



L'integrazione del business con una rete di partner via API: il caso della compagnia assicurativa ARAG

FRANCESCO SPADI, ARAG TECHNOLOGY & DIGITAL ENABLEMENT VICE PRESIDENT

NICCOLÒ PASQUETTO, INTESYS IT ENGINEER

Intesys

 **Liferay**



Agenda

1. ARAG
2. PARTNER
3. INTEGRAZIONE
4. API AS A PRODUCT
5. GESTIONE SINISTRI
6. CONCLUSIONI



- In Italia dal 1965
- 140 dipendenti
- 1000 agenzie e broker
- 750 avvocati indipendenti
- Leader di mercato
- Partner per la gestione dei sinistri
di Tutela Legale per molte compagnie
assicurative italiane



Partner

Chi sono i partner di ARAG



Compagnie

Canale indiretto

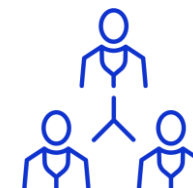


Banche



Intermediari

Agenzie e broker



Affinity

Mass market



Integrazione



Integrazione con i partner: ruolo dell'IT

Semplicità

Contenuto effort
implementativo da parte
del partner

Flessibilità

Capacità di adattarsi ai
contesti che cambiano

Velocità

Basso time-to-market sui
progetti di integrazione

Sicurezza

Data integrity & data
security

Il mercato si è evoluto: nuove sfide

«Integrazioni» di ieri

- FTP
- Scheduled Jobs
- Database condiviso
- Email
- Point-to-point WS
- Service esterni

Limiti di oggi

- Dati e informazioni non real-time
- Problemi di performance
- Costose (tailor made)
- Time to market elevato (complicate)
- Difficilmente evolvibili
- Poca/nessuna scalabilità

E ci sono nuovi requisiti

- Plug'n'play
- Multicanalità
- Scalabilità
- Evolvibilità
- **Soddisfare aspettative customer**

The CX Pyramid: A Framework for Powerful Experiences



gartner.com/SmarterWithGartner

© 2018 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. Gartner is a registered trademark of Gartner, Inc. or its affiliates. PR_051_393763

Gartner



API as a product



API as a product

Integrations **supply-side thinking**

- Asset-oriented
- Project
- Tightly coupled integrations
- Finite resources (sized for the known)
- System or function oriented
- Composable processes
- Monolithic systems
- Integration as required
- Horizontal teams



API Products **demand-side thinking**

- Consumer-oriented
- Continuously Managed Product
- **Self-service** consumable
- **Elastic**/infinite resources
- **Productized** digital resources
- Composable products
- Microservices
- API as a new **product channel**
- Multi-functional teams



Gestione sinistri compagnie partner

API gestione sinistri: il caso d'uso



Compagnia

Affida ad ARAG la gestione sinistri TL



Assicurato

Interagisce con i canali diretti in caso di sinistro



ARAG

Gestisce il sinistro

API gestione sinistri: gli obiettivi



Velocità

Basso time to market



Frictionless

Developer oriented



Evolvibilità

Il contesto cambia



API First



API Design

INSIDE-OUT

USER



API



BACKEND

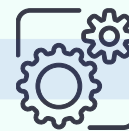


OUTSIDE-IN

USER



API

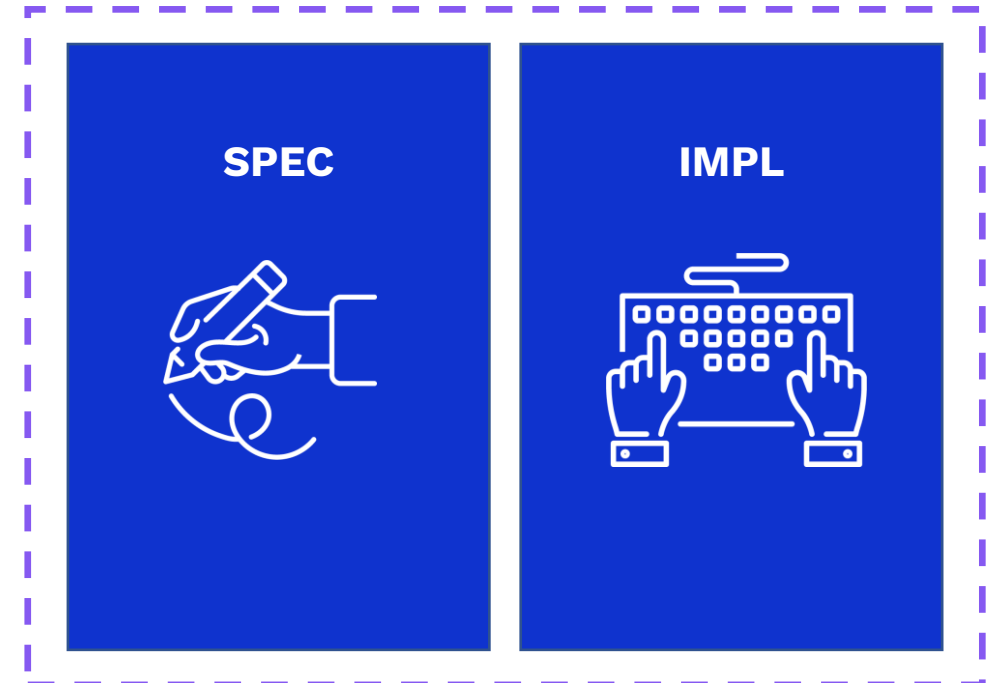


BACKEND



Development

- Aderenza con **specifica OpenAPI**
- Codice boilerplate autogenerato
- Focus su business logic
- Mock API





