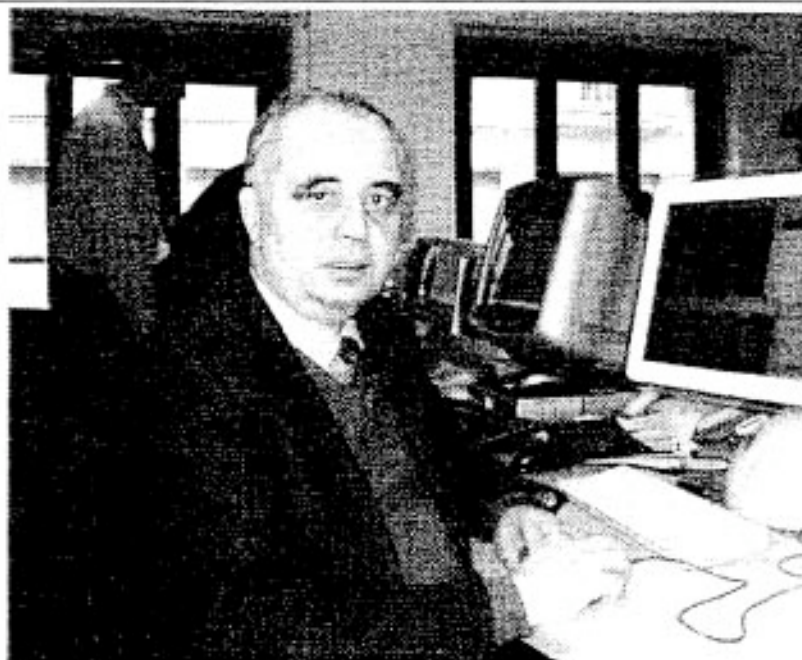


TECNOLOGIA & INFORMATICA

TECNOLOGIE ONE TO ONE. Quali sono le tecnologie alla base delle filiali virtuali? «Sia We@bank, il servizio on line destinato ai clienti privati, sia quello per le aziende, ovvero inLineaNet, si basano su tecnologie web one to one», dice Fonso. «Questo ci permette di personalizzare il servizio on line per le differenti categorie di clienti, sia per quanto riguarda l'aspetto del sito internet sia per quanto riguarda i contenuti. Compresi quelli promozionali. Possiamo realizzare campagne mirate su specifiche tipologie di clienti». Particolare attenzione è stata rivolta alla user experience, cioè l'esperienza di utilizzo dei servizi bancari on line dei clienti. Che possono creare un proprio menu di navigazione che contiene le funzioni preferite, e scegliere quali dati portare in primo piano sulla propria homepage. «La tecnologia ci ha inoltre permesso di introdurre una versione accessibile del servizio We@bank», dice Fonso, «realizzata secondo le normative internazionali W3C». I siti accessibili sono costruiti per i clienti diversamente abili, che utilizzano particolari tecnologie assistite per navigare. «Il compito di questi servizi è di mettere a disposizione di questo segmento di clientela le funzioni più importanti del banking on line. L'accessibilità, inoltre, permette un migliore uso del servizio anche alle persone che usano tecnologie poco aggiornate, come browser testuali, linee di connessione al web lente». E l'assistenza? «Be', noi abbiamo realizzato un web contact centre, elaborato per consentire al cliente di rivolgersi al team dell'assistenza con varie forme di comunicazione. Quelle usuali, e cioè il telefono e l'e-mail, e quelli advanced: chat, chat vocale, comunicazione voice over Ip, co-browsing».

FORMAZIONE. Quali le strategie scelte dalle software house per il banking on line? «Stiamo seguendo il settore della formazione, rivolta al personale interno e ai clienti», afferma Pratelli. «Dopo le perdite sopportate dagli investitori negli anni scorsi e il conseguente blocco del trading notiamo un timido ritorno all'operatività, che questa volta vuole essere più consapevole». Cisco Systems, invece, punta sulle soluzioni intelligenti information network. «Una strategia già in atto», precisa Bevilacqua, «che si è concretizzata nell'offerta di reti che consentono il cosiddetto triple play, ovvero la capacità di veicolare, oltre alle applicazioni dati, anche voce e video sulla stessa infrastruttura Ip». ♦



TRADING ON LINE | PIANI DI SVILUPPO DI DIRECTA SIM

«Così ci colleghiamo con i mercati borsistici»

Directa fornisce ai sottoscrittori l'accesso telematico a Piazza Affari, i derivati esteri e i titoli americani.

