

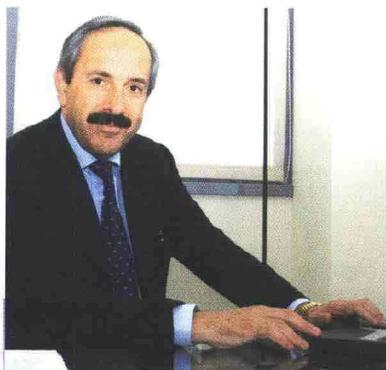


MODELLI INNOVATIVI PER LE BANCHE

Tecnologie aggiornate per internet banking o trading on line. Soluzioni per gli asset manager. Ma, tra le diverse opzioni di servizi esterni, anche gestione del credito al consumo o business collaborativo.

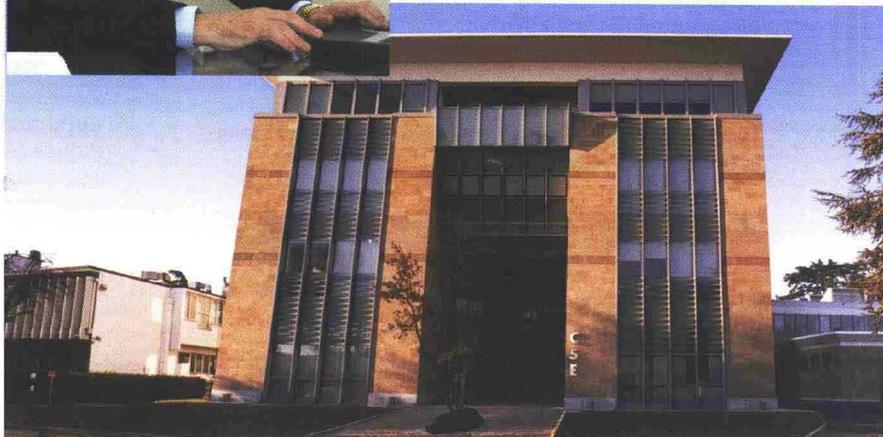
L'area dei servizi internet e le tecnologie per abilitare processi nuovi restano le più diffuse offerte di esternalizzazione alle quali lavorano, attualmente, le aziende specializzate. Per Cse, Consorzio Servizi Bancari, le direzioni intraprese nell'ultimo anno riguardano le piattaforme di Internet banking e l'insieme di tecnologie

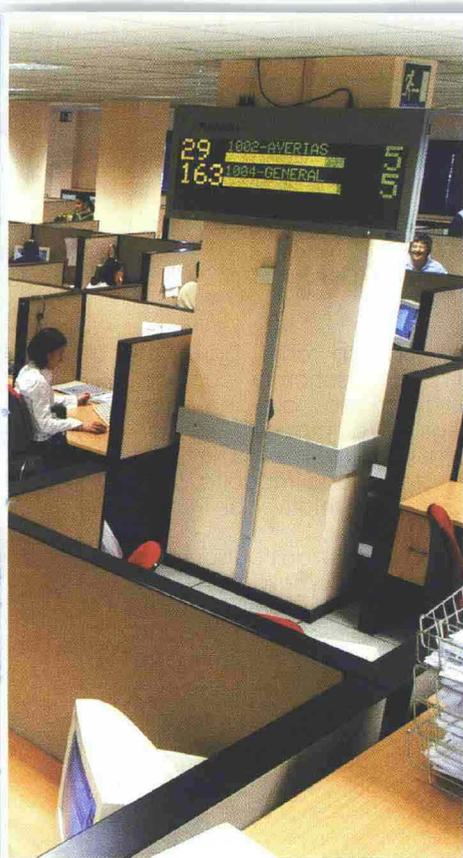
e soluzioni per lo sportello multicanale. **Vittorio Lombardi**, direttore generale del Consorzio, annuncia che l'aggiornamento sul servizio di e-banking sarà pronto nell'autunno 2008: «Il front end attuale è stato realizzato circa quattro anni fa, nel frattempo la tecnologia ha reso possibile allargare ancora l'operatività del sistema. Offriremo ai 450 mila clienti che abbiamo in gestione, sull'Internet banking, una gamma più ricca di



