




Next Generation Front Office

Soluzioni HP di nuova generazione
per il mondo bancario





Il modello vincente nei prossimi anni, non sarà né la banca tradizionale né la banca virtuale quanto, piuttosto, la banca multicanale estesa, capace di rispondere alle esigenze dell'utente attraverso le risorse più idonee, dalla filiale al telefono, da Internet ai dispositivi ATM e self-service, ai promotori finanziari.



Lo scenario di mercato

Dopo aver maturato competenze specifiche nell'infrastruttura di back-office per la creazione di prodotti e la gestione delle transazioni, le banche si trovano oggi ad affrontare lo sviluppo di un nuovo modello di front-office orientato alla vendita, alla consulenza e al cliente.

Il modello vincente nei prossimi anni, non sarà né la banca tradizionale né la banca virtuale quanto, piuttosto, la banca multicanale estesa, capace di rispondere alle esigenze dell'utente attraverso le risorse più idonee, dalla filiale al telefono, da Internet ai dispositivi ATM e self-service, ai promotori finanziari. Nuove leve competitive delle banche saranno l'aggregazione di prodotti propri e di terzi, il livello ed il prezzo del servizio.

La sfida che le banche hanno di fronte riguarda in particolare la strategia di utilizzo dell'Agenzia e l'opportunità di integrare tutti i canali attraverso i quali il cliente interagisce con la Banca, con l'obiettivo di realizzare una gestione integrata della relazione.

Ciò comporta la necessità di avere, a livello di Sistema Informativo, una infrastruttura tecnologica ed un'architettura applicativa comune ai singoli canali, superando la complessità e le rigidità derivanti dalle attuali implementazioni a "silos" indipendenti.

Le soluzioni di nuova generazione sviluppate da HP per il mondo bancario si inseriscono pienamente in questo contesto di multicanalità. HP Next Generation Front Office, infatti, consente di implementare servizi personalizzati attraverso differenti canali integrati tra loro con una drastica riduzione dei costi di gestione, un rapido ritorno sugli investimenti ed un miglior servizio al cliente. Dal punto di vista applicativo, la soluzione comprende le funzionalità più innovative per gestire la relazione banca-cliente, tra cui la gestione dello sportello e della contabilità di filiale, CRM operativo, la gestione documentale e l'integrazione con information provider oltre ad un ambiente di e-learning che eroga servizi di formazione ed help desk a distanza.

La piattaforma, consentendo una migrazione graduale delle applicazioni client/server in ambiente Web, permette di ridurre il time-to-market, ottimizzando tutti i processi di gestione e riduzione dei costi.

Il cuore della soluzione HP è costituito da un Layer di integrazione multicanale che offre una infrastruttura tecnologica e una architettura applicativa atta ad integrare le applicazioni di canale e a supportare il ridisegno del Sistema Informativo di Sportello.



La soluzione HP Next Generation Front Office

La soluzione proposta da HP è basata su un'architettura di Sistema Informativo che disaccoppia i servizi di Front Office (canali) dai servizi di Back Office.

Il Sistema di Front Office, costituito da una server farm centralizzata, (ma distribuibile in funzione di esigenze organizzative e funzionali), ospita soluzioni applicative che forniscono servizi sia indipendentemente che in collaborazione con i sistemi di Back-Office della banca. In molti casi le applicazioni in ambiente legacy costituiscono un ostacolo all'adattamento ai requisiti di nuovi prodotti e servizi.

È perciò opportuno spezzare l'integrazione end to end delle attuali applicazioni, in particolare nell'area dello Sportello, per consentire l'integrazione di nuove applicazioni di mercato, la sostituzione di applicazioni sui sistemi legacy senza impatto sul Front-Office, l'integrazione B2B verso Partner di informazione e di prodotto.

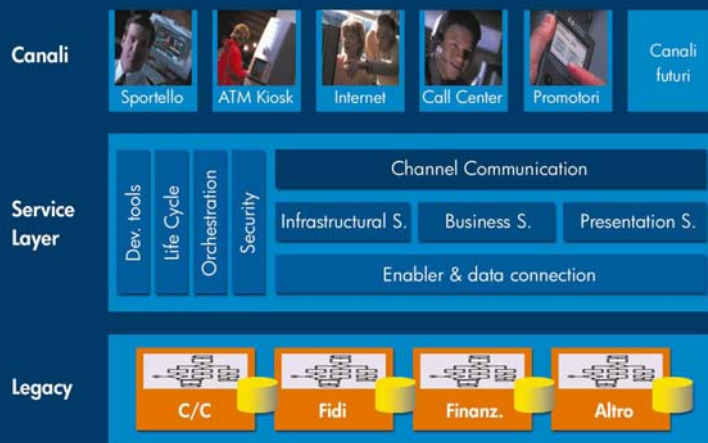
L'estensione dell'integrazione oltre i propri sistemi di Back-Office e anche verso nuovi canali di vendita indiretti consente alla Banca di funzionare come una organizzazione di vendita veramente flessibile.

