

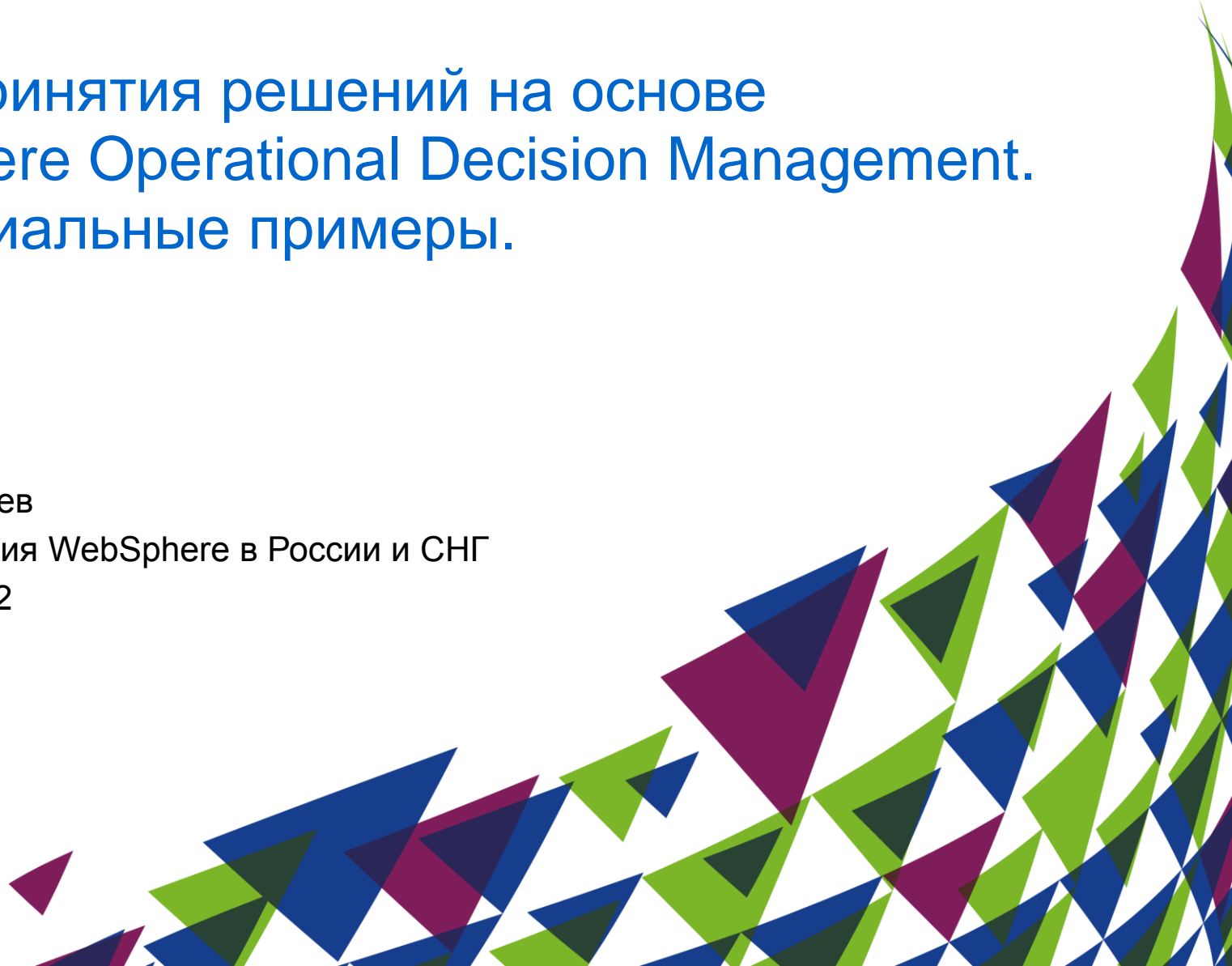


# Центр принятия решений на основе WebSphere Operational Decision Management. Индустриальные примеры.

Эдуард Долгалев

Рук. направления WebSphere в России и СНГ

16 февраля 2012

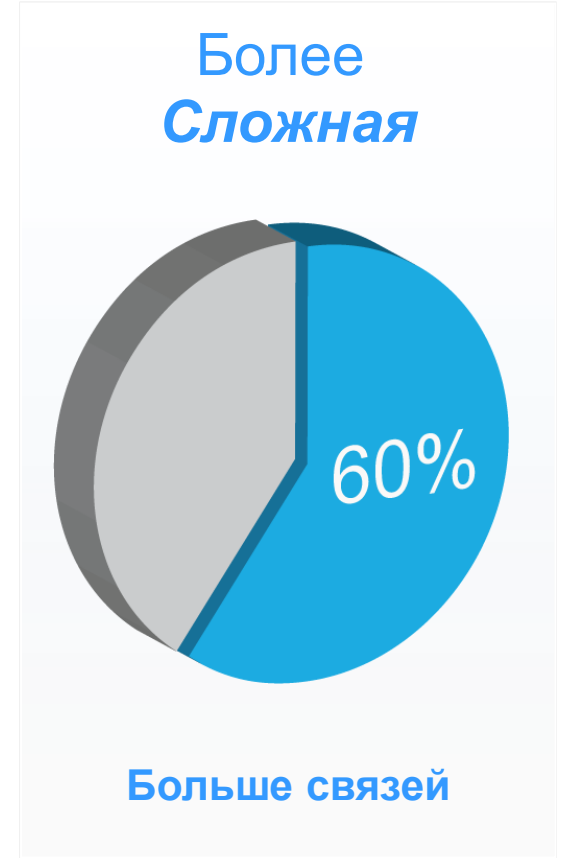
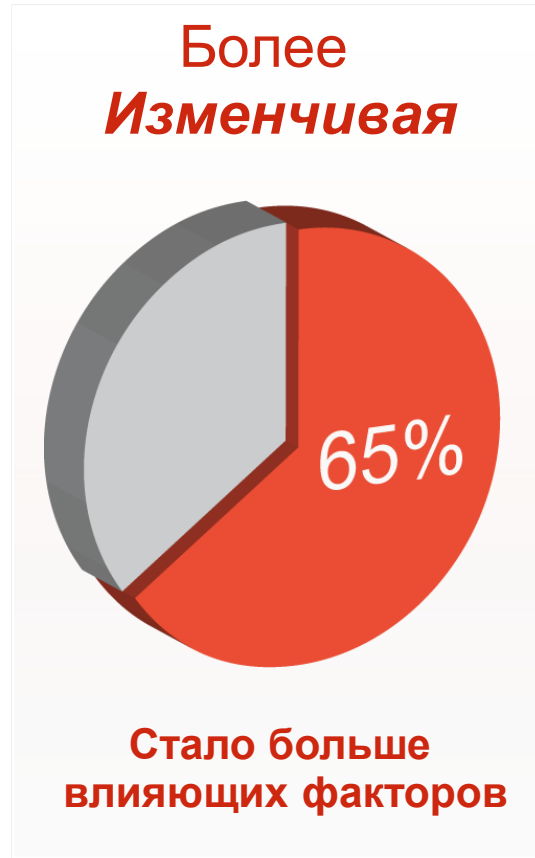
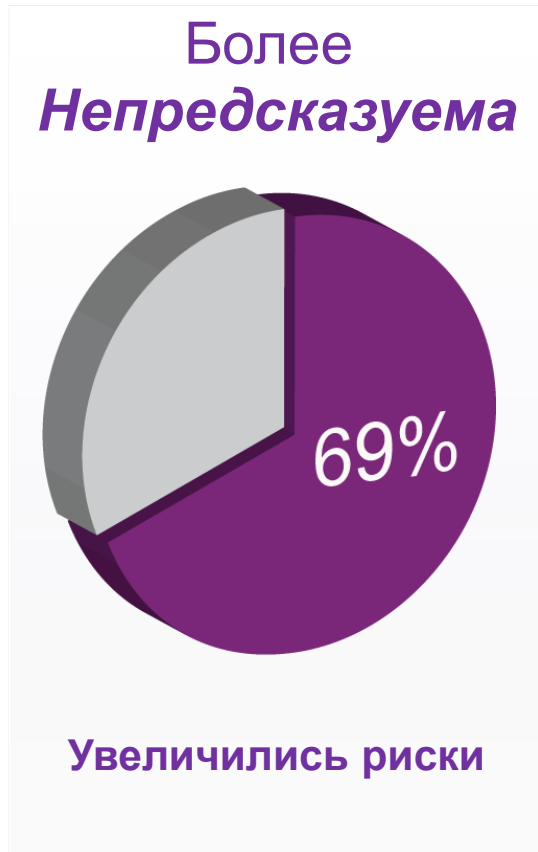


# Окружающая среда стала более изменчива



*Руководители ожидают, что изменения будут происходить чаще и менее предсказуемо*

До какой степени экономическая обстановка отличается?