Publish & documentation



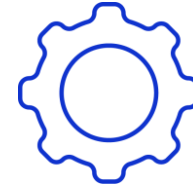
Documentation

Autogenerate docs



Developer portal

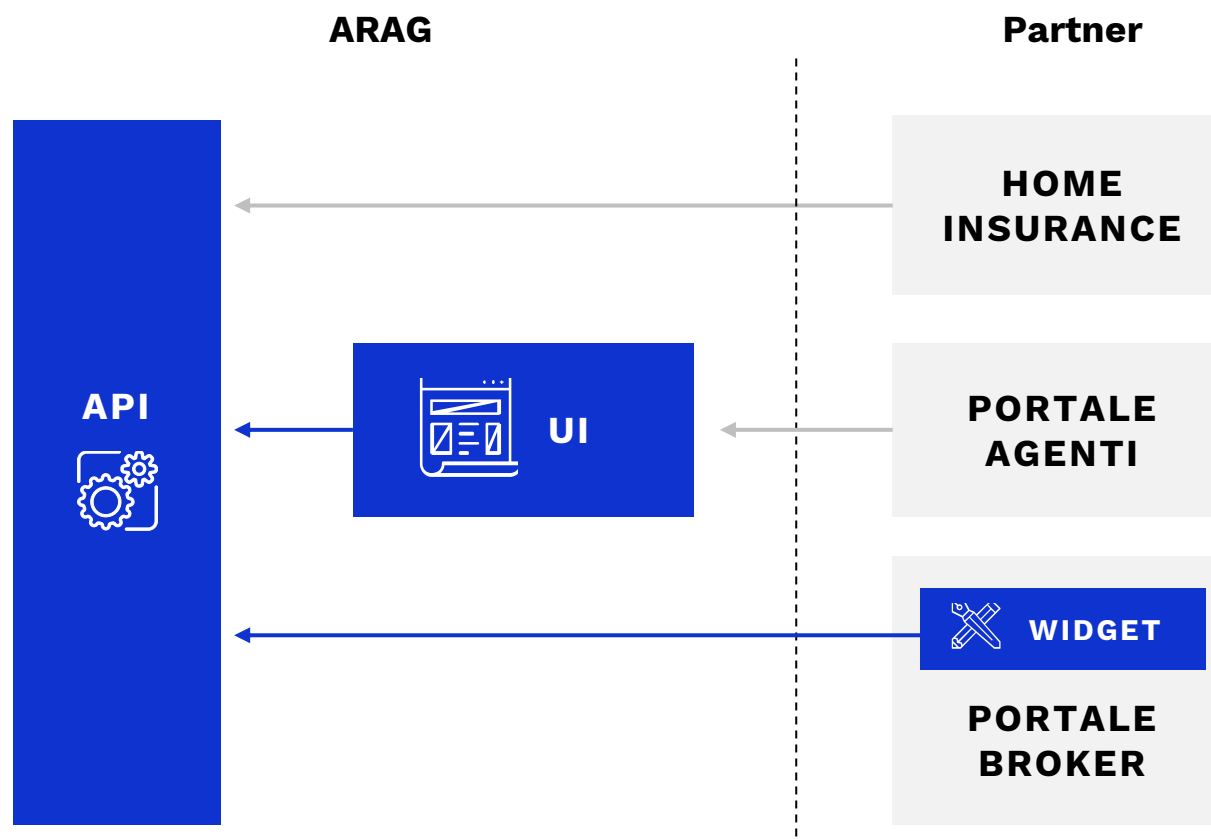
Try it out



DevOps

Evolvibilità

Integrazioni multicanale





Conclusioni



Recap

- API come core per supportare il business con i **partner**
- **API first**, per partire con la definizione delle API
- **Outside-in**: User centered API e coinvolgimento degli stakeholder nella fase di design delle API
- Adozione di **standard** (OpenAPI) per la definizione di una specifica
- Fase di **development** conseguente al design
- **Developer portal & Documentation** a supporto dell'attività di integrazione



Risultati

Time to market

Il partner è nelle condizioni ottimali per realizzare velocemente le proprie UI.

Bootstrap

Disponibilità delle API da subito, non è necessario raccogliere requisiti o condividere informazioni nelle fasi iniziali.

Developer oriented

Documentazione, client side code e dettagli tecnici non sono un ostacolo.

Developer portal fondamentale.

Evolvibilità

Abbiamo fatto fronte senza particolari complicazioni ad adattamenti, evoluzioni ed apertura a nuove partnership.



“Change before you have to.”

JACK WELCH – CHAIRMAN & CEO GENERAL ELECTRIC

Grazie

Francesco Spadi

ARAG TECHNOLOGY & DIGITAL
ENABLEMENT VICE PRESIDENT

Niccolò Pasquetto

INTESYS IT ENGINEER