

Il futuro va verso la Banca Aperta

08-02-2010 a cura di Antonio Savarese

Sezione: E-FINANCE

Lo scorso 3 dicembre l'ABILab ha presentato a Milano il **Sesto Rapporto Osservatorio Intranet Bancario**, "Networking in Banca".

L'ABILab ha prodotto questo rapporto negli ultimi sei anni. L'iniziativa era nata come una relazione sullo stato dell'Intranet nelle banche aderenti al Consorzio.

Nel tempo, l'iniziativa si è venuta evolvendo conservando il titolo originario. Si è passato da un interessamento sulla Intranet a quello che si può definire un tavolo virtuale di lavoro all'interno delle banche.

Nell'ultimo anno, l'enfasi si è spostata ancora una volta. Nell'ambito di questo ultimo rapporto, si parla di **Enterprise 2.0**. La ricerca si è concentrata quest'anno sull'analisi di tre nuovi ambiti applicativi riconducibili al fenomeno dell'Enterprise 2.0:

- **Social Networking & Community (SN&C)**, intesa come l'utilizzazione nell'ambito delle imprese di strumenti di collaborazione attraverso la rete (in questo caso la rete interna Intranet). Si includono quindi tutte quelle iniziative che hanno come obiettivo la valorizzazione delle relazioni e della collaborazione all'interno e all'esterno della banca;
- **Unified Communication & Collaboration (UC&C)**, intesa come l'utilizzo di strumenti di comunicazione sempre più integrati, che ad esempio permettono l'integrazione della telefonia classica in una rete IP e la fusione tra diversi mezzi di comunicazione. Si fa riferimento quindi a quelle iniziative a supporto della gestione di ogni tipo di comunicazione, interna ed esterna alla banca, in modo unitario e indipendente dai mezzi adottati per veicolare i contenuti attraverso infrastrutture e strumenti impiegati;
- **Enterprise Content Management (ECM)**, intesa nel senso di utilizzare i sistemi informativi e di telecomunicazione per la gestione di informazioni non strutturate, quali ad esempio documenti, email, voce, immagini e al limite video.

Il fine del rapporto ABILab è quello di comprenderne:

- Il livello di maturità, consapevolezza e diffusione;
- Gli investimenti dedicati;
- I benefici attesi;
- Le possibili implicazioni a livello bancario.

Questi ultimi anni sono stati caratterizzati da profondi cambiamenti e trasformazioni che hanno coinvolto le banche italiane, dai fenomeni di fusioni e acquisizioni all'introduzione di nuove procedure operative e modelli di servizio.

Nell'ultimo anno, la forte discontinuità generata dalla crisi finanziaria internazionale ha imposto al sistema di affrontare una nuova fase di transizione, con inevitabili impatti sull'organizzazione e sulle decisioni strategiche di business.

Il 2009 è stato dunque caratterizzato dalla prevalenza – non solo nelle banche, ma in tutti i diversi comparti produttivi del Paese – di logiche di riduzione dei costi e aumento di efficienza, soprattutto attraverso la realizzazione di iniziative concrete e tangibili, con ritorni rapidi, in genere non superiori ai sei mesi.

L'indagine ABILab ha mostrato che gli investimenti in questi tre ambiti si dimostrano in linea con la media degli investimenti Intranet o addirittura maggiori.

In un anno in cui i budget dell'Informatica, soprattutto per quanto riguarda gli investimenti, sono stati o stabili o addirittura in diminuzione, gli investimenti in questi tre settori sono aumentati (almeno nel caso delle 14 banche esaminate, le quali rappresentano il 70% del sistema italiano in termini di personale).

L'ambito dell' **Enterprise Content Management** risulta quello in cui le banche hanno maggiormente investito e investiranno

in futuro. A seconda della dimensione delle banche, vi sono stati investimenti variabili tra le centinaia di migliaia di euro fino a diversi milioni di euro.