Процент Топ-менеджеров, кто ответил **“В большой или очень значительной степени”**

Source: IBM CEO Study 2010



# Преобразования и рост требуют лучших решений



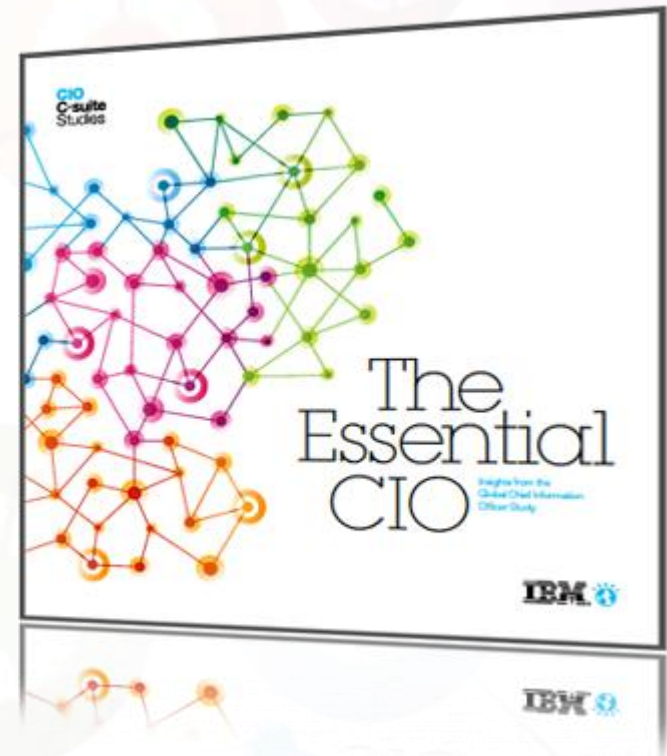
*ИТ-директора признают, что автоматизация эффективных решений – ключ к успеху*

75%

ИТ-директоров с задачей поддержать преобразования в бизнесе планируют сфокусироваться на *“улучшении принятия решений в реальном времени.”*

72%

ИТ-директоров с задачей увеличить эффективность организации стимулируют *принятие лучших оперативных решений.”*



Source: IBM Global CIO Study 2011

# Пример ежедневных оперативных решений



в кредитах

*Какой риск у выданного кредита?  
Какая применимая ставка для кредита?  
Насколько клиент удовлетворяет требованиям  
сформированного предложения?*

в платежах

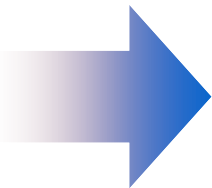
*Какая комиссия для операции?  
Как выбрать путь обработки платежа?  
Как обработать исключительные ситуации?  
Как определить подозрительные операции?*

в услугах

*Какой продукт рекомендовать?  
Как обработать претензии клиента?*

в рисках и  
регламентах

*Как обработать транзакцию?  
Как сопоставить и проверить данные из разных источников?  
Как рассчитать риски?*



**Большой объем ежедневных решений** указывает на возможность **повышения эффективности операционной деятельности**  
*т.е. быстрее производить изменения в сквозных процессах, сократить время вывода новых услуг/регламентов, гибче подходить созданию персонализированных предложений, сокращение ошибок*

Например...

*Представим страховую компания с 2-мя требованиями нового проекта:*



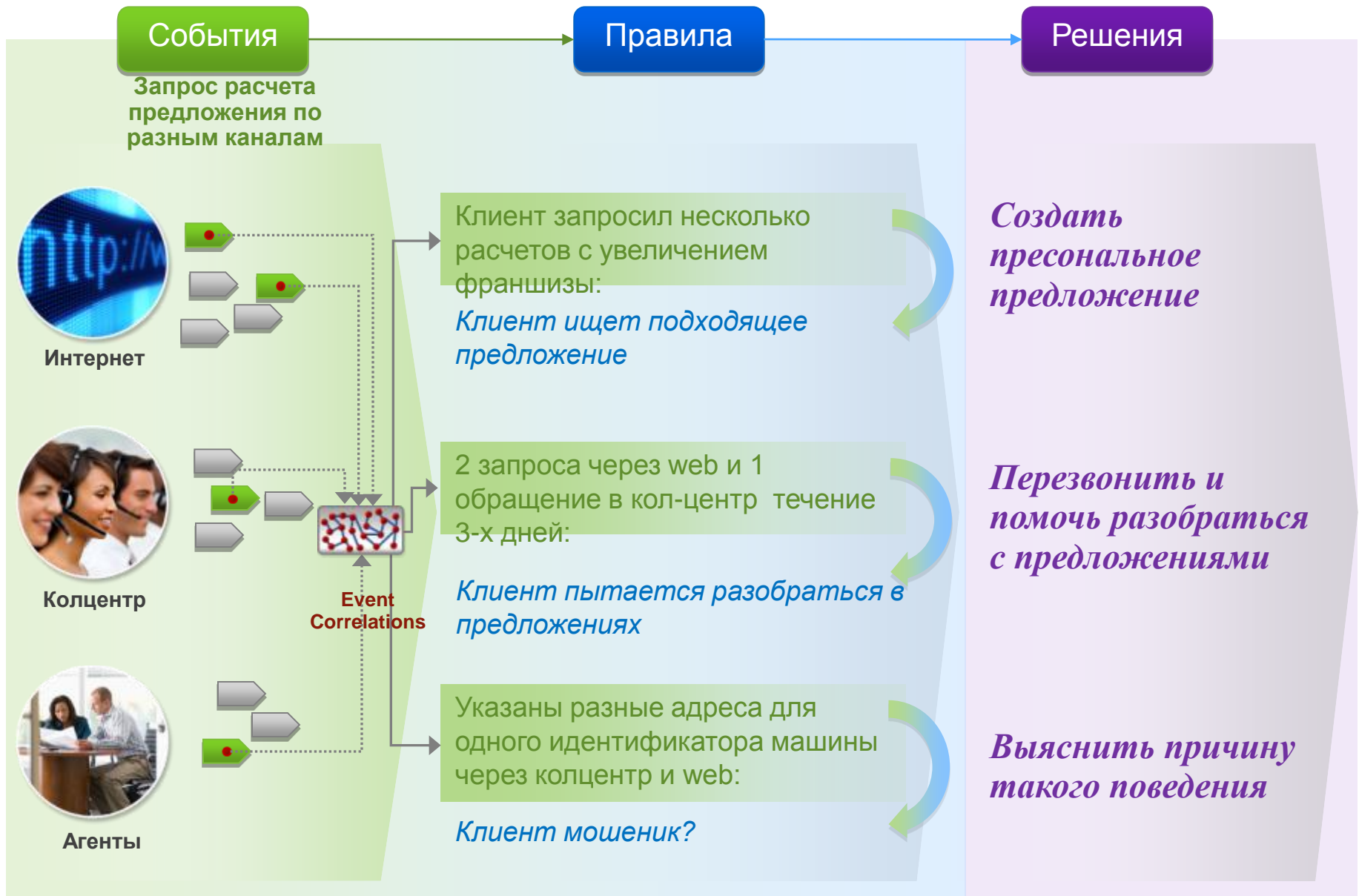
1. Расчет предложения через Web-сайт  
*Расчет на основе клиентской и накопленной информации и статистики*
2. Проактивное привлечение клиентов  
*Работа с потенциальными клиентами, кто интересовался несколько раз предложения по разным каналам (web, call center, office) но пока не стал клиентом*

# 1. Оперативные решения на основе правил

- Решения
  - Отклонить или принять заявку и рассчитать квоту
  
- Правила
  - Валидация данных
  - Соответствие регламентам/выявление мошенничества
  - Расчет предложения / Промо-акции

	Vehicle Value		Deductible	Base Premium
	Lower	Upper		
1	\$ 0	\$ 4,000	\$250	\$ 36
2			\$500	\$ 33
3			\$1000	\$ 23
4			\$250	\$ 43
5	\$ 4,000	\$ 10,000	\$500	\$ 39
6			\$1000	\$ 27
7			\$250	\$ 47
8	\$ 10,000	\$ 30,000	\$500	\$ 41
9			\$1000	\$ 32
10			\$250	\$ 52
11	\$ 30,000	\$ 60,000	\$500	\$ 49
12			\$1000	\$ 40
13			\$250	\$ 62
14			\$500	\$ 59
15	\$ 60,000	\$ 100,000	\$1000	\$ 48