NUOVA FILIALE

La «nuova filiale», importante fronte di intervento di Cse, Consorzio Servizi Bancari, è «uno sportello che diventerà centro di consulenza», osserva il direttore generale Vittorio Lombardi, dove gli operatori devono preoccuparsi in misura minore delle attività a basso valore aggiunto e concentrarsi sulla relazione con il cliente.





mensioni affidarsi a un partner per la piattaforma di trading può essere la soluzione», dice **Mario Fabbri**, amministratore delegato di **Directa Sim**. «La banca mantiene saldo il controllo sui fondi e i titoli dei clienti, noi lavoriamo per loro come centro servizi». Fabbri definisce il rapporto tra **Directa** e le banche «complementare» e punta sulla specializzazione che è in grado di offrire la società, dopo tredici anni di esperienza: «Abbiamo iniziato prima della bolla della new economy, abbiamo potuto quindi farci un'idea più equilibrata sul mercato», dice Fabbri. Allora, il trading on line era alla stregua di un sogno che si realizzava per una nicchia di investitori appassionati, oggi «il mercato ha visto il crescere degli utenti di e-banking, accanto a quelli di trading, che restano una quota consolidata, con una tendenza alla crescita costante». Quando, negli anni del boom della new economy, si è pensato che tutti gli istituti di credito dovessero offrire ai clienti la possibilità del trading on line, le opzioni erano diverse: «Si poteva realizzare da soli l'intera tecnologia, associarsi ad altri o affidarsi a un partner». Sul mercato attuale e sulle ultime novità normative introdotte dalla Mifid, «**Directa Sim** era già compliant anche perché, nella sua prassi consolidata, era prevista la sola esecuzione degli ordini di transazione e nessuna discrezionalità nella scelta dei mercati per il cliente». Con questo modello di trading la società sta per acquisire nuovi clienti anche all'estero e, tra gli altri Paesi, in Germania.



PIATTAFORMA DI TRADING

«Per le banche di medie dimensioni affidarsi a un partner per la piattaforma di trading può essere la soluzione», dice Mario Fabbri, amministratore delegato di **Directa Sim**. «La banca mantiene saldo il controllo sui fondi e i titoli dei clienti, noi lavoriamo per loro come centro servizi».

tore delegato di **Rbc Dexia Investor Services Italia**, «quanto quello di un servizio.

operazioni informative e dispositive». Il secondo fronte di intervento, la nuova filiale, è già in fase di attuazione presso parte dei clienti storici di Cse e non solo: la società ha avviato un nuovo rapporto con la Cassa di Risparmio di Rimini, i cui 110 sportelli partiranno con il sistema multicanale evoluto. Il modello è la «filiale del futuro», come è stata definita da Abi durante i seminari di studio del 2007, che comprende uno spazio con postazioni self service, prassi di automazione per le operazioni di base, «uno sportello che diventi centro di consulenza», osserva Lombardi, dove gli operatori devono preoccuparsi in misura minore delle attività a basso valore aggiunto e concentrarsi sulla relazione con il cliente.

Tra gli ultimi clienti acquisiti da Cse, figura anche Ing Direct e fra i progetti in cantiere anche «un sistema di customer relationship management per analizzare, in una vista unica, le potenzialità di sviluppo, la rischiosità e la produttività dei clienti», conclude Lombardi.

TRADING ON LINE Sul fronte del trading on line, l'attività di **Directa Sim**, specializzata dal 1995, conferma che per i servizi internet ci sono buoni margini per l'outsourcing: «In modo particolare per le banche di medie di-

gestione amministrativa dei servizi finanziari un altro caso interessante è quello di **Rbc Dexia Investor Services**, società di *global custody*, amministrazione fondi e *transfer agency*. Joint venture tra **Royal Bank of Canada** e **Dexia**, offre agli investitori istituzionali soluzioni per la gestione amministrativa dei fondi, sicav, fondi pensione e altri veicoli di investimento. Può occuparsi del back office, ma anche di consulenza: «Il nostro modello non è solo di outsourcing tecnologico», dichiara **Paride Amiotti**, amministra-

to delegato di **Rbc Dexia Investor Services Italia**, «quanto quello di un servizio. **Rbc Dexia** è una società specializzata nel custody, con una conoscenza dei mercati e delle attività bancarie».

