

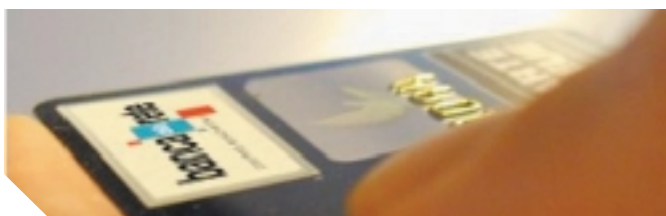
## La rete integrata dei promotori finanziari

Banca della Rete ha scelto la convergenza di voce e dati come premessa allo sviluppo di servizi applicativi avanzati per i professionisti del risparmio gestito

- **Banca della Rete fonda il vantaggio competitivo sull'innovazione di prodotto e sull'utilizzo di tecnologie avanzate**
- **L'integrazione delle reti voce e dati è vista come elemento strategico per l'efficienza e la qualità del lavoro dei promotori finanziari e per il valore trasferibile ai clienti.**
- **Le tecnologie Cisco Systems sono state scelte per il know how dimostrato nel settore, per l'affidabilità e l'apertura tecnologica, nonché per la previsione di rapido ritorno di questi investimenti.**

Banca della Rete nasce nel 2000 nel quadro degli accordi di partnership fra Banca di Roma e Telecom Italia. La "Mission" del nuovo istituto è quella di promuovere un modello innovativo di distribuzione attraverso una rete di promotori finanziari. A tale scopo si pone alla base delle attività di banking, trading e asset management un'infrastruttura tecnologica in grado di ottimizzare i processi di erogazione dei servizi. Le peculiarità del modello di business di Banca della Rete hanno portato Telecom Italia a individuare questa struttura come ideale per la sperimentazione dei sistemi di telecomunicazione più innovativi nel campo dei servizi finanziari, in un'ottica di completa apertura tecnologica alla dinamica delle esigenze dei clienti e dei propri professionisti.

La rete di oltre 450 promotori finanziari costituisce la principale risorsa dell'istituto. A questi professionisti sono rivolti i servizi infrastrutturali e applicativi definiti dalla strategia di evoluzione tecnologica di Banca della Rete. Marco Doniselli, vice direttore generale, ha descritto le finalità del nuovo sistema di integrazione voce-dati basato su tecnologie Cisco Systems. Accanto a lui Carlo Colombo, responsabile sistemi informativi-tecnologie e Sergio Alberoni, responsabile sistemi informativi-sviluppi applicativi, coinvolti in prima persona nell'analisi costi/benefici e nella realizzazione di questo progetto.





Dall'integrazione ai servizi applicativi

A metà del 2002 Banca della Rete avvia la ridefinizione di molti aspetti dell'infrastruttura tecnologica ed estende il già evoluto utilizzo delle tecnologie web alla telefonia, eliminando i sistemi tradizionali, sia negli uffici centrali, sia nelle sedi periferiche dove operano i promotori finanziari. Il progetto di convergenza voce/dati punta all'integrazione della piattaforma applicativa con un'infrastruttura di comunicazione intelligente e basata su protocolli IP. La filosofia che guida i responsabili dei sistemi informativi in Banca della Rete percepisce la tecnologia come elemento di valore solo se fruita in modo intuitivo dagli utenti, rispondendo a precise necessità operative.

*“Il supporto infrastrutturale e applicativo alla rete dei promotori costituisce un impegno primario di Banca della Rete - dichiara Marco Doniselli - perché noi vediamo la tecnologia come uno degli strumenti fondamentali per cogliere le nuove opportunità di business. Il mercato ci chiede infatti una continua innovazione di prodotto e di modalità di fruizione dei servizi ed abbiamo la fortuna di avere dei professionisti estremamente ricettivi nell'accogliere le innovazioni tecnologiche, ma altrettanto esigenti sui contenuti e sulla loro fruibilità”.*

Questo progetto è stato realizzato coordinando le diverse competenze di Banca della Rete per le analisi funzionali, di Telecom Italia per la gestione integrata delle operazioni e di Cisco Systems per l'implementazione ottimale delle proprie tecnologie sulla specifica realtà produttiva dell'istituto bancario. La partnership così creata ha dato il via alla progettazione di un'architettura affidabile e completamente aperta a successive espansioni dei servizi applicativi.

