



Intesys S.r.l

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

Il bisogno iniziale che ha spinto Santander Consumer Bank (SCB) ad ingaggiarci su questo progetto era relativo al rifacimento dell'interfaccia grafica di uno strumento per la gestione dei finanziamenti.

A seguito dei primi incontri con IT e Business è emerso invece un bisogno reale più profondo: la necessità di aiuto nella riprogettazione del processo e delle soluzioni tecnologiche legate alla stipula dei contratti di finanziamento nei concessionari auto in una modalità completamente digitale, integrandola agli applicativi legacy adottati dall'azienda negli anni precedenti.

A partire da questo si sono aggiunti tutta una serie di necessità complementari legate ai diversi attori coinvolti (business, IT, legal, operation), tra cui: velocizzare i tempi di erogazione dei finanziamenti nei concessionari, identificare soluzioni tecnologiche ad elevato standard di sicurezza, soddisfare le necessità del business in termini di user experience verso l'utente, ridurre i processi di gestione delle pratiche, abbattere i tempi di firma, fornire una soluzione avanzata rispetto alla diretta concorrenza di settore.

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

La soluzione realizzata è un applicativo omnichannel, web e mobile composto da:

- Frontend Web: Single Page Application (SPA) sviluppata in Angular JS
- API Gateway clusterizzato
- Frontend applicativo basato su Liferay Enterprise Portal
- Sistema OCR per l'estrazione dati da documenti acquisiti
- Firma Digitale: grafometrica ed OTP
- Integrazione con servizi Enterprise Legacy: AS400 e Workflow documentale
- Stack ELK (ElasticSearch, Logstash, Kibana) per gestire i big data relativi ai log file e dashboard di monitoring delle performance/anomalie
- Caching tramite il sistema EHCACHE
- Applicazioni mobile native per smartphone e tablet iOS e Android funzionanti anche offline

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

L'implementazione del progetto può essere suddivisa in 4 fasi:

- 1) strato di servizi per l'integrazione con i dati aziendali
- 2) frontend applicativo con Liferay
- 3) interfaccia web in Angular JS
- 4) sviluppo di applicazioni mobile native

A progetto in conclusione si è avviata un'intensa fase di testing e optimization dove si è



validato il corretto funzionamento di tutti i servizi e sezioni. Strumenti automatici hanno permesso di far emergere problematiche tecniche, intervenendo in modo mirato nella risoluzione.

Fra le principali complessità affrontate, vi è stata la gestione delle performance. Moderne interfacce (SPA) necessitano di effettuare numerose chiamate ai servizi che estraggono dati da applicativi legacy non ottimizzati per questo tipo di attività. Per ovviare a ciò, si è proceduto a monitorare in modo puntuale ogni singola chiamata, verificare tempi di risposta, dati estratti e ottimizzare il flusso fino ad ottenere sensibili incrementi di prestazione.

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

Tra i principali benefici ottenuti da questo progetto:

- un'esperienza di vendita gratificante e veloce per le funzioni Sales
- una procedura di validazione più snella delle pratiche di finanziamento per le funzioni Operation e Legal
- soddisfazione dei concessionari per l'evoluzione della piattaforma, anche grazie ai loro feedback, e per la disponibilità di servizi in modalità omnichannel
- Accesso a strumenti di intelligence, anche in mobilità, capaci di fornire al management dati in tempo reale, collegati al business

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

Visti i bisogni e la tipologia di progetto, un approccio puramente tecnologico ed esecutivo non sarebbe stato quello vincente.

Per SCB siamo quindi partiti con un'intensa attività di Service Design per riprogettare assieme agli stakeholder, i touchpoint fisici e digitali coinvolti nel processo di erogazione di un finanziamento.

Grazie alla generazione di prototipi già in fase di analisi si è testato con gruppi di utenti, le interfacce grafiche e i flussi di lavoro validandoli regolarmente.

L'integrazione di un team tecnico durante la fase di co-design, ha permesso di mantenere a terra la progettualità, garantendone l'effettiva realizzabilità rispetto ai sistemi e ai dati forniti da SCB.

I principali **elementi di novità** della soluzione sono:

- Esperienza seamless: si porta il venditore a proporre finanziamenti dentro alle vetture, attraverso l'uso del tablet per poi spostarsi in postazione e chiudere la pratica.
- Processo di gestione pratiche rapidissimo per chi vende e per chi le gestisce le pratiche, aumentando così il tempo a disposizione per il proprio business e non per gli aspetti burocratici. Ciò permette a chi deve proporre un finanziamento, di



preferire questa piattaforma piuttosto che soluzioni della concorrenza disponibili presso il concessionario.

- Adozione di tecnologie “open source” che non generano o limitano i costi ricorrenti di licenze, permettendo all’azienda di dedicare budget allo sviluppo di nuovi servizi per il business
- Firma Digitale che abbatta tempi di gestione progetto di firma da parte degli utenti
- OCR: estrazione di dati da documenti per ridurre il noioso data entry delle pratiche.