Rbc Dexia è una società specializzata nel custody, con un'attività internazionale, una conoscenza dei mercati e delle attività bancarie. Lavoriamo a una gestione intelligente e verificata dei processi». Gli ambiti di sviluppo dell'outsourcing in questo settore sono, anche in questo caso, più dinamici nei Paesi stranieri ma anche per l'Italia le occasioni non mancano. «Gli asset manager, soprattutto se indipendenti, stanno valutando accordi con partner che possano ottimizzare i costi di gestione e avere il valore aggiunto di una vista globale sui mercati». Si affidano a **Rbc Dexia** anche clienti italiani che lanciano prodotti finanziari all'estero e viceversa: istituti stranieri che vogliono entrare nel mercato italiano, secondo la formula della banca corrispondente. «Il gruppo ha deciso di investire nel

SERVIZIO

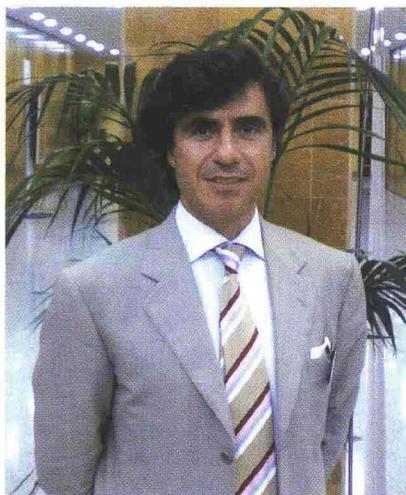
«Il nostro modello non è solo di outsourcing tecnologico», dichiara **Paride Amiotti**, amministratore delegato di **Rbc Dexia Investor Services Italia**, «quanto quello di un servizio. **Rbc Dexia** è una società specializzata nel custody, con una conoscenza dei mercati e delle attività bancarie».



mercato italiano perché vede molte potenzialità per il settore. La strada è questa, così come è già successo in altri Paesi, l'esternalizzazione in questo settore porta a qualità più alta e performance migliori».

SOLUZIONI EMERGENTI Tra le soluzioni emergenti di outsourcing, il SaaS, software as a service, vede già diversi attori di mercato: come Axway, gruppo Sopra, specializzato in business collaborativo, che ha siglato nel gennaio scorso un accordo con Atos Origin per l'integrazione dei servizi interaziendali su richiesta. L'obiettivo è quello di inserirsi nella domanda di mercato dei software as a service con un'offerta comune. «La partnership strategica che ci lega ad Atos Origin ci permette di approcciare il mercato SaaS in maniera globale, estendendo il nostro portfolio di servizi e consolidando la nostra leadership nell'integrazione business to business», ha detto **Claudio Mastore**, managing director di Axway Italia.

In base all'accordo, Atos Origin utilizzerà il software e le competenze di



Axway ed erogherà i servizi «on demand» per le aziende dal suo data center di Eindhoven, in Olanda. Una rete di operatori delle due aziende lavorerà a contatto con i clienti per offrire, secondo quanto dichiarato da Axway e Atos Origin, una valutazione rapida, nell'arco di due o tre giorni, e un impegno nella riduzione dei costi. Come da copione, si passa poi alla definizione

PARTNERSHIP STRATEGICA

«La partnership strategica che ci lega ad Atos Origin ci permette di approcciare il mercato software as a service in maniera globale, estendendo il nostro portfolio di servizi e consolidando la nostra leadership nell'integrazione business to business», dichiara **Claudio Mastore**, managing director di Axway Italia.

dei service level agreement e all'avvio dei servizi standardizzati.

«Il settore dei software as a service è importante e lo sarà ancora di più in futuro», ammette **Maurizio Erbani**, direttore tecnico di Bludis, distributore italiano di soluzioni di It management, sicurezza, comunicazione. «Lo constatiamo da come si stanno muovendo i nostri fornitori nell'offerta e da quello che ci chiedono i nostri clienti». Anche in Italia c'è già chi vuole migrare alla formula del software as a service, «un'ulteriore evoluzione dell'application service provider», secondo Erbani. La tendenza è un po' in ritardo rispetto ai Paesi dell'Europa settentrionale, ma è in linea con le dinamiche più frequenti nell'area mediterranea.

