

LA MULTICANALITA' PER FINDOMESTIC: IL BPM E LE ARCHITETTURE SOA

Blue Reply ha introdotto in Findomestic una profonda evoluzione nei sistemi informativi esistenti, realizzando una soluzione architeturale multicanale, fondata sul modello SOA, che attribuisce al processo di business un ruolo centrale.

Il risultato è stato la definizione di un modello tecnologico abilitante alla disciplina del BPM e in grado di fornire gli strumenti necessari a una gestione agile, flessibile e performante dei processi e delle attività dell'organizzazione.

SCENARIO

Findomestic, leader nel settore del credito al consumo in Italia, opera sul mercato offrendo un'ampia gamma di prodotti per il mondo Retail, spaziando dai prestiti personali e finalizzati, alle carte di credito. In questo contesto di business, la multicanalità nel tempo ha rappresentato una grossa opportunità per raggiungere molteplici risultati: miglioramento della relazione con il cliente, riduzione dei costi, acquisizione di nuovi clienti e retention dei clienti esistenti.

Oggi la molteplicità di canali a disposizione apre nuove opportunità di relazione tra il Cliente e Findomestic; il Cliente può essere trattato su più canali di accesso utilizzando diversi mezzi di comunicazione, consentendo al Cliente di passare senza vincoli da un canale all'altro. Si parla quindi non più di semplice multicanalità ma d'intercanalità o multi accessibilità.

E' chiaro che in uno scenario di questo tipo il processo di business, se possibile, assume un ruolo ancora più determinante. Nel settore dei servizi finanziari, banche in primis, bisogna tener conto del fatto che oggi difficilmente un processo inizia e finisce su di un solo canale. Il processo rappresenta il collante tra i diversi canali di comunicazione e d'interazione tra banca e cliente, acquisendo un ruolo centrale nello sviluppo del sistema.

La disciplina del BPM deve applicarsi quindi ad un processo di dimensione “intercanale” nel quale sia possibile offrire servizi e i prodotti sui canali più innovativi e sui canali tradizionali, pur mantenendo al tempo stesso un’unica visione e controllo delle attività del Cliente.

SOLUZIONE

Per rispondere alle esigenze di Findomestic ci siamo immaginati una visione evolutiva dei sistemi informativi che ponesse al centro delle applicazioni il processo di business che supportano.

Sono quindi stati integrati nella soluzione tutti gli strumenti necessari per la gestione del processo nel suo intero arco di vita: definizione, esecuzione e monitoraggio.

In particolare la soluzione tecnologica è stata progettata secondo questi principi:

- Creando e promuovendo un’architettura a servizi (SOA) che ne abiliti il riuso su tutti canali e le applicazioni che lo richiedono.
- Gestendo il processo lungo il suo ciclo di vita:
 - Process Design: Disegnando i processi su strumenti comuni di produttività, riducendo il gap tra il business e l’organizzazione IT
 - Process Execution: Integrando un motore di BPM in grado di eseguire i processi orchestrando le chiamate ai servizi definiti
 - Process Control: Utilizzando una soluzione di BAM per monitorare e controllare in tempo reale l’esecuzione del processo.
- Pensando ad una soluzione “Integration Oriented” che consenta ad un processo di svilupparsi senza limiti su sistemi e piattaforme differenti.
- Individuando una soluzione che massimizzi il riuso delle componenti comuni ai diversi canali, non solo per i servizi e i processi ma anche per le logiche applicative di Presentation.

Il Process Server di IBM, lo strumento in grado di orchestrare le chiamate ai servizi così come definite nel processo in formato BPEL, è stato posto al centro dell’architettura, svolgendo il ruolo di Motore di BPM per l’orchestrazione dei processi e di strumento di integrazione con i sistemi interni ed esterni attraverso il suo ESB (Enterprise Service Bus) incluso.

