



FCA Bank

Si prega di compilare la scheda rispettando il limite massimo di 5000 caratteri, spazi inclusi

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

Questo intervento si inserisce all'interno di un percorso di digitalizzazione più ampio, avviato a partire dal 2018, che prevede la **digitalizzazione di tutto il processo di concessione del finanziamento**, dal momento in cui un cliente decide di acquistare un'auto, al momento in cui **FCA Bank**, a seguito delle verifiche necessarie, concede il finanziamento consentendo quindi al cliente di acquistare l'auto nelle modalità di pagamento/finanziamento definite. Tutto questo avviene totalmente in digitale; la documentazione viene firmata attraverso firma digitale rilasciata da Intesa come CA e tutti i controlli vengono effettuati digitalmente da diversi applicativi che fanno delle verifiche sia interne (profilo di rischio, storico cliente, ecc.) sia esterno (verifica furto identità, segnalazioni, ecc.).

In particolare, il progetto avviato all'inizio del 2020 aveva esigenza sia di **migliorare l'esperienza del cliente**, sia di **efficientare le attività di back office** realizzando un **processo full digital**, che avrebbe consentito di perfezionare tutto il processo da parte del cliente comodamente da casa.

Uno degli obiettivi iniziali era quelli di creare le condizioni per cui un cliente che si reca comunque presso il concessionario, sceglie l'auto, effettua insieme all'agente delle simulazioni sulle eventuali rate di finanziamento, vivesse un processo full digital come se fosse a casa sua, ma presso il concessionario e con il supporto dell'agente stesso; questo avrebbe velocizzato tutte le attività di backoffice necessarie ai controlli, in quanto tutta la documentazione raccolta o prodotta nel processo sarebbe stata nativamente digitale. Ma avrebbe consentito inoltre, nel caso in cui il cliente si fosse dimenticato un'informazione da inserire, un documento, ecc, di integrare la pratica comodamente da casa.

Con l'emergenza Covid-19, questo progetto si è rivelato non solo lungimirante, ma anche decisamente strategico e funzionale per la ripresa del mercato auto nel secondo semestre del 2020, dal momento che consentirà al cliente di acquistare un'auto e di ottenere il relativo finanziamento rimanendo a casa.

Oltre al vantaggio lato cliente, anche FCA Bank avrà maggior controllo del processo e un efficientamento delle attività di backoffice orchestrate da un'unica piattaforma.

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

La soluzione scelta da FCAB è una **piattaforma di self onboarding** che consente a FCAB di censire un nuovo cliente attraverso:

- Upload del documento da parte del cliente
- Verifica, in real time, della veridicità del documento attraverso tecniche di OCR avanzato
- Verifica che il documento appartenga veramente al cliente che sta effettuando l'operazione, attraverso tecniche di Liveness e Facematching
- Rilascio, a seguito del riconoscimento del cliente attraverso o una welcome call o riconoscimento de visu (nei casi possibili), di un certificato digitale
- Visualizzazione, accettazione e firma dei documenti digitali.

La piattaforma offre una serie di funzionalità, richiamabili dai sistemi già presenti in FCAB sia in Italia, sia negli altri mercati, garantendo la piena integrabilità e compatibilità con i diversi processi in essere. Inoltre, le funzionalità sono disponibili anche in maniera atomica; ciò consente una maggiore flessibilità



nell'integrazione poiché un sistema che ha già al suo interno parte delle funzionalità della piattaforma e/o che ha esigenze diverse rispetto al caso d'uso descritto, può richiamare attraverso web service solamente la funzionalità di interesse.

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

Il progetto ha richiesto l'implementazione di una piattaforma digitale di self onboarding.

Complessità: una delle principali sfide è stata quella di gestire il progetto durante il periodo di piena emergenza, e quindi tutte le attività connesse all'avviamento di una piattaforma, dalla fase di raccolta dei requisiti fino alla sua messa in produzione sono state effettuate durante i mesi più impattati dal COVID19; inoltre, l'emergenza stessa ha richiesto tempistiche molto sfidanti, proprio per consentire a FCA Bank di riavvicinarsi ai clienti, che per mesi non hanno avuto la possibilità di recarsi presso i concessionari.

Aspetti organizzativi: i sistemi coinvolti nel processo sono molti e quindi è stato necessario definire una struttura progettuale complessa e articolata, che ha consentito di raccogliere le diverse esigenze e di realizzare una piattaforma che fosse sia "stand alone" per una parte di processo, sia composta anche da funzionalità atomiche e richiamabili dai diversi sistemi, garantendo così la massima flessibilità e scalabilità con gli altri sistemi.

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

a. Operativi:

- i. Maggiori e migliori controlli sui clienti attraverso interrogazione di banche dati esterne (vedere ppt)
- ii. Velocizzazione del processo di concessione del credito (quasi azzerate attività di back office manuali)
- iii. Riutilizzo della piattaforma su più contesti e su diversi processi, richiamando funzionalità anche singolarmente (come ad esempio solo OCR se in un processo erano già previste tutte le altre attività)
- iv. Riutilizzo della piattaforma anche su diversi mercati

b. Esperienza cliente

- i. Esperienza full digital, miglioramento della customer experience
- ii. Consente al cliente di interagire all'interno del processo attraverso l'utilizzo del suo PC o di una smartphone ovunque si trovi
- iii. Ha la sensazione di seguire lo stesso processo e non percepisce l'integrazione di diversi sistemi.

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

- a. **Combinazione tecnologia** biometrica, OCR e machine learning
- b. **Flessibilità del sistema**, che ha anticipato l'esigenza esplosa durante il periodo coronavirus
- c. Intesa essendo una CA, con questa piattaforma riesce a coprire il **processo E2E** dall'upload del documento alla firma digitale del cliente riconosciuto



Dal punto di vista tecnologico, inoltre, è da evidenziare la presenza di algoritmi proprietari di intelligenza artificiale per l'auto-detection del tipo di documento di identità, con logiche di computer vision per raddrizzamento, ritaglio e miglioramento delle immagini caricate, e per la verifica liveness dell'utente, controllando che vengano fatti dei movimenti della testa e che vengano ripetuti correttamente ad alta voce dei numeri mostrati a video, verificando che l'audio registrato sia corretto e che al momento della registrazione corrisponda il movimento delle labbra di chi sta facendo il video di liveness.

Per quanto riguarda **la fruibilità del processo**, invece, una caratteristica fondamentale è la multi/inter canalità della soluzione, intesa come la possibilità di fruire del servizio da diversi tipi di device (laptop, smartphone, tablet, etc) e di iniziare il processo da uno dei canali, interromperlo e riprenderlo dallo stesso punto su di un altro canale.