LA DISTRIBUZIONE DEI PRESTITI

L'attività di Bellis Spa, distributore di prodotti di credito al consumo, conferma che nei servizi finanziari l'outsourcing mantiene buoni margini di mercato. «Le banche si affidano ai distributori in grado di offrire affidabilità e competenze specifiche», dichiara **Salvatore Genna**, amministratore delegato di Bellis Spa, ricordando la curva di sviluppo della società: nata nel 2004, oggi in fase di espansione con la recente apertura di nuove agenzie territoriali, tre inaugurate tra aprile e maggio, a Roma, e altre previste per i prossimi mesi. Bellis è intermediario finanziario per i marchi Linea, Ducato, Plusvalore, Bbva, Barclays. Si occupa di cessione del quinto dello stipendio, prestiti personali e mutui. In questo periodo sta intensificando la promozione dei servizi per la cessione del quinto e le carte di credito: l'azienda lavora «con buoni risultati nonostante la delicata situazione attuale e la mancanza di liquidità dei mercati, che a volte rallentano le procedure per i prestiti personali e i mutui», ricorda Genna.

Condizione favorevole per lo sviluppo dell'outsourcing nel settore è, secondo Genna, avere capacità

operativa come partner specializzato ma, soprattutto, punto strategico è la qualità del rapporto con le banche clienti: «Bellis è ormai una realtà consolidata, che ha maturato una relazione di fiducia con gli istituti di credito», dice Genna. «Questo ci permette di mantenere salde le nostre quote di mercato, anche durante le fasi più difficili». L'azienda, che si è da sempre concentrata sul ramo dei prestiti personali, punta in futuro a lavorare anche nel settore corporate, in particolare nell'area mutui.



Salvatore Genna

Attiva da più di dieci anni nel settore, Bludis porta sul mercato da maggio la soluzione di sicurezza di Swivel, PinSafe. È un protocollo che permette di abilitare un utente di internet banking con autenticazione forte, senza il comune dispositivo token. «Spesso i clienti lo smariscono o lo dimenticano. Swivel non ha bisogno del token, si serve solo del computer e del cellulare». La cosiddetta *one time password*, la chiave di accesso generata al momento e valida per una sola transazione, viene elaborata grazie a un semplice meccanismo che si basa sul Pin dell'utente e su una stringa di sicurezza diversa per ogni operazione. La password viene mandata via sms: «È un sistema sicuro, già molto conosciuto all'estero», aggiunge Erbani. Bludis si occupa anche di Vpn, reti private virtuali e offre i suoi servizi agli istituti di credito e alle aziende di outsourcing.

QUANDO SI SCEGLIE IL SOURCING INTERNO

Ci sono casi in cui l'evoluzione tecnologica rende più conveniente il sourcing interno: come per la validazione e il ricircolo della carta moneta in filiale. **Stratos Baschenis**, direttore commerciale di New Cash Solutions s.r.l., distributore dei prodotti di Cts Cashpro, spiega come i più recenti teller cash recycler hanno permesso alla banca di gestire «in house» questo servizio, riducendo l'onere di affidarlo totalmente agli istituti di vigilanza.



Stratos Baschenis

«Oggi i dispositivi per il ricircolo del denaro, che permettono la verifica delle banconote logore hanno funzionalità elevate a costi contenuti, tali da essere installati secondo una logica di cash processing distribuito». L'automazio-

ne, ma in casa, delle operazioni di ricircolo del denaro può aiutare a «liberare tempo e risorse per le attività di business», continua Baschenis.

Si trova così un'alternativa all'outsourcing, con una riduzione notevole dell'onere e

del rischio del trasporto dei valori, e costi molto più bassi per l'intero servizio del trattamento del contante, compresa la gestione degli Atm di filiale.

Tra gli elementi che hanno portato alla evoluzione di questo mercato, importante è stata la normativa della Banca Centrale Europea del 2004, che

ha stabilito i criteri per il ricircolo delle banconote. Inoltre, poter gestire le transazioni avendo sempre il contante in cassaforte aggiunge un fattore di sicurezza e di deterrenza, «considerato che il nostro è il Paese europeo con il maggior numero di rapine all'anno».