## 2. Оперативные решения на основе событий

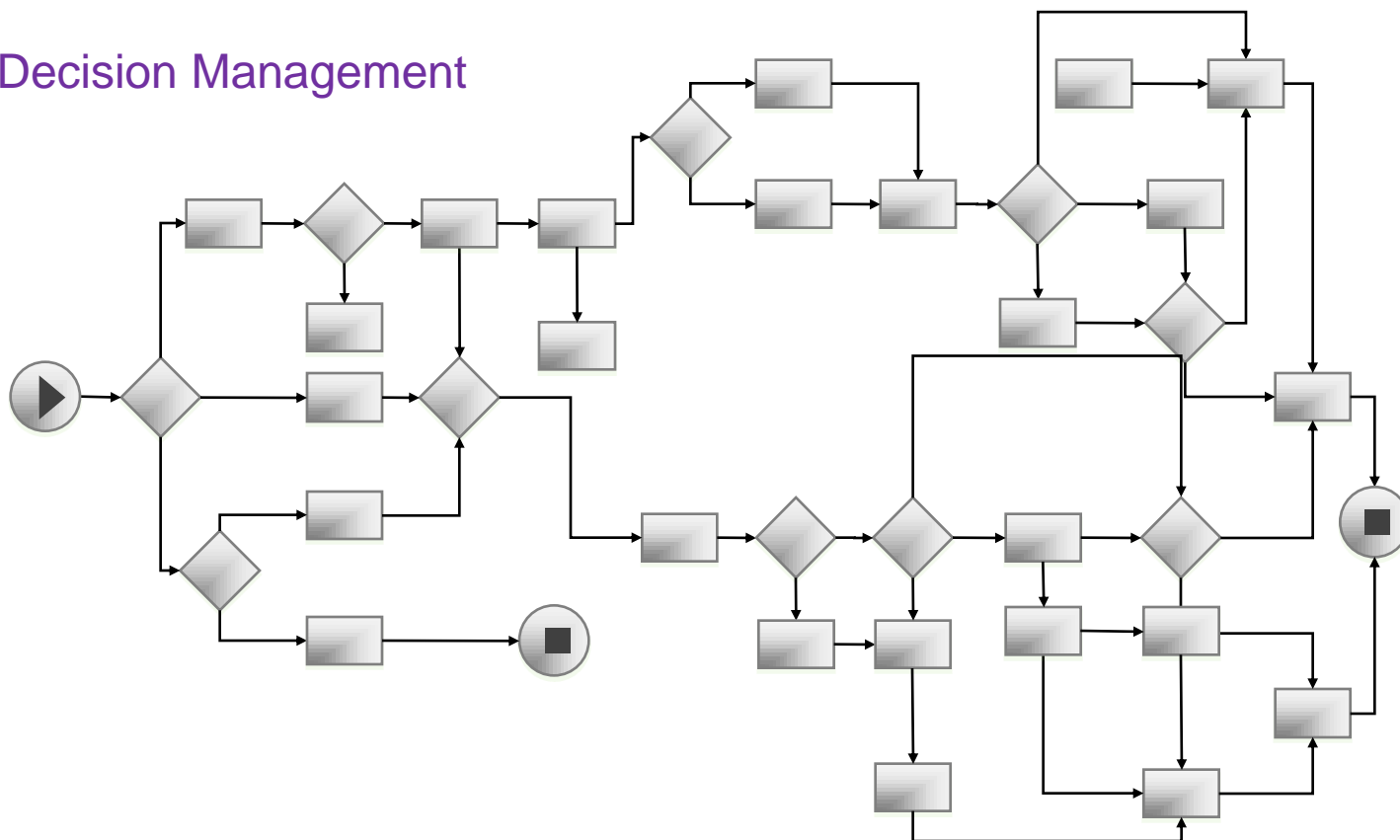


# Где еще спрятаны бизнес-решения?



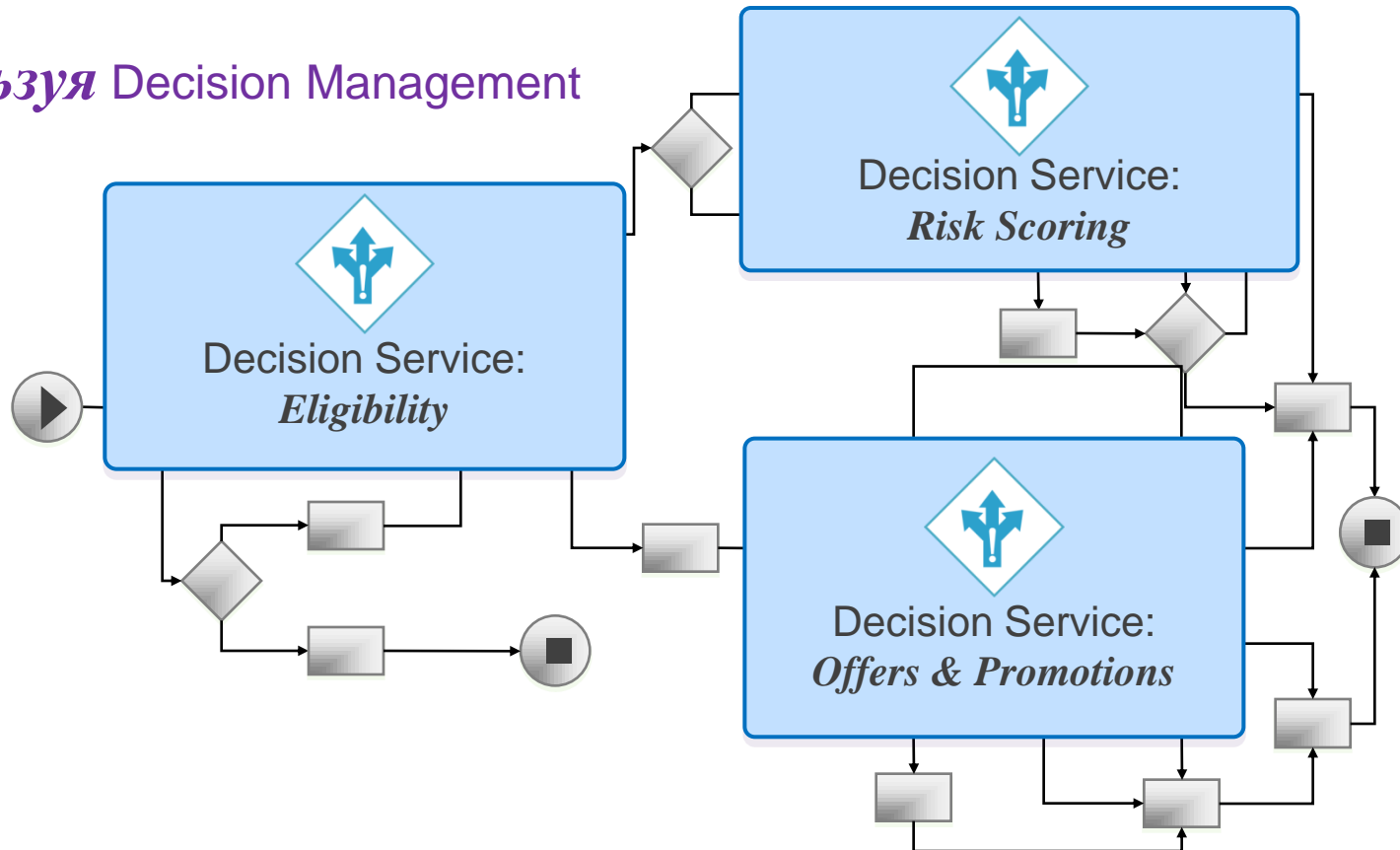


## *Без Decision Management*



- Решения зафиксированы в процессах или приложениях
- Требуется знание программирования для создания или модификации логики принятия решения
- Скорость изменения бизнес-решений ограничены загруженностью ИТ-департамента

## Используя Decision Management

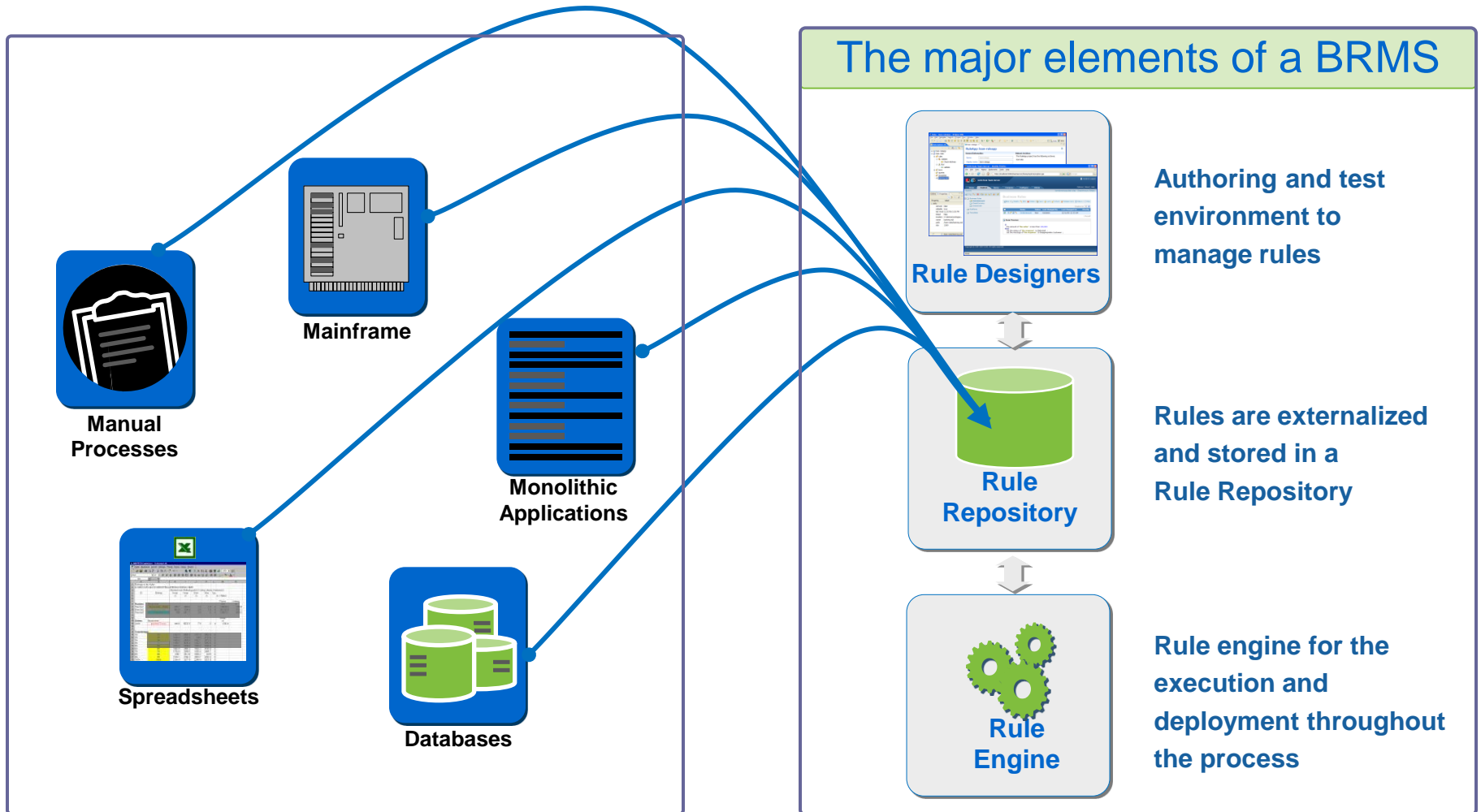


- **Переиспользование** в любых процессах
- **Разрешает бизнес-пользователям** обить авторами и изменять решения в любой момент
- **Быстрая реакция** на внешние изменения
- **Максимальная автоматизация**