E ora punta a ridurre i tempi di connessione. In questo modo.

ALBERTO MAZZA

«**L**a nostra specificità? Fornire i servizi di trading on line agli utenti di internet con l'utilizzo di piattaforme sviluppate al nostro interno. Autonomamente». Così Mario Fabbri, amministratore delegato di Directa sim, spiega i criteri tecnologici su cui si è basata la società torinese. Che ha scelto di limitare gli interventi di fornitori esterni ad ambiti complementari al trading on line.

Domanda. Cosa vi ha spinti alla scelta del «fai da te»?

Risposta. Per spiegare la nostra scelta, occorre fare un breve passo indietro. E chiarire i motivi per cui è nata la nostra società. In pratica, Directa non è sorta come sim tradizionale per poi trasformarsi in una società di trading on line, ma è proprio nata con la tecnologia. Anzi, dalla tecnologia. Nel 1994 l'attuale presidente, Massimo Segre, propose l'idea di lanciare una nuova società che permettesse all'utente di operare in Borsa per via telemati-

ca. Così, ci siamo imbarcati in questo progetto, nato da un input tecnologico. E lo abbiamo sviluppato tenendo sempre in primo piano l'aspetto informatico. In questa situazione, implementare le piattaforme al nostro interno si è rivelata la scelta più naturale.

D. Su cosa avete basato lo sviluppo delle piattaforme?

R. Soprattutto sulla riduzione dei click del trader. Cercando, nel contempo, di fornire al cliente la possibilità di monitorare più titoli possibile nell'arco della stessa schermata. Questa, in particolare, è la logica con cui abbiamo sviluppato le ultime due piattaforme rilasciate in ordine di tempo: *Flashboard* e *Flashbook*, entrambe sviluppate in Java.

D. Come funzionano?

R. *Flashboard* si basa su una tecnologia push tick by tick per le quotazioni, e intende consentire al cliente di monitorare molte azioni in uno spazio limitato. E di operare in Borsa tenendo sotto controllo un numero elevato di titoli. *Flash-*

SCALPER

«I nostri principali clienti sono i trader abituali e gli scalper», dice Mario Fabbrì, amministratore delegato di Directa sim. «Per questo motivo, preferiamo concentrarci sui tempi di connessione piuttosto che sull'allargamento dell'offerta».

book, invece, concentra l'attività su un numero limitato di azioni. Otto, al massimo. E consente l'operatività direttamente dal book. Con un solo click. Mentre gli ordini condizionati, come gli stop loss, sono disponibili con un numero limitato di click. Il target di Directa è costituito da clienti che esercitano il trading in modo continuativo e dagli scalper.

Che, ricordiamolo, esercitano la loro attività speculativa in tempi molto brevi. Spesso, in qualche decina di secondi. In questa situazione, recuperare tempo alla base è molto importante. E anche un decimo di secondo diventa oro.

D. A chi vi affidate per gestire la connessione?

R. Ci appoggiamo a Bit System, software house di Borsa italiana, per accedere a Idem ed Eurex. La partnership ci permette di collegare la nostra sede di Torino alla Borsa di Milano con una linea in fibra ottica che viaggia a 10 megabit al secondo.

D. Cosa fate per evitare blocchi?

R. Prima di tutto, monitoriamo la connessione di ogni singolo cliente. E poi cerchiamo di migliorare la tracciabilità. Gli ultimi dati ci segnalano che non superiamo le cinque ore annue di blocco del servizio.

D. Cinque ore all'anno possono sembrare poche. Ma in un mercato in cui pesa anche il decimo di secondo, anche un minimo stop al servizio dà fastidio. Soprattutto allo scalper. È previsto qualche rimborso in caso di blocco?

R. No, e questo per una particolare ragione. Se doves-

simo stipulare un'assicurazione anti-blocco, saremmo costretti ad alzare le commissioni. I trader preferiscono avere commissioni più basse.

