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

Disegnare una nuova esperienza di interazione tra cliente e dealer per la proposta, finalizzazione e gestione di un finanziamento per l’acquisto di un automobile, che prenda in considerazione le differenti esigenze:

* una perfetta integrazione tra le pratiche vendita one2one del dealer e l’esperienza di vendita digitale, in modo da garantire un valore aggiunto complessivo
* la garanzia della soddisfazione della compliance a livello legale
* il più alto grado di automazione della valutazione del rischio
* un’integrazione totale con i sistemi gestionali bancari
* il livello di sicurezza e performance ottimale per un’attività così delicata

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

La soluzione individuata è una applicazione mobile nativa per smartphone e tablet iOS e Android, integrata con backend ed una web application, fornita alla rete vendita Santander Consumer Bank (SCB), agli operatori e ai venditori dei dealer auto.

La soluzione è composta dai seguenti elementi:

* Applicazione per sistema operativo Apple, per iPad ed iPhone
* Applicazione per sistema operativo Android, smartphone e tablet
* Modulo di firma grafometrica per l’apposizione della firma con valore legale sui contratti di finanziamento
* Web Application, con frontend sviluppato in AngularJS
* Liferay come UX Platform ed elemento di disaccoppiamento tra Frontend (web e mobile) e sistemi di backend
* Liferay come Portal server ed elemento di disaccoppiamento tra backend e sistemi legacy SCB

L’architettura prevede l’utilizzo di più ambienti: sviluppo, test, deploy e produzione.

Per la gestione della parte mobile è stata implementato un processo di Continuous Delivery ed Integration su di un server MacOS X. Tutti gli elementi del progetto (UI, librerie, componenti, moduli, SDK esterni, …) vengono assemblati attraverso un processo automatico. Partendo dal repository GIT vengono eseguiti una serie di Unit Test a verifica del corretto funzionamento delle singole porzioni di codice. Se i test sono superati correttamente, viene compilata l’applicazione sulla quale sono svolti gli UI test. A fine del processo si procede alla distribuzione in ambiente di beta testing o rilasciandola in produzione.

Per poter fornire la funzionalità di acquisizione di firma grafometrica ci siamo affidati al nostro partner Namirial con il quale abbiamo sviluppato progetti congiunti in passato.

Attraverso il loro prodotto, integrato nell’app in versione tablet, l’agente è in grado di far firmare la documentazione ai propri clienti con notevoli vantaggi, tra cui:

* eliminazione della copia cartacea attraverso un processo totalmente digitale
* riduzione dei momenti di firma ed accorciamento del processo
* gestione in mobilità

Per ingaggiare gli utenti abbiamo deciso di integrare all’interno del workflow, un sistema di push notification in grado di avvisare gli agenti sullo stato di avanzamento delle proprie pratiche. Messaggi opportunamente personalizzati spiegano eventuali azioni da compiere o criticità da gestire per poter concludere la proposta con i prospect.

Una serie di strumenti di controllo permette infine di offrire assistenza remota agli utenti in difficoltà. Crashlog e dati d’utilizzo sono trasferiti agli strumenti adottati da Intesys così da poter effettuare interventi di assistenza mirati e rilasciare eventuali aggiornamenti delle applicazioni in tempi ristrettissimi.

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

Data la complessità del tema e l’elevato numero e variabilità degli attori coinvolti lungo tutta la durata del progetto (figure di sales, marketing, IT, processi interni, legale, rischio/compliance e 3 fornitori differenti) abbiamo adottato un approccio che ha previsto:

* utilizzo di una metodologia agile sia per la parte di design e progettazione, sia durante la fase di implementazione, così da garantire rilasci continui (release pace di 2 settimane) e ricevere dei feedback immediati da parte delle persone coinvolte.
* creazione di un team composto da poche persone (core formato da 3 persone) con completa autonomia decisionale nel proprio campo: Sales, IT, Design, in modo che potessero prendere in carico le varie domande e darne risposta in tempi brevi e mantenere un costante avanzamento di progetto
* agenda di incontri periodici estesi via via alle varie aree aziendali per condividere l’avanzamento con tutto il team di lavoro
* sviluppo di prototipi applicativi per consentire una fase di design rapido ed avere da subito un deliverable pratico da utilizzare come elemento visivo per condividere la discussione
* utilizzo di strumenti di condivisione che permettono di operare contemporaneamente e in modalità “live” per creare, visualizzare, condividere, commentare tutti i deliverables realizzati, così da garantire il più completo e trasparente passaggio di informazioni.

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

* presentazione dell’offerta di finanziamento completa e delle promozioni in atto, promuovendo tutte le opzioni disponibili e favorendo il cross e l’up selling durante la trattativa
* migliorata l’efficacia nella proposta di finanziamento auto utilizzando lo strumento mobile come primo elemento di contatto tra venditore e cliente
* ottimizzata l’efficienza della gestione della pratica di finanziamento:
  + per il venditore: riuscendo ad operare e a ricevere le notifiche di avanzamento delle pratiche anche in mobilità
  + per SCB: ottenendo informazioni strutturate e di qualità, così da gestire i propri processi in maniera automatizzata
* aumento della velocità e precisione degli interventi da fare così da offrire risposte immediate ed evitare inutili perdite di tempo amministrative
* Riduzione del numero di errori nelle pratiche e riduzione delle ri-lavorazioni
* Riduzione dei tempi interni per valutare ed elaborare le pratiche e dei costi interni per la stampa
* Informazioni costantemente aggiornate con il tracciamento costante dell’attività della rete nelle applicazioni

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

* Abilitazione tra le differenti unit coinvolte: Sales, IT, Legal, Rischio, Processi
* Esperienza e design seamless tra desktop, tablet e smartphone
* Co-design con i vari stakeholder utilizzando tecniche agile come i Google Design Sprint
* Esperienza “live” del venditore con prototipi ed informazioni in tempo reale e costantemente aggiornate tra desktop, mobile e tablet
* 100% Paperless: integrazione dei servizi di Firma Grafometrica e OCR si è completamente eliminata la carta
* 100% autonoma: utilizzando tablet e desktop riesco a gestire le varie fasi di proposta, definizione, conclusione e gestione della pratica di finanziamento (no stampa, no scanner, no altri device)
* Utilizzo di tecnologie mobile native integrate a backend per svolgere sincronizzazioni differenziali dei dati ed erogare alcune funzionalità, anche offline.