# Где прописывать правила?

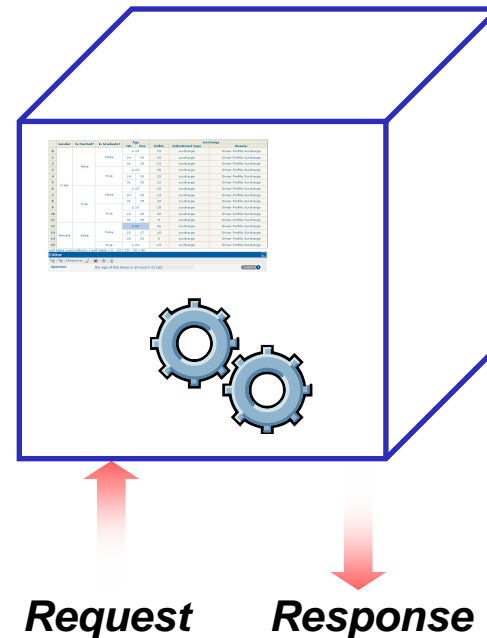
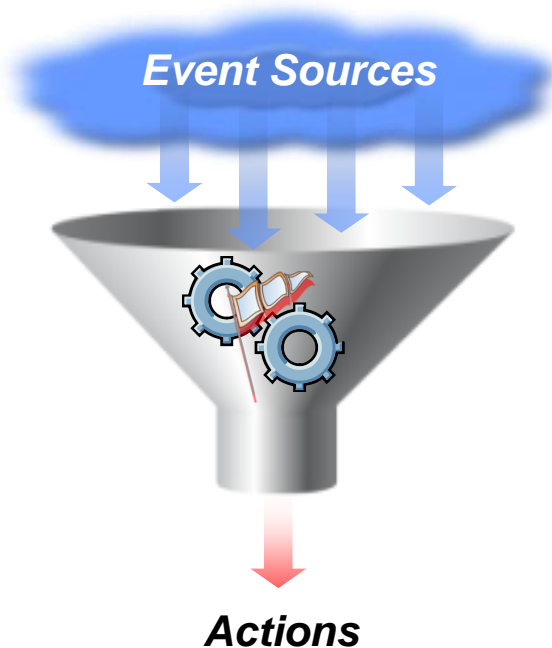
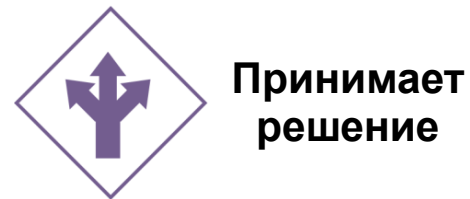
	В приложении	В специализированной системе
		<pre>FUNCTIONS set 'name' to the first name of the driver ; if the number of accidents the driver has been involved is more than 2 then set 'high risk driver' to true ; add eligibility error: 'The driver (' + name + ') has been involved in too many accidents'</pre>
Бизнес-решения принимаются	Человеком	Автоматически
Внесение изменений	re-engineering процесса	Изменение правила
Цикл изменения	Месяцы	Дни
Ответственный за изменения	ИТ	ИТ+бизнес эксперты
Распространение правила/решения	Copy/Paste	В общем репозитории
Расширяемость	< 50	Тысячи

# Решения обычно прописываются в разных системах!



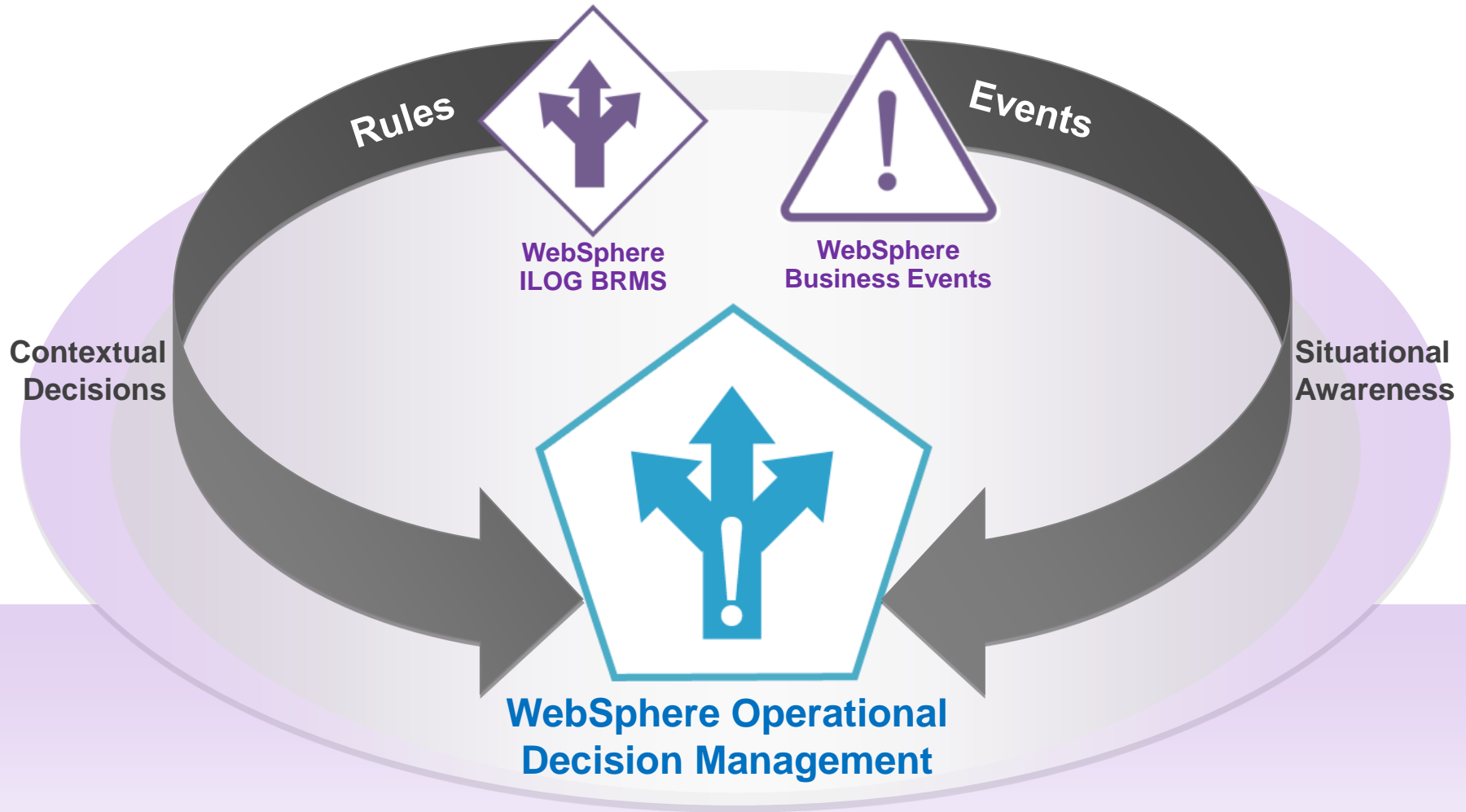
Итого. Мы рассмотрели:

- правила обработки событий и
- правила принятия решений



▶ Идентифицирует, когда события соответствуют заданному шаблону и вызывает обработчик

▶ Принимает решения на основе переданных данных



*Управление Вашими бизнес-решениями*

Создаются *бизнес-экспертами*

Вступают в силу *в реальном времени.*

# Удобный интерфейс для пользователя

**Graphical representations**

## Decision Trees

## Scorecards

**Text-based (point-and-click + guided editing)**

[definitions]  
if  
the driver is full time student  
and the driver has been convicted of a DUI ✗  
→  
then  
set high risk driver to true [and/or] ✗  
add eligibility error: ▼ <enter a value> [±] ✗

add eligibility error: <a string>  
for each ...  
print message: <a string>  
reject this application with reason: <a string>  
set <variable> to ...