*“La soluzione AVVID (Architecture for Voice, Video and Integrated Data) di Cisco, con i relativi componenti hardware e software, è destinata a risolvere le attuali necessità di connessione fra sede centrale e promotori finanziari - afferma Carlo Colombo - ma il vero valore di un'infrastruttura integrata emergerà nella prospettiva di medio termine, quando offriremo la nuova generazione di servizi applicativi, i cui benefici si sommeranno ai considerevoli risparmi già ottenuti nei costi per le telecomunicazioni”.*

I nuovi servizi resi possibili dalla tecnologia IP Telephony di Cisco Systems verranno quindi implementati

progressivamente come risposta ad esigenze originate espresse dagli utenti, realizzando così una piattaforma ottimizzata per la comunicazione quotidiana fra sede centrale e professionisti in azione presso i clienti, con i vantaggi di un costante allineamento fra decisioni strategiche e operatività.

Immediata riduzione dei costi, progressiva estensione delle funzionalità

*“Dopo il consolidamento della nuova piattaforma cominceremo con lo sviluppo di applicazioni avanzate, sia utilizzando soluzioni Cisco, sia sviluppando nostri applicativi specifici - spiega Carlo Colombo - la comunicazione vocale diverrà pervasiva su tutta la rete, con qualsiasi dispositivo e senza limitazioni di luogo. Con questa infrastruttura abbiamo voluto raggiungere diversi obiettivi, a breve e medio termine, e l'integrazione dei dispositivi di comunicazione con strumenti intelligenti per l'operatività dei promotori costituisce un punto di forza che giustifica ampiamente i costi del progetto. I ritorni sull'investimento sono comunque già ben visibili nei risparmi ottenuti dai minori costi di gestione”.*

Le nuove funzioni del sistema integrato non pregiudicano la semplicità di utilizzo dei nuovi dispositivi di comunicazione, informazione e produttività personale, che rimane un punto di forza fondamentale della soluzione AVVID di Cisco Systems. I promotori finanziari di Banca della Rete possono quindi utilizzare agevolmente le funzioni di messaggistica e di segreteria telefonica avanzata, con la possibilità di registrare gli ordini effettuati in modalità vocale, sia nei propri uffici sia presso i clienti tramite connessioni GPRS al sistema centrale. Infine, il sistema di billing contenuto negli applicativi di gestione permette un'immediata ripartizione dei costi telefonici fra i promotori, semplificando le operazioni amministrative.

*“I nostri promotori finanziari che stanno oggi utilizzando le funzioni di base dei nuovi dispositivi di comunicazione come il Telefono IP Cisco 7940, sono risultati immediatamente operativi, senza necessità di training specifici - afferma Sergio Alberoni - ed entro breve offriremo loro il supporto tecnico per l'utilizzo ottimale degli applicativi più avanzati. Entro la fine del 2002 tutti i 56 uffici locali dei promotori di Banca della Rete saranno integrati nella nuova infrastruttura, ma questa scadenza costituirà solo il primo passo per la costruzione di servizi realmente all'avanguardia nel settore del banking”.*



Banca della Rete ha optato per la **soluzione AVVID** che offre **evidenti vantaggi** nell'immediato e sul lungo periodo

#### Risultati e prospettive

L'utilizzo di un'unica rete cablata con un unico responsabile per la manutenzione, l'eliminazione dei canoni e la minore complessità di evoluzione degli applicativi sono i risultati di una precisa strategia di migrazione dai sistemi esistenti verso una piattaforma scalabile ed affidabile nelle componenti hardware e nei moduli software. Solo con un'attenta pianificazione degli interventi sul network, Banca della Rete è riuscita a compiere un'agile evoluzione della propria rete verso i vantaggi della Telefonia IP.