Il catalogo dei servizi, che correttamente assemblati permettono l’esecuzione del processo, è stato definito riutilizzando ed integrando gli asset tecnologici già esistenti in Findomestic e realizzati su tecnologie diverse (EJB, C++, Web Services etc.). Il catalogo servizi è composto ad oggi da 86 servizi erogati e sviluppati su piattaforme e tecnologie molto diverse tra di loro.

Per il Business Activity Monitoring (BAM), è stato utilizzato il Business Monitor di IBM, lo strumento integrato con il Process Server ed in grado di fornire in tempo reale informazioni di sintesi e di dettaglio sull’esecuzione del processo.

IL PROGETTO CANALE WEB CLIENTE

Il modello e la soluzione tecnologica sono stati utilizzati come prima applicazione, nella progettazione e nella realizzazione delle funzionalità a disposizione del cliente finale sul sito www.findomestic.it

L'applicazione mette oggi a disposizione del Cliente finale una serie di funzionalità e processi, quali in particolare:

- La registrazione al sito.
- La simulazione del finanziamento e la gestione dei preventivi.
- Il tracking del processo di approvazione del finanziamento.
- Le operazioni sulla carta di credito (apertura, blocco della carta, incremento plafond,..).
- Le operazioni del cliente in modalità self service (estratto conto, variazione dati anagrafici, variazione delle modalità di pagamento, variazione rata, etc..).

Questo ha significato la definizione e l'implementazione di circa 35 processi di business, tra processi di tipo long running (con una durata prolungata nel tempo) e processi di tipo short running (con una durata più breve).

VALORE REPLY

Il primo importante risultato raggiunto è di avere avvicinato l'IT al Business con una definizione unica di processo su cui entrambi gli interlocutori si riconoscono. Questo significa poter contare su una visione chiara di che cosa deve fare il sistema e del modo in cui farlo evolvere, garantendosi i livelli di agilità e di flessibilità che la disciplina del BPM richiede.

Fin dal primo utilizzo della piattaforma sono inoltre emersi i vantaggi derivanti dal superamento delle attuali barriere tecnologiche e della razionalizzazione dei sistemi informativi secondo il modello a servizi SOA.

Il processo di business di valutazione della pratica è ora orchestrato in modo trasparente su due piattaforme tecnologiche differenti: i sistemi distribuiti e il mondo Host; permettendo di ridurre i tempi complessivi di valutazione della pratica di finanziamento.

L'aver poi introdotto il modello SOA in Findomestic, ha permesso fin da subito un riutilizzo dei servizi definiti per il sito web BtoC anche per altre esigenze interne o d'integrazione con i partner esterni.

L'intercanalità infine, ha consentito di migliorare l'efficienza complessiva del processo di approvazione del finanziamento, migliorando al tempo stesso la qualità della comunicazione verso il Cliente.

L'uso di solleciti via SMS e eMail ha ridotto in modo significativo i tempi di latenza del Cliente, riducendo di conseguenza il tempo complessivo di approvazione del finanziamento.

Attraverso il Tracking della pratica accessibile via web e mobile, il Cliente ha una visibilità completa sul processo di approvazione del finanziamento. Il risultato è il miglioramento della relazione con il Cliente proprio in una delle fasi e dei momenti d'interazione più critici per una finanziaria.



Blue Reply è la società del gruppo che si occupa di progettare e implementare soluzioni applicative fondate sul modello SOA/BPM, e sviluppate utilizzando le tecnologie J2EE/IBM Websphere. L'offerta Blue Reply si focalizza nella definizione dell'architettura SOA/BPM di riferimento, nell'implementazione di portali e applicazioni web basate sul paradigma del web 2.0, e nella progettazione e realizzazione di soluzioni infrastrutturali volte alla sicurezza applicativa. Nel tempo Blue Reply ha sviluppato referenze e competenze specifiche nell'area del consumer credit, lavorando con alcune delle principali finanziarie italiane del settore. Blue Reply dispone di una partnership tecnologica privilegiata con IBM derivante dal livello di certificazione massimo raggiunto di Premier Business Partner.