## Point & Click

Gender	Is Married?	Is Graduate?	Age		Dollar	Adjustment Type	Surcharge	Reason
			Min	Max				
male	false	false	≤ 23	23	surcharge	Driver Profile Surcharge		
			24	30	18	surcharge	Driver Profile Surcharge	
			31	35	13	surcharge	Driver Profile Surcharge	
	true	true	≤ 23	20	surcharge	Driver Profile Surcharge		
			24	30	15	surcharge	Driver Profile Surcharge	
			31	35	10	surcharge	Driver Profile Surcharge	
female	false	false	≤ 23	18	surcharge	Driver Profile Surcharge		
			24	30	14	surcharge	Driver Profile Surcharge	
			31	35	10	surcharge	Driver Profile Surcharge	
	true	true	≤ 23	15	surcharge	Driver Profile Surcharge		
			24	30	10	surcharge	Driver Profile Surcharge	
			31	35	5	surcharge	Driver Profile Surcharge	
male	false	false	≤ 21	16	surcharge	Driver Profile Surcharge		
			22	27	10	surcharge	Driver Profile Surcharge	
female	false	false	28	33	6	surcharge	Driver Profile Surcharge	

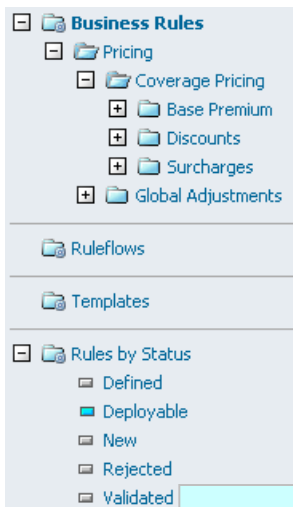
## Decision Tables



**Rule Solutions for Office**

# Управление наборами правил

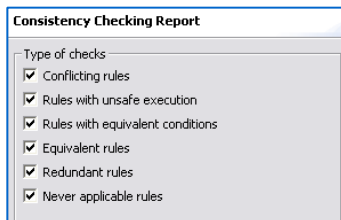
## rule organization and smart views



## security and permissions

	PERMISSION	TYPE	PROPERTY	VALUE
<input type="checkbox"/>	▲ ▼ Create	Action Rule	-	Yes
<input type="checkbox"/>	▲ ▼ Create	Smart View	-	Yes
<input type="checkbox"/>	▲ ▼ Create	Folder	-	Yes
<input type="checkbox"/>	▲ ▼ View	Action Rule	-	Yes
<input type="checkbox"/>	▲ ▼ Update	Action Rule	*	Group
<input type="checkbox"/>	▲ ▼ Update	Action Rule	Status	No

## reporting and consistency checking



## rule properties

A screenshot of a 'Properties' form for a rule. The fields are as follows:

- Name: Collision Price Table
- Status: Deployable
- Priority: (empty)
- Categories: AutoInsurancePricing
- Expiration Date: None
- Effective Date: None
- Active:
- Folder: Pricing/Coverage Pricing/Base Premi
- Group: <none>

## history and versioning

A screenshot of a 'History' table showing rule versions. The table has columns: Version, Changed By, Comment, and Date. A 'Display by' dropdown is set to 10.

Version	Changed By	Comment	Date
<input checked="" type="checkbox"/> 1.0	Adam		3/6/06 5:44 PM
<input type="checkbox"/> 1.1	Adam		3/6/06 5:44 PM

## rule queries

Find all business rules  
**such that** the status of each business rule is deployable  
 and the expiration date of each business rule is before 1/1/2006 ✘

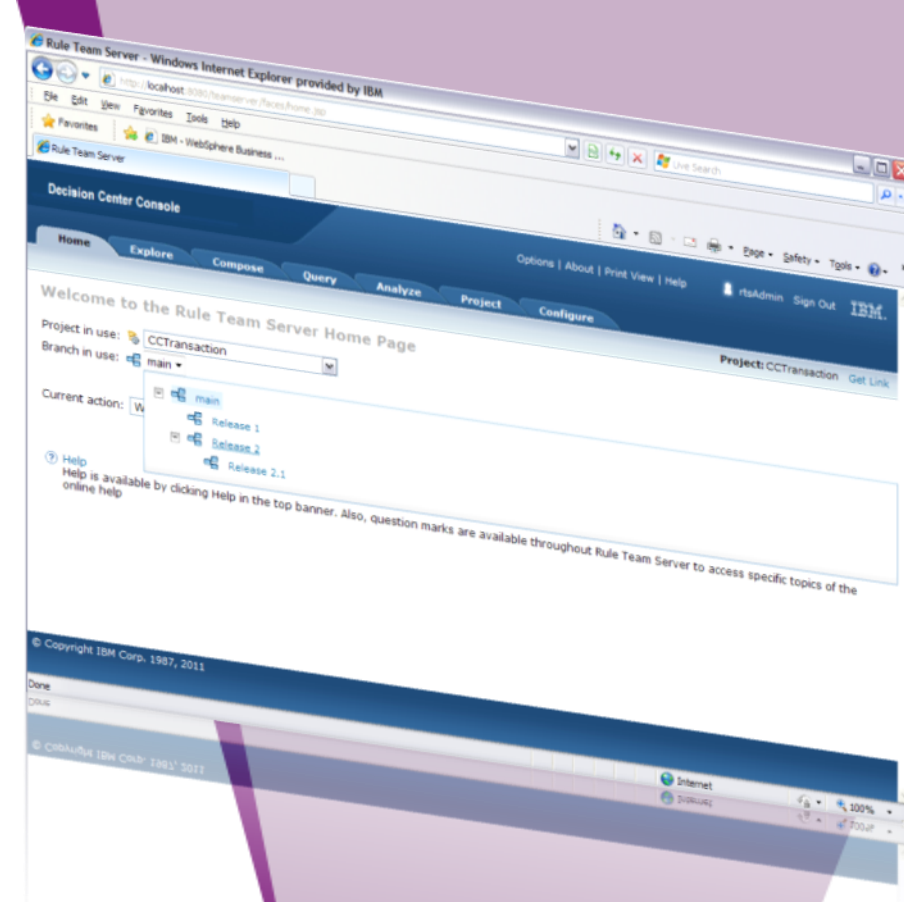
Do  
 set the status of each business rule to rejected ✘



# Бизнес-пользователи получают контроль над бизнес-артифатами

## *WebSphere Decision Center*

- *Управление проектами*, основанное на ролях, управлении историей и метаданными
- Совместная работа над проектами



*WebSphere Decision Center: A web interface for business users to access and collaborate around decisions updates in a simple, secured and controlled way*

# Возможность тестирования и симуляции (What-If анализ)

*Integrated decision validation services*

- Встроенная возможность тестировать наборы правил
- Расчет бизнес-эффективности
- Конфигурация сценариев и кастомизация
- Аудит принятых решений - Decision Warehouse

The screenshot displays the IBM Decision Center interface. The main content area shows details for a 'Second Test Suite (Test Suite)'. It includes a 'Properties' section with fields for Name, Folder, Group, Created By, Created On, Last Changed By, and Last Changed On. A 'Rules tested' section indicates 'All rules as of the current project state' and 'Starting Ruleflow Task: Default'. A 'Scenarios' section shows 'Format: Excel (103)' and a file 'template1.xls'. Below this is a 'Reports' section with a table of 'Latest Reports'.

Name	Test Suite Version	Scenarios	Status	Created On	Run By
Second Test Suite - Report (10)	2.1	10		April 24, 2009 2:00:50 PM	rtsAdmin
Second Test Suite - Report (9)	2.0	10		April 24, 2009 1:59:41 PM	rtsAdmin
Second Test Suite - Report (8)	1.13	10		April 24, 2009 11:49:46 AM	rtsAdmin
Second Test Suite - Report (7)	1.13	10		April 24, 2009 11:47:47 AM	rtsAdmin
Second Test Suite - Report (6)	1.11	10		April 24, 2009 11:12:30 AM	rtsAdmin

# Возможность тестирования и симуляции (What-If анализ)



*Champion and challenger capabilities*

IBM Decision Center  
Options | About | Print View | Help | Eli Sign Out

Home Explore Compose Query Analyze Project

Explore > Run > Report loanvalidation-rules - My Simulation (Simulation) - permalink

Min Income to .27

Rerun Simulation | Edit Simulation | **Compare with...**

Simulation as of this run My Simulation - Version: 1.0  
Scenarios used for this run loanvalidation-simulation.xls

Run Date Jan 14, 2010 11:40:18 AM EST  
Run By Eli

Side by side comparison

IBM Decision Center  
Options | About | Print View | Help | Eli Sign Out

Home Explore Compose Query Analyze Project

Explore > Run > Report > Compare with...

Compare 'Min Income to .27' with...

Filter nodes... X

- My Simulation
  - Min Income to .32
  - My Simulation - Report
  - My Simulation - Report (2)
  - Production ruleset as of Jan 10

Ok Cancel

IBM Decision Center  
Options | About | Print View | Help | rtsAdmin Sign Out

Home Explore Compose Query Analyze Project Configure

Explore > Details > Run > Report > Compare with... > Compare Reports

Compare Reports

Simulation as of this run Last year history - all rules - Version: 1.0  
Scenarios used for this run Historical Data: Last Year

Run Date May 20, 2010 4:24:21 PM CEST  
Run By rtsAdmin  
Rules tested All rules as of the baseline Current  
Starting Ruleflow Task Default

Server Insdemo

Summary  
Number of scenarios 400  
Success Rate 100%

Key Performance Indicators  
Insurance KPI

Global eligibility results

Accepted 77.5% Rejected 22.5%

Eligibility results by states

State	Accepted	Rejected
CA	81.8%	18.2%
NJ	75.0%	25.0%
MA	77.8%	22.2%

IBM Decision Center  
Options | About | Print View | Help | rtsAdmin Sign Out

Home Explore Compose Query Analyze Project Configure

Explore > Details > Run > Report > Last year history - all rules - Report

Last year history - all rules - Report

Simulation as of this run Last year history - all rules - Version: 1.0  
Scenarios used for this run Historical Data: Last Year

Run Date May 5, 2010 5:57:18 PM CEST  
Run By Adam  
Rules tested All rules as of the baseline Current  
Starting Ruleflow Task Default

