di:

- Rilevare le eccezioni nei processi e collaborare per risolverle in tempo reale.
- Sapere dove si trovano i componenti in corso di processo nella fabbrica.
- Conoscere immediatamente le variazioni di magazzino nella catena di fornitura.
- Coinvolgere produttivamente decine di migliaia di persone nel proprio processo di innovazione.

Guardiamo da vicino come IBM può aiutarvi a lavorare in modo più intelligente.

Ottimizzare le prestazioni di business

I processi che sfruttano i nuovi elementi di conoscenza lavorano in modo più intelligente per stimolare l'efficienza e l'agilità cruciali per avere successo nell'ambiente economico volatile di oggi:

- Automatizzando i processi per massimizzare efficienza ed efficacia.
- Acquisendo e intervenendo su insight di business critici in tempo reale.
- Adattandosi e rispondendo dinamicamente ai rapidi cambiamenti.

I processi di business di oggi devono essere muniti di nuovi insight — derivati da eventi, sensori e sistemi. Non solo vediamo e reagiamo agli eventi, ma riconosciamo anche i modelli tra più eventi diversi. Informazioni contestuali fidate, che producono nuovi insight, sono essenziali per sostenere le persone dietro ai processi dinamici.

Smart Work in azione

Reliance Life, società di assicurazioni fondata nel 2003, è cresciuta significativamente in breve tempo, diventando il terzo assicuratore privato in India nel 2008. Per continuare a progredire, Reliance Life ha previsto di:

- Aprire 400 nuove filiali in tutta l'India.
- Conquistare la leadership di mercato.
- Assicurare innovazione e sviluppo continui dei prodotti.
- Aumentare la flessibilità.

Per raggiungere questi obiettivi, Reliance Life ha riconosciuto la necessità di lavorare in modo più intelligente.

Alleandosi con IBM, Reliance Life ha creato "Virtual Office". Implementato come un portale completo che sfrutta gestione dei processi di business, collaborazione e SOA — Virtual Office agisce da punto focale della collaborazione e delle interazioni in tempo reale. Quest'infrastruttura self-service fornisce a dipendenti, agenti e clienti le informazioni di cui hanno bisogno, quando ne hanno bisogno, attraverso svariati canali. Virtual Office aumenta l'accessibilità e riduce processi e procedure ridondanti, e aumenta la capacità di Reliance Life di reagire all'istante alle esigenze dei clienti — in un mercato estremamente competitivo.

Grazie al progetto Virtual Office, Reliance Life è riuscita a:

- Ridurre il time-to-market per i nuovi prodotti
 - Aumentare le vendite consentendo agli agenti un più rapido accesso alle informazioni.
 - Migliorare l'accesso alle informazioni per tutte le parti interessate.
- Aumentare le efficienze interne attraverso la riprogettazione dei flussi di lavoro.

Il portafoglio e l'esperienza di IBM tra tutti i livelli di maturità dei processi contribuisce a fornire la potenza dei [processi dinamici](#), consentendo di:

- [Automatizzare](#) – automatizzare i processi end-to-end per ridurre i costi aumentando l'efficienza.
- [Agire con decisione](#) – supportare azioni e decisioni più intelligenti grazie a visibilità in tempo reale e insight.
- Innovare – accelerare la creazione di un modello di business differenziante
- [Adattarsi e rispondere](#) – risposta più rapida e più semplice al cambiamento.

Soluzioni IBM

- [BPM Suite](#) e servizi di Operations Strategy
- [WebSphere ILOG](#)

Ridefinire il modo in cui le persone lavorano insieme

Le persone e le organizzazioni lavorano insieme in modo più intelligente, facendo della [collaborazione](#) una parte fondamentale dello svolgimento del lavoro:

- Costruendo relazioni più solide.
- Rendendo le persone più produttive.
- Espandendo la competenza e promuovendo l'innovazione.
- Consentendo alle persone di lavorare insieme in modo efficace in termini di costi.

Un enorme valore inesplorato si nasconde nella passione, nella competenza e nelle relazioni di tutte le persone associate all'organizzazione. Sempre più spesso, il successo di business è definito dalla capacità di un'azienda di coinvolgere ed entusiasmare clienti, dipendenti e business partner in modo più sociale e collaborativo.