In Italia, la proposta dei fornitori di teller cash recycler si sta confrontando con una nuova concezione di agenzia: «Normative e volontà di cambiamento delle banche fanno sì che l'aspetto delle filiali e la loro operatività si modifichino, con spazi self service a disposizione dei clienti e sportelli più attivi e veloci nelle operazioni di cassa, che permettono di conseguenza al cassiere di promuovere nuovi prodotti, servizi e consulenza», osserva Baschenis. I dispositivi per il ricircolo del denaro «sono una tecnologia necessaria a tale cambiamento».

SERVIZI WEB 2.0 Le evoluzioni nel mercato dei fornitori si vedono anche in ambito Soa, service oriented architecture, e nelle più recenti tecnologie per Internet come il web 2.0. Le architetture orientate ai servizi sono già presenti da un paio d'anni nelle soluzioni offerte dalle aziende e, stando alle previsioni, sono un settore dato in crescita nell'immediato futuro. Queste architetture, pensate per gestire applicazioni e processi differenti e integrarsi con le tecnologie preesistenti, sono utilizzate per servizi interni ed esterni e sono presenti anche nei progetti di reformatizzazione dello sportello in chiave mul-

ticanale. Tra gli altri, Ibm lavora molto sulle Soa e ha dichiarato, ad aprile 2008, di avere 6.500 contratti in corso in questa area a livello internazionale e su diversi settori industriali. Nel corso dell'ultimo evento sulle Soa, Impact 2008, che si è tenuto nell'aprile scorso a Las Vegas, Ibm ha annunciato una nuova offerta di **business event processing**, soluzioni di analisi, previsione e supporto decisionale. La società ha anche lanciato software e servizi per il cosiddetto **mashup**, ancora



EVOLUZIONE

«Il settore dei software as a service è importante e lo sarà ancora di più in futuro», afferma Maurizio Ermani, direttore tecnico di Bludis. Anche in Italia c'è già chi vuole migrare alla formula del software as a service, «un'ulteriore evoluzione dell'application service provider»,

un termine inglese che alla lettera sta per «miscuglio» e che sfrutta il Web 2.0. I mashup sono applicazioni web definite «ibride», che combinano contenuti che vengono da fonti diverse per elaborare un servizio nuovo: come partire da una lista di indirizzi e giungere alla loro localizzazione sulla mappa geografica. Ibm ha realizzato tre prodotti per lo sviluppo di applicazioni dinamiche tramite mashup: per gli operatori delle aziende, per i professionisti It e per gli sviluppatori. Come per tutti i grandi fornitori, Ibm lavora molto sull'aggiornamento delle tecnologie e ha realizzato, per le sue offerte di outsourcing alle banche, anche nuovi contenuti sulla sicurezza logica, dei servizi di continuità operativa e disaster recovery. ●

CRESCONO I SERVIZI ESTERNI

I servizi esterni crescono sul mercato italiano del 2,2%. il dato è relativo al 2007 ed è stato annunciato da Assinform, in marzo, come anteprima al rapporto consuntivo, sullo sviluppo delle tecnologie, previsto per quest'estate. Il ramo outsourcing è inserito nel comparto software, dato in crescita un po' in tutti i settori, con punte molto alte per le soluzioni di integrazione, il **middleware**, al 6,1% e con cifre più moderate ma sempre positive per il software di sistema, le applicazioni, l'integrazione e la consulenza.

Gli altri dati relativi a informatica e telecomunicazioni segnalano un buon andamento dell'hardware, una situazione statica sulle telecomunicazioni e, nel complesso, una di-

namica di crescita al di sotto della media internazionale. Il mercato dell'Ict cresce in Italia dello 0,9%, su scala mondiale del 5,5%. Per il 2007 vale 64 mila e 390 milioni, per il 2008 dovrebbe arrivare a 65 mila e 643 milioni, con una crescita dell'1,9%. «In tre anni, dal 2004 al 2007, l'It italiano ha invertito il trend negativo, fino a superare, con il 2% di crescita raggiunto nel 2007, l'andamento del Pil fermatosi all'1,5%», ha detto **Ennio Lucarelli**, presidente di Assinform, «si è trattato di uno sforzo notevole, ma ai ritmi attuali e nella prospettiva di ulteriore rallentamento dell'economia, il nostro divario con l'estero non solo non è destinato a ridursi, ma rischia di approfondirsi».