Server Insdemo

Summary  
Number of scenarios 400  
Success Rate 100%

Key Performance Indicators  
Insurance KPI

Global eligibility results

Accepted 82.5% Rejected 17.5%

Eligibility results by states

State	Accepted	Rejected
CA	90.9%	9.1%
NJ	80.0%	20.0%
MA	77.8%	22.2%

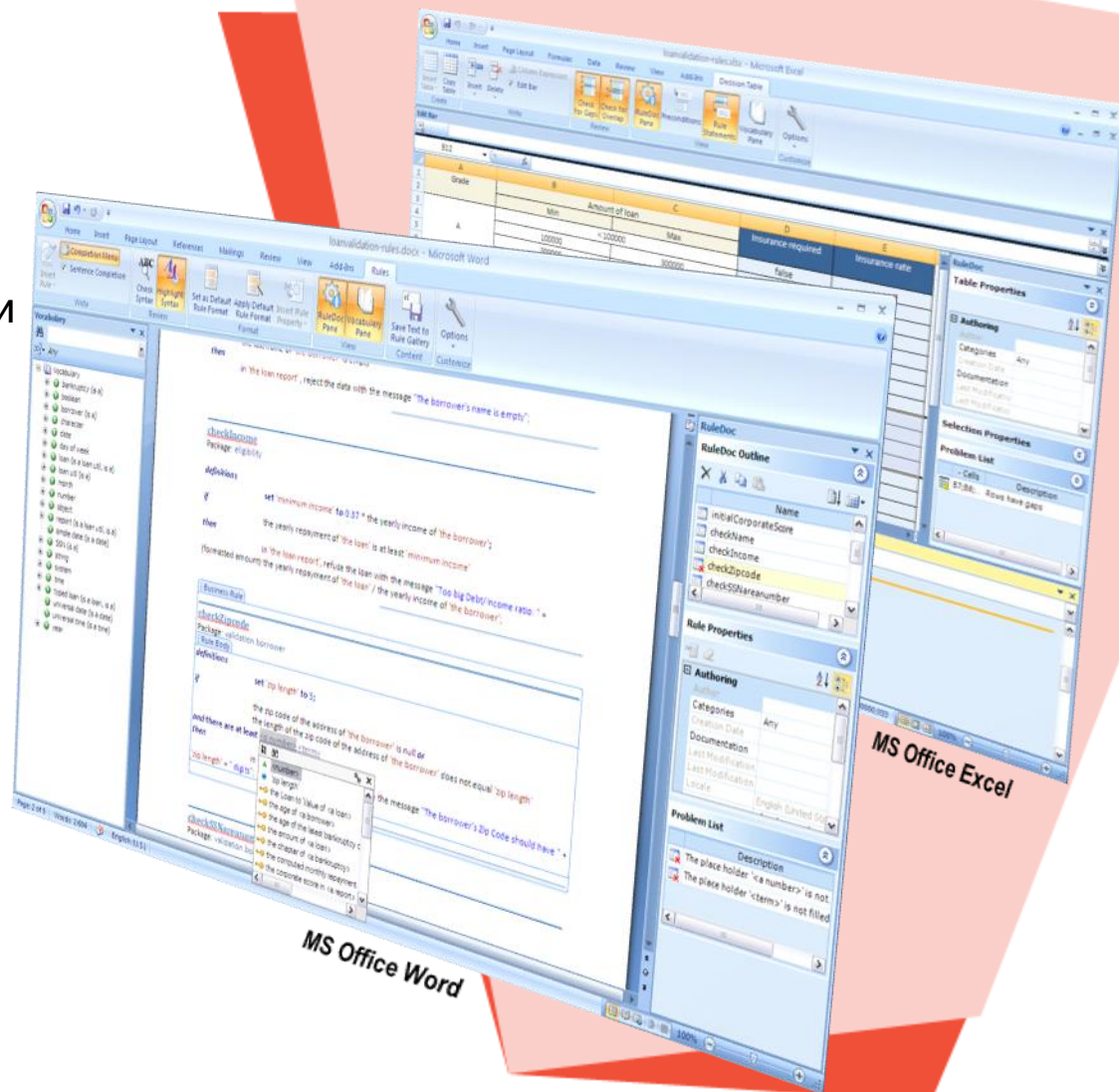
Today

Tomorrow

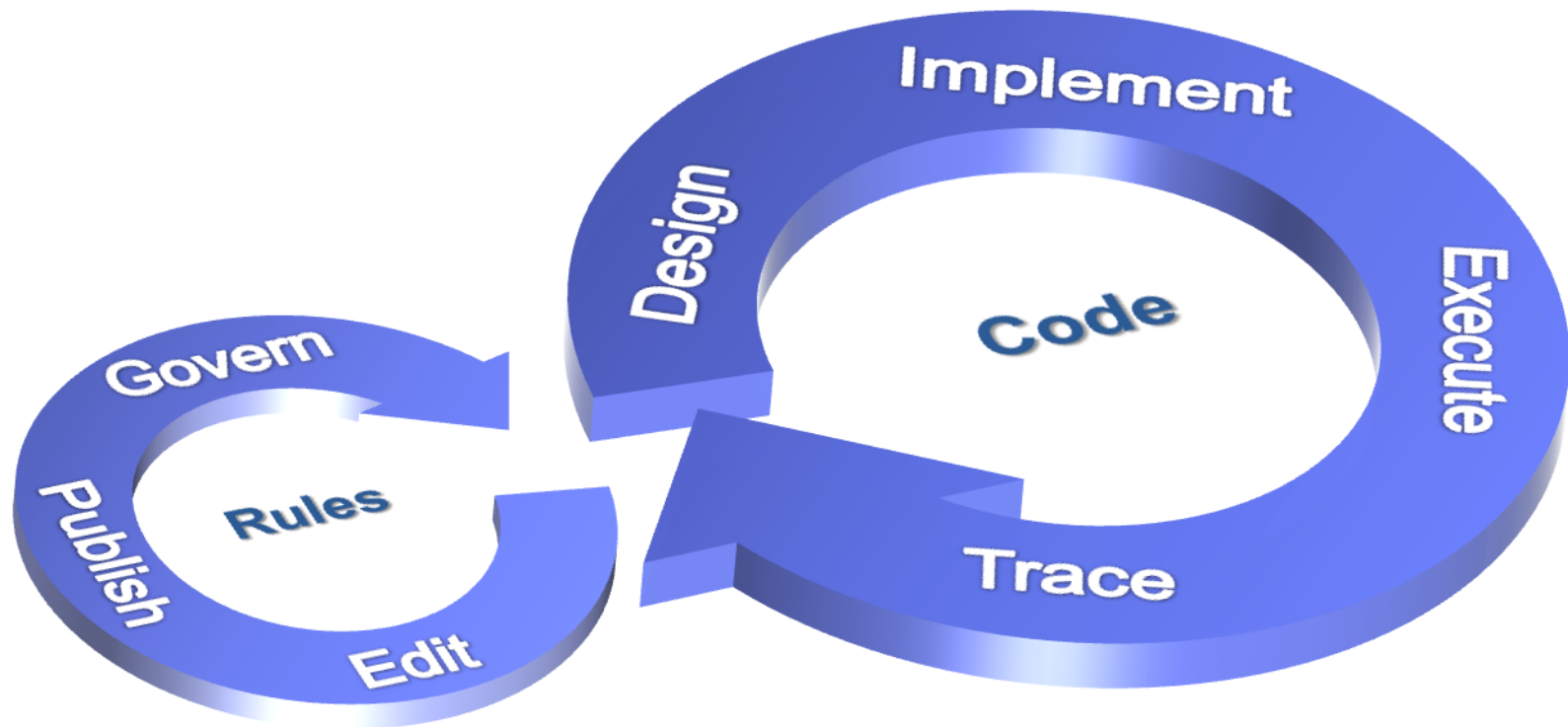
# Интеграция с MS Office



- Удобство для бизнес-пользователей/экспертов
- Возможность создания быстрой и простой документации



# Сокращение цикла разработки!



**Бизнес - ИТ**  
**Decisions / Policies**  
**Дни / Недели**

**Разработчик**  
**Functions / Tasks / Flow**  
**Недели / Месяца**

# Operational Decision Management помогает решать бизнес-задачи



## *Увеличение доходности*



Персонализированные продукты и услуги

Промо-акции и программы лояльности

Расчет комиссий с продаж

## *Соответствие регламентам*



Валидация претензий и обращений

Проверка платежей

Проверка легитимности операций

## *Глубокий анализ информации для рисков*



Страхование и кредитование

Пересечение людей и товаров границы

Мониторинг инфраструктуры

# Примеры использования:

## Увеличение доходности

- Увеличение доходности на 20% с помощью программ лояльности
- Увеличение коэффициента удержания до 92%
- Сокращение до дней времени создания новых предложений



### **Персонализированные предложения**

**BNP Paribas** создает предложения клиенту на основе индивидуальных атрибутов - [Подробности здесь!](#)

### **Промо-акции и программы лояльности**

**EMT Telecom** помогла диллерам создавать best offer для каждого клиента - [Подробности здесь!!](#)

### **Автоматизация расчета комиссий**

**Magazine Luiza**, крупнейший бразильский ретейлер увеличил продажи, улучшив систему поощрений - [Подробности здесь!](#)

# Примеры использования:

## Соответствие регламентам

- *Время обработки претензий клиентов сократилась в 3 раза*
- *Поддержка 500 типов транзакций на 36 различных рынках*
- *Сокращение на 50% времени обработки запросов*



### **Обработка обращений**

**WorkSafe Victoria** ускорило обработку претензий и стало лучше контролировать свои платежи провайдерам - [Смотри видео здесь!](#)

### **Обработка платежей**

**Visa Europe** упростила контроль над операциями и соответствие регламентам каждой страны - [Смотри видео здесь!](#)

### **Eligibility Determination**

**HealthNow** автоматизировала процесс обработки запросов - [Подробности здесь!](#)



# Примеры использования:

## *Leverage Information to Manage Risk*

- улучшили на 300% эффективность работы персонала с кредитными картами
- автоматически обрабатывается 96% таможенных деклараций
- упростили мониторинг инфраструктуры