D. Non ci dica che rimborsare cinque ore di blocco all'anno può cambiare la strategia di pricing...

R. Diciamo che rompe un equilibrio. Attenzione: la nostra scelta la facciamo alla luce del sole. Prima di diventare nostro cliente, il trader legge le condizioni del servizio. E le condizioni riportano chiaramente questa eventualità. Se l'investitore sceglie di operare con noi, conosce le dinamiche del servizio, sa che forniamo una connessione ad alta velocità, che cerchiamo di migliorare ulteriormente la connettività, che le nostre commissioni sono basse. E che, in caso di blocco, non sono previsti rimborsi. Se danno l'okay, vuol dire che accettano anche un rischio, che comunque è davvero ridotto.

D. Avete un call centre per le emergenze?

R. No. Non prendiamo ordini via telefono, e organizzare un call centre sarebbe una scelta troppo dispendiosa. Con un rischio per il trader: quello di trovare la linea occupata. O, comunque, di stare in attesa troppo tempo. Abbiamo preferito affidarci al sistema Wap. Con un'operatività ridotta, d'accordo. Ma con l'opportunità di avviare all'emergenza del momento. Mentre per il mobile banking abbiamo lanciato un progetto diverso.

D. Quale?

R. Lo scorso maggio abbiamo varato *Pen trader*, servizio di mobile banking basato su un palmare a penna. L'offerta, disponibile in versione Flashboard e Flashbook, è stata sviluppata in tre anni, sempre al nostro interno. E si collega alla rete con una connessione Gsm/Gprs.

D. Come funziona?

R. In pratica, il trader accede alla piattaforma di Directa attraverso il palmare. E opera sul mercato cliccando sulle varie opzioni con la penna carat-

teristica del mini computer. In pratica, il palmare diventa una stazione per negoziare titoli, che può visualizzare quotazioni push tick by tick, book e grafici. E fornire l'operatività sugli stessi mercati borsistici serviti dal sito internet.

D. Sviluppate tutto al vostro interno o delegate qualcosa ai fornitori?

R. Se parliamo di software di trading, posso affermare che la tecnologia è interamente sviluppata da noi, attraverso sistemi client proprietari e integrati l'uno con l'altro che dialogano con i nostri server. Poi, in altri ambiti, deleghiamo qualcosa...

D. Dove, in particolare?

R. Nell'analisi tecnica, che è un settore decisamente troppo esteso per essere sviluppato da una struttura come la nostra. Nasciamo come tecnici, è vero. Ma siamo focalizzati sul trading.

D. Quindi, per l'analisi tecnica avete un partner tecnologico...

R. Esattamente. Abbiamo scelto di collaborare con Traderlink, società sanmarinese specializzata nel settore. Questo fornitore ha elaborato un sistema di quotazione per il trading integrato, denominato appunto *Traderlink Vt*, che ci ha messo a disposizione in maniera esclusiva. La piattaforma è a disposizione dei clienti, accanto a quella classica. Flashboard, Flashbook e le piattaforme di mobile banking.

D. Traderlink Vt è l'unica piattaforma che non avete elaborato in prima persona?

R. Sì. Ma l'ambiente è stato comunque elaborato in partnership: il venditore si è occupato dell'aspetto sviluppo, noi dell'analisi.

D. E ora, quali progetti state sviluppando?

R. Siamo guidati da una strategia di base: migliorare ciò che offriamo piuttosto che avventurarsi in nuovi mercati. Attualmente, forniamo ai nostri clienti l'operatività su Piazza Affari, sui mercati americani, sui derivati esteri. E potremmo scegliere di allargare l'offerta. Ma la nostra priorità è quella di potenziare i tempi di connessione.

D. Sempre per far risparmiare decimi di secondo agli scalper?

R. Sì. E per questo motivo abbiamo deciso di avvicinare i nostri sistemi di trading alla Borsa, spostandoli direttamente a Milano. E, nel contempo, di irrobustire la connettività. ♦

EMERGENZA
«Directa Sim ha scelto di non dotarsi di un call centre», afferma Fabbrì. «Le situazioni di emergenza vengono gestite attraverso il sistema wap».

