



IBM SOFTWARELAND

OPEN MIND, GREEN SOFTWARE

VILLA REALE MONZA, 18 SETTEMBRE 2008



Findomestic:

Il BPM costruito su un'architettura SOA Multicanale

Antonello Rossi

Findomestic

Responsabile evoluzioni applicative e DWH



Silvano Laurenti

Blue Reply

Direttore Tecnico



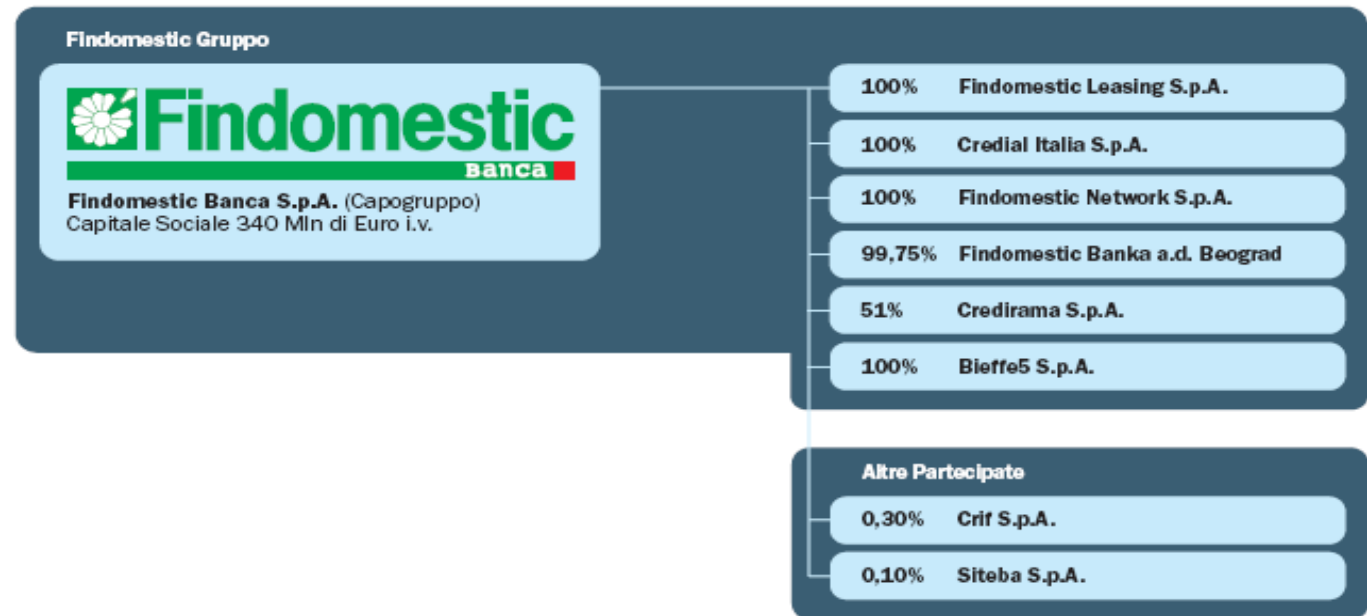
blue

Questo evento è a Impatto Zero. Le emissioni di CO₂ sono compensate con la creazione di nuove foreste.



Chi è Findomestic?

*Il gruppo Findomestic
Banca e l'assetto
societario*



IBM SOFTWARELAND OPEN MIND, GREEN SOFTWARE



Chi è Findomestic?



La compagine azionaria di Findomestic Banca



IBM SOFTWARELAND OPEN MIND, GREEN SOFTWARE



Chi è Findomestic?