### *Underwriting and Credit*

**A Large Asian Bank** автоматизировал оценку риска при выдаче кредитных карт - [Подробности здесь!](#)

### *Таможенный контроль*

**Swiss Customs** автоматизировала расчет таможенных тарифов - [Подробности здесь!](#)

### *Мониторинг инфраструктуры*

**Case Western Reserve University** создал систему мониторинга реального времени мостов - [Listen Подробности здесь!](#)

# Примеры клиентов из гос.сектора



- Пенсионный Фонд (Англия)
  - Контроль регламентов, расчет соц выплат



- SAT (Мексика)
  - Расчет налогов

- E-Borders UK, US
  - Screening & targeting



- Semaphore (UK)
  - Screening airline passengers



- Companies House (UK)
  - Companies registration mngt



- Welsh Assembly (UK)
  - Subsidies allocation for the CAF
- Голандский, Новежский, Финский Пенсионные фонды
  - Регламенты, расчет соц выплат



- Ministry of Defence (USA)
  - Command Control System for Ground
  - Guardia civil (SP)
  - Shoreline control (Visu)



# Примеры из Телеком

Order Management

Billing

Revenue Assurance

Eligibility

Loyalty

Network Management

Service Assurance

Provisioning

A collection of logos for various telecommunications companies and service providers, including:

- Bouygues Telecom
- ZTE中兴
- UTStarcom
- vodafone
- swisscom
- 中国移动通信 CHINA MOBILE
- 广东移动通信有限责任公司
- 乙阳集团 t Oceans Corporation
- HUAWEI
- orange
- CNC 中国网通
- ALCATEL
- NOKIA CONNECTING PEOPLE
- AT&T
- 上海贝尔 SHANGHAI BELL
- 亿阳集团 Bright Oceans Corp.
- hp
- Telefonica
- Neusoft 东软
- 神州数码 Digital China
- NORTEL NETWORKS
- FirstTech
- AsiaINFO 亚信科技(中国)有限公司
- CISCO SYSTEMS
- Geotel
- 中国电信 CHINA TELECOM
- Runway 普天润
- Potevio 中国普天
- TD Tech 鼎桥 A Siemens and Huawei Company
- PCCW
- telenet
- BELLSOUTH
- 联创科技
- DTT 大唐电信
- SFR
- Deutsche Telekom



*Как быстро отреагировать на требования рынков, действия конкурентов, требования регуляторов?*

**→ Адаптировать** изменения



*Как увеличить прозрачность и управляемость бизнес-решениями?*

**→ Прозрачность** бизнеса и ИТ



*Как мы можем быть уверены, что бизнес-системы взаимодействуют правильно и в правильное время?*

**→ Взаимодействовать** строго по регламенту



## Посмотреть решение *в действии*

[ibm.com/operational-decision-management/scenarios](http://ibm.com/operational-decision-management/scenarios) для просмотра видео и прослушивания web-кастов

## Узнать больше: *Discovery Workshop*


Семинар совместно с аналитиками, ИТ-специалистами, руководителями для определения ценности решения для существующих задач



## Проведение пилота: *Quick Win Pilot*

- Демонстрация эффективности подхода для бизнеса
- Взаимодействие с экспертами IBM в первом проекте

# Вопросы?

- ↪ [WebSphere Operational Decision Management](#)
  - ↪ [9 day-to-day decisions you can make better with Operational Decision Management](#)
  - ↪ [Good Decision! Decision Management blog](#)
- 



# Overview of WebSphere ILOG in Banking

## in customer relationship

- Support bank advisors with contextual recommendations*
- Products and services eligibility and configuration*
- Campaign management, segmentation*

## in lending

- Scoring*
- Eligibility*
- Risk-based pricing*

## in payments

- Least-cost routing and fees calculation*
- Message validation and error processing / auto-repair*
- Fraud detection and AML*

## In dynamic pricing

- Differentiated pricing and product catalog*

## in operations

- Automated accounting for a business transactions*
- Reconcile data from many sources (e.g.. GL and risk data)*
- Sales comissioning*



# ILOG in Insurance

## Underwriting

- Risk, eligibility
- Product selection
- Client segmentation
- Pricing
- Sales commissioning
- SMART CRM

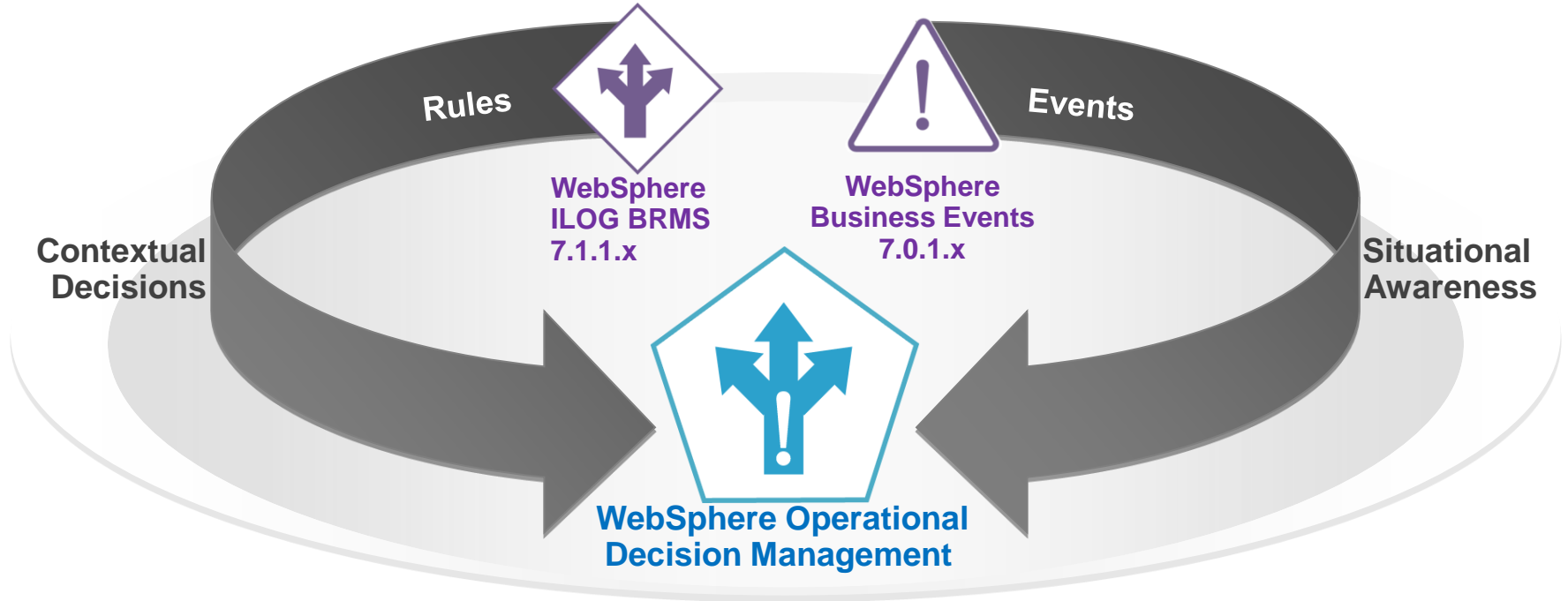


## • Claims management

- Validation
- Invoice validation
- Case management
- Adjudication
- Payment
- Fraud detection
- Litigation management



# WebSphere Operational Decision Management 7.5

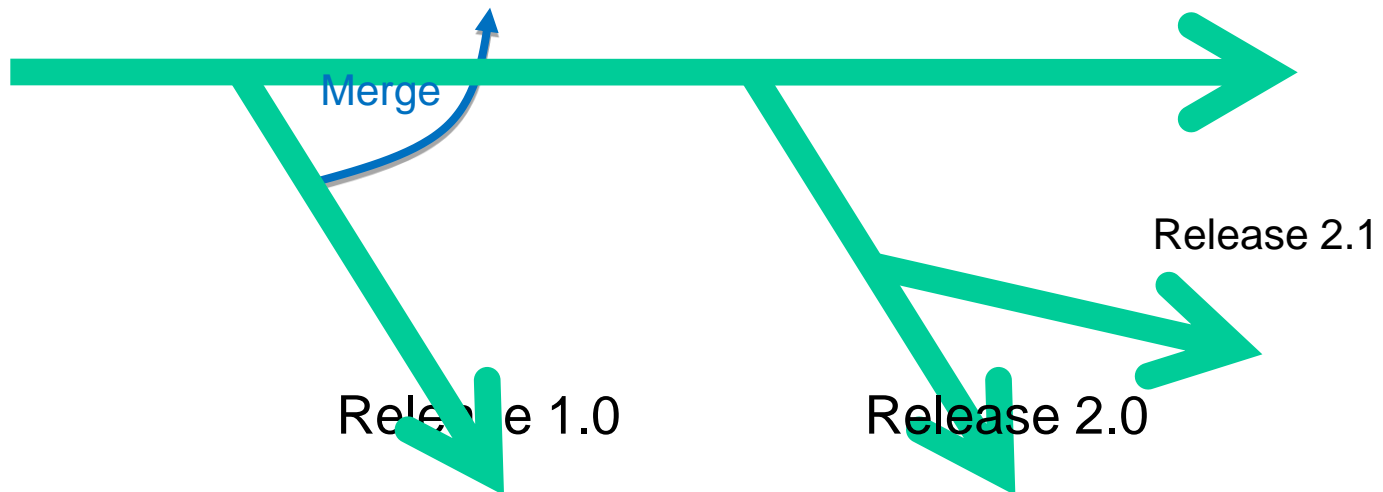


- Automate frequently-changing, repeatable business decisions
- Enable business users to author and update decisions
- Manage rules and events with a single, integrated solution

# Effective Decision Governance: Lifecycle Management

- Multiple Release Management
  - Enable business users to make changes to a production rule application without interfering with work they are doing on an upcoming release
  - Merge changes from one release to another as needed

Project X: Ongoing upcoming release work



Rule Team Server - Windows Internet Explorer provided by IBM

http://jrules1.ilogfr-bso.fr.ibm.com:82/teamserver/faces/home.jsp

File Edit View Favorites Tools Help

Rule Team Server

WebSphere. Rule Team Server Options | About | Print View | Help rtsAdmin Sign Out IBM.