Le aziende cercano di promuovere e sfruttare queste relazioni, per stimolare maggiore efficienza e produttività nel modo in cui le persone lavorano, moltiplicando al contempo la potenza mentale di un'organizzazione di dimensioni limitate. Infatti il 71 per cento dei CEO prevede di dedicare maggiore attenzione alle partnership esterne e alla

collaborazione che supera i confini tradizionali dell'impresa.⁸ IBM, come leader nel cambiamento delle organizzazioni e nell'uso del software sociale e dei prodotti e servizi di collaborazione, offre la possibilità di:

- Connettersi – rafforzare le relazioni tra clienti, partner e dipendenti per differenziarsi.
- Collaborare – consentire una collaborazione in tempo reale nel contesto del processo di business.
- Innovare – accedere all'innovazione e alla conoscenza nascosta attraverso un'ampia partecipazione e la fornitura di informazioni fidate.
- Ottimizzare – sviluppare e sostenere modi di lavorare efficaci in termini di costi.

Soluzioni IBM

- [Soluzioni di collaborazione IBM Lotus® e IBM WebSphere®](#)
- [Servizi Unified Communications and Mobility](#)
- Servizi di trasformazione della forza lavoro
- [IBM Smart Business Desktop Cloud](#)

Collegare persone e sistemi all'interno e all'esterno dell'organizzazione

IBM [Smart SOA™](#) riunisce persone, processi, informazioni e tecnologia per ottimizzare i costi e aumentare l'agilità. Fornisce il mezzo per estrarre funzioni di business riutilizzabili dal proprio portafoglio applicativo, per aumentare radicalmente l'allineamento e il valore dell'IT per il business. La Smart SOA consente di:

- Massimizzare il riutilizzo degli investimenti.
- [Stabilire connessioni any-to-any.](#)
- Abbinare immediatamente la funzione applicativa alle esigenze di business.
- [Mitigare il rischio con una base applicativa sostenibile e scalabile.](#)
- [Estendere la portata della visibilità e del controllo attraverso la catena del valore ai propri clienti e partner e innovare i modelli di business.](#)
- Sfruttare dati di business, applicazioni e servizi come risorsa condivisa.

L'orientamento ai servizi cambia il nostro modo di affrontare e soddisfare le esigenze di business in evoluzione. Non possiamo lavorare in modo più intelligente se non siamo in grado di rilevare, interpretare, adattare e reagire. Ecco perché è cruciale che l'orientamento ai servizi si diffonda nell'organizzazione – fornendo la base per lavorare in modo più intelligente in relazione all'IT, ai processi di business e al modello di business complessivo. Ad esempio, l'orientamento ai servizi semplifica il modo di incorporare sensori e attuatori, combinare più soluzioni disparate per un'unica vista delle informazioni o sfruttare le funzionalità cloud per l'elasticità.

Riducendo la ridondanza e la complessità superflue, possiamo aumentare l'agilità per affrontare le sfide economiche e prepararci al futuro, e costruire soluzioni che supportino un ambiente di business dinamico e riducano i costi di manutenzione dell'IT.

IBM, leader di mercato riconosciuto nella SOA, offre l'approccio Smart SOA – convogliando l'"intelligenza" derivata da oltre 8.000 incarichi presso i clienti in offerte che aiutano a massimizzare il valore di business e di IT.

- [Tracciare un percorso da seguire](#) in cui sia possibile ottimizzare i costi, conseguendo al contempo l'agilità e la flessibilità necessarie per prosperare nell'economia di oggi e in quella di domani.
- [Aumentare l'allineamento di business e IT.](#)
- Alimentare la crescita e l'innovazione di business attraverso una riduzione della complessità e del costo dell'IT.