Crediti (in Mld€) dei principali operatori del settore

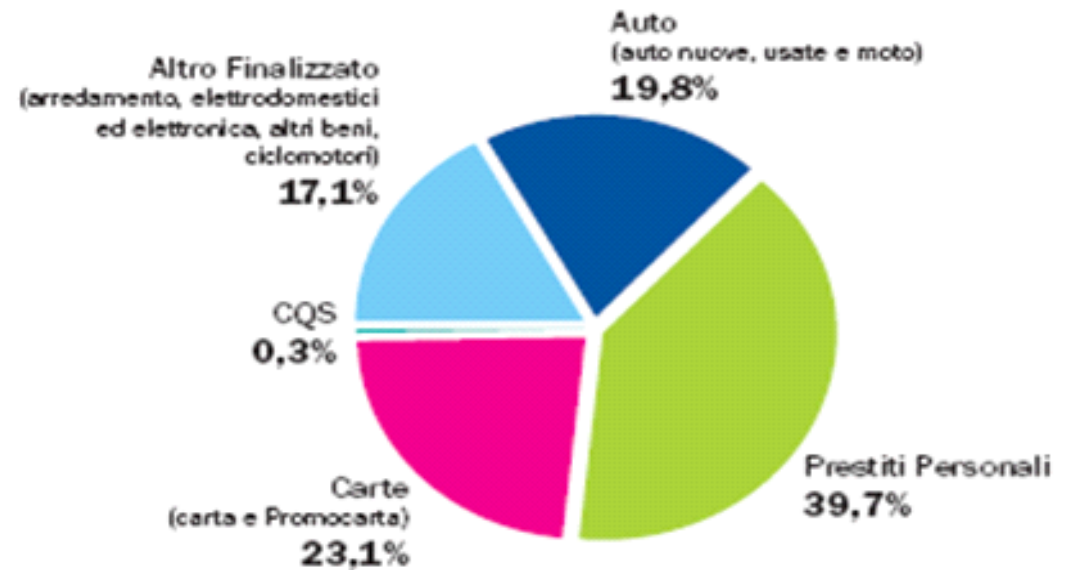
Findomestic Gruppo	10,49
Agos	8,50
Gruppo Neos	7,09
Deutsche Bank Prestitempo	6,15
Fiat Group Automobiles Financial Services	5,44
Santander Consumer Bank	5,28
Consum.it	5,16
Fiditalia	5,11
UniCredit Consumer Financing	5,07
Ducato	4,98
Gruppo Linea	4,36
Compass	3,93
Gruppo Delta	2,94
Gruppo BNL	1,94
BMW	1,86



■ Captive Auto
■ Non Captive

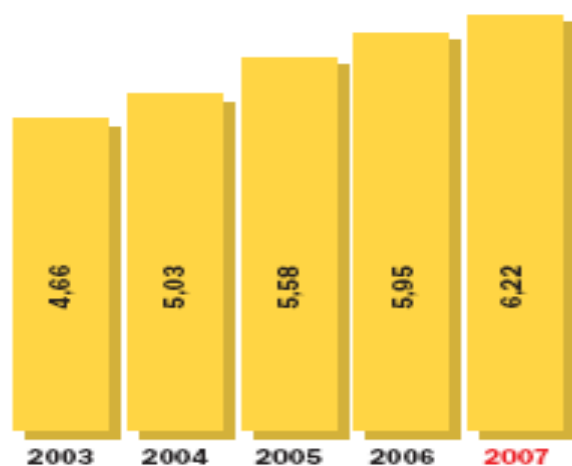
Fonte Assofin

Ripartizione della produzione 2007
Findomestic Gruppo



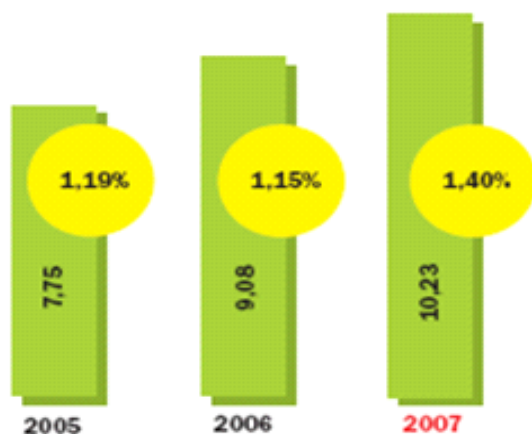
Chi è Findomestic?

Importi finanziati Findomestic Gruppo
in miliardi di Euro



Crediti gestiti medi verso i clienti Findomestic Gruppo*
in miliardi di Euro

Costo del rischio



Carte di credito

Findomestic Banca è il secondo gestore di carte di credito in Italia.

