

Cedacri, leader in Italia nei servizi di outsourcing per il settore bancario e le istituzioni finanziarie, è a capo di un Gruppo che, con oltre 1.000 dipendenti, offre al mercato servizi di Full outsourcing, Soluzioni applicative, Facility management, Business Process Outsourcing, Carte di pagamento, Gestione stampe e Business Information. All'interno del proprio portafoglio, il Gruppo annovera più di 150 clienti, dei quali oltre 70 istituti bancari, per un totale di 2700 sportelli e 31,5 milioni di transazioni gestite giornalmente, con un centro di calcolo che si colloca ai primi posti tra i centri italiani.



L'esigenza di monitorare l'operatività delle reti per verificare il rispetto delle normative interne ed esterne si è manifestata appena le problematiche della compliance hanno assunto maggiore importanza e i requisiti dettati dagli organismi di controllo (Consob, Bankitalia, ecc) si sono fatti più stringenti. Le banche avevano bisogno di uno strumento potente e affidabile, in grado di essere pilotato anche da utenti business.

Alcuni istituti avevano provato a risolvere il problema in autonomia, utilizzando pacchetti standard come Microsoft Access o Excel e sfruttando la banca dati Infocenter. Il personale che utilizzava questi strumenti doveva però necessariamente essere specializzato, con competenze a livello di programmatore. Spesso, poi, vista la specializzazione, si poteva fare affidamento su una sola persona, su cui erano concentrate tutte le competenze, con i rischi che questa situazione comportava.

Così, dopo aver individuato in MicroStrategy lo strumento ideale per realizzare un'applicazione per il controllo dell'attività delle filiali da parte degli istituti bancari, nel corso del 2008 parte ufficialmente un progetto per implementare un sistema che permettesse di distribuire le informazioni e che potesse essere governato anche da personale non IT. Viene realizzato un primo prototipo, che viene reso operativo agli inizi del 2009, quando la Banca Popolare di Spoleto opera da utente pilota del sistema (per diventarne poi il primo utilizzatore). Da allora, Cedacri ha attivato un totale di 10 istituti bancari, sui 70 che appartengono al suo parco clienti.

"I parametri controllati dall'applicazione", spiega Stefano Sorrentino, responsabile unità rischi operativi e controlli a distanza, settore sviluppo di Cedacri, "riguardano svariate attività, dalla compravendita dei titoli, all'apertura dei conti correnti, al rispetto delle normative interne ed esterne. Uno spettro molto ampio di compiti che di solito sono svolti dall'auditing degli istituti di credito".

Ma il sistema non si limita ad evidenziare le presunte anomalie attraverso indicatori efficaci e facili da individuare: una volta individuati i comparti a rischio, attraverso un

report viene fornita una check list di parametri che permette alla sede centrale di eseguire controlli più accurati in loco.

“Questa analisi si estende a tutto il sistema informativo bancario”, prosegue Sorrentino, “e riguarda quindi l’operatività della finanza, dei crediti, delle carte di credito, dello sportello, ecc. Questo è lo sforzo che ha fatto Cedacri: cercare di coprire con la piattaforma MicroStrategy e con la propria base dati tutta l’area dei controlli. L’applicazione è stata sviluppata all’interno di Cedacri utilizzando un team di circa tre persone e appoggiandoci nelle prime fasi a specialisti esterni. Inizialmente abbiamo lavorato sul fronte della finanza (regolamentazioni Mifid e Consob) e successivamente sono stati coperti gli altri settori, fino ad arrivare alla struttura dell’attuale database”.

Uno dei punti di forza dell’applicazione è la grande efficacia della funzione “drill anywhere”. Cedacri ha volutamente progettato un modello dei dati molto articolato, per aderire il più possibile alla complessità tipica del mondo bancario. “Se inizio la mia analisi dal cliente”, spiega Sorrentino, “posso, ad esempio, risalire a quanti conti correnti e quanti dossier titoli possiede e ai rispettivi saldi. Se parto dalla filiale posso sapere la situazione dei conti aperti nell’ultimo periodo e così via. Poi ci sono tipi diversi di utenti, con privilegi di accesso diversi: alcuni vogliono usare i report standard mentre altri (mediamente gli utenti evoluti sono un paio per banca) vogliono essere autonomi e crearseli da soli”.



Il data center.

Ad oggi Cedacri ha progettato circa 100 report standard, che possono essere distribuiti automaticamente, ma la flessibilità di MicroStrategy consente di creare un numero pressoché infinito

di indicatori: l’ultima banca cliente ne ha chiesti ben 180, compreso un super-indicatore che a colpo d’occhio è in grado di fotografare la situazione di tutte le filiali e di tutti i promotori. L’utilizzo dell’applicazione è reso ancora più agevole dalla similitudine con gli strumenti d’ufficio più comuni, come quelli dell’ambiente Microsoft Office; le banche clienti, quindi, non devono investire tempo e denaro in formazione per gli utenti del sistema.

Chi ha un reparto IT, invece, può esplorare le potenzialità dell’ambiente MicroStrategy creando report personalizzati. L’architettura del sistema prevede che tutti i server risiedano all’interno della ‘server farm’ Cedacri, mentre le banche si collegano via Web tramite la Intranet aziendale. In questo modo gli istituti non devono preoccuparsi di aggiornare il

software e godono di un livello di sicurezza molto alto, implementato, tra l'altro, con il single sign-on.



La sala controllo.

Tra gli altri pregi del sistema, è Cedacri a prendersi carico di modificare il modello dati all'evolversi delle regole, che oggi nel mondo bancario sono tante e cambiano con una frequenza notevole. "Siamo molto attenti all'aspetto relativo all'aggiornamento del sistema", conclude Sorrentino, "così come siamo sempre stati attenti alla qualità del dato. Un buon edificio si costruisce dalle fondamenta, e questo ci ha permesso di riscuotere un notevole successo da quando, grazie alla base dati, abbiamo ampliato le funzionalità dell'applicazione dal settore finanziario a tutte le attività della banca: il lavoro svolto sui dati rappresenta l'80% del nostro sforzo, ed è quello che distingue la nostra applicazione dalle soluzioni pacchettizzate, che in fin dei conti sono solo scatole vuote".

Il super-indicatore di filiale rappresenta lo sviluppo più recente del sistema, ed è già realtà: è un report che sembra una dashboard, e che mette insieme tanti indicatori in un unico colpo d'occhio, consentendo alla banca di avere una sorta di classifica sempre aggiornata delle filiali e dei promotori, per capire quelli più a rischio su cui è necessario intervenire.

"Eseguendo il drill sulla filiale", precisa Sorrentino, "si arriva al dettaglio, visualizzando tutti gli indicatori interessati. Drillando invece sull'indicatore si ottiene la classifica delle filiali sulla base di quell'indicatore. Navigando nei dati, si può arrivare anche al dettaglio del singolo cliente".

Due le possibili evoluzioni future. La prima consiste nel fornire alle banche un sistema ed un workflow per recepire i feedback da parte delle filiali: queste infatti potranno rispondere alle sollecitazioni provenienti dalla sede fornendo le spiegazioni relative alla lista delle anomalie inviate dall'ufficio centrale. La seconda coinvolge la mobilità: alcuni istituti hanno già chiesto di poter avere le dashboard su iPad; chi fa le ispezioni presso le filiali troverebbe sicuramente più comodo portarsi un tablet, leggero e interattivo.