Soluzioni IBM

- [Portafoglio e servizi Smart WebSphere ESB \(include le appliance DataPower\)](#)
- [WebSphere Transformation Extender Industry Packs](#)
- [IBM Rational® Toolkit for Reuse and Service Enablement](#)
- [WebSphere Service Registry and Repository Advanced Lifecycle Edition](#)
- Soluzioni e architetture di settore
- Servizi di architetture di business

Adattarsi rapidamente alle realtà economiche con un modello di business agile

Attraverso la combinazione di processi di business dinamici, collaborazione più intelligente e Smart SOA, è possibile superare il normale modo di lavorare per creare un modello di business agile al fine di

- Adattarsi rapidamente per riflettere le realtà economiche.
- Utilizzare la più recente competenza di settore.
- Agire sulla base di insight di business critici.
- Ristrutturare i team per allinearsi agli obiettivi di business.

I business leader sanno che la barriera a una migliore comprensione e ottimizzazione del proprio modello di business non è solo tecnologica, una funzione delle dinamiche competitive del settore o il risultato di nuovi processi di business. È una combinazione di tutti questi aspetti, e un modello di business agile deve affrontarli tutti e tre.

Potete allearvi con IBM per comprendere la vostra posizione attuale, nel settore e tra i vostri concorrenti e definire e selezionare opportunità future. Sviluppare un modello di business agile è l'unico modo per non limitarsi a sopravvivere, ma prosperare in questo clima di business

IBM ha consentito trasformazioni dei modelli di business in tutto il mondo, con oltre 250 mappe di modelli di business collaudate in tutti i settori. Sfruttando la profonda competenza e l'ampio portafoglio di IBM, è possibile:

- Identificare le componenti strategiche del vostro business e definirne le priorità sulla base degli imperativi di business e dei punti dolenti, al fine di gestire il cambiamento dinamico.
- Modellare e collegare i processi di business all'interno e al di là dell'impresa.
- Identificare i servizi, i componenti, i flussi, le informazioni e le politiche/regole per prioritizzare e razionalizzare il portafoglio di servizi.

Smart Work in azione

Abbiamo visto tutti le sequenze al telegiornale – si abbatte una catastrofe e i servizi di emergenza entrano in azione mentre la vita delle persone è appesa a un filo: una situazione letteralmente di vita o di morte. Considerate le sfide epiche che le squadre di emergenza devono affrontare: il coordinamento di persone, processi, risorse e attività tra organizzazioni pubbliche, private, non-profit e di volontari durante o dopo una situazione di crisi.

Lo Stato del Missouri e il relativo Office of Homeland Security, l'ufficio per la sicurezza nazionale, avevano la necessità di fornire servizi di intervento di emergenza a 5,8 milioni di cittadini, sparsi in un'area di oltre 176.000 chilometri quadrati. Nella gestione di 14 disastri dichiarati calamità naturale dal Presidente in meno di due anni, l'esigenza era chiara; tuttavia, i loro sistemi, processi e capacità collaborative limitavano l'efficacia della risposta. Lavorando con telefoni, radio, mappe cartacee e puntine da disegno colorate, i tempi di risposta delle agenzie si misuravano in giorni. Per lo Stato del Missouri, la domanda era: possiamo lavorare in modo più intelligente?

Collaborando con IBM e con il Business Partner IBM VirtualAgility Inc., lo Stato ha creato il Missouri Emergency Resource Information System (MERIS). MERIS è stato implementato nella primavera del 2008 – e da allora ci sono stati cinque disastri nello stato. Secondo Paul Fennewald, coordinatore dell'Office of Homeland Security del Missouri, con il nuovo sistema, "la differenza nella nostra capacità di gestire la risposta agli eventi è stata enorme". Con MERIS sono in grado di:

- Tenere traccia in tempo reale delle risorse disponibili: bulldozer, elicotteri, polizia, vigili del fuoco e volontari.
- Condividere informazioni all'istante attraverso le organizzazioni, inclusa la Guardia Nazionale, l'ufficio del capo dei vigili del fuoco, le autorità di polizia, gli operatori sanitari e altri.
- Analizzare le situazioni e rispondere nel giro di ore, anziché di giorni, per assicurare che siano disponibili le risorse giuste nei posti giusti e al momento giusto.