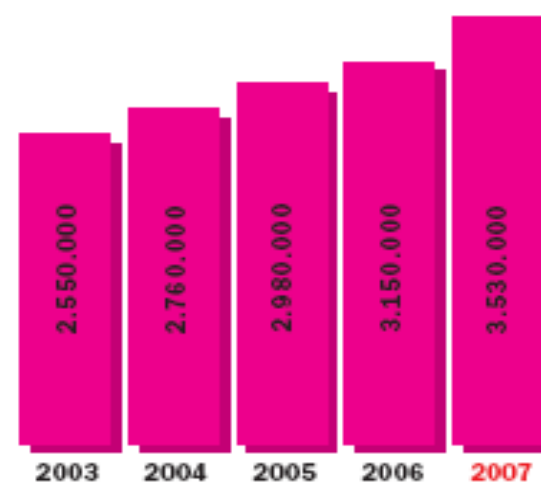
Oltre al circuito Aura, gestito direttamente, Findomestic è Principal Member di Visa e MasterCard.



VISA



Carte Gestite Findomestic Gruppo
in numero di titolari

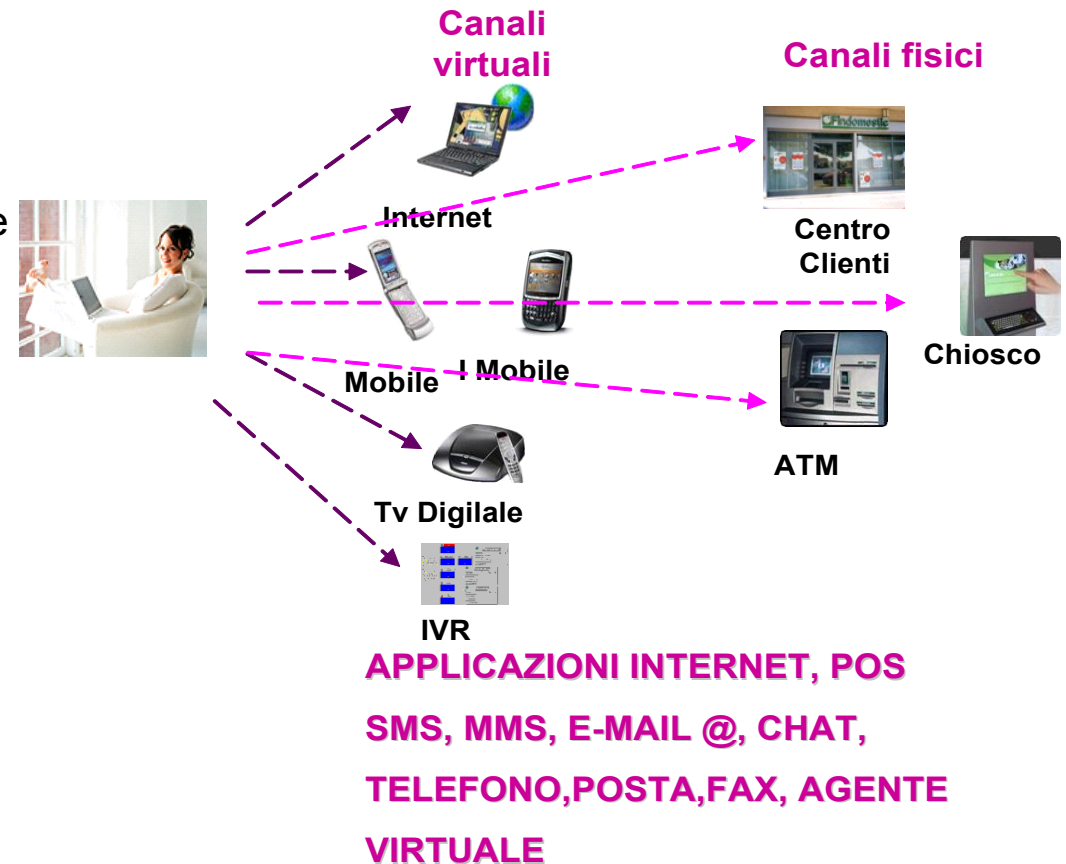


L'opportunità per un multicanalità estesa

Multicanalità.... *“molteplicità di canali”* che possono essere utilizzati per creare, sviluppare, mantenere la relazione tra l'azienda e il cliente

