



PROCESSI AUTOMATIZZATI
Per il rapporto 2009 del consorzio AbiLab (qui, la sede dell'Abi) e la «Rivelazione dello stato di automazione del sistema creditizio italiano» di Cipa, le attività delle banche italiane per ottenere risparmi di costo coinvolgono sempre più spesso il rapporto con i fornitori.

LE STRATEGIE DELLE BANCHE ITALIANE

I partner tecnologici supportano il lavoro degli istituti di credito nella revisione di processi. Mentre l'outsourcing, per i piccoli gruppi, resta una risorsa fondamentale

Secondo il rapporto 2009 del consorzio AbiLab e la «Rivelazione dello stato di automazione del sistema creditizio italiano» di Cipa, le attività delle banche italiane per ottenere risparmi di costo coinvolgono sempre più spesso il rapporto con i fornitori. Le azioni intraprese per rendere più efficiente la gestione delle risorse informatiche comprendono, solo per il 3%, il ritorno a politiche di insourcing. Per il 5% l'obiettivo viene raggiunto tramite nuove partnership di gestione esterna, mentre molto più rilevante risulta la verifica di un rapporto già avviato con il fornitore: ben il 26% del campione risparmia negoziando il contratto e il 19% decide di sostituire il proprio partner, per avere condizioni più vantaggiose. Contano meno, ma restano presenti nelle voci di risparmio, le attività di razionalizzazione nell'utilizzo di prodotti e servizi, di consolidamento di sistemi e applicazioni e infine di revisione dei processi.

Una seconda strategia adottata è il multisourcing: le banche si rivolgono a più player, anche su uno stesso servizio. Accanto a questa politica si diffonde la ten-



PROCESSI AUTOMATIZZATI
Se prima si spendeva di più in progetti It strutturati, «ora si pensa soprattutto ad avere processi automatizzati e più efficienti», dice Vittorio Lombardi, direttore generale di Cse, Consorzio Servizi Bancari.

denza a creare, nell'istituto di credito, figure alle quali si assegna la responsabilità di monitorare il mercato dei fornitori, scegliere l'offerta più opportuna e gestire il rapporto con l'outsourcer.

PIÙ EFFICIENZA Vittorio Lombardi, direttore generale di Cse, Consorzio Servizi Bancari, commenta l'attuale situazione nazionale: «Il mercato di riferimento dei nostri clienti incide sull'operatività. La crisi economica induce le banche a avere come obiettivo costante la riduzione dei costi». Cambia, dunque, la canalizzazione degli investimenti: se prima l'attitudine a spendere in progetti strutturati di information technology

era più spiccata, «ora si pensa soprattutto ad avere processi automatizzati e più efficienti», osserva Lombardi. L'interesse verso le operazioni finanziarie, nel periodo precedente l'esplosione della crisi, aveva coinvolto «anche le banche retail, attratte da un settore che dava redditività, pur se non costituiva il core business principale». Se prima mutui e credito al consumo sembravano in continua crescita ora l'attenzione si sposta su «monito-

raggio dei crediti e gestione dei rischi» e «sugli strumenti per meglio penetrare il mercato e vendere nuovi prodotti».

C'è ancora spazio per ridurre i costi a parità di volumi: «L'internet banking può oggi crescere di molto, liberando risorse nelle banche per l'operatività quotidiana che si gestisce allo sportello», osserva Lombardi. «Credo però si debbano superare tuttora delle resistenze culturali».

Se le banche insistono sul prezzo dei servizi, gli outsourcer consigliano, dunque, di guardare all'ottimizzazione dei processi: «Per esempio quelli di filiale, nel front e nel back office», dichiara Lombardi. Aiuterebbe «disegnare sin dall'inizio, nel caso di nuove procedure, passaggi che migliorino la gestione operativa sul back office». Anche Lombardi segnala la smaterializzazione come fonte di ulteriori risparmi di gestione: «Passare però alla fattura elettronica e all'archiviazione sostitutiva richiede un cambiamento nei processi interni» e questo spiega perché il reale utilizzo di questa procedura sia oggi poco diffuso.

IL TRADING NON TRAMONTA Non tutti i settori risentono il contraccolpo della crisi in modo drastico. Le operazioni di trading di fascia alta, per gli investitori molto attivi, per frequenza e numero di operazioni, non sembrano diminuire per **Directa**, la prima sim italiana a operare via internet, dal 1998. **Directa** ha annunciato che il numero di operazioni eseguite dai clienti nel 2008 ha visto una flessione del 3%, di poco inferiore al 2007. Il 2009 è poi partito con buoni auspici con un aumento dei clienti operativi, oggi 14 mila e 234, del 6%. «Abbiamo stipulato nuove convenzioni con gli istituti di credito, che oggi sono 133», dichiara **Giancarlo Marino**, responsabile Area Banche di **Directa**, «possiamo dire di avere una situazione positiva, in crescita».

