

 **ESPERIENZE** - DEXIA CREDIOP

# Una piattaforma user-centered per la finanza strutturata

CON UN PERCORSO DI DUE ANNI, DEXIA CREDIOP HA ADOTTATO UNA NUOVA SOLUZIONE PER LA GESTIONE DEI FINANZIAMENTI. PASSANDO A UN SISTEMA DIPARTIMENTALE E UTILIZZANDO UNA INFRASTRUTTURA APERTA ALL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA, CON UN FRONT END DISEGNATO INTORNO ALL'UTENTE PER GARANTIRE LA MIGLIORE USER EXPERIENCE POSSIBILE

Costruire un software per la finanza strutturata con gli stessi principi di una app consumer. Unendo la necessaria evoluzione delle tecnologie a un nuovo approccio che mettesse al centro del front end l'esperienza dell'utente. Il progetto avviato nel 2012 da Dexia Crediop voleva sostituire le soluzioni utilizzate per la gestione dei finanziamenti corporate. Prodotte negli anni '90, le applicazioni erano basate su mainframe e sviluppate in linguaggi (CSP, Cobol II, PL/I) non più in grado di cogliere tutte le opportunità dell'evoluzione tecnologica. «Al di là degli obiettivi tecnici – spiega Lino Tedesco, Responsabile IT&Facility di Dexia Crediop – volevamo un software pensato per l'utilizzatore finale e non per gli specialisti. Una prospettiva diffusa nella tecnologia consumer ma an-

cora inusuale per il software professionale. Con Pegaso 2000, nostro partner storico, abbiamo fissato l'obiettivo di innovare, salvaguardando gli investimenti effettuati nel tempo, e costruire al contempo una interfaccia piacevole, user friendly ed ergonomica».

## Obiettivo user experience

Dopo una prima fase, avviata con la dismissione di una parte transazionale, sostituita con un applicativo web-based andato in produzione in meno di un anno, si è arrivati a rilasciare a metà 2015 l'ultimo lotto della parte batch, dando ufficialmente vita al nuovo package applicativo dipartimentale, ribattezzato Co.Fi. «Abbiamo tenuto conto dei commenti che, negli anni, abbiamo ricevuto dagli utenti interni – prosegue Tedesco – per creare un front end ottimale per la user experience dell'utilizzatore, che non lascia intuire la complessità dell'engine sottostante. Co.Fi è in grado di gestire tutte le pratiche di finanziamento complesse di un istituto di credito o di una banca d'affari, dalle operazioni bilaterali o in pool fino alle anticipazioni, alle operazioni in credito agevolato in tutte le sue forme e a quelle rotative. L'utente può accedere a Co.Fi. da qualunque dispositivo dotato di browser: abbiamo messo l'utilizzatore al centro proprio per avere una interazione intuitiva, tempi di attesa adeguati e, in generale, per evitare che l'applicazione fosse "subita" anziché utilizzata».

*Lino Tedesco, Responsabile IT&Facility di Dexia Crediop*



### Mainframe dismesso a fine 2015

Dal punto di vista tecnico, il progetto ha richiesto due anni e si è articolato in tre fasi. La prima di adeguamento web di tutte le funzionalità TP, con l'eliminazione del linguaggio CSP e del sistema operativo CICS e l'abilitazione dell'accesso omnidevice. «In un secondo momento sono state adeguate al web tutte le funzionalità batch – racconta Tedesco – eliminando il linguaggio PL/I, semplificando la catena serale batch e portando tutta la procedura finanziamenti sul sistema dipartimentale. Con il terzo passaggio, abbiamo migrato il database DB2 in ambito dipartimentale, dismettendo completamente il sistema operativo MVS per la piattaforma finanziamenti. Così siamo arrivati, dal 31 dicembre 2015, a dismettere il mainframe portando tutte le applicazioni sul dipartimentale dopo un periodo di operatività in parallelo durato 2 mesi. Questo ci consente di ottenere importanti risparmi in termini di costi e dell'utilizzo di risorse, ma anche di evitare quei colli di bottiglia e punti di criticità che le infrastrutture miste, per loro natura, presentano».

### Coinvolgimento e valorizzazione dell'utente

Co.Fi. nasce dalla collaborazione con Pegaso 2000, come soluzione aperta e modulare, scalabile nel tempo in base all'evoluzione tecnologica per aumentare l'efficien-



Franco Cicogna, CEO di Pegaso 2000

za del processo lavorativo. «Per la nostra Banca sono stati realizzati prodotti modulari – spiega Tedesco – che, pur essendo delle vere e proprie soluzioni verticali, sono integrabili tra loro e consentono una gestione unificata che copre l'operatività complessiva dell'area crediti. L'attuale ritmo di crescita dell'innovazione tecnologica impone un continuo aggiornamento dei sistemi: oggi lo sviluppo delle soluzioni consumer è già orientato all'utilizzo e il mondo IT sta puntando alla semplicità di utilizzo». «Uno degli aspetti più importanti di questo progetto – aggiunge Franco Cicogna, CEO di Pegaso 2000 – è il coinvolgimento dell'utente. La possibilità di dare indicazioni su come deve essere utilizzata l'informazione e come deve essere strutturato lo strumento,

indipendentemente da qualunque problematica tecnologica, ha dato un valore aggiunto tanto allo sviluppo del prodotto quanto alla persona stessa, resa più partecipe del lavoro che svolge».

### Processi in parte dematerializzati

L'operatività della banca ne è risultata arricchita per la gestione di nuovi prodotti e l'intercettazione di nuove opportunità provenienti dal mercato. «Ma abbiamo anche migliorato i processi – commenta Tedesco – grazie alla dematerializzazione dei documenti cartacei con salvataggio nel sistema documentale aziendale. Siamo gradualmente arrivati a un minore utilizzo della carta, cancellando la necessità di creare una fiche cartacea. In generale, nel settore bancario c'è un approccio ancora molto orientato alla importanza di un pezzo di carta firmato di pugno dal cliente. Noi al momento abbiamo eliminato una parte dei documenti che passano dal front al back office e che riepilogavano, per esempio, le informazioni da caricare, oppure il repository per gli aspetti MiFID e relativi alla trasparenza, in cui il documento di carta viene oggi scansionato e caricato sul documentale. Per le banche l'obiettivo ideale è un workflow operativo con automatizzazioni elettroniche: dal punto di vista tecnologico è tutto fattibile, l'unico limite è l'approccio».

A.G.