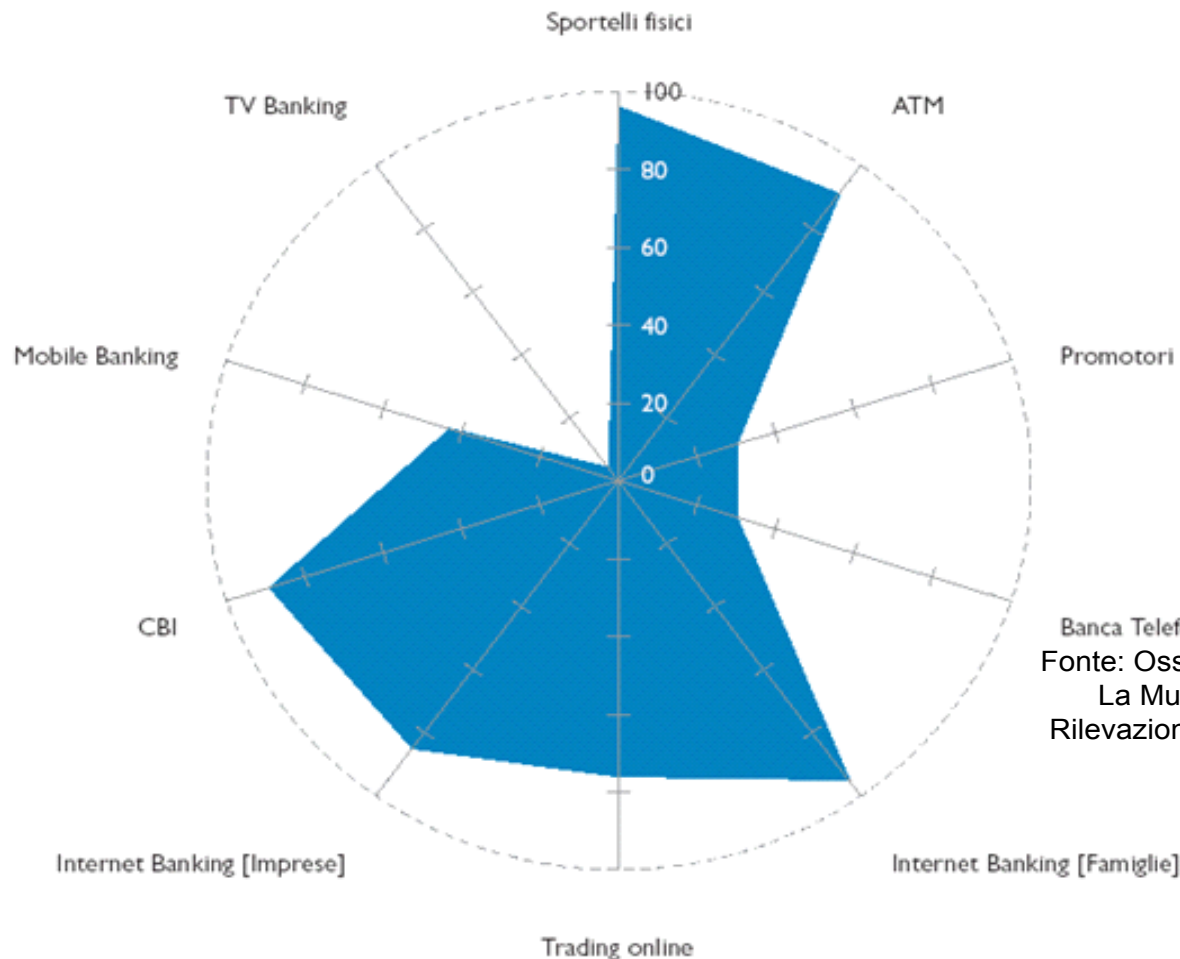
- I canali possono essere considerati da due punti di vista:

- CANALI DI **ACCESSO** - Punti di accesso che possono essere messi a disposizione del Cliente per entrare in contatto con l'azienda
- CANALI DI **COMUNICAZIONE** - Mezzi che possono essere impiegati per comunicare col Cliente o ricevere comunicazioni da questo