Il cuore della soluzione HP è costituito da un Layer di integrazione multicanale che offre una infrastruttura tecnologica e una architettura applicativa atta ad integrare le applicazioni di canale e a supportare il ridisegno del Sistema Informativo di Sportello nella sua naturale evoluzione dall'attuale architettura client/server ad architettura web based.

Nel modello "disaggregato" della Banca l'integrazione multicanale gioca un ruolo fondamentale:

- Disaccoppia il Front Office dai sistemi di Back-Office
- Consente una visione singola, integrata e real time del Cliente, offrendo nuove possibilità di esecuzione di iniziative di marketing
- Riduce i tempi di attivazione di nuovi prodotti e servizi su tutti i canali
- Offre la possibilità di integrare servizi della Banca e di Partner
- Definisce quali servizi possono essere utilizzati da ciascun canale e a quale prezzo
- Consente di aggiungere facilmente nuove applicazioni e nuovi canali
- Dà la possibilità di integrare in modo semplice informazioni da diverse fonti per fornire una completa visione del cliente.

Layer di integrazione multicanale



Il Layer di integrazione multicanale riduce la complessità dell'architettura IT, offrendo significativi vantaggi di tipo tecnico:

- Fornisce servizi comuni a tutti i canali
- Le componenti di business logic sono comuni a tutti i canali
- Riduce la complessità dell'interfacciamento con sistemi di Back-end diversi
- Consente di sfruttare le nuove tecnologie di interconnessione con il mondo esterno (SOAP, HTTP, MQ, SMTP, FTP, ecc...) utilizzando un linguaggio XML
- Consente di aggregare le informazioni disponibili su diversi sistemi/DB sia interni che esterni, per fornire nuove funzionalità al Cliente.



Tecnologie adottate e servizi offerti dalla piattaforma

La piattaforma è basata su moderni, aperti e consolidati standard tecnologici. Utilizza appieno i concetti della Service Oriented Architecture (SOA) ed i web services, al fine di sfruttare al meglio le opportunità di riusabilità, standardizzazione, flessibilità, gestibilità ed economicità offerte da tali tecnologie.

Da un punto di vista tecnologico la piattaforma è attualmente basata su architettura Java J2EE ed è prevista un'ulteriore release anche su piattaforma MS .NET.

I servizi sono invocabili come web services, attraverso un componente, denominato SOAP Proxy, che gestisce tutte le richieste avvalendosi di un Registro dei Servizi e di un Policy Server ai fini di garantire la sicurezza, disaccoppiare l'indirizzo pubblico da quello corrente, fare il tracking e il monitoring delle richieste.

La piattaforma è in grado di interagire con posti di lavoro (client) configurati in diverse modalità:

- Browser puro (http/html)
- XForm (http/ xhtml + xml)
- Smart Client .NET (soap su http)

Ciò consente di scegliere la tecnologia client più opportuna in funzione dell'applicazione da sviluppare.

Next Generation Front Office per la filiale

Componenti "core"

- Layer di integrazione multicanale
- Disaccoppiatore su Host
- Prototipo Applicazione di Sportello
- Applicazione di CRM operativo
- Web ATM
- Gestione integrata delle periferiche

Applicazioni di supporto

- e-Learning
- Videoconferenza
- Cobrowsing
- Centralizzazione allarmi e videosorveglianza
- Telefonia su IP
- Unified messaging

Architettura tecnologica

- Infrastruttura di Sicurezza
- Infrastruttura centrale e disaster recovery
- Disegno e servizi di rete
- Architetture relative al Client

Gestione e Controllo

- Monitoraggio della rete, dei sistemi, delle applicazioni
- Individuazione dei malfunzionamenti
- Individuazione dei colli di bottiglia e delle soglie critiche
- Monitoraggio dei tempi di risposta
- Provisioning e asset management



L'integrazione di applicazioni web già presenti presso il cliente è assicurata dal componente Web Proxy, mentre l'interoperabilità in modalità SOAP/XML con applicazioni, anche esterne alla banca, è assicurata dal componente SOAP Proxy.