Per lo Stato del Missouri, MERIS integra il software di collaborazione e abilitato per la SOA IBM e un ampio mix di applicazioni per la risposta alle emergenze, per aiutare a gestire i processi di business di MERIS per colmare efficacemente le distanze tra varie organizzazioni. Essere flessibili, agire sulla base di insight tempestivi e coordinare le competenze per lavorare insieme durante una crisi è essenziale. La soluzione MERIS consente allo Stato del Missouri e al relativo Office of Homeland Security di lavorare in modo più intelligente – migliorando la risposta all'emergenza e salvando vite umane.



Per ulteriori informazioni Iniziare a lavorare in modo più intelligente

Quando iniziate ad adottare Smart Work per creare un ambiente di lavoro collaborativo flessibile, chiedetevi:

- I leader delle organizzazioni pensano all'impresa come a un sistema flessibile di componenti agili?
 - Conoscete i componenti critici per la creazione di valore futuro? Sono disponibili modelli di business per elencare dettagliatamente i componenti?
 - Siete in grado di comunicare facilmente e rapidamente con i clienti?
 - Avete processi e cultura per promuovere l'innovazione e sostenere il cambiamento?
 - Siete in grado di trovare e applicare la migliore competenza per risolvere i problemi di business?
- Potete migliorare l'efficienza consentendo alle persone di lavorare insieme più facilmente?

Per saperne di più sulle soluzioni IBM che possono aiutare la vostra organizzazione a lavorare in modo più intelligente, contattate il vostro rappresentante o Business Partner IBM.

- [Smarter Planet at ibm.com/think/it](http://ibm.com/think/it): articoli, studio di casi, video e altro materiale.
- [Smart Work at ibm.com/smartwork](http://ibm.com/smartwork)

© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Corporation Software Group Route 100 Somers, NY 10589 U.S.A.

Prodotto negli Stati Uniti d'America
Agosto 2009

Tutti i diritti riservati.

IBM, il logo IBM, ibm.com, Lotus, Rational, Smart SOA e WebSphere sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti, in altri paesi o in entrambi. Se questi e altri termini con il marchio IBM sono contrassegnati dal simbolo del marchio (® o ™), la prima volta che compaiono in queste informazioni, tali simboli indicano un marchio registrato o di fatto (*common law trademark*) statunitense di proprietà di IBM alla data della pubblicazione di queste informazioni. Tali marchi possono essere anche marchi registrati o marchi di fatto in altri paesi. Un elenco aggiornato dei marchi IBM è consultabile sul web in "Copyright and trademark information", sul sito ibm.com/legal/copytrade.shtml.

L'icona del pianeta è un marchio di International Business Machines Corporation, registrato in molte giurisdizioni a livello mondiale. Un elenco aggiornato dei marchi IBM è consultabile sul web in "Copyright and trademark information", sul sito ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Gli altri nomi di aziende, prodotti e servizi potrebbero essere marchi di fabbrica o marchi di servizi di altri.

1 "Global cell phone penetration reaches 50 pct," Reuters UK, November 29, 2007.

2 "2008 Annual Review: Intelligent Information," Thomson Reuters. <http://ar.thomsonreuters.com>

3 Pereira, Jorge, "From Autonomous to Cooperative Distributed Control: Towards the Internet of Smart Things," Second ERCIM Workshop on eMobility, WWIC, May 30, 2008.

4 McGrath, Dylan, "Report: RFID production to increase 25 fold by 2010." EE Times, January 18, 2006. eetimes.com/showArticle.ihtml?articleID=177101437

5 McKendrick, Joe, "Is anyone ready to process a trillion events per day?" ZDNet, May 11, 2008. <http://blogs.zdnet.com/service-oriented/?p=1102>

6 "Measuring the Pain: What is Fragmented Communication Costing Your Enterprise?" <http://enterprise.siemens.com/open/se/docdownloads/secure/UCSurvey.pdf>

7 "Managers Say the Majority of Information Obtained for Their Work Is Useless, Accenture Survey Finds." 04 January 2007, http://newsroom.accenture.com/article_display.cfm?article_id=4484

8 "2008 IBM CEO study,"

<http://www->

935.ibm.com/services/us/qbs/bus/html/ceostudy2008.html

WSB14030-USEN-00