Alcuni dati

La presenza delle banche nei diversi canali



I numeri del canale diretto

- Nel segmento Famiglie sono oltre 9 milioni i conti abilitati ad operare su almeno un Canale Diretto pari al 30% del mercato.
- Il 62% di questi conti risulta attivo
- 14 milioni di bonifici veicolati sul Canale Internet pari al 24% del volume complessivo generato dal sistema sul mercato Famiglie

Banca Telefonica
Fonte: Osservatorio e-Committee
La Multicanalità nelle banche
Rilevazione al 31 dicembre 2005
ABI Lab

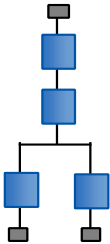


Le necessità da indirizzare



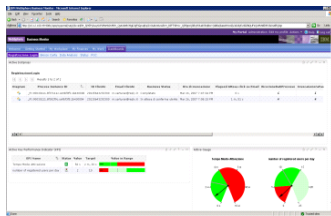
L'intercanalità

- Il concetto di Multicanalità risulta superato: si parla di Multiaccessibilità o Intercanaltà ovvero di possibilità di trattare il Cliente sui vari canali di accesso utilizzando diversi mezzi di comunicazione, consentendo al Cliente di passare da un canale all'altro



La centralità del processo rispetto ai canali

- Nel settore dei servizi finanziari, banche in primis, bisogna infatti tener conto del fatto che oggi difficilmente un processo inizia e finisce su di un solo canale.



La tracciabilità delle informazioni associate al cliente

- I canali devono quindi essere integrati permettendo una visione unica della storia e dei prodotti del cliente



L'arricchimento delle funzionalità a disposizione sui diversi canali

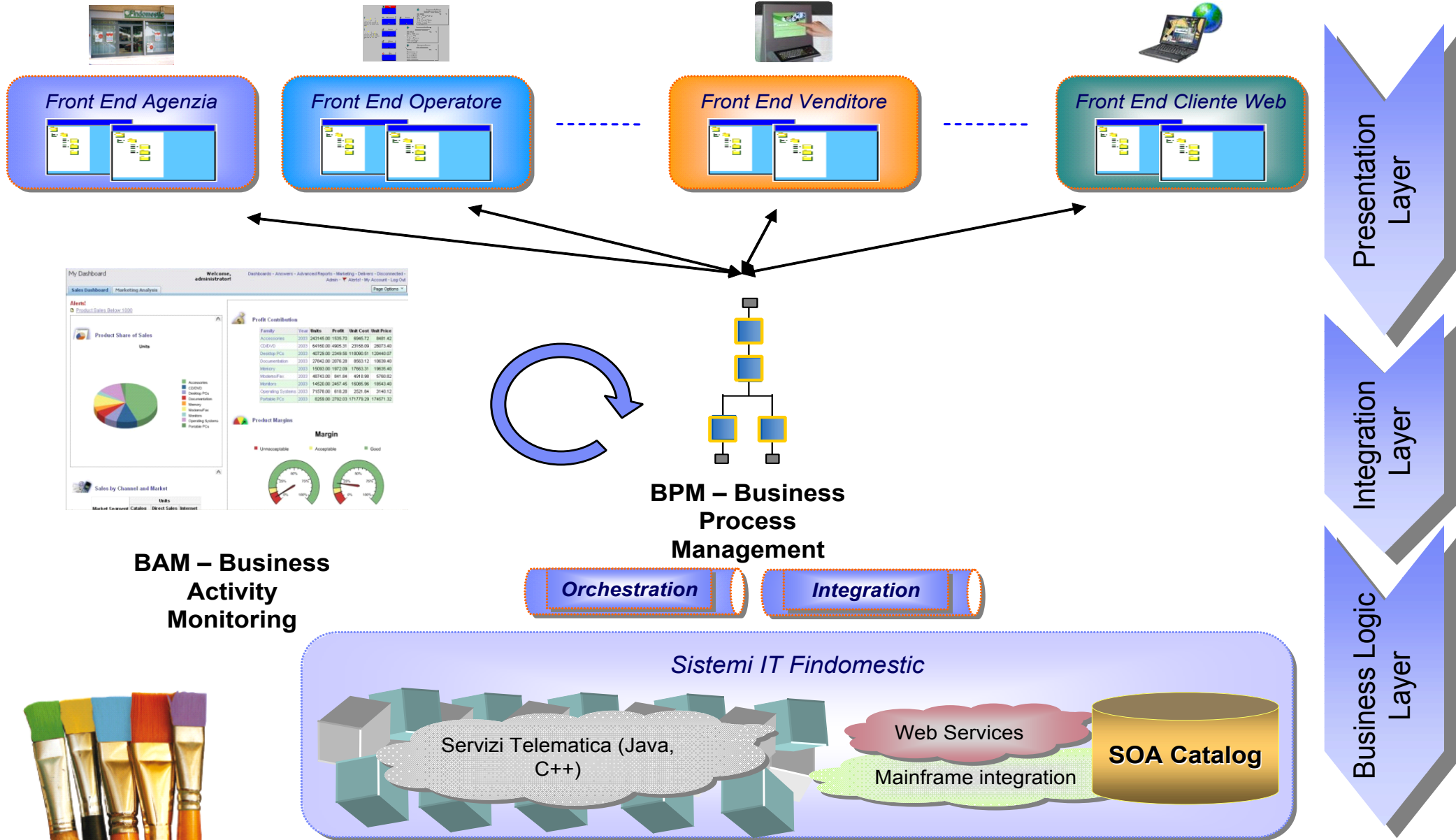
- Nuovi servizi e funzionalità devono essere integrate rapidamente sui diversi canali di comunicazione e di accesso