La piattaforma fornisce una serie importante di servizi alle applicazioni che dovranno essere sviluppate, nonché un ambiente di sviluppo altamente produttivo, riducendo in questo modo i tempi di sviluppo e di test.

I servizi già disponibili all'interno della piattaforma sono i seguenti:

- Autenticazione
- Autorizzazione (gestione dei profili utente)
- Log di sistema
- Interfaccia verso Host
- Disaccoppiatore lato Host (ambienti CICS)
- Servizio di stampa
- Servizio di validazione dei dati
- Gestione delle periferiche bancarie
- Workflow ed orchestration
- Proxy applicativo di web services
- Gestione degli alert e delle notifiche.

Sono inoltre disponibili servizi applicativi specifici per il Sistema Informativo di Sportello, quali la Gestione del giornale di fondo, la Gestione della materialità di cassa e la Contabilità e Quadratura di Filiale.

È stata posta inoltre particolare attenzione alla possibilità di utilizzare in periferia thin client, stampanti di tipo tradizionale e non specializzate, nonché l'integrazione con strumenti di controllo e disegno della rete e dell'intero sistema.

HP ha infine integrato all'interno del disegno NeXt Generation Front Office anche alcuni elementi collaterali quali la centralizzazione degli allarmi fisici di filiale, la videoregistrazione e videoispezione, il cobrowsing e l'help desk, l'utilizzo convergente di rete voce e dati (IP telephony e servizi aggiuntivi), ecc.

HP con oltre 2400 professionisti impegnati nell'area dei servizi professionali e di supporto sul territorio italiano, è in grado di supportare i suoi clienti durante tutte le fasi successive al disegno ed all'implementazione con servizi di deployment, gestione mission critical degli ambienti ai quali si richieda un elevato livello di disponibilità e gestione degli ambienti distribuiti.



Una filiale bancaria riprodotta presso l'HP Mobility & Innovation Center

HP Mobility & Innovation Center di Cernusco sul Naviglio è un centro di fama internazionale nel quale interagire, conoscersi, analizzare ed esplorare le nuove opportunità di business che scaturiscono dalla continua innovazione delle tecnologie.

HP ha inaugurato un'area presso il Mobility & Innovation Center per le esigenze specifiche del settore finanziario, con l'obiettivo di illustrare la propria visione e gli strumenti offerti dalla tecnologia per competere con successo nei futuri scenari del mercato bancario.

Presso il centro è stato allestito un ambiente operativo, personalizzato in base alle esigenze specifiche dell'Agenzia bancaria, che offre una dimostrazione concreta dei vantaggi della tecnologia e delle architetture applicative a supporto della multicanalità per le banche.

Il centro mette a disposizione di clienti, prospect e partner un punto di incontro per discutere degli sviluppi in corso, instaurare proficue relazioni e collaborare, attraverso interazioni sia dirette che virtuali, all'implementazione di nuove soluzioni per il settore bancario.

L'area demo riproduce pertanto una tipica filiale bancaria, basata sulla soluzione HP Next Generation Front Office collegata a un elaboratore centrale, che esegue le operazioni di gestione tipiche dello sportello.

Sei postazioni di lavoro integrano il meglio della tecnologia a disposizione degli utenti, tra cui soluzioni integrate di telefonia IP, che consentono ad esempio di ascoltare al telefono le email e viceversa trasformare il messaggio vocale in email, e servizi di videoconferenza per comunicare in modo efficace con le altre filiali e con gli specialisti allocati nella sede centrale della banca.

Inoltre, un sistema di videosorveglianza e gestione centralizzata degli allarmi garantisce la sicurezza della filiale e delle attività operative.

Una delle postazioni integra una soluzione applicativa per la consulenza finanziaria di filiale, che migliora significativamente la gestione del rapporto con il cliente in funzione del suo profilo di rischio.

L'area dedicata alla soluzione HP Next Generation Front Office è stata ora aperta anche al mercato europeo.

Per ulteriori informazioni visitare il sito: www.hp.com/italy

© Copyright 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Le informazioni contenute nel presente documento sono soggette a modifica senza preavviso. Le garanzie per i prodotti ed i servizi HP sono previste espressamente nella garanzia che accompagna tali prodotti o servizi. Nessuna affermazione contenuta nel presente documento può essere ritenuta una garanzia aggiuntiva. HP non è responsabile per errori tecnici o editoriali od omissioni contenuti nel presente documento. Microsoft e Windows sono marchi registrati negli Stati Uniti di Microsoft Corporation.