Mario Fabbri, amministratore delegato di **Directa**, aveva commentato i dati di bilancio dicendo: «Per i mercati finanziari il 2008 è stato un anno drammatico, ma fortunatamente per quanto ci riguarda gli effetti sono stati contenuti. Nel complesso, grazie agli investimenti in tecnologia e i miglio-

INVESTIMENTI

«Per i mercati finanziari, il 2008 è stato un anno drammatico», afferma Mario Fabbri, amministratore delegato di **Directa**. «Grazie agli investimenti in tecnologia e ai miglioramenti del servizio, abbiamo anzi rafforzato la nostra posizione».



ramenti del servizio, abbiamo anzi rafforzato la nostra posizione competitiva». Con le banche, **Directa** ha scelto di rivolgersi a una nicchia di mercato, gli istituti di credito cooperativo e le casse rurali, piccole, ma ben radicate sul territorio. Le dimensioni inducono ad affidare a un partner la gestione del servizio di trading, mentre la loro distribuzione capillare è al tempo stesso un vantaggio per la sim. «Si verifica così una piena complementarietà, efficace per entrambi», osserva Marino. **Directa** segue la profilazione del cliente; il conto corrente e il deposito sono gestiti dalla banca mentre le attività di negoziazione sui mercati finanziari sono a cura della sim. «Abbiamo di recente migliorato il nostro sistema informativo», aggiunge Marino «e tra le attività che svolgiamo per il cliente finale ci sono anche corsi di formazione». Gli incontri gestiti da **Directa** mostrano come utilizzare la piattaforma e prevedono, inoltre, la presenza di un psicologo.

DESKTOP MANAGEMENT L'ampio orizzonte dei servizi di outsourcing, anche oltre alla tradizionale gestione dei sistemi informativi, per Cedacri è giunto fino al desktop management, la gestione dei posti di lavoro. **Gianstefano Tonelli**, product manager servizi tecnologici in Cedacri, spiega come lo storico partner delle banche italiane di medie dimensioni, specializzato in outsourcing verticale, facility management, servizi per il front e back office e consulenza organizzativa, abbia intrapreso da circa tre anni un'attività di help desk tecnologico. Il valore aggiunto nel servizio sta «nel single point of contact, unico punto di contatto, nel quale convergono le richieste di supporto di tutti i clienti», dice Tonelli. Il contatto di «primo livello», spiega Tonelli, avviene quando si verifica un problema hardware o di funzionamento delle macchine: l'operatore si rivolge a Cedacri, al telefono o via mail. «Il



PUNTO DI CONTATTO

Il valore aggiunto nel desktop management sta «nel single point of contact, unico punto in cui convergono le richieste di supporto di tutti i clienti», dice Gianstefano Tonelli, product manager servizi tecnologici in Cedacri.

95% dei problemi viene risolto in questa fase», segnala Tonelli, «se invece si rende necessario un altro intervento, si passa al secondo livello, il contatto, cioè, sempre a distanza, con un gruppo di tecnici e sistemisti, il cosiddetto tavolo operativo».

Quando il guasto richiede l'intervento in sede di un esperto, parte il «terzo livello, costituito da 400 manutentori distribuiti sul territorio, che si recano dal cliente e, nel caso, sono pronti a reinstallare un software o a sostituire la macchina con una di riserva, sempre disponibile». Il lavoro della struttura di presidio, che governa e controlla tutte le attività in modo centralizzato, «si affianca alla definizione di livelli di servizio rigorosi, che stabiliscono con precisione i tempi entro i quali il problema deve essere risolto», aggiunge Tonelli.

L'help desk di primo livello segue circa 15 mila utenti e gestisce, in media, 800 telefonate al giorno. Complessivamente, il servizio di gestione dei posti di lavoro Cedacri serve 12 istituti bancari e due aziende di altri settori. «Estendiamo l'offerta dei nostri servizi anche a imprese diverse dagli istituti di credito», osserva Tonelli, «dal 2009, poi, abbiamo introdotto anche la gestione dei posti di lavoro virtuali». La novità è resa possibile dagli apparati thin client, da utilizzare in luogo dei pc desktop. La gestione dell'intero sistema e delle applicazioni è centralizzata e l'operatore può riprodurre il proprio ambiente desktop bancario su queste macchine «leggere», che lavorano un po' come terminali, o su qualsiasi altro pc. «Questa soluzione dà diversi vantaggi, di natura economica e tecnologica», osserva Tonelli. La virtualizzazione permette di ri-

CONVENZIONI

«Abbiamo stipulato nuove convenzioni con le banche, che oggi sono 133», dichiara Giancarlo Marino, responsabile Area Banche di **Directa** (a fianco), «possiamo dire di avere una situazione positiva, in crescita».

produrre il proprio ambiente di lavoro dovunque. Cedacri sta lavorando oggi con una banca che ha scelto la soluzione dei thin client per le sue filiali, «abbattendo drasticamente i costi di gestione», conclude Tonelli. ●