L'evoluzione dei sistemi informativi

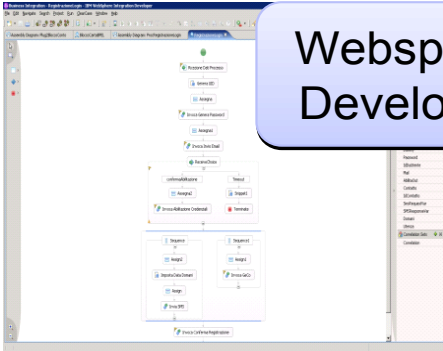
Come fare evolvere I sistemi informativi per soddisfare le esigenze del progetto multicanalità?

- **Creando e promuovendo un'architettura a servizi (SOA) che ne abiliti il riuso su tutti canali ed applicazioni che lo richiedono**
- **Ponendo al centro il processo di business e costruendoci il sistema "Intorno". Il processo deve essere gestito in tutto il suo ciclo di vita:**
 - **Process Design:** Riduzione del gap tra il business e l'organizzazione IT utilizzando comuni strumenti di produttività
 - **Process Execution:** Esecuzione del processo utilizzando un motore di BPM in grado di orchestrare le chiamate ai servizi definiti
 - **Process Control:** Raccolta degli eventi, monitoraggio e controllo In tempo reale dell'esecuzione del processo attraverso uno strumento di BAM
- **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 ma anche per le componenti di Presentation**

L'architettura logica



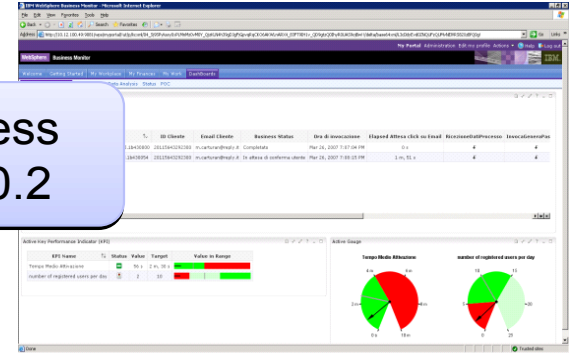
La piattaforma tecnologica



Websphere Integration Developer (WID) 6.0.2

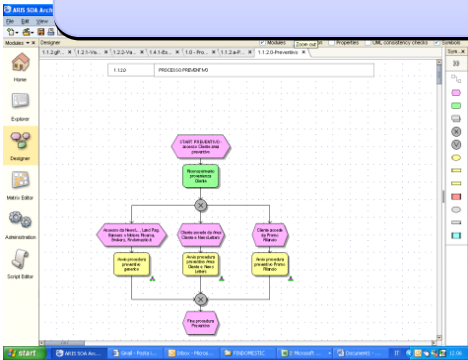
- Build (coding, assembling and unit test)
- Testing