La motivazione è rispondere all'esigenza di una gestione efficiente di una quantità elevata ed eterogenea di documenti, quali modulistica e comunicati, report finanziari e di controllo di gestione, informazioni commerciali, contratti, dossier cliente, pratiche e documenti di qualità.

Tutti i responsabili dei sistemi informativi (Chief Information Officer, CIO) intervistati dichiarano che questo ambito avrà un ruolo rilevante nei prossimi tre anni per supportare la gestione dei processi della banca.

I CIO, intervistati da ABILab, attribuiscono alle applicazioni di **Unified Communication & Collaboration** un ruolo leggermente meno rilevante rispetto all'ECM, ma di certo in rapida ascesa. In particolare, otto CIO su dieci prevedono che questo ambito giocherà in futuro un ruolo importante nel supportare i processi della propria banca.

A differenza degli altri due ambiti, nell'analisi dei benefici attesi di iniziative di **Social Network & Community** non si registrano esigenze e aspettative misurabili, anche quantitativamente, come la riduzione dei costi e l'aumento di produttività, perché risultano difficilmente valutabili in modo diretto.

Si riscontrano aspettative relative al supporto alla collaborazione e alla gestione della conoscenza, insieme anche al miglioramento del senso di appartenenza e del clima aziendale e al supporto di iniziative di formazione e crescita individuale.

Dall'analisi del livello di maturità delle iniziative relative ai tre ambiti, le applicazioni di SN&C risultano essere in una fase ancora emergente, mentre l'ambito di UC&C sta attraversando un momento di forte crescita, poiché si è superata la fase di sperimentazione degli strumenti e si sono definiti piani evolutivi di lungo periodo, che comprendono spesso anche una razionalizzazione dell'infrastruttura di telecomunicazione.

Infine, l'ECM si trova ad un livello di maturità superiore rispetto agli altri due ambiti e ad esso corrisponde anche un grado di pianificazione più strutturato.

In continuità con le iniziative avviate nel 2008, l'Osservatorio ha ampliato il proprio orizzonte di ricerca, coinvolgendo nell'analisi oltre ai responsabili Intranet delle aziende appartenenti al Consorzio anche altre figure aziendali di spicco all'interno della banca.

In particolare, sono stati intervistati i Responsabili dei sistemi Informativi e i Responsabili dell'Organizzazione, con l'obiettivo di raccogliere la loro visione sul ruolo e la rilevanza della Intranet e sugli ambiti applicativi emergenti 2.0 a supporto delle rispettive funzioni e dei processi.

Nello scenario economico attuale, la Intranet e i nuovi paradigmi dell'Enterprise 2.0 possono dunque essere d'impulso in banca per favorire l'interazione e la collaborazione per scambiare informazioni in maniera rapida e al tempo stesso meno strutturata fra tutti i livelli, per essere efficienti e creare nuove identità.

Il beneficio è che in questa maniera si riesce a fare networking a beneficio della collaborazione e dell'operatività. Queste applicazioni interne sono poi un primo momento rispetto a quando nel tempo verranno estese anche ai propri clienti in un nuovo paradigma di **Banca Aperta**.

Esse corrispondono alle aspettative dei clienti e degli impiegati abituati ad utilizzare questi strumenti su di Internet nella loro vita privata.

Antonio Savarese e Bernardo Nicoletti

Bernardo Nicoletti, laureato in Ingegneria Elettronica presso il Politecnico di Torino e in Business Administration presso la Carnegie Mellon University di Pittsburgh, ha lavorato in numerose aziende di settori e Paesi differenti: trasporti (Alitalia), telematica (Sigma Plus), servizi finanziari (AirPlus, GE Capital, AIG UPC), computer reservations system (Galileo), GE Oil & Gas e GE International. Ha anche lavorato per il ministero degli Affari Esteri in una serie di progetti in Paesi in via di sviluppo. Attualmente è consulente di gestione aziendale.