Home Explore Compose Query Analyze

Welcome to the Rule Team Server Home Page

Project in use: loanvalidation-rules

Branch in use: main

Current action:

- main
  - Release 1.0
  - Release 2.0
  - Release 2.1
  - Release 3.0

Help Help is available online help

Select a project and branch in which you wish to work

© Copyright IBM Corp. 1987, 2010

Done Internet 100%

Rule Team Server - Windows Internet Explorer provided by IBM

http://jrules1.ilogfr-bso.fr.ibm.com:82/teamserver/faces/project/mergeWithBaseline.jsp

Diff View and Merge validation.borrower.checkAge

Next Difference Previous Difference Copy From Left To Right Copy All From Left To Right Copy From Right To Left Copy All From Right To Left

Changes	Release 3.0	main
1 Content	<pre>definitions set 'minAge' to 18; set 'maxAge' to 90; if</pre>	<pre>definitions set 'minAge' to 21; set 'maxAge' to 150; if</pre>

Rule Team Server - Windows Internet Explorer provided by IBM

http://jrules1.ilogfr-bso.fr.ibm.com:82/teamserver/faces/project/mergeWithBaseline.jsp

Diff View and Merge validation.borrower.checkAge

Next Difference Previous Difference Copy From Left To Right Copy All From Left To Right Copy From Right To Left Copy All From Right To Left

Changes	Release 3.0	main
1 Content	<pre>definitions set 'minAge' to 21; set 'maxAge' to 90; if</pre>	<pre>definitions set 'minAge' to 21; set 'maxAge' to 150; if</pre>

Rule Team Server - Windows Internet Explorer provided by IBM

http://jrules1.ilogfr-bso.fr.ibm.com:82/teamserver/faces/project/mergeWithBaseline.jsp

Diff View and Merge validation.borrower.checkAge

Next Difference Previous Difference Copy From Left To Right Copy All From Left To Right Copy From Right To Left Copy All From Right To Left

Changes	Release 3.0	main
1 Content	<pre>definitions set 'minAge' to 21; set 'maxAge' to 90; if     it is not true that the age of 'the borrower' is between n then     in 'the loan report' , reject the data with the message ""</pre>	<pre>definitions set 'minAge' to 21; set 'maxAge' to 90; if     it is not true that the age of 'the borrower' is between n then     in 'the loan report' , reject the data with the message ""</pre>

# Bank of the West

## Savings of US\$1.5 million over 5 years (estimated)

### Business challenge:

Manual processes made it difficult for Bank of the West staff to quickly and efficiently process commercial loans. Delays arose as applications were routed through approvals via interoffice mail. If additional information was required, the documents had to be returned to the originating branch and then resubmitted. As a result, approving loans could take up to a week given the process delays.

### Solution:

To move from manual, paper-based processes to an efficient, automated paperless system, Bank of the West implemented IBM Enterprise Content Management and Business Process Management along with IBM WebSphere ILOG JRules business rules management system (BRMS). With this integrated ECM, BPM and BRMS system, the bank has automated the loan origination and approval process to accelerate processing times and increase customer satisfaction.

### Benefits:

- Reduced approval turnaround from up to a week to less than one day
- Expected savings of about US\$1.5 million over the next five years.
- Improved staff productivity to enable employees to focus on strengthening customer relationships

*“IBM software helps us reduce the time to process and approve loans from nearly one week to less than a day. This has been critical in our ability to maintain a competitive edge.”*

*— Michael Begovich, Senior Vice President, Risk Management, Bank of the West*

### Solution components:

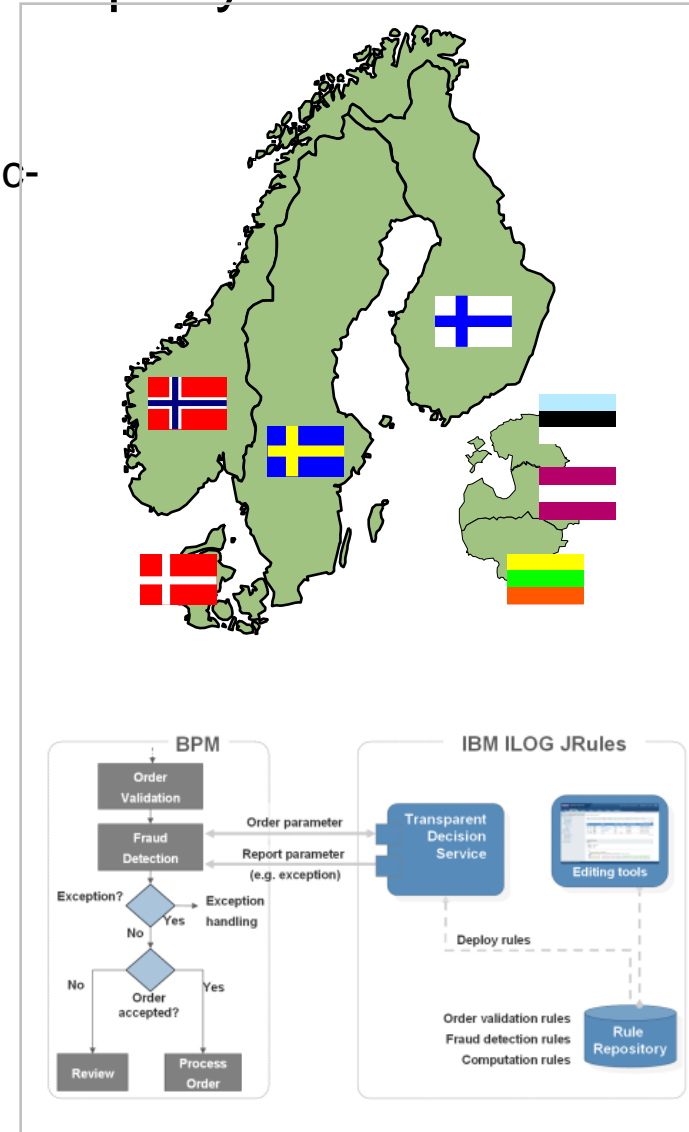
- IBM® FileNet® P8
- IBM FileNet Content Manager
- IBM FileNet Business Process Manager
- IBM FileNet eForms
- IBM WebSphere® ILOG JRules
- IBM WebSphere Application Server



# Case Study: European P&C Insurance Company

## Using BPM and BRMS Together

- Chose the claims process as the best target for Nordic-level unification and automation
- Combination of WebSphere Process Server and WebSphere ILOG JRules was based on the positive results from a test project in Finland:
  - ✓ Decreased the cost of claims incurred
  - ✓ Increased of customer satisfaction through faster turnaround
  - ✓ Substantial savings of employee work
- Uses of BRMS in this solution:
  - Claims submission validation
  - Decision automation for liability and compensation
  - Payment calculation
  - Straight-through processing determination
  - **Manage and automate decision variation across countries, processes and systems**
  - **Accelerate implementation of decision changes**



## Castilla y León Social Services Agency

### Regional government administers social services with IBM

#### Business challenge:

Spain's recent passage of a law promoting care and autonomy for dependent people compelled the agency to reengineer its IT systems to comply with new regulations as well as provide better service to citizens.

#### Solution:

Implementation of a centralized process-oriented management system for granting benefits, automating the agency's work and shortening services delivery. The new system is based on:

- IBM FileNet® Business Process Manager as its business process management (BPM) system, and Micro strategy for statistics and scorecard balancing.
- IBM WebSphere® ILOG JRules® to facilitate the development, deployment and maintenance of the business rules governing the complex decisions to be taken in the process.

The system has allowed the agency to adapt quickly to the new regulatory framework, and provides greater flexibility for implementing future policy changes.

#### Benefits:




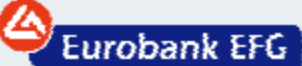
- Better service
- Rapid compliance
- Business user access to rules
  - What-if simulation, history of rules...

- **Industry:** Government
- **Solution:** Social benefits eligibility
- **Deployment country:** Spain
- **Product:**
  - IBM WebSphere® ILOG JRules®
  - IBM FileNet® Business Process Manager
  - IBM FileNet® P8 Platform





# Delivering Tangible ROI...

Customer	Application	Results
	BRMS based Underwriting & pricing system to support personal lines	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Improved pass through rate from 17% to 76%</li> <li>• Increased new business volume by 50%</li> </ul>
	BRMS based pricing & promotions management system	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Improved Time to Market for new pricing from 3 months to 2 days</li> <li>• 25% over achievement on Revenue Business Target</li> </ul>
	BRMS based system for eligibility and benefits calculation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 minutes turn around time vs. 6 weeks, no backlog</li> <li>• New Regulation implemented in days vs. months</li> </ul>
	Mortgage Lending & Legacy Modernization	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Better response time to business requirements – faster development cycles &amp; process deployment</li> <li>• Empowered business users –</li> </ul>