Websphere Process Server (WPS) 6.0.2



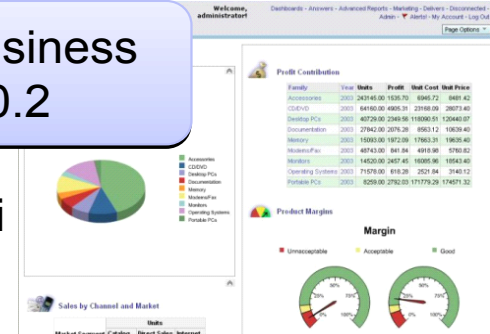
- Run-time environment per l'esecuzione del processo (AS J2EE e ESB)
- Deploy dell'applicazione e dei processi

ARIS SOA Architect



- Modellazione del processo
- Definizione Kpi e business rules
- Export BPEL
- What-if analysis

Websphere Business Monitor 6.0.2



- Monitoring dei processi di business in tempo reale
- Monitoring KPI



Il progetto realizzativo – Il canale Web

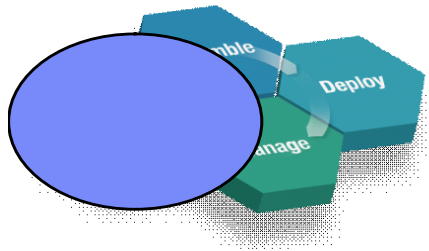
Utilizzando la piattaforma tecnologica definita: progettazione, realizzazione e rilascio delle componenti per il canale Web BtoC

- **Registrazione cliente**
- **Preventivo e simulazione del finanziamento**
- **Tracking del processo di approvazione**
- **Operazioni sulla carta di credito (apertura, blocco, incremento plafond,..)**
- **Operazioni del cliente in modalità self service (variazione dati anagrafici, ..)**

- **Realizzazione del catalogo servizi utilizzando asset già esistenti in Findomestic**
 - **86 Servizi (Ejb, C++, Webservices, MQ Code,..)**
- **Progettazione e implementazione dei processi di business:**
 - **10 Processi Long Running**
 - **25 Processi Short Running**
- **Definizione dei modelli BAM di:**
 - **Vendita**
 - **Registrazione**
- **Integrazione della soluzione di CMS per la gestione dei contenuti**



Le lesson learned



Le informazioni raccolte dall'esecuzione dei processi possono essere utili per l'ottimizzazione (integrazione parziale con ARIS)

I change di processo vanno gestiti con procedure organizzative e metodologiche per evitare divergenze tra IT e Business

E' stato possibile usare facilmente asset tecnologici già presenti (EJB, servizi C++, mq ..)

La presenza di processi long running introduce una problematica nuova rispetto alla SOA senza il BPM: la gestione del versioning

E' facile integrare nella piattaforma diversi service provider (es: op. telefonici)

E' facile analizzare gli impatti di un cambiamento IT o di processo

L' Architettura 3 livelli fa emergere in modo importante la problematica dei test (ci vuole metodologia, strumenti e organizzazione):

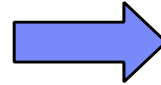
- Integration test durante il progetto
- Il Regression Test durante la fase di gestione ed evoluzione

Il BAM è utile non solo come monitoraggio finalizzato alla gestione del business, ma come piattaforma per individuare eventi significativi.



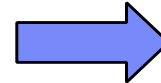
I risultati ottenuti

Abbiamo avvicinato IT e business attraverso una definizione di processo comune



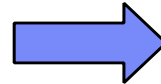
Visione chiara e condivisa con il business di che cosa deve fare il sistema e del modo in cui farlo evolvere

Abbiamo introdotto il modello SOA nell'IT di Findomestic riusando asset esistenti



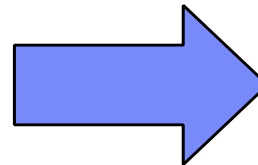
Il catalogo dei servizi viene utilizzato anche per altre esigenze (abilitazione nuovi canali ed integrazione con partner esterni)

Abbiamo superato le attuali barriere tecnologiche tra i sistemi che frammentavano l'esecuzione del processo

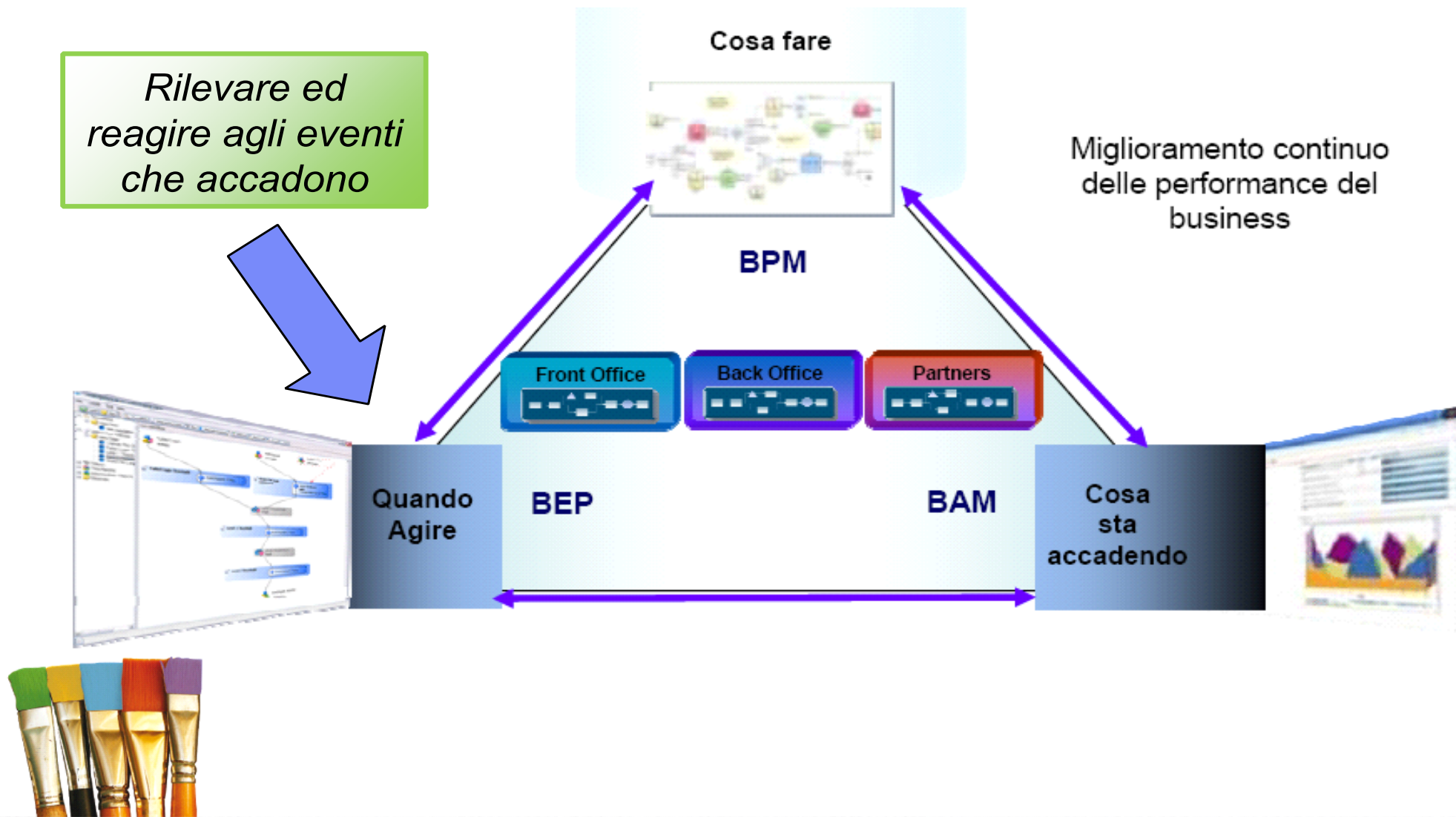


Riduzione del tempo complessivo di approvazione di un finanziamento

Abbiamo realizzato il Sito web BtoC



L'evoluzione prevista



Contatti



Laurenti Silvano - *Direttore Tecnico*
cell. 335.1229642, s.laurenti@reply.it
Blue Reply Srl
Via Assietta 14, 10128 Torino
Tel. 011/5698700, fax 011/5064630



IBM SOFTWARELAND *OPEN MIND, GREEN SOFTWARE*