*“Stiamo realizzando i primi risparmi sui servizi telefonici di base, che rappresentano un primo ritorno sull'investimento – afferma Marco Doniselli. La vera svolta verso l'innovazione sarà però costituita dai servizi applicativi che stiamo progettando di integrare sulla piattaforma. Si farà leva anche sulle potenzialità di interazione e informazione che possono esprimere strumenti quali il SoftPhone di Cisco”.*

*“Cominceremo con l'introduzione graduale di nuovi servizi per apprezzare le potenzialità dello strumento – aggiunge Sergio Alberoni – ad esempio, il nostro call center già operativo su sistema CTI opererà fra breve su tecnologia IP integrandosi quindi con la piattaforma di comunicazione utilizzata dai promotori grazie alla soluzione Cisco IPCC (IP Contact Center). In questo campo le opportunità offerte da una piattaforma condivisa per comunicazioni vocali e scambio di dati con i contact center sono enormi. Nel prossimo futuro renderemo quindi disponibili tecnologie quali Wireless, SoftPhone e Contact Center basato su IP. Stiamo valutando lo sviluppo di nuovi strumenti multimediali di e-learning basati su tecnologia CDN (Content Delivery Network)”.*

Dalle parole delle persone di Banca della Rete emerge la soddisfazione per il successo di un progetto importante per il futuro dell'istituto, ma si nota anche come la gestione delle fasi progettuali e delle competenze siano state oggetto di particolare attenzione. *“Solo così – conclude Carlo Colombo – è possibile trarre il massimo vantaggio dalla soluzione AVVID di Cisco, che può risultare più impegnativa nelle fasi progettuali ma che offre evidenti vantaggi nell'immediato e sul lungo periodo”.*

**Cisco Systems:**

<http://www.cisco.com/it>

**Banca della Rete:**

<http://www.bancadellarete.it>

**Telecom Italia:**

<http://www.telecomitalia.it>

**Banca di Roma:**

<http://www.bancadiroma.it>

**Contact Center basato su IP:**

[http://www.cisco.com/global/IT/solutions/ent/avvid\\_solutions/ipcc\\_home.shtml](http://www.cisco.com/global/IT/solutions/ent/avvid_solutions/ipcc_home.shtml)

**Customer Care:**

[http://www.cisco.com/global/IT/solutions/ent/bus\\_solutions/cc\\_home.shtml](http://www.cisco.com/global/IT/solutions/ent/bus_solutions/cc_home.shtml)



**Headquarters**

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
Tel: 001 408 526-4000  
001 800 553-NETS (6387)  
Fax: 001 408 526-4100  
Sito World Wide Web:  
<http://www.cisco.com>

**Sede europea**

Cisco Systems Europe  
11 rue Camille Desmoulins  
92782 Issy-les-Moulineaux  
Cedex 9, France  
Tel: 0033 1 58 04 60 00  
Fax: 0033 1 58 04 61 00

**Sede italiana**

Cisco Systems Italy  
Via Torri Bianche, 7  
20059 Vimercate (MI)  
Tel: 039 6295 1  
Fax: 039 6295 299  
Sito World Wide Web:  
<http://www.cisco.com/it>

**Filiali di Roma**

Cisco Systems Italy  
Via del Serafico, 200  
00142 Roma  
Tel. 06 51645001  
Fax: 06 51645001

**Le filiali Cisco Systems nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi e i numeri di telefono e fax sono disponibili sul sito Cisco Connection Online all'indirizzo <http://www.cisco.com/go/offices>**

Arabia Saudita • Argentina • Australia • Austria • Belgio • Brasile • Bulgaria • Canada • Cile • Cina • Colombia • Corea • Costa Rica • Croazia • Danimarca • Emirati Arabi • Filippine • Finlandia • Francia • Germania • Giappone • Gran Bretagna • Grecia • Hong Kong • India • Indonesia • Irlanda • Israele • Italia • Lussemburgo • Malesia • Messico • Norvegia • Nuova Zelanda • Olanda • Perù • Polonia • Portogallo • Portorico • Romania • Repubblica Ceca • Russia • Scozia • Singapore • Slovacchia • Slovenia • Spagna • Stati Uniti • Sud Africa • Svezia • Svizzera • Tailandia • Taiwan • Turchia • Ucraina • Ungheria • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe