

Appendice

Metodologia dell'indagine

(Tavv. 111 - 115)

Il questionario riferito all'esercizio 1997 - assistito da una procedura automatizzata per l'acquisizione dei dati - è stato trasmesso al consueto campione, composto da tutte le banche del sistema aventi la forma giuridica di società per azioni e di popolari cooperative.¹

All'iniziativa hanno aderito 117 banche, che rappresentano circa l'88% del campione e quasi l'80% del sistema creditizio nazionale in termini di fondi intermediati; le banche rilevate rappresentano, in termini di oneri informatici, circa il 90% del totale stimato per l'intero campione.

La rilevante mole di dati trattati e la disomogeneità sul piano organizzativo e operativo delle banche partecipanti all'indagine hanno reso necessario, così come negli anni più recenti, un ampio ricorso ad appropriate tecniche statistiche, sia nella fase di acquisizione e controllo dei dati sia nella fase di elaborazione degli stessi. Nella prima di dette fasi, sono state, in particolare, utilizzate le analisi di regressione e delle componenti principali per la rilevazione di possibili anomalie nelle segnalazioni ("outliers"); nella seconda, si è fatto ricorso a tecniche di "cluster analysis" per l'individuazione dei diversi schemi di comportamento e per il loro raggruppamento.

In particolare, una stima della spesa informatica delle banche del campione è stata ottenuta con l'analisi di regressione lineare, stante la stretta correlazione individuata tra spesa EAD e costi operativi.²

Come di consueto, tutti i valori monetari riferiti agli esercizi pregressi sono stati rivalutati sulla base dell'indice dei prezzi al consumo per la collettività nazionale³. Tale impostazione è stata seguita anche per i valori degli aggregati desunti dalle segnalazioni di Vigilanza.

Analogamente, per assicurare la piena comparabilità delle informazioni riferite al triennio osservato (1995-97), sono stati accorpati i dati, riferiti agli esercizi 1995 e 1996, relativi alle banche coinvolte nei processi di concentrazione realizzatisi entro il 1997.

Va evidenziato che, nell'ambito delle otto classi in cui è ripartito il campione (cfr. infra) le banche delle prime tre classi dimensionali ("maggiori", "grandi" e "medie") e la quasi totalità di quelle della quarta classe ("piccole A") presentano una costante partecipazione all'indagine nel triennio in considerazione; ciò rende particolarmente attendibili e significativi i relativi confronti temporali. Per contro, le informazioni riferite alle rimanenti classi ("piccole B", "minori A" e "minori B", "istituti a medio e lungo

¹ L'indagine non ha riguardato gli istituti centrali di categoria, le banche di credito cooperativo e le filiali di banche estere.

² La forte correlazione esistente tra le due grandezze è avvalorata dall'indice di regressione lineare calcolato ($R^2=0,97$).

³ Tale indice ha assunto, nell'ultimo triennio, i seguenti valori: 1995=100; 1996=104; 1997=106,1.

termine”) risentono della variabilità e del sensibile calo, nel periodo in considerazione, del numero di banche che hanno aderito alla rilevazione: ciò può riflettersi, in alcune circostanze, sulla significatività dei raffronti temporali riferiti a tali classi.

Occorre tenere inoltre conto del fatto che le singole classi di riferimento comprendono banche con caratteristiche organizzative, gestionali e di mercato alquanto differenziate, i cui valori possono talora presentare notevoli scostamenti rispetto ai valori medi della classe di appartenenza.

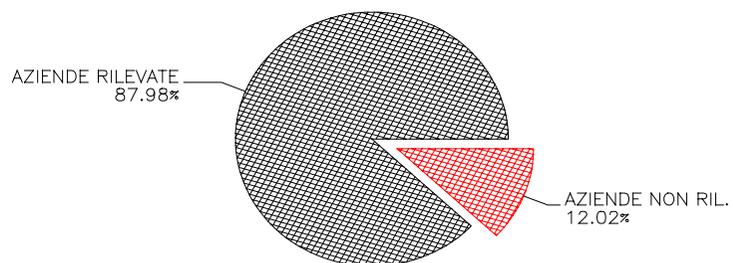
Nell’analisi dei vari fenomeni, i valori medi riferiti all’intero campione sono stati riportati solo per le grandezze (prevalentemente rappresentate attraverso rapporti tra indici) in cui detti valori assumono significatività sul piano statistico. Nelle rappresentazioni grafiche, accanto ai valori medi dei profili indagati è indicato il numero delle banche i cui valori sono confluiti nelle medie (frequenza delle osservazioni); per facilitare la comprensione dei fenomeni osservati, ciascuna tabella riporta altresì il riferimento alla relativa domanda del questionario. Per alcuni particolari aspetti, si è poi reso necessario riferire le elaborazioni a specifici sottoinsiemi del campione: tale circostanza si evince dalla frequenza delle osservazioni indicata nelle relative tavole.

Le prime risultanze della presente rilevazione sono state diffuse alle banche partecipanti lo scorso mese di luglio. Nell’occasione, oltre al consueto documento di sintesi e al supporto magnetico contenente i valori della spesa informatica del 1997 con i principali indicatori statistici (minimo, massimo, media, deviazione standard di ciascuna voce di costo), è stato inviato anche un supporto cartaceo con i valori medi di ciascuna classe organizzati nello stesso formato grafico con il quale i dati sono stati forniti dalle banche; ciò allo scopo di agevolare ciascuna banca nel confronto con il “profilo” medio della classe di appartenenza.

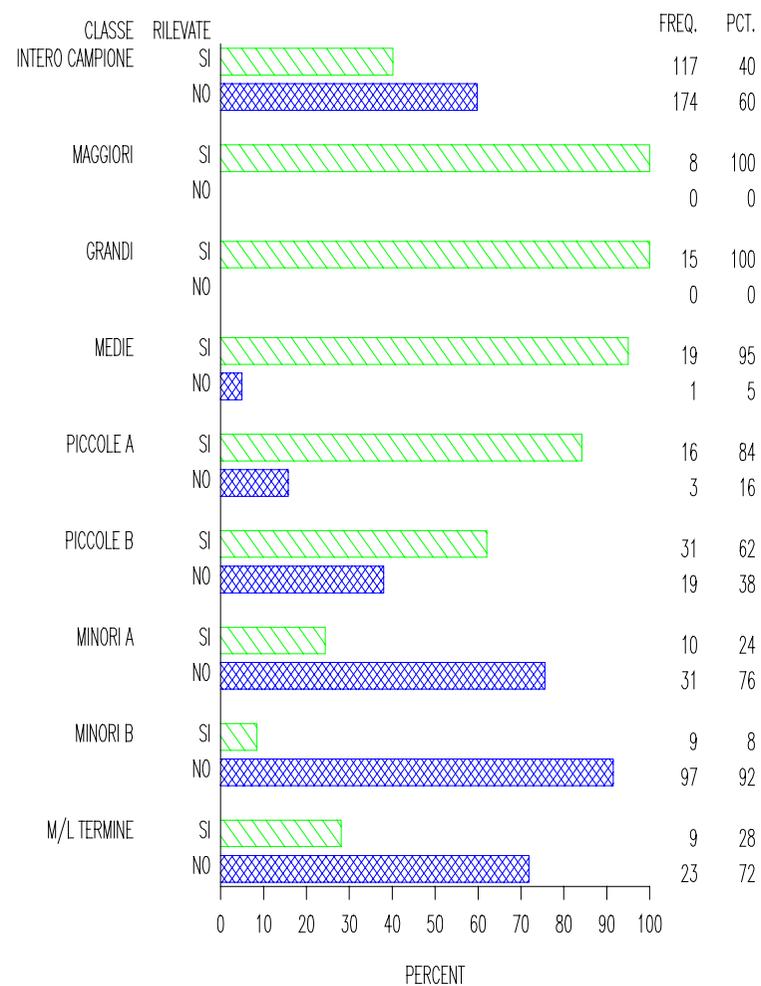
Ogni banca può raffrontare la propria posizione all’interno della classe dimensionale di appartenenza anche attraverso l’utilizzo degli aggregati di Vigilanza nel triennio 1995-97: fondi intermediati; depositi e impieghi; costi generali; costi operativi; margine di intermediazione; numero dei rapporti, delle operazioni, dei dipendenti e degli sportelli.

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

DIMENSIONI RISPETTO AI FONDI INTERMEDIATI

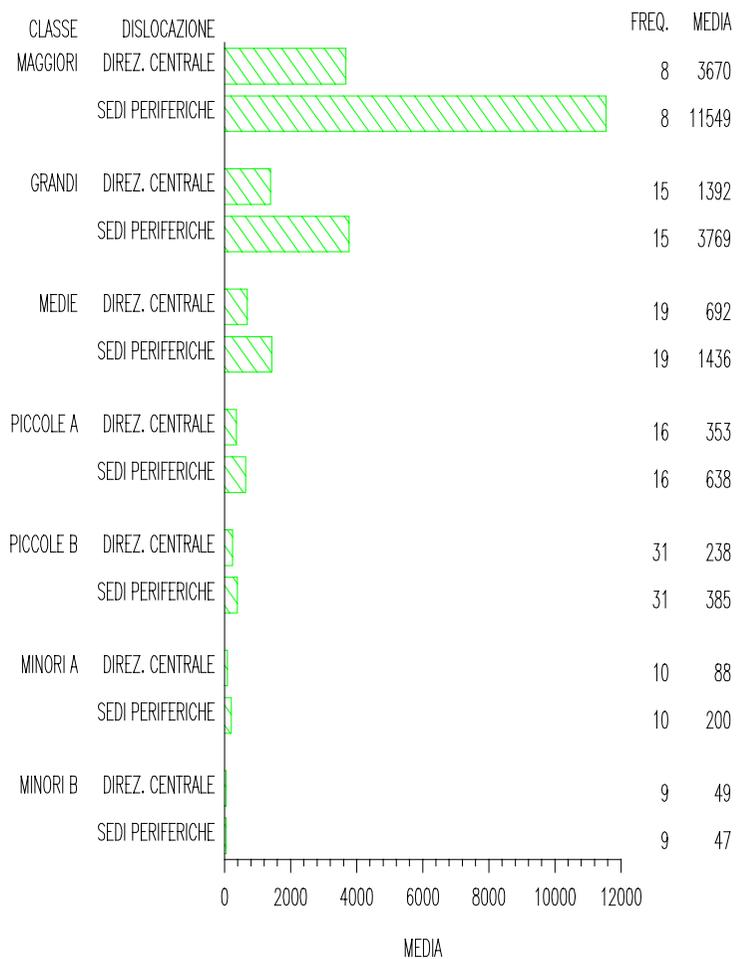


COMPOSIZIONE PER CLASSE DIMENSIONALE

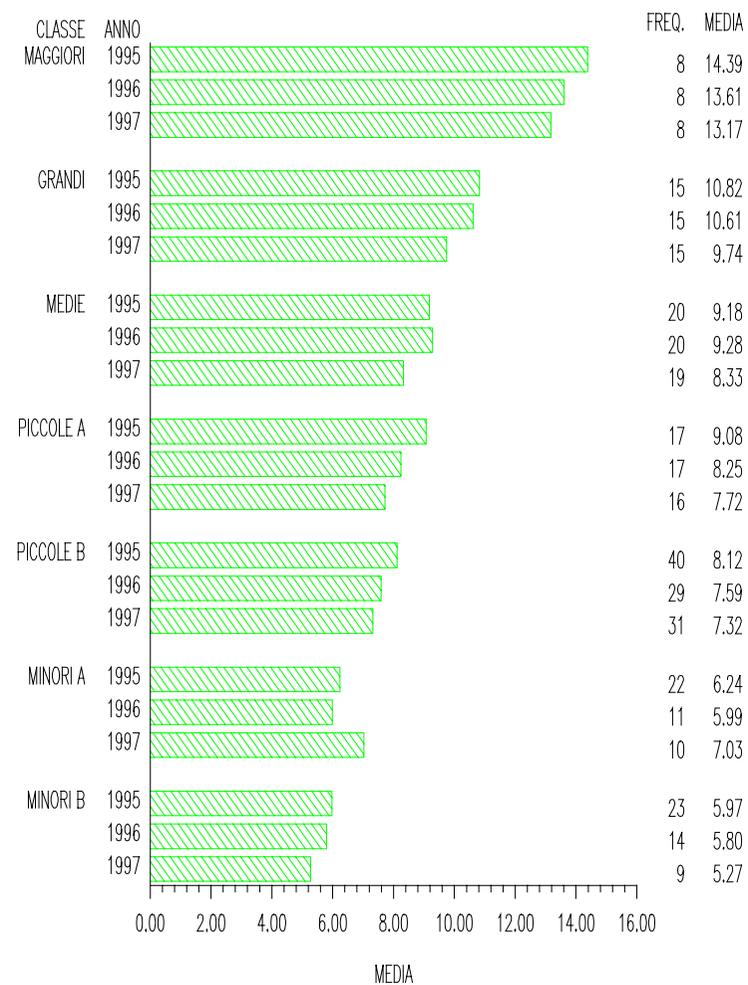


PERSONALE AZIENDALE

*NUMERO MEDIO PERSONE PER AZIENDA
(ESCLUSI DIPENDENTI ESATTORIALI)*



PERSONALE SEDI PERIFERICHE / SPORTELLI



VALORI MEDIATI PER CLASSE DIMENSIONALE

Anno 1997

	FONDI INTERMEDIATI (mln. di lire)	DEPOSITI E IMPIEGHI (mln. di lire)	COSTI GENERALI (mln. di lire)
MAGGIORI	124.431.686	96.291.430	12.213.481
GRANDI	38.492.047	29.461.245	3.404.993
MEDIE	14.770.446	12.051.344	1.207.400
PICCOLE A	6.425.960	5.210.392	597.613
PICCOLE B	3.659.867	3.024.692	312.655
MINORI A	1.583.654	1.415.598	136.988
MINORI B	509.666	453.974	41.628

	COSTI OPERATIVI (mln. di lire)	MARGINE DI INTERMEDIAZIONE (mln. di lire)	NUMERO RAPPORTI
MAGGIORI	2.957.061	4.108.076	4.353.397
GRANDI	992.553	1.439.561	1.552.153
MEDIE	397.770	617.367	754.300
PICCOLE A	199.142	293.615	332.828
PICCOLE B	121.912	172.976	237.773
MINORI A	52.462	78.733	103.732
MINORI B	17.730	27.324	31.051

	NUMERO OPERAZIONI	NUMERO DIPENDENTI (inclusi esattoriali)	NUMERO SPORTELLI
MAGGIORI	137.684.941	15.490	886
GRANDI	53.986.883	5.214	386
MEDIE	23.368.036	2.158	175
PICCOLE A	10.680.928	1.018	84
PICCOLE B	7.125.748	626	54
MINORI A	2.883.655	288	29
MINORI B	800.308	97	9

A100

Tav. 113

VALORI MEDIATI PER CLASSE DIMENSIONALE

Anno 1996

	FONDI INTERMEDIATI (mln. di lire)	DEPOSITI E IMPIEGHI (mln. di lire)	COSTI GENERALI (mln. di lire)
MAGGIORI	120.568.954	93.529.668	12.470.258
GRANDI	35.049.975	27.957.127	3.447.829
MEDIE	13.575.987	11.810.662	1.337.018
PICCOLE A	6.037.032	4.987.366	637.107
PICCOLE B	3.486.737	3.024.166	365.232
MINORI A	1.437.592	1.387.955	148.185
MINORI B	454.414	432.590	47.977

	COSTI OPERATIVI (mln. di lire)	MARGINE DI INTERMEDIAZIONE (mln. di lire)	NUMERO RAPPORTI
MAGGIORI	2.946.370	4.113.138	4.542.014
GRANDI	972.837	1.419.203	1.553.213
MEDIE	385.174	612.047	741.741
PICCOLE A	189.786	297.284	337.786
PICCOLE B	121.035	179.584	236.007
MINORI A	51.979	78.889	106.457
MINORI B	17.698	28.374	36.061

	NUMERO OPERAZIONI	NUMERO DIPENDENTI (inclusi esattoriali)	NUMERO SPORTELLI
MAGGIORI	126.310.597	16.126	882
GRANDI	50.509.562	5.333	368
MEDIE	20.815.527	2.220	171
PICCOLE A	10.598.885	1018	80
PICCOLE B	8.066.566	648	53
MINORI A	2.662.990	284	29
MINORI B	897.354	99	10

A101

Tav. 114

VALORI MEDIATI PER CLASSE DIMENSIONALE

Anno 1995

	FONDI INTERMEDIATI (mln. di lire)	DEPOSITI E IMPIEGHI (mln. di lire)	COSTI GENERALI (mln. di lire)
MAGGIORI	110.117.846	87.869.412	13.346.387
GRANDI	31.025.385	25.124.635	3.414.979
MEDIE	12.610.566	10.908.429	1.345.856
PICCOLE A	5.409.309	4.675.117	580.482
PICCOLE B	2.958.310	2.673.920	320.617
MINORI A	1.266.658	1.249.556	141.587
MINORI B	523.121	506.206	58.818

	COSTI OPERATIVI (mln. di lire)	MARGINE DI INTERMEDIAZIONE (mln. di lire)	NUMERO RAPPORTI
MAGGIORI	2.854.301	3.959.300	4.466.293
GRANDI	940.579	1.343.551	1.518.466
MEDIE	379.659	575.708	763.103
PICCOLE A	175.739	278.194	342.625
PICCOLE B	105.110	159.245	219.014
MINORI A	47.846	71.518	102.770
MINORI B	20.541	33.059	40.372

	NUMERO OPERAZIONI	NUMERO DIPENDENTI (inclusi esattoriali)	NUMERO SPORTELLI
MAGGIORI	117.309.853	16.764	869
GRANDI	46.250.814	5.297	350
MEDIE	19.060.375	2.221	162
PICCOLE A	9.712.793	1.051	75
PICCOLE B	5.682.515	608	48
MINORI A	2.638.721	278	27
MINORI B	966.337	119	11

A102

Tav. 115

Campo di osservazione

La Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio effettuata per l'anno 1997 riguarda sia i profili tecnologici sia quelli applicativi dell'informatica.

Per quanto attiene agli aspetti economici vengono, in particolare, analizzati: i costi di esercizio, gli investimenti effettuati, i ricavi conseguiti. I fenomeni sono indagati in chiave dinamica (andamento nell'ultimo triennio e relative previsioni per il 1998), anche attraverso una serie di indicatori riferiti a taluni parametri significativi dell'operatività aziendale.

Sono altresì oggetto d'indagine le modalità organizzative della funzione informatica: pianificazione degli interventi, sviluppo-manutenzione del software, controlli.

Il livello di automazione dei canali distributivi dei servizi bancari e quello delle attività interne vengono esaminati sia sotto il profilo quantitativo sia sotto quello qualitativo-funzionale. L'indagine rileva anche la data di installazione e di rinnovo delle diverse applicazioni.

La Rilevazione considera, inoltre, le tecnologie informatiche e della comunicazione utilizzate dalle banche e quelle di prossima adozione. L'attenzione è rivolta, in particolare, all'hardware e al software di base disponibile per soddisfare le esigenze interne e per offrire servizi alla clientela.

Le risorse umane addette all'EAD sono analizzate soprattutto in relazione alle funzioni svolte e alle qualifiche rivestite; si prende altresì in considerazione la spesa sostenuta dalle banche per l'addestramento su tematiche EAD.

Il fenomeno del ricorso all'esterno per servizi informatici è stato oggetto di specifico approfondimento: in particolare, nell'ambito della spesa complessiva sostenuta per lo sviluppo del software è stata enucleata la quota riferita all'acquisizione da terzi. Dei diversi modelli (interni o esterni) di gestione del sistema informatico si è tenuto conto nell'analisi dei vari profili, proponendo specifiche elaborazioni dei dati.

Il virtual banking e, più in generale, l'orientamento delle banche a sviluppare canali di comunicazione e di consegna dei propri prodotti-servizi alternativi al tradizionale sportello sono stati analizzati sia dal punto di vista della tipologia dei servizi resi, sia con riguardo alle modalità di collegamento telematiche utilizzate.

Distribuzione delle banche nelle classi dimensionali

La Rilevazione dello stato dell'automazione del sistema creditizio utilizza i criteri di classificazione dimensionale delle banche adottati dalla Banca d'Italia dal 31.1.1995 (v. Supplemento al Bollettino Statistico della Banca d'Italia, Anno V, n. 32 del 16.6.1995)⁴.

La ripartizione delle banche tra le varie classi viene effettuata a ogni rilevazione prendendo in considerazione i dati relativi alla fine dell'esercizio di riferimento. In relazione a ciò, le banche coinvolte nel corso dell'esercizio 1997 in processi di fusione e incorporazione sono state collocate nelle classi dimensionali espresse dai parametri riferiti alla data del 31 dicembre 1997.

Come praticato ormai da alcuni anni, per consentire alle banche più puntuali verifiche e confronti con realtà simili, le classi "piccole" e "minori" - caratterizzate da una particolare eterogeneità delle aziende in esse comprese - sono suddivise ciascuna in due livelli (A e B), sulla base dei seguenti parametri:

- valore medio degli impieghi e dei depositi, quale indice dell'operatività aziendale;
- numero degli sportelli, come indicatore dell'articolazione territoriale;
- numero dei dipendenti, quale ulteriore indice - sia pure indiretto - dell'operatività aziendale.

In dipendenza, poi, della peculiarità delle strutture tecnologiche e applicative adottate e della particolare variabilità degli oneri economici nonché del ridotto numero di aziende della specie partecipanti all'indagine, gli "istituti con esclusiva operatività a medio e lungo termine" sono collocati in una specifica classe. L'esiguità di adesioni all'iniziativa da parte delle "filiali di banche estere" non ha permesso di effettuare analisi su questo raggruppamento di banche.

In relazione a quanto precede, la Rilevazione per l'anno 1997 mantiene sostanzialmente la classificazione dimensionale adottata nelle ultime indagini, prevedendo le seguenti classi: "maggiori", "grandi", "medie", "piccole A", "piccole B", "minori A", "minori B", "istituti con operatività a medio e lungo termine". Viene invece meno, per quanto sopra richiamato, la classe "filiali di banche estere".

⁴ La classificazione è sviluppata secondo i seguenti criteri:

- considera tutte le banche (ex aziende di credito, ex istituti di credito speciale, filiali di banche estere) e attribuisce le operazioni delle ex sezioni di credito speciale agli enti incorporanti;
- divide le banche in classi sulla base del credito complessivo concedibile a residenti e non residenti, variabile questa che esprime la dimensione della banca;
- raggruppa le banche nelle classi dimensionali "maggiori", "grandi", "medie", "piccole" e "minori" (per quest'ultimo gruppo sono possibili ulteriori suddivisioni).

Non viene esclusa la possibilità di prevedere altri criteri di classificazione tesi a soddisfare specifiche esigenze conoscitive.

Distribuzione delle banche in relazione alle modalità gestionali del sistema informatico

(Tav. 116)

Stante l'importanza delle scelte effettuate dalle singole banche in merito alla gestione del sistema informatico (sotto il profilo dell'utilizzo di risorse interne e/esterne) e dei relativi riflessi sui vari fenomeni indagati, le banche partecipanti all'indagine vengono suddivise nei seguenti gruppi:

- **INSOURCING (IN)**, composto dalle banche dotate di centro elaborazione dati gestito prevalentemente con risorse interne;
- **OUTSOURCING (OUT)**, comprendente le banche che ricorrono all'esterno sia per le apparecchiature hardware, sia per lo sviluppo delle applicazioni;
- **FACILITY MANAGEMENT (F.MAN)**, formato dalle banche che, pur utilizzando un centro elaborazione dati non di proprietà, svolgono in proprio una significativa attività di sviluppo applicativo;
- **ALTRO**, costituito dalle banche - per lo più in fase di transizione verso nuovi assetti - che presentano soluzioni organizzative non strettamente riconducibili a una delle precedenti tipologie.

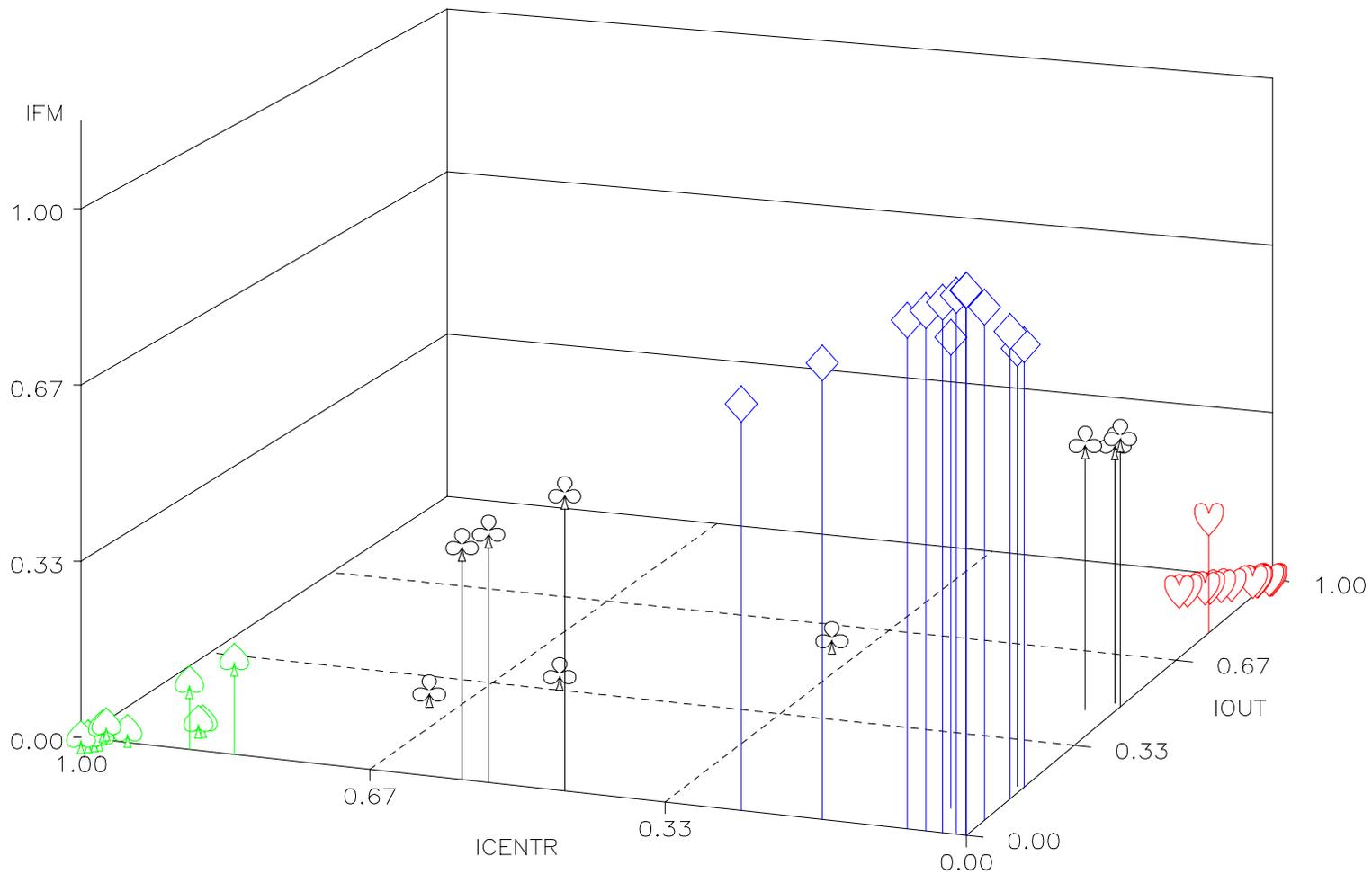
La collocazione delle banche nei predetti gruppi è stata effettuata sulla base delle segnalazioni fornite dalle stesse e dei costi dichiarati per il sistema centrale, per l'outsourcing e per il facility management alla data del 31 dicembre 1997; tali valori sono stati sottoposti a un'analisi tipologica (cluster analysis) basata sull'algoritmo delle aggregazioni dinamiche. Dall'elaborazione si evidenzia l'incidenza sul totale della spesa informatica, rispettivamente, dei costi per il sistema centrale (ICENTR), per l'outsourcing (IOUT) e per il facility management (IFM)⁵.

⁵ Una regola empirica che permette alle singole banche di individuare la propria collocazione in uno dei quattro gruppi prevede i seguenti passaggi. Calcolare la somma dei :

- costi per il sistema centrale (voce 1.01-G della tabella 6.1);
- costi per il servizio di outsourcing del sistema centrale (voce 6.02-G della tabella 6.1);
- costi per il servizio di facility management (voce 6.01-G della tabella 6.1);

effettuare il rapporto di ognuno dei tre costi con il totale degli oneri in precedenza rilevato. Un risultato del singolo rapporto superiore a 0.74 assegna la banca al relativo gruppo (rispettivamente IN, OUT, F.MAN.). Nel caso in cui nessuno dei tre rapporti superi il valore indicato, la banca è collocata nel gruppo ALTRO.

LA GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATICO
CLUSTER ANALYSIS



GRUPPI: ♣ INSOURCING ♥ OUTSOURCING ♦ FAC. MAN. ♣ ALTRO

Classi dimensionali - elenco delle banche

Di seguito è riportata la distribuzione delle banche nelle classi dimensionali utilizzate dall'indagine; all'interno di ogni gruppo esse sono inserite in ordine di codice ABI. L'asterisco contraddistingue le banche che hanno partecipato alla rilevazione.

Classe "**Maggiori**":

1. 1005 Banca Nazionale del Lavoro spa (*)
2. 1010 Banco di Napoli spa (*)
3. 1025 Istituto Bancario San Paolo Torino spa (*)
4. 1030 Banca Monte dei Paschi di Siena spa (*)
5. 2002 Banca Commerciale Italiana spa (*)
6. 2008 Credito Italiano spa (*)
7. 3002 Banca di Roma spa (*)
8. 6070 Cassa di Risparmio delle Provincie Lombarde spa (*)

Classe "**Grandi**":

1. 1020 Banco di Sicilia spa (*)
2. 3001 Banco Ambrosiano Veneto - Ambroveneto (*)
3. 3104 Deutsche Bank spa (*)
4. 3328 Banca Nazionale dell'Agricoltura spa (*)
5. 3400 Banca Toscana spa (*)
6. 3556 Rolo Banca 1473 spa (*)
7. 5040 Banca Antoniana - Popolare Veneta (*)
8. 5188 Banca Popolare di Verona - Banco S. Geminiano e S. Prospero (*)
9. 5428 Banca Popolare di Bergamo-Credito Varesino (*)
10. 5584 Banca Popolare di Milano (*)
11. 5608 Banca Popolare di Novara (*)
12. 6230 Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza spa (*)
13. 6320 Banca Cassa di Risparmio di Torino spa (*)
14. 6355 Cariverona Banca spa (*)
15. 6385 Cassa Risparmio in Bologna spa (*)

Classe "**Medie**":

1. 1015 Banco di Sardegna spa (*)
2. 3032 Credito Emiliano spa (*)
3. 3336 Credito Bergamasco spa (*)
4. 3376 Banca San Paolo di Brescia spa (*)

5. 3500 CAB - Credito Agrario Bresciano spa (*)
6. 5024 Banca Agricola Mantovana (*)
7. 5048 Banca Popolare Commercio e Industria (*)
8. 5164 Banca Popolare di Lodi (*)
9. 5387 Banca Popolare dell'Emilia Romagna (*)
10. 5390 Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio (*)
11. 5437 Banca Popolare di Brescia (*)
12. 6005 Sicilcassa spa
13. 6055 Banca delle Marche spa (*)
14. 6100 Carical - Cassa Risparmio di Calabria e di Lucania spa (*)
15. 6160 Cassa Risparmio di Firenze spa (*)
16. 6175 Banca Carige spa - C.R. di Genova e Imperia (*)
17. 6225 Cassa Risparmio di Padova e Rovigo spa (*)
18. 6265 Caripuglia spa (*)
19. 6345 Cassa Risparmio di Venezia spa (*)
20. 6906 Banca Regionale Europea - B.R.E. Banca (*)

Classe "**Piccole A**":

1. 3140 Banca del Salento - Credito Popolare Salentino spa (*)
2. 3204 Banca di Legnano spa (*)
3. 3268 Banca Sella spa
4. 3440 Banco di Desio e della Brianza spa (*)
5. 5216 Banca Piccolo Credito Valtellinese (*)
6. 5308 Banca Popolare di Ancona spa (*)
7. 5332 Banca Mediterranea spa
8. 5336 Banca Popolare Friuladria (*)
9. 5696 Banca Popolare di Sondrio (*)
10. 5728 Banca Popolare Vicentina (*)
11. 5748 Banca Popolare dell'Adriatico spa (*)
12. 6035 Cassamarca spa (*)

13. 6045 Cassa Risparmio di Bolzano spa - Suedtiroler Sparkasse A.G. (*)
 14. 6090 Cassa Risparmio di Biella e Vercelli - Biverbanca spa
 15. 6200 Cassa Risparmio di Lucca spa (*)
 16. 6235 Cassa Risparmio di Perugia spa (*)
 17. 6275 Cassa Risparmio di Reggio Emilia spa (*)
 18. 6330 Cassa Risparmio di Trento e Rovereto spa (*)
 19. 6335 Cassa Risparmio di Trieste - Banca spa (*)
- Classe "**Piccole B**":
1. 3038 Banca Agricola Etna spa
 2. 3130 Banca della Provincia di Napoli spa
 3. 3240 Banca di Trento e Bolzano spa (*)
 4. 3296 Banca Fideuram spa (*)
 5. 3312 Banca Mercantile Italiana spa
 6. 3424 Banco Chiavari e della Riviera Ligure spa (*)
 7. 3512 Credito Artigiano spa (*)
 8. 5036 Banca Agricola Popolare di Ragusa (*)
 9. 5141 Banca di Credito Popolare di Siracusa
 10. 5142 Banca di Credito Popolare di Torre del Greco (*)
 11. 5156 Banca di Piacenza (*)
 12. 5262 Banca Popolare Pugliese
 13. 5360 Banca Popolare Udinese
 14. 5385 Banca Popolare di Puglia e Basilicata (*)
 15. 5392 Banca Popolare dell'Irpinia (*)
 16. 5408 Banca Popolare di Abbiategrosso spa (*)
 17. 5418 Banca Popolare di Asolo e Montebelluna (*)
 18. 5424 Banca Popolare di Bari
 19. 5512 Banca Popolare di Cremona
 20. 5548 Banca Popolare di Intra
 21. 5556 Banca Popolare di Luino e Varese spa (*)
 22. 5676 Banca di Sassari spa
 23. 5704 Banca Popolare di Spoleto spa
 24. 5772 Banca Popolare Sant'Angelo
 25. 5776 Banca Popolare Santa Venera (*)
 26. 5856 Banca Popolare dell'Alto Adige - Volksbank Sudtiroler (*)
 27. 6010 Cassa dei Risparmi di Forlì spa (*)
 28. 6020 Cariprato - Cassa Risparmio di Prato spa (*)
 29. 6030 Cassa Risparmio della Spezia spa (*)
 30. 6040 Carispaq - Cassa Risparmio della Provincia dell'Aquila spa (*)
 31. 6050 Cassa Risparmio Provincia di Chieti spa
 32. 6060 Tercas - Cassa Risparmio della Provincia di Teramo spa (*)
 33. 6065 Cassa Risparmio della Provincia di Viterbo spa
 34. 6075 Cassa Risparmio di Alessandria spa (*)
 35. 6080 Cassa Risparmio di Ascoli Piceno spa
 36. 6085 Cassa Risparmio di Asti spa (*)
 37. 6120 Cassa Risparmio di Cesena spa (*)
 38. 6150 Cassa Risparmio di Fermo spa
 39. 6155 Cassa Risparmio di Ferrara spa (*)
 40. 6180 Cassa Risparmio di Gorizia spa
 41. 6245 Caripe - C.R. di Pescara e di Loreto Aprutino spa
 42. 6255 Cassa Risparmio di Pisa spa (*)
 43. 6260 Cassa Risparmio di Pistoia e Pescia spa (*)
 44. 6270 Cassa Risparmio di Ravenna spa (*)
 45. 6280 Cassa di Risparmio di Rieti spa
 46. 6285 Cassa Risparmio di Rimini spa - Carim (*)
 47. 6300 Cassa di Risparmio di S. Miniato spa (*)
 48. 6310 Cassa Risparmio di Savona spa (*)
 49. 6340 Cassa Risparmio di Udine e Pordenone spa (*)

50. 6930 Banca Monte Parma spa (*)

Classe "**Minori A**":

1. 3026 Banca Centrale per il Leasing delle Banche Popolari - Italease spa
2. 3048 Banca di Credito del Piemonte spa
3. 3116 Banca del Cimino spa (*)
4. 3124 Banca del Fucino spa (*)
5. 3216 Inabanca - Marino spa
6. 3244 Banca di Valle Camonica spa
7. 3428 Banco di Credito Siciliano spa
8. 3456 Bancapulia spa (*)
9. 5044 Banca Cattolica spa (*)
10. 5080 Banca Cooperativa di Imola spa
11. 5104 Banca Popolare del Lazio (*)
12. 5116 Banca Cooperativa Valsabbina
13. 5132 Banca del Popolo
14. 5144 Cooperbanca spa
15. 5228 Banca Popolare di Crema
16. 5244 Banca Popolare Andriese
17. 5256 Banca Popolare di Crotona spa
18. 5384 Banca Popolare della Marsica spa
19. 5398 Banca Popolare del Materano spa (*)
20. 5400 Banca Popolare del Molise spa
21. 5460 Banca Popolare di Castelfranco Veneto spa
22. 5484 Banca Popolare di Cividale
23. 5550 Banca Popolare di Lanciano e Sulmona spa
24. 5600 Banca Popolare di Napoli spa
25. 5640 Banca Popolare di Ravenna spa (*)
26. 6015 Cassa di Risparmi di Livorno spa
27. 6105 Cassa Risparmio di Carpi spa (*)
28. 6110 Cassa Risparmio di Carrara spa
29. 6115 Cassa Risparmio di Cento spa
30. 6130 Cassa Risparmio di Civitavecchia spa
31. 6140 Cassa Risparmio di Fabriano e Cupramontana spa
32. 6145 Carifano - Cassa Risparmio di Fano spa

33. 6165 Cassa Risparmio di Foligno spa

34. 6185 Cassa Risparmio di Imola spa

35. 6205 Banca di Romagna spa

36. 6315 Cassa Risparmio di Spoleto spa

37. 6325 Banca Cassa Risparmio di Tortona spa (*)

38. 6365 Banca CRV Cassa Risparmio di Vignola spa

39. 6370 Cassa Risparmio di Volterra spa (*)

40. 6380 Cassa Risparmio di Terni e Narni spa

41. 6390 Cassa Risparmio Salernitana spa

Classe "**Minori B**":

1. 3014 Banca dei Laghi spa

2. 3015 Istituto cessioni del quinto Banca Cisalpina spa

3. 3017 Invest Banca spa

4. 3019 Nuova Banca del Monte Sant'Agata spa

5. 3023 Banca Woolwich spa

6. 3025 Banca Profilo spa

7. 3027 Area Banca spa

8. 3031 Banca di Bergamo spa

9. 3035 Banca del Garda spa

10. 3041 Unione di banche Svizzere (Italia) spa

11. 3043 Banca Intermobiliare spa (*)

12. 3045 Banca Akros spa

13. 3047 Banca Capasso Antonio spa

14. 3049 Banca Ardit Galati spa

15. 3053 Banca perta spa

16. 3054 Banca UCV spa

17. 3058 Micos Banca spa

18. 3060 Banca Brignone spa

19. 3062 Banca Mediolanum spa

20. 3064 Banca Bovio Calderari spa

21. 3084 Banca Cesare Ponti spa

22. 3098 Banca C. Steinhauslin & C. spa

23. 3122 Banca della Valle d'Aosta spa

- | | |
|---|---|
| 24. 3127 Banca dell'Economia Cooperativa spa | 55. 5021 Banca Popolare del Sinni spa |
| 25. 3136 Banca del Lavoro e del Piccolo Risparmio spa | 56. 5060 Banca Cooperativa Cattolica |
| 26. 3164 Banca di Credito di Biancavilla spa | 57. 5064 Banca Cooperativa Commerciale di Mazara |
| 27. 3200 Credito Molisano spa | 58. 5161 Banca Popolare della Provincia di Belluno |
| 28. 3235 Banca di Sconto e Conti Correnti di Santa Maria Capua Vetere | 59. 5180 Banca Popolare di Bronte |
| 29. 3250 Banca Euromobiliare spa | 60. 5200 Banca Popolare di Belpasso |
| 30. 3253 Banca Federico del Vecchio spa | 61. 5204 Banca Operaia Cooperativa di Pescopagano |
| 31. 3274 Banca Generoso Andria spa | 62. 5232 Banca Popolare di Lajatico |
| 32. 3291 Banca Italo Romena spa | 63. 5248 Banca Popolare Celestino Piva di Valdobbiadene |
| 33. 3300 Banca della Ciociaria spa | 64. 5284 Banca Popolare Cooperativa di Calatafimi |
| 34. 3325 Banca Morgan Stanley spa | 65. 5290 Banca Popolare del Trentino |
| 35. 3332 Banca Passadore & C. spa (*) | 66. 5296 Banca Popolare di Fondi |
| 36. 3388 Banca Stabiese spa (*) | 67. 5297 Banca Popolare del Frusinate |
| 37. 3425 Banco di Credito P. Azzoaglio spa | 68. 5352 Banca Popolare di Todi spa (*) |
| 38. 3488 Cassa Lombarda spa | 69. 5372 Banca Popolare del Cassinate |
| 39. 3492 Cassa San Giacomo (*) | 70. 5414 Banca Popolare di Aprilia |
| 40. 3493 Cassa Centrale Raiffeisen dell'Alto Adige spa | 71. 5420 Banca Popolare di Augusta spa |
| 41. 3525 Banca dei Comuni Nolani spa | 72. 5452 Banca Popolare di Carini |
| 42. 3586 Westdeutsche Landesbank | 73. 5467 Banca Popolare di Castrovillari e Corigliano Calabro |
| 43. 3589 Rasbank spa | 74. 5470 Banca Popolare Ariano Valle Ufita |
| 44. 3598 U.B.A.E.- Arab Italian Bank spa | 75. 5496 Banca Popolare di Cortona (*) |
| 45. 3599 Cassa Centrale delle Casse Rurali Trentine spa | 76. 5524 Banca Popolare di Faenza spa |
| 46. 3600 Nuova Banca di Credito di Trieste spa | 77. 5526 Banca di Genova e San Giorgio spa |
| 47. 5008 Banca Agricola - Kmecka Banka spa | 78. 5544 Banca Popolare Jonica |
| 48. 5009 Banca Popolare di Forlì | 79. 5572 Banca Popolare di Marostica |
| 49. 5010 Banca Popolare di Rho | 80. 5597 Banca Popolare di Monza e Brianza (*) |
| 50. 5011 Banca Popolare della Val d'Agri spa | 81. 5602 Banca Popolare Vesuviana |
| 51. 5012 Banca Agricola Popolare di Cerea spa | 82. 5618 Banca Popolare di Trieste spa |
| 52. 5013 Banca Popolare di Ferrara e Rovigo | 83. 5630 Banca Popolare di Pisa spa |
| 53. 5014 Banca Popolare di Sesto San Giovanni | 84. 5636 Banca Regionale Calabrese spa |
| 54. 5015 Banca Popolare Prov. Lecchese | 85. 5650 Banca Popolare di Roma spa |
| | 86. 5652 Banca Popolare S. Felice sul Panaro |
| | 87. 5664 Banca Popolare Dauna |

- | | |
|--|--|
| 88. 5700 Banca Popolare di Rieti spa | 11. 10323 Mediocredito Padano spa (*) |
| 89. 5747 Banca Popolare della Penisola Sorrentina | 12. 10324 Banca Generali spa |
| 90. 5764 Banca Popolare di Salerno | 13. 10327 BNL - Sezione di Credito Cinematografico e Teatrale spa |
| 91. 5786 Banca Popolare di Calabria | 14. 10328 Mediocredito Fondiario Centroitalia spa |
| 92. 5787 Banca Popolare del Levante | 15. 10601 Istituto Mobiliare Italiano spa (*) |
| 93. 5792 Banca Popolare Valconca (*) | 16. 10623 Coopercredito spa |
| 94. 5793 Banca Popolare di Credito e Servizi | 17. 10630 Istituto per il Credito Sportivo |
| 95. 5824 Cassa Sovv. Risp. fra il Personale della Banca d'Italia | 18. 10631 Mediobanca-Banca di Credito Finanziario spa |
| 96. 6095 Cassa Risparmio di Bra spa | 19. 10632 Efibanca - Ente Finanziario Interbancario spa (*) |
| 97. 6125 Cassa Risparmio di Città di Castello spa | 20. 10633 Centrobanca - Banca Centrale di Credito Popolare spa (*) |
| 98. 6170 Cassa Risparmio di Fossano spa | 21. 10636 Banca Mediocredito spa |
| 99. 6195 Carilo - Cassa Risparmio di Loreto spa | 22. 10637 Mediocredito Lombardo spa |
| 100. 6220 Cassa Risparmio di Orvieto spa | 23. 10638 Mediocredito Trentino Alto Adige spa |
| 101. 6295 Cassa Risparmio di Saluzzo spa) | 24. 10639 Mediovenezie Banca spa |
| 102. 6305 Banca C.R. di Savigliano spa (*) | 25. 10640 Mediocredito del Friuli Venezia Giulia |
| 103. 6375 Cassa Risparmio di Mirandola spa | 26. 10643 Mediocredito Toscano spa |
| 104. 6915 Banca del Monte di Lucca spa | 27. 10644 Mediocredito dell'Umbria spa |
| 105. 7535 Banca del Monte di Foggia spa | 28. 10646 Mediocredito di Roma spa |
| 106. 8657 Banca di Palermo spa | 29. 10647 Istituto per lo Sviluppo Economico dell'Italia Meridionale spa |
- Classe "Istituti con esclusiva operatività a medio e lungo termine":**
- | | |
|--|--|
| 1. 3030 CREDIOP spa (*) | 30. 10648 IRFIS Mediocredito della Sicilia spa |
| 2. 3059 Banca CIS spa (*) | 31. 10685 Interbanca - Banca per Finanziamenti a Medio Lungo Termine spa (*) |
| 3. 10004 Istituto Nazionale di Credito Agrario spa (*) | 32. 10689 Mediocredito del Sud spa |
| 4. 10005 Credito Agricolo Italiano spa | |
| 5. 10008 Meliorconsorzio spa - Consorzio Nazionale per il Credito a m.l. termine spa | |
| 6. 10301 Istituto Italiano di Credito Fondiario spa | |
| 7. 10305 Credito Fondiario Trentino Alto Adige spa | |
| 8. 10312 Credito Fondiario e Industriale - Fonspa (*) | |
| 9. 10320 Credito Fondiario Toscano spa | |
| 10. 10322 Carimonte Fondiario spa | |

Questionario

Avvertenze

- ⇒ gli asterischi evidenziano nuove domande (*) ovvero domande parzialmente modificate rispetto alle precedenti indagini (**);

- ⇒ si ricorda che il valore ZERO è significativo e indica che, per scelta aziendale, non si è speso per quella voce; quindi, nel caso in cui non siano noti i dettagli di spesa richiesti, occorrerà procedere comunque ad una stima. In definitiva, per non inficiare la validità dell'indagine una stima di spesa dovrà essere indicata a ZERO solo nel caso di effettiva stima di spesa nulla;

- ⇒ cercare di rispondere sempre alle domande anche ricorrendo a stime di massima o a richieste di chiarimenti al gruppo di lavoro

- ⇒ le aziende che nel corso del 1997 hanno fatto ricorso all'Outsourcing o al Facility Management devono fornire, per le quote parti dell'anno, sia i costi sostenuti "in proprio" che quelli sostenuti per la nuova modalità di acquisizione del servizio;

- ⇒ nel caso di processi di fusione/incorporazione avvenuti nel corso del 1997, il compilatore della banca incorporante o della nuova ragione sociale, prima della redazione del questionario, dovrà contattare la Segreteria CIPA per concordare le modalità da seguire. Va tenuto conto che nei casi della specie è necessaria comunque la compilazione dei questionari delle singole aziende interessate ai processi di fusione/incorporazione

- ⇒ in una seconda fase (nel mese di marzo '98) sarà inviato un dischetto contenente il programma per l'acquisizione dei dati, che l'azienda dovrà restituire - entro i termini specificati nella lettera di accompagnamento - completo dei dati e della stampa degli stessi effettuata tramite il programma, apponendo la firma per la validazione dei dati inviati. Tale dischetto conterrà anche un'informativa ai sensi della legge 675/96, che andrà pure firmata come autorizzazione al trattamento dei dati forniti.

CAPITOLO I

PROFILI STRUTTURALI CONNESSI CON L'EAD

Obiettivo conoscitivo:

Individuare gli elementi quantitativi e organizzativi della banca suscettibili di riflessi sulla politica di automazione aziendale.

1.1(**) - Se la banca svolge attività di centro servizi (facility management o outsourcing del sistema informativo) per altre entità, indicare oltre alle informazioni richieste nella seguente tabella anche gli eventuali relativi ricavi nella tabella 6.1:

UTENTI	NUMERO				NUMERO SPORTELLI				NUMERO POSTI LAVORO AUTOMATIZZATI SERVITI IN MODO DEDICATO			
Proprie società esattoriali												
Proprie filiali all'estero												
Altre banche del gruppo												
Altre banche												
Altre aziende del gruppo												
Altre aziende												

1.2 - E' avvenuta una incorporazione o fusione con altra banca nel 1997 ?

- 1 = si;
2 = no.

└─┘

In caso di risposta 2 passare alla domanda 1.6.

1.3 - In caso di incorporazione o fusione con altra banca nel 1997, indicare se il centro di elaborazione dati ha subito analogo processo nello stesso anno:

- 1 = si;
2 = no.

└─┘

In caso di risposta 2 passare alla domanda 1.6.

1.4 - Indicare il numero dei mesi del 1997 nei quali i vari centri di elaborazione hanno operato contemporaneamente, anche se in modo parziale:

└─┘└─┘

1.5 - Le attività di accorpamento dei centri di elaborazione si sono concluse al 31.12.1997 ?

- 1 = si;
- 2 = no.

└┘

1.6 - La banca ha intrapreso attività di migrazione dei servizi EAD verso soluzioni di Outsourcing o di Facility Management ?

- 1 = si, ed è stata conclusa entro il 31.12.1996;
- 2 = si, ed è stata conclusa nel corso del 1997;
- 3 = si, ma non è stata conclusa al 31.12.1997;
- 4 = no.

└┘

1.7(**) - Quali delle attività che seguono sono affidate a terzi ?

(per indicazioni sulle voci vedi i riferimenti delle Tabelle 6.1-6.2, cap. 6)

- 1 = a Centro Consortile/Società partecipata;
- 2 = ad altra banca;
- 3 = a società del gruppo;
- 4 = ad altra Società;
- 5 = non affidata a terzi;
- 6 = non svolta.

Completamente Parzialmente

- Servizio di Facility Management
- Servizio di Outsourcing del Sistema informativo
- Servizio Disaster Recovery del Sistema Centrale
- Servizio Disaster Recovery della rete TD
- Servizio di Gestione Esterna rete TD
- Assistenza Sistemistica
- Registrazione dati
- Marcatura magnetica e trattamento documenti
- Installazione apparecchiature/software
- SWIFT
- RNI
- Servizio sviluppo applicativo (solo se completo)
- Servizio manutenzione software (solo se completo)
- Cash-Dispenser e Terminali Self-Service

Completamente	Parzialmente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Completamente	Parzialmente
- POS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Servizio di Help-Desk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Emissione delle proprie carte di debito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Emissione delle proprie carte di credito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Phone Banking	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
- Remote Banking (Corporate, Home)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Gestione siti WEB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Stampa, imbustamento e spedizione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAPITOLO II

EAD: ORGANIZZAZIONE, PIANIFICAZIONE E CONTROLLO

Obiettivo conoscitivo.

È importante sottolineare che in questo capitolo si prescinde dalle scelte di insourcing o di outsourcing effettuate dalle banche, scelte che influenzano invece lo sviluppo e la gestione delle risorse dell'EAD, e quindi riguardano il capitolo 3 del questionario.

Con il presente capitolo si intende esaminare l'organizzazione, la pianificazione e il controllo del settore EAD da parte dell'azienda, per cui si vuole osservare come, ed in quale misura, la banca definisce le proprie esigenze di Information Technology e pianifica, organizza e controlla i processi tesi a soddisfare queste esigenze.

Il capitolo è diviso nelle seguenti sottosezioni:

- ✓ la pianificazione del settore informatico;
- ✓ il budget informatico e il controllo dei costi;
- ✓ i livelli di servizio dell'EAD;
- ✓ la sicurezza logica;
- ✓ l'assistenza all'utenza (interna e alla clientela).

La pianificazione del settore informatico

2.1 () - Il "Piano Informatico":*

(per piano informatico si intende un documento ufficiale di carattere "strategico" approvato dall'alta Direzione dell'azienda - o da un apposito Comitato a ciò delegato - all'interno del quale sono definiti obiettivi e priorità dell'azienda nel settore informatico)

- 1 = esiste ed è inserito in un piano strategico pluriennale complessivo dell'azienda;
- 2 = esiste e ha valenza superiore a un anno;
- 3 = esiste ed è relativo a un solo anno;
- 4 = non esiste.

□

*2.2 (**) - Il piano EAD, e la priorità dei progetti, vengono definiti e formalizzati*

(per piano EAD si intende un documento ufficiale di carattere "operativo" volto a definire obiettivi e priorità dell'azienda a breve - medio termine nel campo EAD)

- 1 = dalla funzione EAD;
- 2 = dalla funzione EAD in collaborazione con un organo collegiale costituito da più funzioni aziendali (es. aree commerciale, organizzazione, finanza, ecc.);
- 3 = da una diversa funzione;
- 4 = non esiste il piano EAD.

□

*2.3 (**) - Nella normativa aziendale, a chi è affidato il controllo periodico del piano EAD ?*

- 1 = alla funzione EAD;

- 2 = all'organo collegiale che ha formulato il piano originario;
- 3 = ad una diversa funzione di controllo;
- 4 = non è prevista alcuna verifica;
- 5 = non esiste il piano EAD.

┌┐

2.4 (*) - Nella normativa aziendale, in caso di modifica del piano EAD, a chi è affidata la ridefinizione delle priorità dei progetti ?

- 1 = alla funzione EAD;
- 2 = all'organo collegiale che ha formulato il piano originario;
- 3 = ad una diversa funzione di controllo;
- 4 = non esiste il piano EAD.

┌┐

2.5 (**) - Quali fattori hanno inciso sulla realizzazione del piano originario EAD del 1997 ?

Indicare questi fattori in ordine d'importanza, senza ripetizione di valori: 1= più importante, 2, 3...7= meno importante.

le banche prive di piano EAD devono lasciare le caselle in bianco

- slittamento temporale di progetti a seguito di variate priorità
- annullamento di progetti
- costi superiori al previsto
- ritardi nell'esecuzione dei lavori
- sottostima degli impegni
- realizzazione di nuovi progetti non previsti nel piano originario
- altro

Il budget informatico e il controllo dei costi

2.6 - Funzione a cui è affidato il controllo del budget informatico (spese e investimenti):

- 1 = funzione EAD;
- 2 = diversa funzione di controllo;
- 3 = non è previsto alcun controllo;
- 4 = non esiste budget.

□

2.7 - Nel caso in cui il budget informatico non sia stato completamente impegnato, indicare le cause

in ordine di importanza, senza ripetizione di valori: 1= più importante, 2, 3...6= meno importante

le banche prive di budget devono lasciare le caselle in bianco

- slittamento temporale di progetti a seguito di variate priorità
- annullamento di progetti
- costi inferiori al previsto (risparmi)
- ritardi nell'esecuzione dei lavori
- sovrastima degli impegni economici
- altro

2.8 (**) - Segnalare il grado di autonomia di spesa assegnato alla funzione EAD nella gestione del budget:

- 1 = totale autonomia all'interno del budget;
- 2 = autonomia limitata per soglie di importi;
- 3 = autonomia limitata per capitolo di spesa;
- 4 = autonomia limitata per progetto;
- 5 = nessuna autonomia;
- 6 = non esiste budget.

□

2.9 - Si effettua un controllo dei costi "ribaltandoli" per:

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro '99;
- 3 = no.

- attività /unità di servizio erogate (p.e. Service unit)
- procedura applicativa / progetto
- unità di prodotto (p.e. Ri.Ba., Bonifico, Assegno)
- unità utente (p.e. servizio, dipendenza, p.d.l., ecc.)

I livelli di servizio dell'EAD

2.10 (*) - Sono stati definiti degli standard per quanto riguarda i livelli minimi di servizio relativi alle aree:

- 1 = si, contrattualizzati con un fornitore esterno;
- 2 = si, concordati e formalizzati tra utenti e funzione EAD;
- 3 = si, ma non concordati con gli utenti (controllo esclusivamente interno);
- 4 = è in previsione la loro definizione entro il 1999;
- 5 = no.

- disponibilità del servizio TP
- disponibilità della rete dei server di filiale
- disponibilità delle principali applicazioni
- tempi di risposta
- rispetto delle scadenze per la consegna delle applicazioni
- disponibilità delle applicazioni di Rete (POS, BANCOMAT, Self-Service, RNI, SWIFT)
- altro

2.11 (**) - Sono rilevati i livelli di servizio forniti all'utente relativamente alle aree:

- 1 = sì, tramite procedure automatizzate;
- 2 = sì, in modo continuativo;
- 3 = sì, in maniera estemporanea;
- 4 = è in previsione entro il 1999;
- 5 = no.

- disponibilità del servizio TP
- disponibilità della rete dei server di filiale
- disponibilità delle principali applicazioni
- tempi di risposta
- rispetto delle scadenze per la consegna delle applicazioni
- disponibilità delle applicazioni di Rete (POS, BANCOMAT, Self-Service, RNI, SWIFT)
- altro

2.12 (*) - È previsto il pagamento di una penale nel caso non vengano rispettati i livelli minimi concordati o contrattualizzati col fornitore esterno?

- 1 = sì;
- 2 = no.

2.13 (*) - Nel caso non vengano rispettati i livelli minimi concordati con la funzione EAD, ne viene data comunicazione ad un organismo esterno alla funzione informatica ?

(ad esempio: ispettorato, comitato di controllo, ecc.)

- 1 = sì;
- 2 = no.

2.14 (*) - Vengono utilizzati metodologie e/o strumenti per controllare l'aderenza dei prodotti software realizzati / acquistati alle specifiche funzionali previste?

(ad esempio: verifica che nel calcolo degli interessi sia utilizzato l'anno civile)

- 1 = sì;
- 2 = no.

La sicurezza logica

2.15 (*) - Esiste un piano di analisi dei rischi informatici ?

- 1 = sì;
- 2 = è in previsione entro il 1999;
- 3 = no.

□

2.16 (*) - *Esiste un processo formalizzato per la revisione del piano di analisi dei rischi informatici ?*

- 1 = si;
- 2 = è in previsione entro il 1999;
- 3 = no.

□

2.17 (*) - *È stata attribuita a una specifica figura o ufficio la responsabilità per la sicurezza informatica (sicurezza logica) ?*

- 1 = si;
- 2 = è in previsione entro il 1999;
- 3 = no.

□

L'assistenza all'utenza

2.18 - *Vi è una struttura dedicata e organizzata appositamente per l' Help Desk ?*

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 1999;
- 3 = no.

Composta da personale :

	Interno	Esterno
Help desk alla clientela per assistenza tecnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help desk alla clientela per assistenza applicativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help desk all'utenza interna per assistenza tecnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Help desk all'utenza interna per assistenza applicativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

CAPITOLO III

EAD: SVILUPPO E GESTIONE DELLE RISORSE

Obiettivo conoscitivo:

Individuare la strategia generale che il settore EAD dell'azienda segue per gestire il "portafoglio ordini" (esigenze di automazione espresse dagli altri comparti aziendali).

Cogliere l'impostazione organizzativa seguita dal settore EAD (ed esaminare i relativi strumenti utilizzati) nello sviluppo e nella manutenzione del software, e per la gestione e l'assistenza.

Quantificare le percentuali di allocazione delle risorse per attività ed esigenze.

Il capitolo è diviso nelle seguenti sottosezioni:

- ✓ strategie generali e problemi relativi all'evasione delle richieste di informatizzazione;
- ✓ end user computing;
- ✓ organizzazione e strumenti nei settori "classici" di sviluppo e manutenzione;
- ✓ suddivisione delle risorse per area, esigenze, attività;
- ✓ quantificazione del patrimonio software;
- ✓ strutture di gestione ed assistenza.

Strategie generali

3.1 - Per migliorare la capacità del settore EAD di evadere le richieste di automazione, quali delle seguenti strategie sono adottate ?

riportare la graduatoria d'importanza, senza ripetizione di valori: 1= più importante, 2, 3...7= meno importante

le banche prive di settore EAD devono lasciare le caselle in bianco

- ristrutturazione organizzativa
- strumenti e metodologie per l'aumento della produttività
- dotare l'utente interno di strumenti informatici atti a soddisfare autonomamente parte delle proprie esigenze (end user computing)
- ampliamento delle risorse umane
- ricorso a risorse esterne
- acquisizione di pacchetti
- altro

3.2 - Quali sono, fra quelle indicate, le maggiori difficoltà che si incontrano nella realizzazione e nel rilascio di un progetto (sia sviluppato internamente che acquisito dall'esterno) ?

riportare la graduatoria d'importanza, senza ripetizione di valori: 1= più importante, 2, 3...7= meno importante

le banche prive di settore EAD devono lasciare le caselle in bianco

- insufficienza di Know how interno all'EAD
- insufficienza di risorse umane
- problemi di formazione degli utenti interni
- resistenza degli utenti al cambiamento
- difficoltà di assistenza agli utenti
- insufficienza di strumenti idonei (HW / SW)
- altro

End user computing

3.3 - L'adozione di strumenti come mini, personal computer, workstation, fornisce la possibilità di sviluppare applicazioni autonome da parte degli utenti interni. Indicare in percentuale l'autonomia degli utenti interni:

	Direz. Centrale	Filiale												
- autonomi	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> %							<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> %						
- non autonomi	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> %							<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> %						
	1 0 0 %	1 0 0 %												

3.4 (*) - In analogia con la domanda 3.3 indicare una stima percentuale del grado di autonomia degli utenti interni per l'acquisto di pacchetti applicativi (l'autonomia si intende formalizzata con un budget di spesa):

	Direz. Centrale	Filiale												
- autonomi	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> %							<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> %						
- non autonomi	<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> %							<table border="1"><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr></table> %						
	1 0 0 %	1 0 0 %												

3.5 (**) - Le applicazioni sviluppate dagli utenti interni utilizzano come dati:

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 1999;
- 3 = no.

- basi dati gestite da un "Data Warehouse"
- copie di basi dati aziendali o stralci di esse, rese disponibili in modo sistematico e ricorrente
- informazioni circoscritte all'unità organizzativa di appartenenza, alimentate e gestite localmente

Organizzazione e strumenti per sviluppo e manutenzione

3.6 (*) - Chi è responsabile (per costi, tempi, ecc.) nei confronti dell'alta direzione per le tipologie di progetto sotto indicate?

- 1 = utente;
- 2 = EAD;
- 3 = organizzazione;
- 4 = fornitore esterno di servizi;
- 5 = altro;
- 6 = non esistono progetti del tipo indicato.

- progetti applicativi settoriali: sostituzione di una procedura, apertura di un nuovo prodotto / servizio (es. Banca telefonica, gestione area finanza), ecc.
- progetti a esclusivo contenuto tecnologico ad esempio: installazione LAN nelle filiali, modifiche tecnologiche (come la migrazione del software d'ambiente), ecc.
- progetti trasversali ad esempio: Euro, anno 2000, privacy, sicurezza, ecc.

3.7 (**) - Per l'espletamento delle attività di sviluppo e gestione del patrimonio software aziendale si utilizzano i sottoelencati strumenti ?

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 1999;
- 3 = no.

- dizionario dati
- la gestione delle librerie dei programmi (CHANGE MANAGEMENT)
- generatori di test
- prodotti CASE (Computer aided software engineering)
- valutazione delle prestazioni software
- valutazione delle prestazioni hardware e/o simulazione dei carichi elaborativi

3.8 (*) - Il controllo di qualità del software è affidato a:

- 1 = una funzione interna al gruppo di sviluppo;
- 2 = una funzione esterna ai gruppi di sviluppo ed appositamente costituita;
- 3 = non esiste una funzione di controllo di qualità del sw.

--

3.9 (**) - Vengono utilizzati metodologie e/o strumenti per il controllo della qualità del software?

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 1999;
- 3 = no.

- per la definizione del processo di sviluppo
- per l'aderenza del prodotto realizzato a requisiti tecnici minimali (es. tempi di esecuzione, numero dimensione e struttura dei moduli, ecc.)

Suddivisione delle risorse per area, esigenze, attività

3.10 (**) - Fatto 100 il totale delle risorse umane interne all'azienda e dedicate a sviluppo, installazione, personalizzazione pacchetti e manutenzione, riportare la percentuale indirizzata ad automatizzare le aree:

(per la classificazione delle applicazioni nelle aree consultare il Capitolo 7)

le aziende prive di personale EAD devono indicare 0 in tutte le voci

- operativa, amministrativa, contabile presso il punto di vendita				%
- operativa, amministrativa, contabile a livello centralizzato				%
- virtual banking				%
- attività di tipo direzionale gestionale e di controllo				%
- applicazioni interbancarie				%
	1	0	0	%

3.11 - Le nuove applicazioni ed i rifacimenti completi sono motivati da:

- esigenze di mercato				%
- esigenze gestionali, tecniche e/o amministrative interne				%
- leggi e/o regolamenti accordi interbancari o disposizioni Banca centrale				%
	1	0	0	%

Quantificazione del patrimonio software

L'avvicinarsi delle scadenze relative all'Unione Economica e Monetaria Europea e al "cambio data anno 2000" impegnano fortemente le aziende di credito sul fronte della manutenzione massiva del software. Si rende pertanto necessaria la rivisitazione complessiva del patrimonio software e una maggior attenzione alla gestione di questo patrimonio rispetto a quanto fatto nel passato. È in questa prospettiva che l'indagine prende in esame, per la prima volta, i "quantitativi di prodotto software" esistenti presso la banca o recentemente sviluppati.

Con l'obiettivo di avere risposte da un ampio campione di banche si richiedono, nel seguito, le stime del patrimonio software secondo una metrica elementare, valutabile in modo più semplice rispetto ad altre (quale ad esempio i punti funzione). La stima va effettuata "al meglio", compatibilmente con i tools software e con le analisi già disponibili presso l'azienda stessa.

3.12 (*) - Stimare in Kloc (migliaia di linee di codice sorgente, comprendendo i commenti) le dimensioni dell'intero patrimonio software gestito dalla banca sui sistemi centrali:

le banche prive di settore EAD devono rispondere 0

Linguaggio	Kloc
assembler	_____
cobol	_____
PL1	_____
altro	_____
TOTALE	_____

3.13 (*) - Stimare in Kloc (migliaia di linee di codice sorgente) le dimensioni di tutti i progetti realizzati (anche parzialmente) sui sistemi centrali nel corso dell'anno 1997

(per realizzati s'intende anche in modo parziale; le banche prive di settore EAD devono rispondere 0):

Nuove applicazioni / Rifacimenti	Kloc	Kloc
	comprese le righe di commento	escluse le righe di commento
Pacchetti applicativi (acquistati)	_____	_____
Applicazioni chiavi in mano	_____	_____
Sviluppo interno (anche con utilizzo di risorse esterne)	_____	_____
Totale	_____	_____

3.14 (*) - Con riferimento ai valori indicati nel punto precedente, stimare le percentuali realizzate tramite società di software controllate o partecipate:

per lo sviluppo interno fare riferimento al totale delle risorse utilizzate, sia interne che esterne (ad esempio: se lo sviluppo è fatto con il 50% di personale esterno, di cui l'80% è di società controllate, indicare 40%)

le banche prive di settore EAD devono rispondere 0

Nuove applicazioni / Rifacimenti	
Pacchetti applicativi (acquistati)	_____ %
Applicazioni chiavi in mano	_____ %
Sviluppo interno	_____ %

3.15 (*) - Stimare in mesi / uomo le risorse dedicate per le attività di sviluppo / manutenzione sui sistemi centrali nel corso dell'anno 1997:

le banche prive di settore EAD devono rispondere 0

	Nuove applicazioni / Rifacimenti	Manutenzione	Totale
Personale dell'azienda	_____	_____	_____
Personale esterno alla azienda	_____	_____	_____
Totale mesi /uomo	_____	_____	_____

Strutture di gestione e assistenza

3.16 (**) - Esiste un struttura (formalizzata ed autonoma rispetto ai settori di sviluppo e produzione) per la pianificazione, il coordinamento e il controllo delle attività relative al rilascio di nuovi prodotti/applicazioni ?

(DELIVERY : passaggio in effettivo, collaudo, installazione HW, installazione SW (Software Distribution), formazione degli utenti e degli addetti all'HELP DESK)

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 1999;
- 3 = non esiste sviluppo interno;
- 4 = no.

□

3.17 - È prevista una struttura (autonoma e centralizzata) di riferimento per la soluzione di problematiche di sviluppo in ambiente Client Server ?

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro il 1999;
- 3 = non esiste sviluppo interno;
- 4 = no.

□

3.18 (**) - È presente una struttura autonoma che sovrintende, in modo centralizzato, alla gestione delle LAN periferiche?

- 1 = si e tale struttura è composta da personale interno all'azienda;
- 2 = si e tale struttura è composta da personale esterno all'azienda;
- 3 = in previsione entro il 1999;
- 4 = no.

□

CAPITOLO IV

L'ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE EAD

Obiettivo conoscitivo:

Quantificare e analizzare le risorse umane addette all'EAD, l'investimento in addestramento, la tipologia delle mansioni svolte indipendentemente dalla struttura organizzativa in cui sono collocate.

Definizioni:

Personale addetto alle funzioni EAD: personale che svolge in maniera prevalente le seguenti funzioni tecniche (di sistema, applicative, di esercizio, di staff) :

1 - **Funzioni di sistema** comprendono:

- la valutazione tecnico-economica, lo studio, la sperimentazione, il dimensionamento, l'installazione ed il collaudo di: hardware centrale, hardware periferico, rete di telecomunicazioni, sistemi operativi, sistemi Data Base, sistemi Data Communication, sistemi per la sicurezza logica e fisica, linguaggi di programmazione, prodotti programma;
- l'analisi dell'efficienza tecnica dei sistemi elaborativi;
- la definizione degli standard di natura tecnica;
- l'addestramento e l'assistenza agli utenti finali sul funzionamento dei sistemi.

2 - **Funzioni applicative** comprendono:

la **tipologia "a"** inerente:

- i ruoli di analista amministrativo od organizzativo funzionale, comunque diretti allo sviluppo o all'acquisizione del Software (comprese le risorse dedicate alle attività di studio di fattibilità, valutazione di software applicativo, analisi costi/benefici, collaudo e validazione, addestramento ed assistenza di tipo amministrativo/organizzativo, ecc.);
- l'analisi della manutenzione evolutiva delle applicazioni;

e la **tipologia "b"** inerente:

- i ruoli di analista tecnico (progettista) e programmatore (anche nella funzione di documentazione, messa a punto, test e consegna all'esercizio);
- le attività di manutenzione delle applicazioni (correttiva ed evolutiva);
- l'addestramento e l'assistenza sugli aspetti tecnici di funzionamento delle applicazioni, ecc.

3(**) - **Funzioni di esercizio** riguardano la produzione di informazioni attuata tramite la gestione dei sistemi elaborativi e l'esecuzione su di essi dei programmi applicativi, ed includono:

- la presa in carico dell'hardware, del software e delle procedure applicative;
- la schedulazione dei lavori sugli elaboratori;

- la conduzione degli elaboratori stessi e delle relative unità di input/output;
- l'individuazione in prima istanza dei malfunzionamenti dell'hardware, del software di base e dei programmi applicativi;
- la gestione di sistemi elaborativi periferici e delle reti di trasmissione dati (HELP DESK tecnico);
- il controllo del buon fine e della completezza tecnica delle elaborazioni (si precisa che in questa funzione non rientrano gli addetti ai controlli di tipo amministrativo del tipo, ad esempio, spunta e trattamento degli output);
- il supporto e la gestione, svolte anche localmente, delle problematiche periferiche e di informatica distribuita per gli aspetti: hardware, reti locali, sistemi operativi.

4 - **Funzioni di staff** comprendono:

- l'auditing, ovvero, in particolare, la rilevazione e il controllo dell'osservanza degli standard e della normativa tecnica;
- la sicurezza logica e fisica;
- l'amministrazione dei dati;
- il controllo qualità dei progetti applicativi e del servizio fornito;
- la pianificazione, budget e controllo dei progetti;
- la gestione della formazione e addestramento EAD;
- il supporto metodologico e la definizione degli standard aziendali.

AVVERTENZA:

Le persone vanno indicate secondo il criterio dell'attività prevalente; in particolare tale modalità va applicata qualora l'attribuzione delle risorse di tipo applicativo alla categoria "a" o "b" risulti difficoltosa o non si possa effettuare.

È da escludere il personale in carico al settore EAD nei seguenti casi:

- management (responsabile del settore EAD se non inquadrabile in una funzione tecnica);
- segreterie;
- personale distaccato presso altre funzioni aziendali per mansioni diverse dall'EAD;
- personale comunque addetto a funzioni/attività non EAD (telefonia, rete fisica, ecc.);
- personale addetto alle apparecchiature ausiliarie (riportato, esclusivamente in termini di costo, nella Tabella 6.1 alla riga 7.01);
- personale di organizzazione ma non addetto a funzioni di analisi EAD (normativa generale, sviluppo organizzativo, ecc.).

4.1 - Numero dipendenti che svolgono funzioni EAD inquadrate in unità organizzative dello stesso settore EAD (Personale dipendente EAD c.d. "interno"):

Personale dip. EAD <i>interno</i>	DIRIGENTI				FUNZIONARI				QUADRI				IMPIEGATI				AUSILIARI E/O OPERAI				TOTALE			
1. SISTEMA																								
2. APPLIC. "a"																								
2. APPLIC. "b"																								
3. ESERCIZIO																								
4. STAFF																								
TOTALE																								

4.2 - Numero dipendenti che svolgono funzioni EAD non inquadrate in unità organizzative del settore EAD (Personale dipendente EAD c.d. "esterno"):

Personale dip. EAD <i>esterno</i>	DIRIGENTI				FUNZIONARI				QUADRI				IMPIEGATI				AUSILIARI E/O OPERAI				TOTALE			
1. SISTEMA																								
2. APPLIC. "a"																								
2. APPLIC. "b"																								
3. ESERCIZIO																								
4. STAFF																								
TOTALE																								

4.3(**) - Come è stato addestrato il personale EAD per quanto riguarda la formazione informatica ?

(indicare i giorni-uomo impegnati per l'addestramento nel 1997)

giorni-uomo per:	SISTEMA				APPLICAT.				ESERCIZIO				STAFF				TOTALE							
Corsi o seminari tenuti da società esterne																								
Corsi o seminari tenuti da docenti interni al settore EAD																								
Corsi realizzati con metodi CAI(Computer Aided Instruction)																								
TOTALE giorni-uomo																								

4.4 (**) - Con riferimento al totale dei giorni uomo riportati al punto 4.3, indicare il totale dei giorni-uomo per corsi tenuti presso la banca:

--	--	--	--

4.5 - Per la formazione di tutto il personale aziendale, "esterno" al settore EAD, limitatamente alle tematiche di tipo informatica individuale (p.e. corsi su pacchetti tipo Word, Excel, Lotus, ecc.) indicare:

- numero di giorni-uomo
- numero di persone coinvolte

CAPITOLO V

SISTEMA INFORMATICO (Hardware e Software di base)

Obiettivo conoscitivo:

Rilevare l'immagine dell'Hardware e Software di base utilizzati (sia per l'attività interna che nell'offerta dei servizi alla clientela) e la tendenza per il biennio 98/99. Per particolari argomenti si tenta di verificare il livello di presenza di specifici strumenti.

Il capitolo è diviso nelle seguenti sottosezioni:

- ✓ sistema centrale,
- ✓ rete primaria e periferica,
- ✓ sistema periferico,
- ✓ servizi automatizzati alla clientela,
- ✓ downsizing.

Nella compilazione del presente capitolo va utilizzata la seguente transcodifica dei costruttori/produttori, allineando a sinistra le sigle; per quelli non citati utilizzare le prime quattro lettere ed aggiungerli all'elenco di seguito riportato:

AMDAHL	AMD	OLIVETTI	OLIV
AT & T	ATT	PHILIPS	PHIL
BULL	BULL	RANK XEROX	RANK
BURROGHS	BULL	SIEMENS	SIMS
CONTROL DATA	CON	SPERRY-UNIVAC	UNI
DATA GENERAL	DATA	SUN	SUN
DIGITAL	DEC	TANDEM	TAND
HEWLETT-PACKARD	HP	TEXAS INSTRUMENTS	TEXA
HITACHI D. S.	HDS	UNISYS	UNI
HONEYWELL	BULL	_____	_____
IBM	IBM	_____	_____
ICL	ICL	_____	_____
KODAK	KOD	_____	_____
NAS-HITACHI	HDS	_____	_____
NCR	NCR	_____	_____
NIXDORF	SIMS	_____	_____

Per una valutazione delle strategie di accentramento/decentramento, gli impianti di elaborazione sono stati suddivisi in:

Sistema centrale: insieme delle apparecchiature hardware ove i dati vengono memorizzati ed elaborati in modo centralizzato.

Sistema periferico: apparecchiature hardware non appartenenti al sistema centrale, cui possono essere o meno collegate.

Parallelamente, si è introdotta una divisione delle reti trasmissive che poggia sulle precedenti definizioni. In particolare, si è cercato di fornire uno schema semplificato focalizzando l'attenzione sulle linee relative alle sedi, alle filiali e verso l'esterno, trascurando i tratti intermedi:

Rete primaria aziendale: linee di trasmissione dati uscenti dalle sedi in cui è ubicato l'impianto centrale *verso le altre sedi della banca*. Le linee di collegamento tra sistemi componenti l'impianto centrale situati in sedi diverse vanno conteggiate *una sola volta*.

Rete periferica aziendale: linee di trasmissione dati entranti nelle varie sedi della banca (Filiali, Direzione Generale, Servizi distaccati, ecc.). Non fanno parte della rete periferica le eventuali linee di trasmissione dati che realizzano il collegamento tra i concentratori di terminali installati presso le singole dipendenze e i terminali stessi quando questi ultimi sono ubicati in siti diversi da quelli che ospitano i concentratori.

Rete esterna: linee di trasmissione dati che collegano la banca *con l'esterno*.

NOTA:

Le risposte da fornire sono relative esclusivamente ad apparecchiature acquisite a qualsiasi titolo (leasing, noleggio, acquisto) direttamente dalla banca. Non dovranno pertanto essere considerate le apparecchiature di terzi ancorché collegate al sistema della banca e/o gestite dalla stessa.

SISTEMA CENTRALE

5.1 - Si dispone di un sistema centrale ?

1 = si;

2 = si, ma si prevede la sua cessione entro il 1999 per ricorso all'Outsourcing o al Facility Management;

3 = si, ma si prevede la sua cessione entro il 1999 per fusione/incorporazione con altra banca;

4 = no, ma si prevede una sua installazione entro il 1999;

5 = no.

In caso di risposta 4 o 5 passare alla domanda 5.11.

5.2 - Di quanti e quali elaboratori si compone il sistema centrale ?

Fornitore	Sigla e modello	Memoria Centrale (Mbyte) ¹	Potenza (Mips)	N. Elaboratori dello stesso tipo
<input type="text"/>	<input type="text"/> / <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> / <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> / <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> / <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> / <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> / <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> / <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> / <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> / <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/> / <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/> , <input type="text"/>	<input type="text"/>

¹ esclusa la memoria separata dal sistema (extended memory)

5.3 - Percentuale di variazione (+/-) di potenza elaborativa che si stima di disporre entro il '99 rispetto al totale di quanto indicato alla domanda 5.2:

(+/-) %

5.4 - Sistemi operativi impiegati nel sistema centrale (barrare con "X" le caselle interessate):

- MVS

- GCOS

- VSE

- SSP

- VM

- UNIX

- VMS

- OS/400

- BS2000

- ALTRI

5.5 - Capacità di memorizzazione totale in linea delle memorie a disco del sistema centrale:

	capacità (Gbyte)	Percentuale di variazione in previsione entro '99																				
- Magnetici	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> , <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td></tr> </table>																	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td></tr> </table> (+/-) <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> %				
- Magnetici ottici (riscrivibili)	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> , <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td></tr> </table>																	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td></tr> </table> (+/-) <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> %				
- Ottici (non riscrivibili)	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> , <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td></tr> </table>																	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td></tr> </table> (+/-) <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> %				

5.6 - Numero unità a nastro e/o a cartuccia di cui si dispone e quello in previsione:

	Numero al 31.12.97	Numero previsto al 31.12.99																		
- Non robotizzate	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>										<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>									
- Robotizzate	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>										<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>									
- Numero robot	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>										<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>									

N.B.: Non considerare come Robot i dispositivi di caricamento automatico (A.C.L.).

5.7 - Capacità di stampa centralizzata e in proprio:

	capacità	Percentuale di variazione in previsione entro '99																				
Migliaia di righe/min. (per stampanti ad impatto)	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> , <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td></tr> </table>																	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td></tr> </table> (+/-) <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> %				
Migliaia di facciate/min. (per stampanti non ad impatto)	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> , <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td></tr> </table>																	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td></tr> </table> (+/-) <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> %				

5.8 - Stima della percentuale di stampa ceduta in Service e relativa percentuale di variazione in previsione entro il '99:

% di stampa ceduta	Percentuale di variazione in previsione entro '99																	
<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> , <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td></tr> </table> %														<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td></tr> </table> (+/-) <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> %				

5.9 - Vengono adottati dispositivi ottici e/o magnetici per sostituire gli archivi cartacei o su microfiches ?

- 1 = si (realizzati in proprio in via sperimentale);
- 2 = si (realizzati in proprio in via sistematica);
- 3 = si (realizzati in Service in via sperimentale);
- 4 = si (realizzati in Service in via sistematica);
- 5 = previsti in proprio entro '99;
- 6 = previsti in Service entro '99;
- 7 = no.

□

5.10 - La separazione tra ambiente di sviluppo e ambiente di produzione è realizzata attraverso:

- 1 = ambienti elaborativi e memorie di massa non comunicanti;
- 2 = solo separazione logica;
- 3 = non realizzata, ma in previsione entro '99;
- 4 = non realizzata.

□

5.11 - Compilare la seguente tabella solo in caso di risposta positiva alla domanda 1.6 del capitolo I (**tenere presente che in caso di Outsourcing devono essere fornite le risorse di cui mediamente dispone la banca, mentre in caso di Facility Management devono essere fornite le quantità contrattualizzate**):

	Outsourcing	Facility Management
- numero di MIPS	□□□□□□	□□□□□□
- numero di Gbyte su disco	□□□□□□	□□□□□□

RETE PRIMARIA E PERIFERICA

5.12(**) - Caratteristiche della rete di trasmissione dati:

Indicare il NUMERO delle linee appartenenti alla relativa categoria, secondo le definizioni fornite a inizio capitolo:

RETE	Circuiti Diretti	Rete Telefon. Generale	ISDN	Reti Virtuali a pacchetto	Reti Virtuali a Frame	Reti Virtuali basate su ATM	Altro	TOTALE
Aziendale Primaria	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Aziendale Periferica	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Esterna	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
TOTALE	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

Sommare la CAPACITÀ (in Kbps) di tutte e sole le linee appartenenti alla relativa categoria, secondo le definizioni fornite a inizio capitolo:

RETE	Circuiti Diretti	Rete Telefonica Generale	ISDN	Reti Virtuali a pacchetto	Reti Virtuali a Frame	Reti Virtuali basate su ATM	Altro	TOTALE
Aziendale Primaria	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Aziendale Periferica	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Esterna	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
TOTALE	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

Stima delle variazioni della CAPACITÀ totale entro '99:

Percentuale di variazione in previsione entro '99

- Primaria aziendale	_____	(+/-)	_____	_____	_____	_____	%
- Periferica aziendale	_____	(+/-)	_____	_____	_____	_____	%
- Esterna	_____	(+/-)	_____	_____	_____	_____	%

5.13(*) - Indicare il numero totale dei dispositivi di accesso alla rete periferica presenti presso gli sportelli:

Dispositivi	Numero al 31/12/97	Numero previsto al 31/12/99
- Cluster controller (unità di collegamento di terminali con protocolli proprietari)	_____	_____
- PAD (sistema di conversione di protocolli proprietari su reti X.25)	_____	_____
- Router (unità di instradamento per protocolli IP)	_____	_____
- Frame Relay Access Device (unità di concentrazione di voce e dati per il trasporto su reti Frame Relay)	_____	_____
- Time Division Multiplexer (unità di gestione di banda su circuiti diretti per l'integrazione di flussi di dati di diverso tipo)	_____	_____
- Altro (specificare): _____	_____	_____
_____	_____	_____

5.14 - La rete dati aziendale è utilizzata anche per i collegamenti di fonìa ?

1 = si;

2 = in previsione entro '99;

3 = no.

□

5.15 - Viene utilizzata (anche parzialmente) una rete consortile come parte della rete aziendale?

1 = si;

2 = in previsione entro '99;

3 = no.

□

5.16 - La rete di trasmissione dati è utilizzata per convogliare anche servizi alla clientela (POS, HOME BANKING, CORPORATE BANKING, ecc.) ?

1 = si;

2 = in previsione entro '99;

3 = no.

□

SISTEMA PERIFERICO

Obiettivo conoscitivo:

- rilevare la quantità, la collocazione e la tipologia dei posti di lavoro;
- individuare l'architettura periferica e l'integrazione sia con il sistema centrale che tra gli stessi sistemi periferici;
- analizzare il trend di variazione della quantità e la tipologia dell'Hardware/Software utilizzato.

Nell'ambito del sistema periferico sono state individuate otto tipologie di strutture, alle quali dovrebbero essere ricondotte le tipologie adottate da ciascuna banca.

L'identificazione della tipologia è ricondotta per semplicità all'entità (Mini, LAN, concentratore, ecc.) alla quale sono connessi i vari posti di lavoro. Le prime tipologie (da "A" ad "E") implicano il collegamento all'impianto centrale (on-line). Le restanti (da "F" ad "H") implicano un funzionamento autonomo (off-line).

TIPOLOGIA "A":

configurazioni periferiche basate sull'utilizzo di unità di controllo terminali (tipo IBM 3X74, ecc.).

TIPOLOGIA "B":

configurazioni periferiche basate sull'utilizzo di concentratori bancari programmabili (tipo IBM 4702, Olivetti M40, ecc.).

TIPOLOGIA "C":

configurazioni periferiche basate sull'utilizzo di mini elaboratori "GENERAL PURPOSE", programmabili con linguaggi di alto livello: COBOL, C, ecc. (tipo IBM AS/400, DEC VAX, OLIVETTI LSX, BULL DPX, ecc.) **non** inseriti in LAN.

TIPOLOGIA "D":

configurazioni periferiche basate sull'utilizzo di reti locali con Personal Computer con funzioni di tipo Server (domain controller) e mini elaboratori "GENERAL PURPOSE" inseriti in LAN.

TIPOLOGIA "E":

singoli Personal Computer collegati all'impianto centrale senza l'ausilio di unità di controllo terminali. Si tratta quindi di Personal Computer dotati di scheda per la connessione diretta sulla linea.

TIPOLOGIA "F":

configurazioni periferiche basate sull'utilizzo di mini elaboratori "GENERAL PURPOSE" programmabili con linguaggi ad alto livello: COBOL, C, ecc. non inseriti in LAN. Si tratta di elaboratori analoghi a quelli citati nella tipologia "C", ma privi di collegamento all'impianto centrale.

TIPOLOGIA "G":

configurazioni periferiche basate sull'utilizzo di reti locali con Personal Computer che svolgono funzioni di Server (domain controller) e mini elaboratori "GENERAL PURPOSE" inseriti in LAN. Si tratta di tipologia simile alla "D", ma priva di collegamento all'impianto centrale.

TIPOLOGIA "H":

Personal Computer non collegati ad alcun elaboratore centrale e/o dipartimentale e non connessi in rete locale.

Ciascuna tipologia si riferisce ad una riga della tabella. Per ciascuna riga dovranno essere compilate le rispettive colonne come di seguito indicato:

Colonna 1: QUANTITÀ

Numero di unità del tipo indicato.

Colonna 2: TOTALI POSTI DI LAVORO

Numero totale di posti di lavoro collegati alle unità del tipo indicato.

Nelle tipologie "D" e "G" vanno conteggiati anche i PC Server, se utilizzati come posti di lavoro oltre che come Server.

Nei casi di tipologia mista ("C+D") oppure ("F+G") ovvero LAN con più Server misti (Mini + PC) i relativi posti di lavoro devono essere indicati una sola volta rispettivamente nelle tipologie "D" e "G".

Per le categorie "E" e "H" (personal computer) va indicato il numero totale di macchine.

Colonna 3: POSTI DI LAVORO IN FILIALI E/O AGENZIE

Numero dei posti di lavoro ubicati presso le filiali e le agenzie della banca.

Colonna 4: POSTI DI LAVORO PRESSO LA DIREZIONE CENTRALE

Numero dei posti di lavoro ubicati presso gli uffici della Direzione Centrale.

Colonna 5: TERMINALI NON INTELLIGENTI

Si intendono i terminali non programmabili (p.e. VT320, 327x, VIP7800, TCxxx, ecc.).

Colonna 6: PC CON SOLA EMULAZIONE DI TERMINALE

Numero di PC dotati di scheda di comunicazione e software di emulazione terminale per i quali l'interazione con altri sistemi si limita alle semplici funzioni di terminale.

Colonna 7: PC ANCHE CON ALTRE FUNZIONI

Numero di PC per i quali l'interazione con altri sistemi non si limita all'emulazione di terminale (p.e. consiste in processi cooperativi e/o in applicazioni operanti in modalità "CLIENT - SERVER").

Colonna 8: WORKSTATION

Numero di Mini utilizzati come posti di lavoro, collegati ad un SERVER locale indispensabile per l'esecuzione dell'applicazione.

N.B: Il numero indicato nella colonna (2) deve corrispondere sia alla somma degli importi delle colonne (3) e (4), sia alla somma degli importi delle colonne (5) (6) (7) e (8).

Tabella 5.17() On line**

	UNITÀ DI ELABORAZIONE O CONTROLLO	POSTI DI LAVORO						
	(1) Quantità	(2) P.d.L. Totali	(3) P.d.L. c/o Filiale	(4) P.d.L. c/o Direzione Centrale	(5) Terminali non intelligenti	(6) PC solo emulazione	(7) PC anche con altre funzioni	(8) Workstation
TIPOLOGIA 'A' unità di controllo	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
TIPOLOGIA 'B' concentratori per terminali bancari	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
TIPOLOGIA 'C' minielaboratori	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
TIPOLOGIA 'D' Server di reti locali	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
TIPOLOGIA 'E' personal computer		_____	_____	_____				

Tabella 5.17() Off line**

	UNITÀ DI ELABORAZIONE O CONTROLLO	POSTI DI LAVORO						
	(1) Quantità	(2) P.d.L. Totali	(3) P.d.L. c/o Filiale	(4) P.d.L. c/o Direzione Centrale	(5) Terminali non intelligenti	(6) PC solo emulazione	(7) PC anche con altre funzioni	(8) Workstation
TIPOLOGIA 'F' minielaboratori	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
TIPOLOGIA 'G' Server di reti locali	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
TIPOLOGIA 'H' personal computer		_____	_____	_____				

TOTALI <i>(on line e off line)</i>	_____	_____	_____
---------------------------------------	-------	-------	-------

5.18 - Stima delle percentuali di variazione (+/-) dei posti di lavoro totali in previsione entro il '99:

- c/o Direzione centrale

	(+/-)				%
	(+/-)				%

- c/o Filiali

5.19 (**) - Sistema operativo utilizzato sui posti di lavoro (indicare il numero di macchine su cui è montato il s.o. indicato in ogni riga, tenendo conto delle risposte fornite nella tabella 5.17 - colonna 2):

Sistema operativo utilizzato	Quantità al 31.12.97	Quantità prevista al 31.12.99
DOS		
WINDOWS NT		
WINDOWS 95		
WINDOWS		
OS/2		
UNIX (e UNIX-like)		
MAC OS		
ALTRI		

5.20 (*) - Si stanno adottando personal computer del tipo "client leggeri" (p.e.: Network Computer, NetPC):

1 = si;

2 = in previsione entro '99;

3 = no.

□

5.21 (*) - Sistema operativo utilizzato sui Server di rete locali (indicare il numero di macchine su cui è montato il s.o. indicato in ogni riga, tenendo conto delle risposte fornite nella tabella 5.17 - colonna 1 - tipologia D e G):

SISTEMA OPERATIVO	Quantità al 31.12.97			Quantità prevista al 31.12.99		
UNIX (p.e. SCO, SOLARIS,AIX, etc.)						
WINDOWS NT						
OS/2						
NETWARE						
OS/400						
VMS						
ALTRI						

SERVIZI AUTOMATIZZATI ALLA CLIENTELA

5.22 (**) - Per tutti i Cash-Dispenser ed i Terminali Self-Service indicare la situazione al 31.12.97 e il totale delle stesse apparecchiature che si prevede di avere al 31.12.99:

(Indicare nelle colonne Cash-Dispenser tutte le apparecchiature con erogazione di denaro e specificare le ulteriori funzioni nelle varie righe;

Indicare nelle colonne Terminali Self-Service tutte le apparecchiature prive della funzione di erogazione di denaro e specificare le ulteriori funzioni nelle varie righe).

	Cash-Dispenser installati al 31.12.1997	Cash-Dispenser installati al 31.12.1999	Terminali Self- Service installati al 31.12.1997	Terminali Self- Service installati al 31.12.1999
Quantità totale	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□
di cui c/o Filiali	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□
Numero Cash-Dispenser abilitati a funzioni di Self-Service	□□□□	□□□□		
<i>Quantità apparati dotati di:</i>				
Dispositivi per emissione libretti assegni	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□
Dispositivi per stampa di qualità	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□
Collegamento a cassa continua	□□□□	□□□□		
Dispositivi in grado di trattare carte a microprocessore	□□□□	□□□□	□□□□	□□□□

5.23 - Disponibilità di cambia valute autonomi rispetto ai Cash-Dispenser:

N. totale di unità al 31.12.97

N. totale di unità al 31.12.99

□□□□

□□□□

5.24 - Utilizzo di Service esterno per l'operatività dei Cash-Dispenser:

1 = si;

2 = in previsione entro '99;

3 = no.

- per continuità di funzionamento (piccola manutenzione)

- per caricamento banconote

5.25 - Numero di POS installati presso i propri clienti:

	gestiti in proprio al 31.12.1997	quantità prevista al 31.12.1999	non gestiti in proprio al 31.12.1997	quantità prevista al 31.12.1999
- di proprietà	□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□
- non di proprietà	□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□

5.26 (*) - Quante apparecchiature POS installate presso la clientela sono in grado di trattare carte a microprocessore?

	gestiti in proprio al 31.12.1997	quantità prevista al 31.12.1999	non gestiti in proprio al 31.12.1997	quantità prevista al 31.12.1999
- di proprietà	□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□
- non di proprietà	□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□	□□□□□□

5.27 - Sono state realizzate e rese operative "Agenzie automatiche" ? (**intese come locali con accesso controllato utilizzabili dalla clientela anche fuori dal normale orario di sportello ed attrezzati con apparecchiature abilitate al prelievo di banconote e all'effettuazione di altre operazioni**)

1 = si;

2 = in previsione entro '99;

3 = no.

□

5.28 - In caso di risposta affermativa alla precedente domanda, indicare quante "Agenzie automatiche" sono operative al 31.12.97:

□□□□□□

DOWN-SIZING

5.29 - Per la manutenzione e/o lo sviluppo applicativo per Host vengono utilizzati, anche parzialmente, prodotti residenti su piattaforme non Host? (**indicare la piattaforma più utilizzata**):

1 = si;

2 = in previsione entro '99;

3 = no.

- PC stand-alone

- PC in LAN

- mini/WS

5.30 - In caso di risposta affermativa alla domanda 5.29, in tali ambienti vengono svolte funzioni di:

1 = si;

2 = in previsione entro '99;

3 = no.

- Editing

- Compilazione

- Debugging

- Unit test

5.31 (*) - In caso di risposta affermativa alla domanda 5.29, per quale tipologia di applicazioni vengono utilizzati tali ambienti?

1 = si;

2 = in previsione entro '99;

3 = no.

- informativo

- dispositivo

- entrambi i tipi precedenti

5.32 - In caso di risposta affermativa alla domanda 5.29, con quali piattaforme sono realizzate le problematiche hardware di "Down-Sizing"?

1 = si;

2 = in previsione entro '99;

3 = no.

- PC stand-alone

- PC in LAN

- mini/WS

CAPITOLO VI

PROFILI ECONOMICI DELL'EAD

Obiettivo conoscitivo:

La presente sezione del questionario riguarda la quantificazione e l'analisi dei costi (comprensivi degli ammortamenti) e degli investimenti sostenuti direttamente dalle banche per il settore EAD nell'anno di riferimento e le relative previsioni per l'esercizio successivo. Viene inoltre proposta una diversa aggregazione dei costi per l'individuazione delle risorse assorbite, mediamente e per gruppi di banche, dai processi e dalle attività del Centro EAD. Nuove informazioni sono anche richieste per avviare un'analisi volta a definire i costi iniziali di impianto che le aziende hanno sostenuto o stanno sostenendo per i progetti di "Virtual Banking".

Il capitolo è diviso nelle seguenti sottosezioni:

- ✓ consuntivo dei costi e degli investimenti della banca per l'esercizio di riferimento (Tab. 6.1);
- ✓ previsione dei costi e degli investimenti della banca per l'esercizio successivo (Tab. 6.2);
- ✓ ripartizione dei costi del centro EAD per attività;
- ✓ investimenti della banca sui progetti di Virtual Banking.

Avvertenze:

- *in questo capitolo deve essere evidenziato l'ammontare, espresso in milioni di lire ed al lordo dell'Iva, dei costi EAD direttamente sostenuti dalla banca;*
- *il valore ZERO è significativo ed indica che, per scelta aziendale, non si è speso per quella voce; quindi, nel caso in cui non siano noti i dettagli di spesa richiesti, occorrerà procedere comunque ad una stima;*
- *al fine di non inficiare la validità dell'indagine una stima di spesa dovrà essere indicata a ZERO solo nel caso di effettiva stima di spesa nulla.*

6.1 - 6.2 () - Tabelle riepilogative costi/investimenti EAD**

Di seguito si indica il contenuto di ciascuna colonna; vanno compilati i soli riquadri non anneriti.

Colonna "A": NOLEGGIO

Canoni di competenza dell'anno, compresi eventuali canoni di extra-uso o di uso speciale.

Colonna "B": LEASING

Come la colonna "A", per il Leasing.

Colonna "C": MANUTENZIONE

Come la colonna "A", per la manutenzione.

Colonna "D": ALTRE SPESE

Tutte le altre spese imputate al conto economico (compresa l'IVA qualora spesa completamente nell'esercizio); vanno inoltre imputati i costi del Software speso in esercizio. Quest'ultima spesa va anche riportata nella colonna "J".

Colonna "E": TOTALE COSTI

Riportare la sommatoria delle colonne "A", "B", "C" e "D".

Colonna "F": AMMORTAMENTI

Quota di ammortamento economico-tecnico di competenza, calcolata secondo i criteri usualmente utilizzati dalla banca; vanno comprese le eventuali minusvalenze realizzate con alienazione di cespiti EAD.

Colonna "G": TOTALE COSTI DI ESERCIZIO

Riportare la somma delle colonne "E" ed "F".

Colonna "H": INVESTIMENTI IN AMMORTAMENTO

Valore globale dei beni acquisiti dall'azienda nell'anno di riferimento, indipendentemente dalla modalità e dai tempi di pagamento e di consegna.

Si potrà fare riferimento al budget, di competenza o di cassa, ovvero ad altre fonti interne di rilevazione.

Colonna "I": INVESTIMENTI IN LEASING

Indicare il valore di costo originario dei beni acquisiti tramite contratti di Leasing stipulati nell'esercizio.

Colonna "J": INVESTIMENTI TOTALMENTE SPESATI NELL'ESERCIZIO

Al fine di rilevare gli investimenti totali in hardware e software sostenuti nell'anno, indipendentemente dalle modalità di imputazione in conto economico (ammortamento o costo), si dovranno inserire gli acquisti hardware e software spesi nell'esercizio (p.e. programmi di utilizzo per un solo caso, beni di costo unitario inferiore al milione, software di utilità pluriennale speso nell'esercizio, ecc.).

Colonna "L": TOTALE INVESTIMENTI

Contiene la somma delle colonne "H", "I" e "J".

Di seguito si indica il contenuto di ciascuna riga; vanno compilati i soli riquadri non anneriti.

COSTI DELL'HARDWARE

Il complesso dell'hardware è stato suddiviso in:

Sottosistemi centrali:

apparecchiature che assumono il massimo livello gerarchico sotto il profilo architettuale. Esse sono individuabili in:

- elaboratore centrale (tipo Mainframe o Minicomputer);
- unità di input/output centralizzate.

Per esemplificare, rientrano nei sottosistemi centrali:

- dischi e unità di controllo;
- stampanti laser e a impatto (centralizzate);
- robot per unità a nastro;
- unità di switching.

Sottosistemi trasmissivi:

apparecchiature hardware che realizzano il collegamento sia all'interno della banca, tra sottosistema centrale e sottosistema periferico, sia con l'esterno della banca. Le apparecchiature sono individuabili in:

- unità di controllo della trasmissione quali unità di controllo linee, front end processor, nodi di rete e concentratori;
- modem, multiplatori d'interfaccia, borchie, ecc.;
- Gateway Reuter per sistemi dipartimentali.

Per esemplificare, rientrano nei sottosistemi trasmissivi:

- unità di controllo linee;
- unità di controllo linee locali/remote;
- PAD;
- Centro di gestione PAD;
- Nodi di rete;
- Apparecchiature di rete dedicate alla cifratura /crittografia dei dati (esclusi i personal computer).

Canoni linee di trasmissione dati:

nel caso in cui la gestione del sottosistema trasmissivo venga affidata a terzi è necessario scorporare - anche in modo stimato - dall'importo totale del servizio la parte relativa ai canoni per le linee di trasmissione dati, da riportare in questa voce; la parte relativa ai canoni per le apparecchiature di proprietà della società erogatrice del servizio, va riportata, invece, nella precedente voce "Sottosistemi trasmissivi".

Sottosistemi periferici:

apparecchiature che assumono il minimo livello gerarchico sotto il profilo architettuale. Sono quelle che costituiscono la struttura tipica del "punto di vendita" e degli Uffici della Direzione Centrale per cui devono essere tenute distinte da quelle riportate nella successiva voce "Sottosistemi specializzati".

Esse sono individuabili in:

- elaboratori periferici (tipo Minicomputer);
- terminali intelligenti o Minicomputer;
- terminali non intelligenti;
- unità o sistemi per la registrazione decentrata dei dati;
- sportelli automatici (cash-dispenser);
- unità o sistemi per la marcatura e la lettura magneto/ottica;
- stampanti periferiche;
- apparecchiature in coda alle unità 3274, 3275, ecc. quali stampanti, terminali PC, ecc.;

- Personal Computer stand-alone;
- sistemi dipartimentali (VAX, UNISYS, Workstation, Server di rete locale, ecc.) e apparecchiature collegate;
- POS, cambiavalute, erogatori di ticket, apparecchiature rilevazione presenze;
- marcatrici decentrate;
- LAN e relativi impianti di cablaggio.

Sono comunque da escludere, telefax, telex, fotocopiatrici e centralini.

Sottosistemi specializzati:

apparecchiature che svolgono funzioni specializzate non tipiche di filiali e non direttamente dipendenti da Mainframe. A titolo esemplificativo si citano:

- sala cambi;
- sala operativa di borsa;
- phone-banking;
- marcatrici centralizzate;
- sistemi per marcatura e trattamento magneto/ottico centralizzati;
- unità di registrazione dati;
- sistemi per Ufficio Gestione Immobili (CAD);
- sistemi di archiviazione elettronica (tabulati e/o immagini);
- sistemi dipartimentali specializzati e apparecchiature collegate.

NOTA:

Con riferimento alle precedenti indagini, i costi per i Sottosistemi specializzati centrali (ex. riga 1.01.2 del precedente questionario) e quelli relativi ai Sottosistemi specializzati periferici (ex. riga 1.03.2) dovranno essere raggruppati nell'unica voce costi dei Sottosistemi specializzati (1.04).

COSTI DEL SOFTWARE ACQUISITO DALL'ESTERNO

Questa voce di spesa deve essere considerata al netto degli eventuali costi sostenuti per l'addestramento all'utilizzo dello stesso da parte degli utenti.

Nella suddivisione dei costi fra Sottosistemi centrali, trasmissivi, periferici e specializzati occorre far riferimento all'ambiente in cui il software risiede e viene eseguito (per esempio il VTAM dovrà appartenere ai Sottosistemi centrali in quanto, pur gestendo la periferia, risiede e viene elaborato sui Sottosistemi centrali).

Il software acquisito dall'esterno è stato suddiviso in :

Software di base:

tutto il software che viene generalmente indicato come sistema operativo (es. MVS, Windows, DOS, VMS, UNIX, ecc.), i compilatori, il software di controllo delle apparecchiature hardware e della rete

trasmissiva, quello di controllo accessi (sicurezza), i monitor (CICS, TSO, ecc.), i DBMS (Data Base Management System), gli strumenti per lo sviluppo applicativo quali ad esempio: i manipolatori di files, i software per il testing, il debugging, la generazione del codice, la gestione degli Abend, gli strumenti CASE, ecc.

Pacchetti applicativi:

prodotti acquistati direttamente sul mercato, che sono stati sviluppati su specifiche individuate dal fornitore.

Applicazioni chiavi in mano:

applicazioni commissionate a terzi secondo specifiche definite dal committente .

Servizi di analisi e programmazione:

servizi relativi all'utilizzo di risorse esterne a supporto dell'attività interna.

NOTA:

Per ciascun tipo di prodotto considerato i canoni annui di noleggio e manutenzione vanno inclusi, rispettivamente, nelle colonne "A" e "C"; in caso di acquisizione in proprietà o licenza d'uso pluriennale o perpetua il costo del software dovrà essere riportato:

- *se capitalizzato nelle colonne "F" (per la parte capitalizzata nell'anno) e "H" (per il valore globale dell'investimento);*
- *se speso in esercizio, nella colonna "D" e ripetuto nella colonna "J".*

COSTI DEL PERSONALE DIPENDENTE EAD "INTERNO" AL SERVIZIO EAD

Indicare i costi effettivamente sostenuti per i dipendenti inquadrati in unità organizzative del settore EAD (personale c.d. "interno"), secondo la suddivisione: personale addetto alle funzioni di SISTEMA, APPLICATIVE (a + b), di ESERCIZIO, di STAFF. Fare riferimento ai dipendenti di cui alla tabella 4.1.

Vanno compresi tutti gli oneri a carico della banca quali competenze, contributi sociali, accantonamenti a fronte del trattamento di fine rapporto e previdenza, altri accantonamenti, altre spese afferenti al personale preso in considerazione.

COSTI DEL PERSONALE DIPENDENTE EAD "ESTERNO" AL SERVIZIO EAD

Indicare i costi effettivamente sostenuti per i dipendenti che svolgono funzioni EAD sebbene non inquadrati in unità organizzative dello stesso settore EAD (personale c.d. "esterno"), secondo la suddivisione di cui si è detto. Fare riferimento ai dipendenti di cui alla tabella 4.2.

Vanno compresi tutti gli oneri a carico della banca quali competenze, contributi sociali, accantonamenti a fronte del trattamento di fine rapporto e previdenza, altri accantonamenti, altre spese afferenti al personale preso in considerazione.

COSTI PER L'ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE EAD

Sono da indicare i costi di iscrizione e/o docenza sostenuti per la partecipazione del personale EAD "interno" ed "esterno" a corsi e seminari, di natura informatica, tenuti esclusivamente da società esterne.

COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI

Tali oneri comprendono:

Servizi di Facility Management:

costi dovuti a terzi per servizi di elaborazione dati su apparecchiature non di proprietà della banca, ma con il software applicativo proprio.

Servizi di Outsourcing del sistema informativo:

costi dovuti a terzi per servizi di elaborazione ed utilizzo del sistema informativo (hardware e software applicativo) anche se parziale (per esempio: stampa e imbustamento, elaborazione retribuzioni del personale, ecc.).

Servizi di Disaster Recovery:

costi dovuti a terzi per i contratti di protezione da disastri (sia per servizi che per coperture assicurative); i costi dell'eventuale hardware o software di proprietà, dedicato al Disaster Recovery, andranno indicati nelle rispettive voci.

Servizi di gestione esterna della rete trasmissione dati:

nel caso che il costo di tale servizio fosse comprensivo anche della quota relativa ai canoni di linee o di apparecchiature, questi oneri sono da imputare - anche in modo stimato - rispettivamente nelle precedenti voci "Canoni linee di trasmissione dati" e "Sottosistema trasmissivo"; la rimanente quota viene attribuita a questa voce.

Servizi di gestione esterna servizi vari EAD:

tipo: ATM/Bancomat, POS, Servizi di HELP DESK, registrazione carte Bancomat e a microprocessore, Phone Banking (per i soli aspetti tecnico-informatici), Corporate Banking, Home Banking, gestione siti WEB, emissione di proprie carte di debito/credito, ecc.

Assistenza sistemistica

Consulenza

Registrazione dati:

servizi che prevedono esclusivamente la registrazione dati ed eventuali lavorazioni degli stessi (Deleghe IVA, IRPEF, ecc.).

Marcatura magnetica e trattamento documenti:

costi per la marcatura e/o il trattamento meccanico del documento (piazzatura, marcatura e spedizione effetti, marcatura e selezione assegni).

Reti a valore aggiunto:

tipo: GEIS, INTESA, MULTITEL, ecc.

Banche Dati:

tipo: Cerved, Telerate, Ced Borsa, ecc. Per quanto riguarda le Agenzie di informazione, i costi vanno indicati solo se supportati da collegamenti informatici.

Installazione apparecchiature/software:

tipo: POS, ATM, ecc. Sono da comprendere anche le installazioni, le riconfigurazioni ed i trasferimenti di apparecchiature sia nella banca che presso la clientela. Sono da includere anche i costi di installazione software laddove non compresi nella corrispondente voce di costo software.

SWIFT

RNI - Rete Nazionale Interbancaria:

ricomprendere i soli costi per i servizi resi dalla SIA e dai Centri Applicativi, con l'esclusione dell'ammontare delle commissioni interbancarie, penali e rifusioni di interessi.

COSTI DIVERSI

Comprendono le spese per:

Personale addetto alle apparecchiature ausiliarie:

personale addetto prevalentemente alle apparecchiature che sono riportate alla riga 7.02 della stessa tabella.

Apparecchiature ausiliarie:

apparecchiature ausiliarie direttamente connesse all'hardware (alimentatori di carta in rulli per stampanti laser, COM, ecc.) nonché tutte le altre apparecchiature collaterali all'EAD (scarbonatrici, taglierine, imbustatori, pulitori e valutatori di supporti magnetici, ecc.).

Materiali ausiliari:

supporti magnetici (nastri, diskpack, floppy disk, ecc.), supporti cartacei per uso EAD (moduli a striscia continua, ecc.) forniti ai centri EAD dell'azienda, materiali ausiliari per stampanti (nastri inchiostriati, toner, ecc.), materiali per la pulizia delle apparecchiature (tape cleaner, freon, ecc.).

Impianti tecnologici:

- impianti ausiliari per il funzionamento delle apparecchiature per l'EAD (condizionamento, ecc.);
- impianti per la continuità di esercizio (generatori elettrici, ecc.);
- impianti per la sicurezza fisica (controllo accessi, antincendio, archivi per la protezione dei dati, ecc.).

Energia per impianto centrale:

ENEL, gasolio, ecc.

Immobili:

immobili o porzione di essi ad uso esclusivo dei centri EAD della banca, considerando anche il centro stampa ed imbustamento.

Si dovranno indicare:

- per gli immobili presi in locazione, i canoni annui di affitto;
- per gli immobili di proprietà ammortizzati e non, il fitto annuo figurativo.

Vanno compresi in questa voce anche gli oneri sostenuti dalla banca per la pulizia e la vigilanza degli immobili.

Assicurazione:

copertura assicurativa per gli impianti e apparecchiature hardware centrali, periferici e per frodi informatiche (polizza CCC - Computer Crime Coverage e polizza "Rischi Informatici", ecc.).

Personale addetto al Data-entry:

costo del personale, anche non appartenente direttamente al servizio EAD, dedicato in via temporanea o continuativa al caricamento di dati da elaborare elettronicamente.

Personale a supporto dell'EAD:

costo del personale, riferibile al settore informatico, addetto alle funzioni di segreteria e di amministrazione fornitori.

RICAVI (AL NETTO DI IVA)

I ricavi ottenuti sono classificati in relazione al tipo di prestazione fornita dalla banca.

Servizio di Facility Management:

ricavi da terzi per servizi di elaborazione dati su apparecchiature di proprietà della banca ma con software applicativo di terzi. I ricavi relativi alla fornitura di questo servizio devono riflettere quanto specificato nella tabella 1.1 del capitolo I.

Servizio di Outsourcing del sistema informativo:

ricavi da terzi per servizi di elaborazione dati per l'utilizzo del sistema informativo (hardware e software applicativo). I ricavi relativi alla fornitura di questo servizio devono riflettere quanto specificato nella tabella 1.1 del capitolo I.

Servizio di Disaster Recovery:

ricavi da terzi per i contratti di protezione da disastri.

Servizio di gestione esterna della rete trasmissione dati

Gestione esterna servizi vari EAD:

tipo: ATM/Bancomat, POS, Servizi di HELP DESK, registrazione carte Bancomat ed a microprocessore, Phone Banking, Home Banking, ecc.

Plusvalenze per alienazione hardware:

plusvalenze dovute ad alienazione di apparecchiature.

Vendita o noleggio software

vendita o il noleggio di software applicativo a terzi.

Altri ricavi EAD

6.3 - Ripartizione dei costi del centro EAD per attività.

L'analisi dei costi si sta sempre più spostando verso lo studio e la determinazione dei costi dei processi e delle attività. In quest'ottica, e in via sperimentale, si propone di seguito una diversa aggregazione dei costi già indicati, per capitoli di spesa, nella tabella 6.1. L'obiettivo è quello di rilevare, ricorrendo eventualmente a stime, il peso delle principali attività del centro EAD e di individuare le risorse (umane, hardware, software, ecc.) assorbite da ciascuna di esse. Tale attività presupporrebbe comunque la presenza all'interno della banca di una modalità di attribuzione dei costi in forma analitica. Pertanto le banche che non adottassero tale criterio dovranno fornire stime attendibili, in modo da potersi comunque confrontare con i dati di sistema.

Nelle righe della tabella 6.3 sono riportate le principali attività svolte da un centro EAD. Nelle colonne sono indicate le voci di costo aggregate già presenti nella tabella 6.1 colonna "G".

Per facilitare la compilazione della tabella è stata predisposta una tavola "esplicativa" in cui sono evidenziati i valori di riferimento della Tabella 6.1 da prendere in considerazione. I totali delle colonne "A", "B", "C", "D", "E" (riga 9) della tabella 6.3, devono coincidere con i relativi valori riportati nella colonna "G" (Costi di Esercizio) della tabella 6.1. In particolare il valore "Totale Costi EAD" della riga 9.00, colonna "F" della tabella 6.3 dovrà coincidere con il valore "Totale Costi EAD" della riga 8.00, colonna "G" (Totale Costi di Esercizio) della tabella 6.1.

Le attività del centro EAD sono state suddivise in:

Elaborazione centrale

Costi di esercizio relativi a:

- elaboratori centrali, sia di produzione che di sviluppo;
- personale di gestione e di sistema;

software operativo, di sistema e di controllo;

servizi di elaborazione forniti da terzi.

Per questa attività si dovrà inserire anche la quota parte dei costi energetici, degli impianti e degli immobili.

Memorizzazione magnetica

Costi di esercizio relativi alle unità centrali di memorizzazione su dischi, nastri e robot sia per fini di produzione che di sviluppo, anche nel caso di servizi resi da terzi.

A questa attività dovranno essere imputati p.e. il costo dell'hardware, del software specifico, del personale addetto, di tutte le attività di immagazzinamento, duplicazione dei supporti nonché il costo degli stessi.

Per questa attività si dovrà inserire anche la quota parte dei costi energetici, degli impianti e degli immobili.

Stampa ed imbustazione centralizzata

Costi di esercizio delle stampanti di grosso volume centralizzate laser o ad impatto (con l'esclusione dei sistemi dipartimentali e di agenzia) e i materiali di consumo, inclusa la carta. Sono da comprendere inoltre i costi del personale e delle apparecchiature ausiliarie.

Per questa attività si dovrà inserire anche la quota parte dei costi energetici, degli impianti e degli immobili.

Teletrasmissione dati

Costi di esercizio delle apparecchiature di trasmissione dati (come riportato nelle definizioni di “Sottosistema trasmissivo” e “Canoni linee trasmissione dati” della tabella 6.1), del software operativo dedicato (p.e. Netview), dei sistemisti e dei gestori della rete e tutte le voci riconducibili.

Sono escluse le LAN di agenzia ed eventuali Server di communication dedicati presenti in agenzia.

Per questa attività si dovrà inserire anche la quota parte dei costi energetici, degli impianti e degli immobili.

Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative per Sottosistema Centrale

Costi del personale “interno” e “esterno” impegnato nello sviluppo e manutenzione delle procedure applicative per Sottosistema Centrale; costi di esercizio del software applicativo con i relativi canoni di manutenzione.

Sottosistemi Periferici

Costi del personale “interno” e “esterno” impiegato nella gestione, manutenzione, sviluppo dei Sottosistemi periferici (posti di lavoro, ATM, POS, ecc.); costi di esercizio dell’hardware e del software, sia di base (p.e. OS2, DOS, Windows) che applicativo qualora venga utilizzato su Sistemi periferici.

Sottosistemi specializzati

Costo di esercizio dei sistemi che svolgono funzioni specializzate come descritto nelle definizioni della tabella 6.1

Altre attività

In questa voce di **natura residuale** va inserito il costo del personale di Staff all’EAD e quanto presente nella tabella 6.1 non imputato direttamente alle attività sopra riportate.

Per la compilazione della tabella segnalare se le risposte sono state date:

1 = utilizzando dati desunti da un sistema di contabilità analitica esistente in banca;

2 = ricorrendo a stime.

□

Tabella 6.3 - Attività Centro EAD (esplicativa)

		COSTI DELL'HARDWARE	COSTI DEL SOFTWARE	COSTI DEL PERSONALE	COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI	COSTI DIVERSI	TOTALE COSTI PER ATTIVITA'
Attività Centro EAD		A	B	C	D	E	F
1.00	<i>Elaborazione centrale</i>	1.01	2.01.1	3.01+3.03+ 4.01+4.03+5.00	6.01+6.02+ 6.03+6.06+6.07	7.04+7.05+7.06+ 7.07	
2.00	<i>Memorizzazione magnetica</i>	1.01	2.01.1	3.01+3.03+ 4.01+4.03+5.00	6.01+6.02+ 6.03+6.06+6.07	7.03+7.04+7.05+ 7.06+7.07	
3.00	<i>Stampa e imbustazione centralizzata</i>	1.01	2.01.1	3.03+4.03+5.00	6.01+6.02+ 6.03+6.06+6.07	7.01+7.02+7.03+ 7.04+7.05+7.06+ 7.07	
4.00	<i>Teletrasmissione dati</i>	1.02.1+1.02.2	2.02.1	3.01+3.03+ 4.01+4.03+5.00	6.04+6.06+6.07	7.04+7.05+7.06+ 7.07	
5.00	<i>Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott. Centrale</i>	1.01	2.01.2+2.01.3+ 2.01.4	3.02+4.02+5.00	6.07	7.06+7.07	
6.00	<i>Sottosistemi periferici</i>	1.03	2.03.1+2.03.2+ 2.03.3+2.03.4	3.01+3.02+3.03+ 4.01+4.02+4.03+ 5.00	6.05+6.06+6.07+ 6.12	7.07	
7.00	<i>Sottosistemi specializzati</i>	1.04	2.04.1+2.04.2+ 2.04.3+2.04.4	3.01+3.02+3.03+ 4.01+4.02+4.03+ 5.00	6.05+6.06+6.07+ 6.12	7.07	
8.00	<i>Altre attività</i>			3.04+4.04+5.00	6.08+6.09+6.10+ 6.11+6.13+6.14	7.08+7.09	
9.00	TOTALE COSTI CENTRO EAD	1.00G	2.00G	3.00G+4.00G+ 5.00G	6.00G	7.00G	8.00G

Tabella 6.3 - Attività Centro EAD

		COSTI DELL'HARDWARE	COSTI DEL SOFTWARE	COSTI DEL PERSONALE	COSTI DEI SERVIZI RICEVUTI DA TERZI	COSTI DIVERSI	TOTALE COSTI PER ATTIVITA'
	Attività Centro EAD	A	B	C	D	E	F
1.00	<i>Elaborazione centrale</i>						
2.00	<i>Memorizzazione magnetica</i>						
3.00	<i>Stampa e imbustazione centralizzata</i>						
4.00	<i>Teletrasmissione dati</i>						
5.00	<i>Acquisto, Sviluppo e Manutenzione procedure applicative Sott. Centrale</i>						
6.00	<i>Sottosistemi periferici</i>						
7.00	<i>Sottosistemi specializzati</i>						
8.00	<i>Altre attività</i>						
9.00	TOTALE COSTI CENTRO EAD						

6.4(*) - Investimenti effettuati dalla banca sui progetti di Virtual Banking

L'obiettivo che si intende perseguire nella presente sezione è la quantificazione degli investimenti totali che le aziende hanno sostenuto, stanno sostenendo o prevedono di sostenere per il completamento dei progetti di Virtual Banking.

I valori mediati che scaturiranno da questa indagine potranno costituire il punto di partenza per la quantificazione dei costi complessivi dei progetti in questione e, in prospettiva, per una eventuale valutazione dei ritorni economici effettivi (diretti, indiretti, indotti).

Gli investimenti in questione, ancorché non capitalizzati o sostenuti anche in più esercizi, non devono comprendere i costi relativi alla gestione corrente di detti progetti.

Non sono inoltre da considerare le spese di natura non informatica quali: personale non informatico, centralini telefonici, aspetti logistici vari. Nella seconda parte va indicato il costo medio unitario dell'installazione HW e SW per singolo posto di lavoro dell'utenza.

(milioni di lire)	Phone Banking	Corporate Banking	Home Banking	Internet (1)
Hardware (Centrale, Trasmissivo, ecc.)				
Software (base, applicativo)				
Personale (Sistema, Sviluppo, ecc.)				
Servizi da terzi (outsourcing, assistenza, consulenza, ecc.)				
TOTALE complessivo dell'investimento informatico				

Costo medio unitario per installazione HW/SW di singolo pdl				
Stato del progetto (2)				
Numero clienti potenziali (target)				
Numero operatori bancari				
N. operazioni dispositive potenziali (3)				
N. operazioni informative potenziali (3)				

NOTE:

1 - qualora l'Home Banking o il Corporate Banking utilizzassero il canale Internet attribuire le informazioni richieste nella colonna Internet.

2 - alla richiesta "Stato del progetto" indicare: : 1 = completato; 2 = in corso; 3 = in piano.

3 - per operazioni potenziali si intende la capacità massima stimata a regime. Il numero delle operazioni (dispositive/informative) deve essere indicato in migliaia e riferito all'intero anno.

CAPITOLO VII

PRODOTTI/SERVIZI BANCARI E PROCEDURE INTERNE

Obiettivo conoscitivo:

Individuare il livello quantitativo e qualitativo dell'automazione dei prodotti e dei servizi bancari, considerati dal punto di vista dei canali distributivi (p.e. punti di vendita e virtual banking) e delle procedure interne.

Il capitolo è formato dalle seguenti tabelle:

- ✓ prodotti presso il punto di vendita;
- ✓ automazione a livello centralizzato;
- ✓ virtual banking;
- ✓ attività di tipo direzionale, gestionale e di controllo.

Note generali:

Prendere in considerazione, nel fornire le risposte, la configurazione ritenuta più significativa nella propria realtà aziendale per diffusione e importanza.

Per le caselle annerite non si deve fornire alcuna risposta.

7.1 - Tabella "Prodotti presso il punto di vendita"

Obiettivo conoscitivo:

Individuare la presenza e lo stato d'automazione di quei servizi offerti alla clientela attraverso gli sportelli della banca.

COLONNA A "Prodotti"

1. ANAGRAFE GENERALE - censimento dei dati anagrafici della clientela, raggruppati sotto un unico N.D.G., e successive variazioni.
2. CONTI CORRENTI - accensione di un rapporto di conto corrente, movimentazione del saldo con operazioni di credito/debito e sua eventuale estinzione.
3. EMISSIONE DI ASSEGNI CIRCOLARI - gestione e stampa d'assembi circolari, sia che si tratti d'assembi circolari propri (banca autorizzata all'emissione), sia che la banca emetta assembi di terzi. In particolare s'intendono esaminare le richieste d'emissione d'assembi circolari eseguite ed esaurite in presenza del cliente richiedente.
4. DEPOSITI A RISPARMIO (liberi e vincolati) - apertura di un libretto di risparmio, movimentazione dello stesso con operazioni di prelievo/versamento e sua eventuale estinzione.
5. CERTIFICATI DI DEPOSITO - emissione dei certificati di deposito propri della banca e loro estinzione.
6. ORDINI DI BONIFICO - gestione dell'ordine di bonifico dato da un cliente direttamente al punto di vendita. Non si deve esaminare il fenomeno delle richieste di bonifici effettuati dalla clientela tramite supporti magnetici e gestiti dalle Sedi Centrali.

7. ORDINI DI BONIFICO PERMANENTI - gestione degli ordini di bonifico dati da un cliente. Per ordine di bonifico permanente s'intende la disposizione che deve essere eseguita per un certo numero di volte a scadenze predefinite.
8. CASSA EFFETTI (DOCUMENTI CARTACEI) - gestione degli incassi d'effetti cartacei (ricevute, cambiali) presso il punto di vendita. Le attività' riguardano tutte le funzioni concernenti il carico, lo scarico (sia perché il titolo viene pagato o viene reso insoluto) e la gestione dell'invio al protesto.
9. CASSA EFFETTI (DOCUMENTI ELETTRONICI) - gestione degli incassi elettronici (Ri.Ba., RID, ecc.) presso il punto di vendita. Le attività' riguardano tutte le funzioni concernenti il carico e lo scarico, sia perché quest'ultimo avvenga per effetto del pagamento o della restituzione per insoluto.
10. CONDIZIONI CLIENTI - raccolta in un unico database (e di conseguenza dà la possibilità di leggere, modificare o proporre per l'approvazione) di tutte le condizioni dei rapporti più rilevanti intrattenuti da un cliente (p.e. una procedura che fornisce la posizione, a livello di N.D.G., raggruppante le condizioni di liquidazione dei conti correnti, le condizioni di trattamento del portafoglio, ecc.).
11. DELEGHE DI PAGAMENTO (IMPOSTE E TASSE) - gestione di tutte le deleghe di pagamento (IRPEF, ILOR, IVA., ecc.) consegnate dalla clientela nel punto di vendita.
12. TESORERIA ENTI (ESCLUSE ESATTORIE) - gestione nella sua totalità del rapporto che la banca intrattiene, in funzione di tesoriere, con un Ente Pubblico, ovvero con altri organismi.
13. CARTE DI CREDITO E/O DEBITO - attività inerenti all'emissione delle carte di credito/debito e della eventuale estinzione.
14. DISTINTE DI PRESENTAZIONE DEL PORTAFOGLIO SCONTO/SBF - gestione dei dati relativi alle presentazioni di portafoglio, scritturazioni per l'accredito o la disponibilità dell'ammontare lordo delle distinte presso il punto di vendita. Non si deve tenere conto della gestione degli effetti allegati alla distinta (sia cartacei che su supporto magnetico).
15. TITOLI IN AMMINISTRAZIONE - gestione amministrativa dei titoli della clientela, intendendo per essa l'inserimento dei titoli in dossier, il trasferimento del titolo da un dossier ad un altro, ecc.
16. TITOLI COMPRAVENDITA - acquisto e/o della vendita di titoli della clientela; si intendono raggruppate tutte le attività' che devono essere espletate per soddisfare un ordine impartito da un cliente.
17. ESTERO (CAMBIO VALUTA) - operazione di cambio valuta richiesta presso un punto di vendita da un cliente.
18. ISTRUTTORIA FIDI - gestione di tutte le attività per istruire una pratica di fido (fidi di conto corrente, mutui, castelletti di portafoglio, ecc.). Le attività che si identificano in questo prodotto sono tutte quelle raggruppate tra il momento in cui il cliente richiede l'affidamento e il momento in cui il fido viene deliberato e reso operativo.
19. EROGAZIONE PRESTITI - erogazione dei prestiti personali e di tutte le aperture di credito di piccola entità per i quali l'erogazione può avvenire direttamente presso il punto di vendita in quanto rientranti nei limiti di competenza del suo responsabile.
20. PRODOTTI ASSICURATIVI - stipula di contratti di assicurazione, nelle sue varie forme, vendute dalla banca alla propria clientela, anche per conto di società non bancarie.
21. ASSISTENZA ALLA CLIENTELA - assistenza alla clientela, che ne faccia richiesta, tramite postazioni di lavoro specializzate (p.e. esame redditività portafoglio titoli, ecc.).
22. CATALOGO PRODOTTI - supporto all'area commerciale con tutte le caratteristiche tecnico-economiche dei prodotti offerti alla clientela. L'applicazione deve considerarsi esistente qualora l'aggiornamento avvenga in modo centralizzato.

23. OPERATIVITÀ ESTERO - gestione completa di tutte quelle operazioni che hanno pertinenza con i mercati esteri (tra cui i crediti documentati).
24. TRASPARENZA - predisposizione automatica dei fogli informativi da consegnare alla clientela ai fini della legge sulla trasparenza.
25. CASSETTE DI SICUREZZA - gestione della custodia valori.

COLONNA B “Presenza e tipo di automazione del prodotto presso il punto di vendita”

Lo scopo è di segnalare se il prodotto (intendendo per esso lo svolgimento delle attività, indipendentemente dalla sua automazione) è presente nell’operatività del punto di vendita, e con quale tipo di automazione.

- 1 = il prodotto è automatizzato sia a livello di sede centrale che presso il punto di vendita;
- 2 = il prodotto è automatizzato presso il punto di vendita con una soluzione esclusivamente locale e non integrata con il resto del sistema informativo della banca (p.e. soluzione su mini o su PC);
- 3 = il prodotto non è automatizzato presso il punto di vendita ma la sua automazione è in piano nel prossimo biennio;
- 4 = il prodotto è presente, ma non è automatizzato presso il punto di vendita;
- 5 = il prodotto non è presente presso il punto di vendita, ovvero la presenza dello stesso non è significativa per: diffusione, importanza, ecc.

COLONNA C “Aggiornamento del sistema informativo”

Lo scopo è di rilevare il grado di manualità ancora necessario per completare la lavorazione del prodotto iniziata presso il punto vendita, e quindi individuare la quota parte del lavoro complessivo ancora automatizzabile.

- 1 = se i dati vengono inseriti direttamente presso il punto di vendita senza altri interventi manuali a livello aziendale (p.e. l’apertura di un nuovo cliente nell’applicazione “anagrafe generale” viene effettuata dalla filiale);
- 2 = se i dati vengono inseriti direttamente presso il punto di vendita senza altri interventi manuali a livello aziendale ma con attività di retrospostello;
- 3 = se i dati non vengono inseriti presso il punto di vendita ma trasferiti dallo stesso ad un’entità centrale su supporto cartaceo per il successivo inserimento nel sistema informativo della banca;
- 4 = l’applicazione non prevede l’inserimento dei dati presso il punto di vendita, ma questa attività è in piano per il prossimo biennio;
- 5 = il prodotto non è presente o non è automatizzato presso il punto di vendita.

COLONNA D “Emissione/estinzione in linea”

Lo scopo è di specificare se la richiesta del cliente viene integralmente conclusa in tempo reale. In particolare i prodotti interessati sono:

CONTI CORRENTI - estinzione del c/c con liquidazione delle competenze

ASSEGNI CIRCOLARI - emissione dell’assegno

DEPOSITI A RISPARMIO - estinzione del deposito con interessi

CERTIFICATI DI DEPOSITO - emissione del certificato

e le risposte possono essere:

- 1 = sì;
- 2 = in previsione entro 1999;
- 3 = no.

Per quanto concerne l'indagine sulla **“architettura applicativa”** le domande di cui alle colonne “E”, “F” e “G” hanno lo scopo d'identificare l'architettura utilizzata dall'applicazione che automatizza il prodotto. L'architettura è esaminata in relazione alle tre macro funzioni che compongono l'applicazione: interfaccia utente, logica applicativa, gestione dati.

COLONNA E “Interfaccia utente”

Indicare se la parte relativa all'interfaccia utente (p.e. definizione delle mappe da presentare a video, ecc.) risiede su unità elaborative presenti in dipendenza:

- 1 = sì, e l'applicazione è stata implementata sviluppando un'interfaccia utente di tipo grafico;
- 2 = sì, e l'applicazione è stata implementata sviluppando un'interfaccia utente di tipo carattere;
- 3 = no, presso la dipendenza sono presenti o terminali “non intelligenti” o unità elaborative che fanno solo emulazione di terminale;
- 4 = il prodotto non è presente o non è automatizzato presso il punto di vendita.

COLONNA F “Logica applicativa”

Indicare se la parte relativa alla logica applicativa risiede su unità elaborative presenti presso la dipendenza (ricadono nelle risposte 1 e 2 anche i casi in cui alcune funzioni di aggiornamento sono duplicate sui sistemi centrali dell'azienda):

- 1 = sì, ed è prevalentemente sui posti di lavoro presso la dipendenza, mentre ai sistemi centrali sono demandate specifiche funzioni (p.e. accesso ai dati);
- 2 = sì, ed è prevalentemente su altre unità elaborative presso la dipendenza, mentre ai sistemi centrali sono demandate specifiche funzioni (p.e. accesso ai dati);
- 3 = no, è prevalentemente sui sistemi centrali della banca.

COLONNA G “Ubicazione dati”

I dati significativi per l'esecuzione dell'applicazione in esame, risiedono - e sono aggiornati in tempo reale - presso unità elaborative della dipendenza?

- 1 = sì;
- 2 = no.

COLONNA H “Aggiornamento Contabilità”

Lo scopo è di evidenziare se l'aggiornamento della contabilità di agenzia e/o generale è automatico o richiede ulteriori interventi

- 1 = l'applicazione provvede ad aggiornare automaticamente la contabilità;
- 2 = l'applicazione richiede un intervento di back-office per ottenere la chiusura della giornata contabile presso il punto di vendita;
- 3 = la procedura non effettua automaticamente la chiusura contabile del punto di vendita, ma questa funzione è in piano nel prossimo biennio;
- 4 = non c'è chiusura contabile.

COLONNA I “Circolarità Interna”

Lo scopo è di evidenziare se l'applicazione relativa al prodotto permette di effettuare operazioni su partitari di competenza di altri punti di vendita (p.e. effettuare operazioni su libretti di risparmio presso i punti vendita diversi da quello che ha emesso il libretto).

- 1 = l'applicazione permette la circolarità e la stessa è attuata nella banca;
- 2 = l'applicazione permetterebbe la circolarità, ma la stessa non è autorizzata dalla banca;
- 3 = è in piano per il prossimo biennio la realizzazione e/o l'entrata in funzione della circolarità;
- 4 = non è gestita la circolarità interna.

COLONNA L "Interoperatività tra le applicazioni"

Lo scopo è di analizzare se l'automazione del prodotto consente un'operazione elementare per volta oppure più operazioni elementari - differenti tra loro - in un'unica soluzione, consentendo così l'immissione di un "pacchetto di operazioni" richiesto dallo stesso cliente (p.e. il cliente vuole versare assegni sul proprio conto corrente e chiede l'emissione di un assegno circolare con addebito in conto).

- 1 = consente un'operazione elementare per volta (nell'es. l'operatore deve effettuare tre operazioni presso il punto di vendita: versamento, emissione assegno circolare, addebito dell'importo per l'assegno circolare);
- 2 = consente più operazioni elementari, relative alla stessa procedura, in un'unica soluzione (nell'es. l'operatore deve effettuare due operazioni presso il punto di vendita: la prima è il versamento ed addebito dell'importo dell'assegno circolare, la seconda l'emissione dell'assegno circolare);
- 3 = consente più operazioni elementari, relative a procedure diverse, in un'unica soluzione (nell'es. l'operatore con un'unica operazione presso il punto di vendita dà ordine al sistema informativo di eseguire le tre transazioni);
- 4 = il prodotto non è presente o non è automatizzato presso il punto di vendita.

COLONNA M "Contrattualistica"

L'obiettivo è di analizzare se l'applicazione che automatizza il prodotto provvede anche alla predisposizione dei contratti da far sottoscrivere

- 1 = sì;
- 2 = in previsione entro il 1999;
- 3 = no.

7.2 - Tabella "Automazione a livello centralizzato"

Obiettivo conoscitivo:

Individuare la presenza e lo stato dell'automazione delle procedure interne centralizzate della banca.

Nota:

Nella compilazione tenere presente che l'applicazione è da considerare nel suo complesso (cioè globalmente, a livello azienda) o, quando precisato, per la sola parte dell'operatività centrale e che le caselle annerite non devono essere riempite.

COLONNA A "Prodotti"

1. ANAGRAFE GENERALE - censimento dei dati anagrafici della clientela, raggruppati sotto un unico N.D.G., e successive variazioni.
2. CONTI CORRENTI - accensione di un rapporto di conto corrente, movimentazione del saldo con operazioni di credito/debito e sua eventuale estinzione.
3. DEPOSITI A RISPARMIO (liberi e vincolati) - apertura di un libretto di risparmio, movimentazione dello stesso con operazioni di prelievo/versamento e sua eventuale estinzione.
4. CERTIFICATI DI DEPOSITO - emissione dei certificati di deposito propri della banca e loro estinzione.
5. CONTI BANCHE (reciproci) - gestione, a livello accentrato, dei rapporti di conto con i corrispondenti
6. ASSEGNI CIRCOLARI (gestione come banca emittente in proprio) - le banche non abilitate, che emettono assegni tratti su altre banche/istituti, non sono interessate all'applicazione (indicare "5" nella colonna "B");
7. BONIFICI ITALIA IN PARTENZA - riferirsi al servizio svolto dal back-office centrale (bonifici "di massa" cartacei o su supporto o per via telematica).
8. BONIFICI ITALIA IN ARRIVO - analogo ai bonifici in partenza.
9. INCASSI ELETTRONICI IN PARTENZA - trattasi degli incassi Ri.Ba. - R.I.D. -MAV di cui alla procedura interbancaria "Incassi Commerciali".
10. INCASSI ELETTRONICI IN ARRIVO - analogo agli incassi in partenza.
11. INCASSI CARTACEI IN PARTENZA - trattasi della gestione del residuo portafoglio effetti cartaceo.
12. INCASSI CARTACEI IN ARRIVO - analogo agli incassi in partenza.
13. DELEGHE DI PAGAMENTO (imposte e tasse) - gestione di tutte le deleghe di pagamento (IRPEF, ILOR, IVA, ecc.) consegnate dalla clientela nel punto di vendita.
14. TESORERIA ENTI (escluse esattorie) - gestione, nella sua totalità, del rapporto che la banca intrattiene, in funzione di tesoriere, con un Ente Pubblico.
15. CARTE DI CREDITO E/O DEBITO - attività inerenti all'emissione delle carte di credito/debito e della eventuale estinzione.
16. TITOLI IN AMMINISTRAZIONE - gestione amministrativa dei titoli della clientela, intendendo per essa l'inserimento dei titoli in dossier, il trasferimento del titolo da un dossier ad un altro, ecc.
17. TITOLI COMPRAVENDITA - acquisto e/o della vendita di titoli della clientela; si intendono raggruppate tutte le attività che devono essere espletate per soddisfare un ordine impartito da un cliente.

18. ISTRUTTORIA FIDI - gestione di tutte le attività per istruire una pratica di fido (fidi di conto corrente, mutui, castelletti di portafoglio, ecc.). Le attività sono tutte quelle raggruppate tra il momento in cui il cliente richiede l'affidamento e il momento in cui il fido viene deliberato e reso operativo.
19. MUTUI - erogazione di tutti i prestiti o sovvenzioni soggetti a piano di ammortamento non compresi tra quelli previsti al punto "PRESTITI PERSONALI".
20. PRESTITI PERSONALI - erogazione dei prestiti personali (intendendo con questi tutte le varie forme di prestito di piccola entità e al consumo) per i quali l'erogazione può avvenire direttamente anche presso il punto di vendita in quanto rientranti nei limiti di competenza del suo responsabile.
21. OPERATIVITÀ ESTERO - gestione completa di tutte quelle operazioni che hanno pertinenza con i mercati esteri.
22. CONTENZIOSO - gestione delle posizioni passate in "sofferenza".
23. TRATTAMENTO ECONOMICO DEL PERSONALE - gestione del calcolo delle retribuzioni con le relative segnalazioni di legge.
24. RILEVAZIONE AUTOMATICA PRESENZE - è la procedura che attraverso lettori di badge rileva la presenza del personale nella banca.
25. PRODOTTI ASSICURATIVI - gestione della stipula di contratti di assicurazione, nelle sue varie forme, vendute dalla banca alla propria clientela, anche per conto di società non bancarie.
26. GESTIONE CONDIZIONI CLIENTI - raccolta in un unico database (e di conseguenza dà la possibilità di leggere, modificare o proporre per l'approvazione) di tutte le condizioni dei rapporti più rilevanti intrattenuti da un cliente (p.e. una procedura che fornisce la posizione, a livello di N.D.G., raggruppante le condizioni di liquidazione dei conti correnti, le condizioni di trattamento del portafoglio, ecc.).
27. PORTAFOGLIO SCONTO SBF - gestione dei dati relativi alle presentazioni di portafoglio, scritturazioni per l'accredito o la disponibilità dell'ammontare lordo delle distinte presso il punto di vendita. Non si deve tenere conto della gestione degli effetti allegati alla distinta (sia cartacei che su supporto magnetico).
28. CATALOGO PRODOTTI- supporto all'area commerciale con tutte le caratteristiche tecnico-economiche dei prodotti offerti alla clientela. L'applicazione deve considerarsi esistente qualora l'aggiornamento avvenga in modo centralizzato.

COLONNA B "Presenza e tipo di automazione della procedura presso l'azienda"

Lo scopo è di segnalare se la procedura è presente nell'operatività dell'azienda, e con quale tipo di automazione.

- 1 = l'attività è automatizzata con tipologia prevalente "tempo reale";
- 2 = l'attività è automatizzata con tipologia prevalente "batch";
- 3 = l'attività non è automatizzata ma la sua automazione è in piano nel prossimo biennio;
- 4 = l'attività è svolta, ma non è automatizzata;
- 5 = non è presente l'attività (p.e. la banca non ha servizi di Tesoreria Enti; la banca non è abilitata all'emissione di assegni circolari).

COLONNA C "Gestione multiazienda"

L'obiettivo è di rilevare se l'applicazione utilizzata consente la gestione, contemporanea, di più banche (c.d. multiazienda)

- 1 = sì;
- 2 = in previsione entro il 1999;

3 = no.

COLONNA D “Data d’installazione”

L’obiettivo è d’individuare la data media di installazione delle procedure.

La data d’installazione della procedura attualmente operante, indipendentemente dagli adattamenti e rinnovamenti dovuti a motivi tecnici e/o normativi, cade nel periodo:

- 1 = ‘96 - ‘97;
- 2 = ‘94 - ‘95;
- 3 = ‘92 - ‘93;
- 4 = anteriore al ‘92;
- 5 = l’attività non è presente presso l’azienda o non è automatizzata.

COLONNA E “Rinnovo dell’applicazione”

L’obiettivo è d’individuare l’anzianità media delle procedure rinnovate.

La data in cui è stato effettuato l’ultimo rinnovo significativo della procedura attualmente operante, cade nel periodo:

- 1 = ‘96 - ‘97;
- 2 = ‘94 - ‘95;
- 3 = ‘92 - ‘93;
- 4 = anteriore al ‘92;
- 5 = mai rinnovata;
- 6 = l’attività non è presente presso l’azienda o non è automatizzata.

COLONNA F “Modalità d’acquisizione del software”

L’obiettivo è d’individuare le modalità d’acquisizione e/o di sviluppo delle procedure.

- 1 = la procedura utilizza, anche se parzialmente ma in modo significativo, packages acquisiti all’esterno;
- 2 = la procedura utilizza, anche se parzialmente ma in modo significativo, applicazioni realizzate “ad hoc” all’esterno;
- 3 = la procedura è realizzata all’interno;
- 4 = l’attività non è presente o non è automatizzata.

COLONNA G “Manutenzione”

L’obiettivo è d’individuare le modalità di manutenzione delle procedure.

- 1 = la manutenzione del software acquisito all’esterno viene effettuata dal fornitore;
- 2 = la manutenzione del software acquisito all’esterno viene effettuata con personale interno;
- 3 = la manutenzione del software realizzato internamente è affidato in tutto o in parte all’esterno;
- 4 = la manutenzione del software realizzato internamente è effettuata con personale interno;
- 5 = l’attività non è presente o non è automatizzata.

COLONNA H “Data Base”

L’obiettivo è di verificare il tipo di Data Base Management System (D.B.M.S.) utilizzato per i dati aziendali.

- 1 = Presenza di D.B.M.S. Relazionale;

- 2 = presenza di D.B.M.S. Gerarchico;
- 3 = presenza di D.B.M.S. Reticolare;
- 4 = assenza di D.B.M.S. ed uso del file system;
- 5 = l'attività non è presente presso l'azienda o non è automatizzata.

COLONNA I "Infocenter"

L'obiettivo è di conoscere se prodotti d'Infocenter sono a disposizione dell'utente finale in azienda, escludendo i casi in cui l'Infocenter viene utilizzato solamente da personale EAD.

- 1 = i dati gestiti dall'applicazione sono resi disponibili agli utenti con sistemi di tipo "Infocenter";
- 2 = l'utilizzo dello "Infocenter" è previsto entro il 1999;
- 3 = non si utilizza lo "Infocenter" per quest'applicazione.

7.3 - Tabella "Virtual Banking"

Obiettivo conoscitivo:

Individuare la presenza e lo stato d'automazione di quei servizi offerti alla clientela che non obbligano quest'ultima ad un contatto diretto con il personale della banca.

Nota:

La tabella 7.3.1 è relativa alla situazione al 31/12/1997, mentre la tabella 7.3.2 riporta la situazione che si prevede in essere al 31/12/1999. Pertanto quest'ultima non è relativa alle sole nuove implementazioni, ma deve essere l'immagine dei servizi che verranno offerti al 31/12/1999.

COLONNA A "Servizi"

Servizi di natura informativa

1. INFORMAZIONI SUI RAPPORTI DI CONTO CORRENTE - servizio mediante il quale la banca fornisce informazioni relative al conto corrente sia in lire che in valuta.
2. INFORMAZIONI SU ALTRI RAPPORTI COL CLIENTE - servizio mediante il quale la banca fornisce informazioni relative agli altri rapporti in essere col cliente come p.e.: posizioni in titoli, situazione mutui, situazione portafoglio, ecc.
3. ESITI Ri.Ba., RID e MAV - servizio d'informazione sugli esiti di pagato e/o insoluto per Ri.Ba., RID e MAV.
4. INFORMATIVA DI BORSA - informazioni riguardanti i listini di borsa per le varie piazze.
5. INFORMATIVA SUI CAMBI - informazioni relative al listino dei cambi.
6. CONSULENZA/INFORMAZIONI SUI PRODOTTI E SERVIZI BANCA - informazioni sui prodotti e servizi offerti dalla banca e consulenza sulle modalità di richiesta, sui contenuti e sull'iter procedurale necessario per ottenere il servizio/prodotto.
7. INFORMAZIONI SULLE OPPORTUNITÀ DI MERCATO - informazioni per le aziende su: gare d'appalto nazionali ed internazionali, offerte di mercato, ricerca di rappresentanze sul territorio italiano, ecc.
8. BANCHE DATI INFORMATIVE - servizio mediante il quale la banca mette a disposizione della clientela banche dati di utilità generale (p.e. bollettino protesti).

Servizi di natura dispositiva

1. EROGAZIONE CONTANTI - servizio di prelievo contanti sia in circolarità aziendale che interbancaria su apparecchiature predisposte.
2. EROGAZIONE DI VALUTA ESTERA - servizio d'erogazione contanti in valuta estera.
3. DISPOSIZIONI DI PAGAMENTO (bonifici) - servizio in base al quale il cliente conferisce alla banca l'ordine di bonifico a favore di terzi con addebito sul proprio conto corrente.
4. PAGAMENTO UTENZE - servizio che permette al cliente di pagare bollette d'utenza domestica con addebito in conto (p.e. telefono, energia elettrica, acqua, gas, ecc.).
5. DISPOSIZIONI D'INCASSO Ri.Ba. - s'intendono quelle presentate dalla clientela alla banca in qualità di banca assuntrice o accentratrice.
6. DISPOSIZIONI D'INCASSO RID - s'intendono quelle presentate dalla clientela alla banca in qualità di banca assuntrice o accentratrice.
7. DISPOSIZIONI D'INCASSO MAV - s'intendono quelle presentate dalla clientela alla banca in qualità di banca assuntrice o accentratrice.

8. GIRICONTO - servizio in base al quale il cliente conferisce alla banca disposizioni su disponibilità / fondi su conti a lui intestati.
9. PAGAMENTO Ri.Ba.- richiesta d'estinzione di una Ri.Ba. a proprio carico.
10. OPERAZIONI IN TITOLI (compravendita).
11. RICHIESTA ASSEGNI CIRCOLARI.
12. EROGAZIONE PRESTITI.

COLONNA B “Presenza del servizio”

- 1 = il servizio viene erogato alla clientela con almeno una delle modalità di “Virtual Banking” di cui alle colonne “E-L”;
- 2 = il servizio non viene erogato in “Virtual Banking”.

COLONNA C “Con ATM - Self Service”

- 1 = il servizio viene fornito con apparecchiature automatiche, che svincolano l'utente dalla disponibilità territoriale e temporale degli sportelli tradizionali della banca;
- 2 = non si fornisce il servizio tramite apparecchiature automatiche.

COLONNA D “Tramite Corporate Banking interbancario”

- 1 = il servizio viene fornito tramite Corporate Banking interbancario e la banca è “attiva”, cioè la banca assume la funzione di proporre il relativo servizio al cliente;
- 2 = il servizio viene fornito tramite Corporate Banking interbancario e la banca è “passiva”, cioè la banca è impegnata nel solo passaggio a terze parti o ricezione da terze parti (Centri applicativi e/o reti private o società erogatrici di servizi) delle informazioni o delle disposizioni relative ai propri clienti;
- 3 = non si fornisce il servizio tramite Corporate Banking interbancario.

Le colonne da E ad H riguardano un collegamento telematico con un'apparecchiatura presente presso il cliente (ad p.e.: un PC)

COLONNA E “Diretto col Cliente”

- 1 = il servizio è erogato con un collegamento telematico diretto con il cliente, cui la banca ha fornito un proprio software per la gestione locale delle informazioni/disposizioni (software di “Remote Banking”);
- 2 = il servizio è erogato con un collegamento telematico diretto con il cliente, ma la banca non fornisce un proprio software per la gestione locale delle informazioni/disposizioni;
- 3 = il servizio non è erogato al cliente con un collegamento diretto.

COLONNA F “Tramite ente consortile” (p.e. Cilme, Multitel, Quercia, ecc.)

- 1 = il servizio è erogato tramite rete consortile al cliente, cui la banca o l'ente ha fornito un proprio software per la gestione locale delle informazioni/disposizioni (software di “Remote Banking”);
- 2 = il servizio è erogato tramite rete consortile al cliente, e la banca o l'ente non fornisce un proprio software per la gestione locale delle informazioni/disposizioni;
- 3 = il servizio non è erogato al cliente tramite rete consortile.

COLONNA G “Tramite Vendor privato” (p.e. Intesa, Geis, ecc.)

- 1 = il servizio è erogato tramite Vendor privato al cliente, cui la banca o il vendor ha fornito un proprio software per la gestione locale delle informazioni/disposizioni (software di “Remote Banking”);
- 2 = il servizio è erogato tramite Vendor privato al cliente, e la banca o il vendor non fornisce un proprio software per la gestione locale delle informazioni/disposizioni;
- 3 = il servizio non è erogato al cliente tramite Vendor privato.

COLONNA H “Internet”

- 1 = il servizio è fornito al cliente tramite la rete Internet;
- 2 = il servizio non è erogato al cliente tramite Internet.

COLONNA I “Phone Banking con risponditore automatico”

- 1 = il servizio è fornito alla clientela utilizzando centralini telefonici con risponditori automatici;
- 2 = il cliente può richiedere l’invio dei dati di suo interesse tramite fax;
- 3 = il servizio non è fornito alla clientela a mezzo di centralini telefonici con risponditori automatici.

COLONNA L “Phone Banking tramite operatore”

- 1 = il servizio è fornito utilizzando operatori che assistono telefonicamente il cliente;
- 2 = il servizio non è fornito mediante assistenza telefonica al cliente da parte di operatori.

7.4 - Tabella " Attività di tipo direzionale, gestionale e di controllo "

Obiettivo conoscitivo:

Individuare la presenza e lo stato d'automazione delle attività di supporto alla pianificazione, amministrazione e controllo aziendali.

COLONNA A "Attività"

1. PIANIFICAZIONE AZIENDALE - MODELLO DI SIMULAZIONE - provvede a calcolare, attraverso un modello di simulazione, lo stato patrimoniale ed il conto economico che la banca otterrà, in un certo lasso di tempo, sulla base delle variabili che vengono fornite alla procedura.
2. FORMAZIONE DEI BUDGET - provvede a determinare l'ipotesi di budget d'assegnare alle unità produttive per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.
3. ANALISI DEI FLUSSI DI RITORNO BASTRA 1 - analisi e confronto dei valori aziendali rispetto ai flussi di ritorno, forniti dalla Banca d'Italia, "Base Statistica per i Raffronti Aziendali 1" (BASTRA 1).
4. ANALISI DEI FLUSSI DI RITORNO BASTRA 2 - analisi e confronto dei valori aziendali rispetto ai flussi di ritorno, forniti dalla Banca d'Italia, "Base Statistica per i Raffronti Aziendali 2" (BASTRA 2).
5. ANALISI DEI BILANCI BANCARI - elaborazione dei bilanci bancari per ottenere raffronti con il bilancio della propria banca.
6. ANALISI FLUSSO DI RITORNO "CENTRALE RISCHI" - analisi dei flussi di ritorno della "Centrale rischi". L'attività si deve intendere automatizzata solo nel caso in cui non ci si limiti alla posizione globale della clientela segnalata dalla Centrale dei rischi.
7. ANALISI FLUSSO DI RITORNO "SISTEMI DI PAGAMENTO" - analisi e confronto dei valori aziendali - per dati grezzi ed indici - rispetto ai flussi di ritorno della "Rilevazione campionaria sui servizi di pagamento bancari" forniti dalla Banca d'Italia.
8. ANALISI DEI FLUSSI DI RITORNO DELLE SEGNALAZIONI DECADALI - analisi e confronto dei valori aziendali rispetto ai flussi di ritorno forniti dalla Banca d'Italia per le "Segnalazioni decadali" .
9. ASSET & LIABILITY MANAGEMENT STRATEGICO (ALMS) - costruzione di una situazione patrimoniale dell'attivo e del passivo, tra loro congruenti ed in linea con gli obiettivi strategici della banca.
10. REDDITIVITÀ DEI CENTRI DI RESPONSABILITÀ - consente d'ottenere riferimenti economici per centro di responsabilità (intendendo con esso la dipendenza o il servizio della sede centrale).
11. REDDITIVITÀ DELLA CLIENTELA - consente d'ottenere riferimenti economici di ogni cliente.
12. REDDITIVITÀ DEI PRODOTTI/SERVIZI - consente d'ottenere riferimenti economici per ogni prodotto e per ogni servizio erogato dalla banca.
13. CONTROLLO DEI BUDGET - permette la verifica sistematica della situazione dei consuntivi ad una certa data rispetto ai budget assegnati, evidenziando gli eventuali scostamenti.
14. CONTABILITÀ ANALITICA DELLE SPESE - consente, a partire dalla data di registrazione di tutte le voci di spesa, di ottenere in modo dettagliato la rilevazione dei costi per prodotto e per centro di responsabilità utilizzatore di quella voce di spesa.
15. AUDITING BANCARIO - nel caso di attività automatizzata è quella procedura che consente al servizio ispettorato della banca di effettuare le proprie funzioni di controllo presso le dipendenze e presso i servizi centrali.

16. AUDITING EAD - nel caso di attività automatizzata è quella procedura che consente alla funzione preposta d'effettuare controlli sul funzionamento delle procedure EAD in modo sistematico.
17. CONTROLLO INDICI DI RISCHIO (DI TASSO E DI CAMBIO) - valorizzazione dei rischi di tasso e di cambio in funzione delle operazioni in essere.
18. GESTIONE LIQUIDITÀ E TESORERIA - gestione della tesoreria della banca in modo integrato; in particolare s'intende la gestione del conto accentrato e di tutte quelle operazioni che influiscono sulla posizione di liquidità.
19. CENTRO CAMBI - movimentazione delle valute gestite dalla banca a livello di sede centrale; l'eventuale procedura che l'automatizza fornisce la situazione del rischio di cambio in tempo reale.
20. ANALISI PORTAFOGLIO TITOLI DI PROPRIETÀ - valutazione della redditività degli investimenti che la banca ha effettuato nel comparto dei titoli e delle soluzioni alternative.
21. ASSET & LIABILITY MANAGEMENT OPERATIVO (ALMO) - attività svolta dal gestore della finanza della banca; l'eventuale procedura consente il controllo, in tempo reale, della congruenza delle operazioni svolte con i budget a lui assegnati.
22. SISTEMA INFORMATIVO DI MARKETING - consente d'effettuare in modo automatizzato lo sviluppo ed il controllo della produzione commerciale effettuata dalla rete di vendita della banca e che è di supporto alle decisioni strategiche nella politica commerciale.
23. CONTROLLO DEL RISCHIO D'INSOLVENZA DELLA CLIENTELA - consente, tramite un'analisi automatica dei rischi, d'effettuare in modo sistematico il controllo sul credito erogato dalla banca e di segnalare la clientela che presenta potenziali rischi d'insolvenza.
24. GESTIONE BENI PATRIMONIALI - censimento dei cespiti della banca e dettaglio degli ammortamenti relativi.
25. ANALISI DEI BILANCI DELLA CLIENTELA - permette di valutare nel tempo i bilanci di un cliente e di raffrontarli coi bilanci d'altre società operanti nello stesso settore economico.
26. GESTIONE DEL PERSONALE - gestione del personale della banca sotto il profilo dei piani di carriera, dei trasferimenti, della formazione, delle esperienze effettuate, ecc.
27. "CREDIT SCORING" - valutazione dell'affidabilità di un cliente in funzione di parametri statistici.

COLONNA B "Presenza ed automazione dell'attività"

Nota: non considerare l'attività come automatizzata nel caso di elaborazioni estemporanee, cioè non svolte in via continuativa e sistematica.

- 1 = l'attività si avvale, anche se parzialmente, di specifiche procedure automatizzate o ambienti elaborativi;
- 2 = sono in previsione entro il 1999 procedure automatizzate o ambienti elaborativi di supporto all'attività;
- 3 = non esistono, né si stanno sviluppando, procedure automatizzate per la gestione dell'attività;
- 4 = l'attività non esiste.

COLONNA C "Data d'installazione"

L'obiettivo è d'individuare l'anzianità media delle procedure.

La data d'installazione della procedura attualmente operante, indipendentemente dagli adattamenti e rinnovamenti dovuti a motivi tecnici e/o normativi, cade nel periodo:

- 1 = '96 - '97;

- 2 = '94 - '95;
- 3 = '92 - '93;
- 4 = anteriore al '92;
- 5 = l'attività non esiste o non è automatizzata.

COLONNA D “Rinnovo dell'applicazione”

L'obiettivo è d'individuare l'anzianità media delle procedure rinnovate.

La data in cui è stato effettuato l'ultimo rinnovo significativo della procedura attualmente operante, cade nel periodo:

- 1 = '96 - '97;
- 2 = '94 - '95;
- 3 = '92 - '93;
- 4 = anteriore al '92;
- 5 = l'attività non esiste o non è automatizzata;
- 6 = mai rinnovata.

COLONNA E “Modalità d'acquisizione del software”

L'obiettivo è d'individuare le modalità d'acquisizione e/o di sviluppo delle procedure.

- 1 = la procedura utilizza, anche se parzialmente ma in modo significativo, packages acquisiti all'esterno;
- 2 = la procedura utilizza, anche se parzialmente ma in modo significativo, applicazioni realizzate “ad hoc” all'esterno;
- 3 = la procedura è realizzata all'interno;
- 4 = l'attività non esiste o non è automatizzata.

COLONNA F “Manutenzione”

L'obiettivo è d'individuare le modalità di manutenzione delle procedure.

- 1 = la manutenzione del software acquisito all'esterno viene effettuata dal fornitore;
- 2 = la manutenzione del software acquisito all'esterno viene effettuata con personale interno;
- 3 = la manutenzione del software realizzato internamente è affidato in tutto o in parte all'esterno;
- 4 = la manutenzione del software realizzato internamente è effettuata con personale interno;
- 5 = l'attività non esiste o non è automatizzata.

COLONNA G “Hardware utilizzato”

L'obiettivo è d'individuare il tipo di risorsa hardware di cui ci si avvale.

- 1 = la struttura base della procedura si avvale delle risorse elaborative dell'Host;
- 2 = la struttura base della procedura si avvale come risorsa elaborativa esclusivamente di PC;
- 3 = la struttura base della procedura si avvale come risorsa elaborativa di Workstation o Sistemi Dipartimentali dedicati;
- 4 = l'attività non esiste o non è automatizzata.

COLONNA H “Supporto delle decisioni”

A supporto delle decisioni l'applicazione formula una o più scelte sulle azioni da intraprendere basandosi, ad esempio, su tecniche di Intelligenza Artificiale:

- 1 = sì;
- 2 = no, presenta esclusivamente i dati in forma consolidata;
- 3 = l'attività non esiste o non è automatizzata.

TABELLA 7.4 - ATT. DI TIPO DIREZ. GEST. E DI CONTROLLO

			Presenza ed automazione dell'attività	Data d'installazione	Rinnovo dell'applicazione	Modalità d'acquisizione del software	Manutenzione	Hardware utilizzato	Supporto alle decisioni
		Attività							
(tipologie)		A	B	C	D	E	F	G	H
01	Pianificazione	Pianificazione aziendale - modello di simulazione							
02		Formazione dei Budget							
03		Analisi dei flussi di ritorno BASTRA 1							
04		Analisi dei flussi di ritorno BASTRA 2							
05		Analisi dei bilanci bancari							
06		Analisi flusso di ritorno "centrale rischi"							
07		Analisi flusso di ritorno "sistemi di pagamento"							
08		Analisi flussi di ritorno delle segn. decedali							
09		Asset & Liability Management Strat. (ALMS)							
10	Controllo di gestione	Redditività dei Centri di Responsabilità							
11		Redditività della Clientela							
12		Redditività dei Prodotti/Servizi							
13		Controllo dei Budget							
14		Contabilità analitica delle spese							
15		Auditing bancario							
16		Auditing EAD							
17		Controllo indici di rischio (di tasso e di cambio)							
18	Tesoreria aziendale	Gestione liquidità e tesoreria							
19		Centro cambi							
20		Analisi portafoglio titoli di proprietà							
21		Asset & Liability Management Oper. (ALMO)							
22	Procedure gestionali	Sistema informativo di Marketing							
23		Controllo del rischio d'insolvenza clientela							
24		Gestione beni patrimoniali							
25		Analisi dei bilanci della clientela							
26		Gestione del personale							
27		"Credit Scoring"							

7.5 - Tabella "Livello d'integrazione delle applicazioni interbancarie, di B.I. e della R.N.I. "

Obiettivo conoscitivo:

Si vuole conoscere l'utilizzo delle applicazioni interbancarie da parte del sistema creditizio ed il tipo d'integrazione delle stesse col sistema informativo della banca.

Nota:

Nel caso in cui le modalità di integrazione non siano omogenee per singola applicazione, indicare il codice relativo all'aspetto prevalente.

COLONNA A "Applicazioni"

1. Bonifici
2. Incassi Commerciali Interbancari
3. BIREL
4. Giri tra banche
5. Operazioni documentate
6. Check Truncation
7. Bancomat
8. Esito Elettronico Assegni
9. Eurocheque
10. Liquidazione titoli
11. Conto accentrato in titoli
12. Memorandum elettronici
13. Recapiti locale
14. Riserva obbligatoria
15. Prima informazione Centrale Rischi
16. Statistiche decadali BI e telex UIC
17. Giri in lire di conto estero e cambi (GEC)
18. Applicazione Monte Titoli
19. Disposizioni di portafoglio
20. P.O.S.
21. Collocamento titoli di stato mediante asta
22. Operazioni con privati
23. Corporate Banking Interbancario
24. Anagrafe Titoli Operativa (AN.TI.OPE)

COLONNA B “Trasmissione”

- 1 = attiva in trasmissione ed integrata in tempo reale con gli applicativi aziendali (passaggio automatico delle informazioni);
- 2 = attiva in trasmissione ed integrata in modo batch con applicativi aziendali (travaso delle informazioni con procedure batch schedulate una o più volte al giorno);
- 3 = attiva in trasmissione senza integrazione con applicativi aziendali (passaggio manuale delle informazioni);
- 4 = attivazione in trasmissione in previsione entro il 1999;
- 5 = non attiva in trasmissione.

COLONNA C “Ricezione”

- 1 = attiva in ricezione ed integrata in tempo reale con gli applicativi aziendali (passaggio automatico delle informazioni);
- 2 = attiva in ricezione ed integrata in modo batch con applicativi aziendali (travaso delle informazioni con procedure batch schedulate una o più volte al giorno);
- 3 = attiva in ricezione senza integrazione con applicativi aziendali (passaggio manuale delle informazioni);
- 4 = attivazione in ricezione in previsione entro il 1999;
- 5 = non attiva in ricezione.

**TABELLA 7.5 - LIVELLO D'INTEGRAZIONE
DELLE APPLICAZIONI INTERBANCARIE,
DI B.I. E DELLA R.N.I.**

		Trasmissione	Ricezione
Applicazione			
A		B	C
01	<i>Bonifici</i>		
02	<i>Incassi Commerciali Interbancari</i>		
03	<i>BIREL</i>		
04	<i>Giri tra banche</i>		
05	<i>Operazioni documentate</i>		
06	<i>Check Truncation</i>		
07	<i>Bancomat</i>		
08	<i>Esito Elettronico Assegni</i>		
09	<i>Eurocheque</i>		
10	<i>Liquidazione titoli</i>		
11	<i>Conto accentrato in titoli</i>		
12	<i>Memorandum elettronici</i>		
13	<i>Recapiti locale</i>		
14	<i>Riserva obbligatoria</i>		
15	<i>Prima informazione Centrale Rischi</i>		
16	<i>Statistiche decadali BI e telex UIC</i>		
17	<i>Giri in lire di conto estero e cambi (GEC)</i>		
18	<i>Applicazione Monte Titoli</i>		
19	<i>Disposizioni di portafoglio</i>		
20	<i>P.O.S.</i>		
21	<i>Collocamento titoli di stato mediante asta</i>		
22	<i>Operazioni con privati</i>		
23	<i>Corporate Banking Interbancario</i>		
24	<i>Anagrafe Titoli Operativa (AN.TI.OPE)</i>		

CAPITOLO VIII

PRESENZA DI PARTICOLARI PROCEDURE E/O TECNICHE

Obiettivo conoscitivo:

Indagare sul grado di diffusione di particolari procedure e/o tecniche (sia in fase di gestione limitata, sia in fase di gestione intensiva) adottate dalle banche.

Il capitolo è diviso nelle seguenti sottosezioni:

- ✓ image processing,
- ✓ internet/intranet,
- ✓ call center,
- ✓ altre tematiche.

Image Processing

8.1 - *Vengono utilizzate apparecchiature ed applicazioni di "Image Processing" ?*

1 = si;

2 = in previsione entro '99;

3 = no.

□

8.2 (**) - *Sistemi di archiviazione d'immagini:*

Per entrambe le colonne rispondere:

1 = si;

2 = in previsione entro '99;

3 = no.

Applicazione	Presenza	Accessibile via rete
Controllo firme	□	□
Assegni negoziati	□	□
Archivi pratiche varie (sofferenze, fidi, ecc.)	□	□
Archivi di altro tipo (foto dipendenti, ecc.)	□	□

Internet / intranet

8.3 - *Sono presenti sulla rete interna aziendale servizi che sfruttano strumenti tipici di internet (c.d. intranet) ?*

1 = si;

- 2 = in previsione entro '99;
- 3 = no.

┌┐

8.4(**) - Quali sono gli utilizzi significativi della rete intranet ?

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro '99;
- 3 = no.

- posta elettronica (corporate messaging)
- work-group
- accesso ai database (gestione documenti interni, normativa, etc.)
- data warehousing / decision support systems
- gestione sistemi / software distribution
- videoconferenza / broadcasting
- formazione / addestramento personale
- applicazioni di tipo "dispositivo"
- altro

8.5(*) - La rete aziendale prevede la connessione ad internet?

- 1 = si;
- 2 = si, ma solo per una sua porzione ben delimitata;
- 3 = in previsione entro '99;
- 4 = no.

┌┐

8.6(*) - Indicare il numero di p.d.l. abilitati alla connessione ad internet:

--	--	--	--	--

8.7 (*) - Quali dei seguenti strumenti di internet vengono utilizzati?

- 1 = si;
- 2 = si, limitatamente a un gruppo ristretto di utenti e/o postazioni;
- 3 = in previsione entro '99;
- 4 = no.

- E-mail
- navigazione su WEB
- news-group
- FTP
- Ricezione informazioni da canali che utilizzano la tecnologia "Push"
- VoIP, Voice over IP (telefonia tramite Internet)

8.8(*) - Esiste una struttura organizzata e formalizzata per affrontare le problematiche di sicurezza relative a internet?

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro '99;
- 3 = no.



8.9(*) - Quali delle seguenti tecnologie vengono utilizzate per proteggere la rete aziendale?

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro '99;
- 3 = no.

- screening filter (router che svolge la funzione di "packet filtering", cioè di filtro sui pacchetti in entrata e in uscita, sia a livello IP che TCP)
- bastion host (macchina che controlla tutto il traffico tra internet e le sottoreti aziendali, agendo su tutte le richieste e i messaggi inoltrati e garantendo anche l'autenticazione a livello di applicazione)
- dual homed gateway (macchina che combina le possibilità delle due tipologie precedenti, permettendo anche la divisione delle sottorete aziendali in domini)
- server proxy (macchina che gestisce il collegamento verso l'esterno, fornendo vari servizi ai client interni all'azienda)
- meccanismi di tunneling o Virtual Private Network (utilizzo di tecniche di cifratura ed eventualmente firewall per la creazione, direttamente su rete pubblica, di connessioni tra sottoreti aziendali situate in luoghi diversi)

8.10(*) - Quali dei seguenti meccanismi di sicurezza delle comunicazioni su internet vengono utilizzati?

1 = si;

2 = in previsione entro '99;

3 = no.

- crittografia con chiave simmetrica
- crittografia con chiave asimmetrica
- codici di controllo sull'integrità dei dati
- firma digitale
- certificati digitali

8.11(*) - Come viene gestito il sito WEB?

1 = prevalentemente con risorse interne;

2 = prevalentemente con risorse esterne, ma con server proprio (housing);

3 = con risorse esterne e pagine WEB allocate sul server del provider (hosting);

4 = in previsione entro '99;

5 = non esiste un sito WEB.

□

Call Center

L'integrazione tra computer e telefono (CTI) è uno dei settori dell'Information Technology più recenti e interessanti per il sistema bancario, non solo dal punto di vista dell'utilizzo della tecnologia per riorganizzare strutture già esistenti, ma anche in chiave strategica per la realizzazione di nuovi servizi e funzionalità che prevedano un'integrazione più stretta tra risorse umane e sistema informativo. L'elemento centrale è sicuramente il Call Center, che si propone come punto di accesso destinato a trattare le varie richieste provenienti dall'utenza, costituito da un centralino capace di gestire le chiamate telefoniche, eventualmente integrato da altri moduli (distributori automatici di chiamate (ACD), risponditori vocali (IVR), generatori automatici di chiamate (dialer), etc.) che permettono la realizzazione di funzionalità più sofisticate e l'interfacciamento con la componente umana. In questa sottosezione si cerca di investigare sulla diffusione dei call center nelle banche italiane e sulle diverse modalità con cui vengono implementati. Va ricordato che non è sempre possibile identificare Help Desk e Phone Banking con il call center, in quanto quest'ultimo rappresenta, in molti casi, l'infrastruttura tecnologica che permette la realizzazione dei citati servizi.

8.12(*) - La banca dispone di call center per la gestione del traffico telefonico?

1 = si, più di uno;

2 = si, uno;

3 = in previsione entro '99;

4 = no.

□

NOTA: per le domande da 8.13 a 8.15, qualora la banca disponesse di più call center, ognuno dedicato a un compito specifico e/o utilizzabili come “recovery”, le risposte andranno fornite considerando unitariamente tutti gli apparecchi; in definitiva, si dovrà rispondere affermativamente se almeno uno dei call center possiede le caratteristiche indicate nella domanda.

8.13(*) - Quali dei seguenti servizi vengono offerti tramite call center?

1 = si;

2 = in previsione entro '99;

3 = no.

– phone banking;

– help desk alla clientela;

– help desk all’utenza interna;

– telemarketing;

– altro (specificare): _____

8.14(*) - Quali delle seguenti funzionalità sono implementate nel call center?

1 = si;

2 = in previsione entro '99;

3 = no.

- erogazione automatica di servizi di informazione a selezione multipla tramite tastiera (IVR - Interactive Voice Responce);
- distribuzione automatica delle chiamate in arrivo (ACD);
- integrazione con risorse umane
- strategie per la gestione del tempo d'attesa (p.e.: selezione dell'operatore "most idle", algoritmi statistici per il calcolo del tempo stimato di attesa, etc.);
- strumenti di ausilio agli operatori per la gestione delle transazioni richieste (logic-flow);
- gestione automatica di chiamate telefoniche in uscita;
- possibilità di identificazione degli interlocutori;
- sistemi di registrazione vocale per l'indicizzazione, la ricerca e il riascolto delle telefonate registrate;
- integrazione con altri media (p.e. E-mail, fax, GSM-SMS, etc.).

8.15(*) - In che modo viene gestito il call center?:

1 = solo con risorse interne;

2 = internamente, ma con qualche funzione svolta all'esterno;

3 = in outsourcing.

4 = non esiste call center.

└┘

Altre tematiche

8.16 - La banca ha in corso iniziative tramite l'utilizzo di carte a microprocessore ?

1 = si;

2 = in previsione entro '99;

3 = no.

└┘

Segnalare, indicando sempre 1, 2 o 3, gli utilizzi significativi:

- sicurezza interna/gestione di password
- identificazione a distanza e firma di disposizioni elettroniche
- borsellino elettronico
- carte fidelity
- riconoscimento del cliente allo sportello
- altro

8.17 - Sistema di invio delle comunicazioni alla clientela.

- 1 = si;
- 2 = in previsione entro '99;
- 3 = no.

per i movimenti contabili riferiti allo stesso conto corrente effettuati in un certo periodo (variabile) viene prodotta un'unica lettera contabile (contabile estratto)

le comunicazioni, indirizzate allo stesso cliente, anche provenienti da differenti servizi, vengono automaticamente spedite in unico plico

viene utilizzato il canale POSTEL per l'invio degli estratti:

- di c/corrente
- titoli

8.18 - Sono utilizzate procedure di lavoro che prevedono "pratiche elettroniche" con iter proceduralizzati, note come Workflow ?

- 1 = le applicazioni si avvalgono prevalentemente di un pacchetto standard;
- 2 = le applicazioni sono state realizzate su proprie specifiche;
- 3 = in previsione entro '99;
- 4 = no.

8.19(*) - La banca ha condotto attività di benchmarking sul proprio sistema informatico?

- 1 = si, servendosi di risorse interne;
- 2 = si, rivolgendosi a una società esterna;
- 3 = in previsione entro '99;
- 4 = no.

CAPITOLO IX

DATI DI PRODUTTIVITÀ

Obiettivo conoscitivo:

In questa sezione del questionario si vuole effettuare una prima analisi sull'utilizzo della tecnologia dell'informazione e della comunicazione all'interno delle banche, misurando alcuni parametri di produttività relativi a diversi settori della ITC.

Il capitolo è diviso nelle seguenti sottosezioni:

- ✓ produttività dei sistemi centrali,
- ✓ utilizzo delle reti di TD,
- ✓ potenzialità dei sistemi dipartimentali,
- ✓ alcuni costi dei sistemi centrali.

Produttività dei sistemi centrali

9.1(*) - Qualora si impieghi il s.o. MVS, specificare le service unit totali producibili al secondo dal sistema

(per ciascun elaboratore, calcolare il prodotto della "SU rate" pubblicata dal fornitore per il numero di processori; sommare quindi i valori ottenuti per tutti gli elaboratori del sistema):

(unità)

9.2(*) - Qualora si impieghi il s.o. MVS, specificare le service unit totali utilizzate nell'anno dal sistema

(nel caso non si disponga della misura effettiva annuale, si può procedere a una stima a partire da una misura giornaliera o settimanale e a una successiva estrapolazione su base annua. In questo caso, andrà barrata l'apposita casella con una "X" per segnalare appunto che il dato è stimato):

(stima) (in milioni)

9.3(*) - Indicare il numero di ore annuali di servizio del centro:

(ore annuali)

9.4(*) - Capacità di memorizzazione utilizzata (allocata) su soli dischi magnetici

(barrare l'apposita casella con una "X" qualora il dato venga stimato):

(stima) (in Gbyte)

Utilizzo delle reti di TD

9.5(*) - Indicare l'utilizzo effettivo della rete aziendale primaria in milioni di bit trasportati (trasmessi/ricevuti) nell'anno

(nel caso non si disponga della misura effettiva annuale, si può procedere a una stima a partire da una misura giornaliera o settimanale e a una successiva estrapolazione su base annua. In questo caso, andrà barrata l'apposita casella con una "X" per segnalare appunto che il dato è stimato):

(stima) (in milioni di bit)

Potenzialità dei sistemi dipartimentali

9.6(*) *Indicare il numero e la potenza totale in Specint95 delle macchine dipartimentali (cfr. tab. 5.17 - colonna 1 - tipologia C, D, F e G)*

(per il calcolo della potenza totale in Specint95 e Specint92, effettuare la moltiplicazione del valore specint di ogni macchina per il numero di processori della stessa; sommare quindi i valori così calcolati):

(numero macchine) (Specint95) ,

Per le macchine dipartimentali per le quali non sia disponibile l'indice Specint95, indicare, se possibile, numero e potenza totale in Specint92:

(numero macchine) (Specint92) ,

Alcuni costi dei sistemi centrali

9.7(*) - *Indicare la voce "Totale costo di esercizio" relativo ai soli dischi magnetici del Sistema Centrale*

(la voce di costo deve essere comprensiva di: noleggio, leasing, manutenzione, altre spese e ammortamenti) (cfr. le definizioni relative alla tabella 6.1 colonna "G"):

(milioni di lire)

Glossario

di alcuni termini usati nel documento

Agenzia automatica: locale con accesso controllato, utilizzabile dalla clientela anche fuori del normale orario di sportello ed attrezzato con apparecchiature atte alla erogazione di banconote e all'effettuazione di altre operazioni.

Analisi cluster: intero insieme di tecniche statistiche e matematiche tese alla ricerca, all'interno di un insieme di osservazioni, di possibili raggruppamenti in classi omogenee dette "clusters". Si tende, con tali tecniche, a esaltare le caratteristiche di similitudine tra le osservazioni all'interno di uno stesso gruppo e di non affinità tra osservazioni appartenenti a cluster differenti.

Analisi di regressione: analisi statistico-matematica relativa allo studio della dipendenza di una variabile, detta dipendente, da una o più variabili, dette indipendenti. Limitando il caso a una sola variabile indipendente, si riportano i dati relativi alle singole osservazioni sulle ascisse e ordinate di un piano cartesiano e si ricerca la retta (o più in generale la curva) che "meglio approssima" i punti così ottenuti. Per la determinazione dei parametri si utilizza il cd. "metodo dei minimi quadrati".

Apparecchiature ausiliarie: macchine ausiliarie direttamente connesse all'Hardware (alimentatori di carta in rulli per stampanti Laser, COM, ecc.) nonché tutte le altre apparecchiature collaterali all'EAD (scarbonatrici, taglierine, imbustatrici, dispositivi pulitori e valutatori di supporti magnetici, ecc.).

Applicazioni direzionali, gestionali e di controllo: sono state esaminate le tipologie

- Pianificazione aziendale
 - pianificazione aziendale, modello di simulazione
 - formazione dei budget
 - analisi dei flussi di ritorno BASTRA1-BASTRA2
 - analisi dei bilanci bancari
 - analisi dei flussi di ritorno della Centrale dei Rischi, dei Sistemi di Pagamento, delle Segnalazione Decadali
 - asset & liability management strategico (ALMS)
- Controllo di gestione
 - redditività dei centri di responsabilità, della clientela e dei prodotti/servizi
 - controllo dei budget
 - contabilità analitica delle spese
 - auditing bancario
 - auditing EAD

- controllo indici di rischio (di tasso e di cambio)
- Tesoreria aziendale
 - gestione liquidità e tesoreria
 - centro cambi
 - analisi portafoglio titoli di proprietà
 - asset & liability management operativo (ALMO)
- Procedure gestionali
 - sistema informativo di marketing
 - controllo del rischio di insolvenza della clientela
 - gestione beni patrimoniali
 - analisi dei bilanci della clientela
 - gestione del personale
 - credit scoring.

Applicazioni del punto di vendita: sono state esaminate le tipologie

- Anagrafe generale
- Conti Correnti
- Emissione di assegni circolari
- Depositi a risparmio
- Certificati di deposito
- Ordini di bonifico
- Ordini di bonifico permanenti
- Cassa effetti (documenti cartacei)
- Cassa effetti (documenti elettronici)
- Condizioni clienti
- Deleghe di pagamento (imposte e tasse)
- Tesoreria enti (escluse esattorie)
- Carte di credito e/o debito
- Distinte di presentazione portafoglio sconto/sbf
- Titoli in amministrazione

- Titoli in compravendita
- Estero (cambia valuta)
- Istruttoria fidi
- Erogazione prestiti personali
- Prodotti assicurativi
- Assistenza alla clientela
- Catalogo prodotti
- Operatività estero
- Trasparenza
- Cassette di sicurezza.

Applicazioni operanti a "livello azienda": sono state esaminate le tipologie

- Anagrafe generale
- Conti correnti
- Depositi a risparmio
- Certificati di deposito
- Conti banche (reciproci)
- Assegni circolari (gestione come banca emittente in proprio)
- Bonifici Italia in partenza (di massa)
- Bonifici Italia in arrivo
- Incassi elettronici in partenza
- Incassi elettronici in arrivo
- Incassi cartacei in partenza
- Incassi cartacei in arrivo
- Deleghe di pagamento (IVA, IRPEF, ILOR, ecc.)
- Tesoreria enti (escluso esattorie)
- Carte di credito e/o debito
- Titoli in amministrazione
- Titoli compravendita
- Istruttoria fidi

- Mutui
- Prestiti personali
- Operatività estero
- Contenzioso
- Trattamento economico del personale
- Rilevazione automatica presenze
- Prodotti assicurativi
- Gestione condizioni clienti
- Portafoglio sconto sbf
- Catalogo prodotti.

Applicazioni Rete Nazionale Interbancaria:

- *Bonifici*: trasferimento di fondi in cui figura la presenza di almeno un soggetto (ordinante o beneficiario) che non sia una istituzione creditizia;
- *Incassi commerciali*: inoltro di disposizioni di vario tipo (Ri.Ba., MAV, RID) tra le banche interessate, per il pagamento da parte del debitore dell'obbligazione;
- *BIREL*: sistema di regolamento diretto nei conti delle banche presso la Banca d'Italia che costituisce il segmento italiano del sistema europeo TARGET;
- *Giri tra banche*: effettuazione di operazioni di trasferimento di fondi tra istituzioni creditizie (girofondi, giriconto, ecc.);
- *Operazioni Documentate*: gestione di operazioni documentate ovvero operazioni di addebito e accredito caratterizzate dalla contestuale trasmissione di valori o di altri documenti indispensabili per la loro esecuzione; esse si distinguono in operazioni tra banche (rimesse in genere) o con privati (bonifici documentati e incassi documentati). In questa categoria di operazioni rientrano, tra l'altro, le rimesse di titoli di credito (lire Italia e/o estero), di valori mobiliari, di cedole, di valuta estera, di contanti, di altri valori, la restituzione di titoli insoluti, protestati, richiamati, estinti e gli ordini di pagamento/incasso documentati;
- *Check truncation*: gestione degli assegni nella quale i titoli negoziati vengono trattenuti presso l'azienda negoziatrice, che trasmette all'azienda trattaria solo il flusso informativo relativo ai titoli stessi;
- *BANCOMAT*: consente alla clientela dotata di carta di debito "Bancomat" di prelevare contante presso qualsivoglia sportello automatico della rete delle banche aderenti alla apposita convenzione;
- *Esito Elettronico Assegni*: la procedura si basa sull'invio, tramite RNI, di messaggi informativi o contabili contenenti la segnalazione di impagato relativa agli assegni bancari e circolari negoziati e presentati per il pagamento tramite

Compensazione, nonchè gli eventuali pagamenti effettuati prima della restituzione dei titoli impagati;

- *EUROCHEQUE*: consente - in Italia alla clientela non residente, all'estero alla clientela italiana - di prelevare contante per mezzo di una carta di debito "EUROCHEQUE" presso gli ATM delle banche aderenti alla apposita convenzione;
- *Liquidazione titoli*: gestione delle operazioni di regolamento in stanza di compensazione delle compravendite di titoli;
- *Conto accentrato in titoli*: tratta i conti di deposito di titoli di Stato accessi presso la Banca d'Italia, la cui movimentazione avviene, in tempo reale, tramite gli sportelli dell'Istituto;
- *Memorandum elettronici*: scambio a livello nazionale di operazioni non documentali di qualunque natura, preventivamente concordate, nell'ambito della compensazione giornaliera dei recapiti; è prevalentemente utilizzata dalle aziende di credito per gli aggiustamenti della posizione di tesoreria;
- *Recapiti locale*: sottosistema della compensazione giornaliera dei recapiti destinato al trattamento delle operazioni intercorrenti tra operatori aderenti presso la medesima Stanza o sezione di compensazione. Esso costituisce il canale ordinario per le operazioni cd. documentali che richiedono per la regolare esecuzione lo scambio di un documento contabile rappresentativo del pagamento;
- *Riserva obbligatoria*: fornisce alle aziende la possibilità di utilizzare i fondi depositati nel conto di riserva entro prestabiliti limiti quantitativi e temporali e gestisce l'insieme dei conti detenuti dalle aziende presso la Banca d'Italia (conti di anticipazione e conti di deposito);
- *Prima informazione Centrale Rischi*: gestione delle richieste alla Centrale Rischi di informazioni riguardo alla esposizione debitoria della clientela richiedente affidamenti;
- *Statistiche decadali e telex UIC*: inoltro alla Banca d'Italia di segnalazioni statistiche decadali delle banche;
- *GEC (Girofondi in lire di conto estero e controvalore delle operazioni in cambi - ex SIPS)*: procedura automatica del sottosistema all'ingrosso gestita dalla SIA per conto della Banca d'Italia. Tratta i girofondi in lire di conto estero e la componente in lire delle operazioni in cambi. Da gennaio '98 le operazioni che transitano in tale procedura sono regolate in BIREL;
- *Applicazione Monte Titoli*: applicazione attuata tramite l'omonimo Centro applicativo per la gestione accentrata dei titoli obbligazionari ed azionari;
- *Disposizioni di Portafoglio*: procedura che si basa sullo scambio tramite RNI di messaggi non contabili contenenti le disposizioni su effetti all'incasso o da ritirare e assegni presentati per il pagamento;

- *P.O.S. (Point Of Sale)*: gestione dei movimenti di pagamento effettuati, senza uso di contante, da clientela tramite l'utilizzo di apparecchiature automatiche poste direttamente presso gli esercizi commerciali;
- *Collocamento Titoli di Stato mediante Asta*: procedura che consente la trasmissione tramite rete dei dati relativi ai titoli in emissione, l'acquisizione automatica delle richieste di partecipazione alle aste e la comunicazione dei risultati;
- *Operazioni con Privati*: riguardano gli ordini di trasferimento fondi nei quali figure la presenza di almeno un soggetto (ordinante o destinatario) che non sia una banca;
- *Corporate Banking Interbancario*: procedura che consente a un cliente di una pluralità di banche di scambiare, mediante un collegamento telematico con una di tali banche (banca proponente), i flussi elettronici relativi a disposizioni di incasso e di pagamento e le informazioni sui movimenti, nonché sui saldi dei conti correnti riguardanti tutte o parte delle banche di cui è cliente (banche passive);
- *Anagrafe Titoli Operativa (AN.TI.OPE)*: procedura che gestisce le informazioni relative ai titoli quotati e non quotati.

ATM (Automated Teller Machine): apparecchiatura automatica per l'effettuazione da parte della clientela di operazioni bancarie (prelievi di contante, depositi, richiesta di informazioni, ecc.). Il cliente attiva l'apparecchiatura mediante l'introduzione di una carta e la digitazione di un codice personale di identificazione detto anche PIN (Personal Identification Number).

Back-up per disaster recovery: insieme degli interventi atti a salvaguardare e ripristinare le elaborazioni vitali dell'azienda.

Banche dati esterne: archivi automatizzati di dati, numerici o testuali, gestiti dagli elaboratori del fornitore del servizio. Nella rilevazione le banche dati vengono distinte secondo la tipologia delle informazioni trattate: economiche, statistiche, legislative, normative e di altro genere.

Benchmarking (del sistema informatico): complesso delle attività di raccolta, elaborazione e analisi dei dati, volte a fornire una valutazione del posizionamento del settore informatico aziendale nei confronti di un campione prescelto, attraverso l'individuazione e l'utilizzo di specifiche metriche per la rappresentazione dell'output dei processi produttivi.

Budget: quantificazione economica previsionale del piano formalizzato per l'automazione.

Call Center: struttura aziendale che prevede l'integrazione di tecnologie telefoniche e informatiche, ed eventualmente di risorse umane, destinata alla gestione efficiente delle comunicazioni tra azienda e clienti; le informazioni vengono trattate mediante appositi dispositivi tecnologici, spesso integrati con il sistema informativo aziendale, che permettono di ottimizzare e ampliare i contatti.

CASE: (Computer-Aided Software Engineering) metodo di sviluppo di prodotti software basato sull'impiego di sistemi di elaborazione dati, volto a verificare l'assenza di errori di base nella progettazione e ad ottimizzare le realizzazioni dal punto di vista della facilità di costruzione, dell'economia di produzione e delle prestazioni ottenibili.

Cash Dispenser: apparecchiatura bancaria automatica abilitata unicamente alla funzione di erogazione di contante.

Centro elaborazione dati: struttura costituita da elaboratori, periferiche, apparecchiature ausiliarie, personale e uffici, destinata a fornire servizi connessi con l'EAD.

Circolarità interna: possibilità di effettuare operazioni sui partitari di competenza di altri punti di vendita dello stesso ente creditizio.

Coefficiente di correlazione di Bravais-Pearson (r): fornisce una misura dell'intensità del legame lineare fra due variabili ed è compreso tra -1 e 1. Valori vicini all'estremo inferiore segnalano la presenza di una correlazione negativa mentre valori prossimi all'unità indicano una correlazione positiva. Nel caso in cui r è prossimo allo zero, non esiste correlazione lineare.

Costi generali: totale dei costi sostenuti nel corso dell'esercizio in riferimento, corrispondenti ai codici delle segnalazioni statistiche di Vigilanza, dal 4001 al 4078.

Costi operativi: costi aziendali, al netto degli interessi passivi su rapporti intrattenuti con clientela ordinaria e istituzioni creditizie, indicati nelle segnalazioni statistiche di Vigilanza e individuati dal codice aggregato 1603602 - Costi operativi.

Costi per natura contabile: rilevazione dei costi eseguita sulla base della forma tecnico-giuridica del sottostante rapporto contrattuale dal quale derivano i costi; questa classificazione corrisponde per lo più alla forma tecnica di esposizione in contabilità generale e nel bilancio d'esercizio dei costi stessi.

Costi per natura economica: rilevazione dei costi eseguita sulla base della reale sostanza operativa e funzionale dei beni e/o servizi acquisiti, pur con differenti forme tecniche-contrattuali; questa classificazione corrisponde per lo più alle modalità tipiche della contabilità analitica.

Costi totali per l'EAD: costi sostenuti per l'elaborazione automatica dei dati nel corso dell'anno in riferimento (al lordo dell'IVA). L'aggregato comprende le seguenti voci:

- *costi dell'hardware* ripartiti per
 - sottosistemi centrali
 - sottosistemi trasmissivi
 - canoni linee trasmissione dati
 - sottosistemi periferici
 - sottosistemi specializzati
- *costi del software* acquisito dall'esterno ripartiti per

- sottosistemi centrali
- sottosistemi trasmissivi
- sottosistemi periferici
- sottosistemi specializzati
- *costi del personale EAD interno* (inquadrate in unità organizzativa del settore EAD): oneri rimasti a carico dell'istituzione creditizia per stipendi, oneri previdenziali, accantonamenti a fronte del trattamento di fine rapporto, premi di rendimento, ecc. Sono ripartiti per addetti alle funzioni di sistema, applicative, di esercizio e di staff.
- *costi del personale EAD esterno* (inquadrate in altre strutture aziendali): come sopra.
- *costi per addestramento del personale EAD*: oneri per la partecipazione del personale addetto all'EAD a corsi e seminari.
- *costi dei servizi ricevuti da terzi*: spese sostenute per outsourcing, facility management, registrazione dati, marcatura magnetica e trattamento documenti, gestione esterna di servizi vari (Bancomat, POS, ecc.), utilizzo Rete Interbancaria (RNI), SWIFT e reti a valore aggiunto, banche dati e gestione esterna della rete primaria, servizi di Back-up, installazione e trasferimento terminali, assistenza sistemistica, consulenza.
- *costi diversi*: tutti gli altri oneri sostenuti dalle aziende per l'attività EAD e non rientranti nelle precedenti voci, quali: costi delle apparecchiature ausiliarie e del personale addetto alle stesse apparecchiature, materiali ausiliari, impianti tecnologici, energia, immobili e assicurazioni.

CPU: Central processing unit - unità di controllo all'interno di un computer che gestisce le funzioni di elaborazione del sistema. Identifica il microprocessore che costituisce il cuore della capacità elaborativa di un computer.

Depositi e impieghi totali: composto dagli aggregati codici: 30304400 - Depositi e 30300208 - Impieghi, come riportati nel dizionario dati degli aggregati statistici della Banca d'Italia. I valori dei depositi e degli impieghi sono ottenuti come saldi medi cumulati annuali (cfr. nota metodologica del citato dizionario).

Dipendenti totali: totale del personale, al netto del prestito verso l'esterno, contraddistinto dagli aggregati codici: 3031-3033+3035.

Disaster Recovery: insieme degli interventi atti a salvaguardare e ripristinare le elaborazioni vitali dell'azienda, qualora il centro elettronico sia interessato da un evento catastrofico.

Downsizing: processo di migrazione di applicazioni da piattaforme tecnologiche utilizzate per il sistema centrale, verso reti di piattaforme più piccole e, tendenzialmente, di costo minore.

EAD (Elaborazione Automatica dei Dati): complesso delle operazioni (aritmetiche, logiche, di memorizzazione, di trasmissione, di recupero, ecc.) eseguite da

una macchina, tipicamente un elaboratore elettronico, su informazioni opportunamente strutturate e codificate.

EDI (Electronic Data Interchange): vedi EDIFACT.

EDIFACT (Electronic Data Interchange For Administration, Commerce and Transport): progetto lanciato nel 1985 dall'ONU, con lo scopo di facilitare su scala mondiale lo scambio di informazioni tra gli operatori, attraverso la predisposizione di messaggi predefiniti e standardizzati che coprono tutte le fattispecie (ordini di acquisto e vendita, fatturazione, ordini di pagamento, note di addebito e accredito, segnalazioni doganali, ecc.).

Electronic Banking: termine con cui vengono individuati i servizi bancari forniti alla clientela con strutture telematiche come ad esempio Cash management, POS, self service, servizi telematici (v. anche virtual banking).

End User Computing: elaborazioni eseguite direttamente dall'utente finale, quale utilizzatore effettivo dei servizi e delle informazioni forniti dal sistema informatico.

Facility Management: affidamento a terzi dei servizi di elaborazione dati con apparecchiature non di proprietà della banca, ma con software applicativo proprio.

Fondi intermediati: totale generale dell'attivo di bilancio delle aziende di credito, al netto delle spese e perdite e delle sopravvenienze passive; contraddistinto dal codice aggregato 30303200 e composto dalle voci indicate nel dizionario dati degli aggregati statistici della Banca d'Italia. Il valore è ottenuto come saldo medio cumulato annuale (cfr. nota metodologica del citato dizionario dati).

Funzione EAD: funzione aziendale che ha per oggetto lo studio, la progettazione e la gestione del sistema informatico nelle sue varie componenti.

Funzioni del personale EAD, suddivise in

- funzioni di sistema:
 - valutazione tecnico economica, studio, sperimentazione, dimensionamento, installazione e collaudo di: hardware centrale, hardware periferico, rete di telecomunicazioni, sistemi operativi, sistemi Data Base, sistemi Data Communication, sistemi per la sicurezza logica e fisica, linguaggi di programmazione, prodotti programma
 - analisi dell'efficienza tecnica dei sistemi elaborativi
 - definizione degli standard di natura tecnica
 - addestramento e assistenza agli utenti finali sul funzionamento dei sistemi
- funzioni applicative:
 - attività di sviluppo delle applicazioni: analisi amministrativa (o funzionale), analisi tecnica (o organica), programmazione, produzione della documentazione, messa a punto, collaudo e consegna all'esercizio
 - attività di studio, valutazione e acquisizione di Software applicativo prodotto all'esterno

- attività di manutenzione delle applicazioni (correttiva/adattiva ed evolutiva)
- addestramento e assistenza agli utenti finali sul funzionamento delle applicazioni
- funzioni di esercizio:
 - produzione di informazioni tramite la gestione dei sistemi elaborativi ed esecuzione su di essi dei programmi applicativi
 - presa in carico dell'hardware, del software e delle procedure applicative
 - schedulazione dei lavori sugli elaboratori
 - conduzione degli elaboratori e delle relative unità di input/output
 - individuazione in prima istanza dei malfunzionamenti dell'hardware, del software di base e dei programmi applicativi
 - gestione di sistemi elaborativi periferici e delle reti di trasmissione dati
 - controllo del buon fine e della completezza tecnica delle elaborazioni (non rientrano gli addetti ai controlli di tipo amministrativo quali, ad esempio, spunta e trattamento degli output)
- funzioni di staff:
 - attività di Auditing, ovvero, in particolare, rilevazione e controllo dell'osservanza degli Standard e della normativa tecnica
 - attività volte alla sicurezza logica e fisica del sistema informatico
 - attività di amministrazione dei dati
 - attività per il controllo qualità dei progetti applicativi e del servizio fornito
 - attività di pianificazione, Budget e controllo dei progetti EAD
 - attività di gestione dell'addestramento e formazione EAD
 - supporto metodologico e definizione degli standard aziendali.

Help-desk: struttura, costituita da personale e apparecchiature, destinata a supportare l'utenza finale (dipendenti o clienti) nell'utilizzo dei prodotti informatici; l'indagine ha preso a riferimento l'help-desk applicativo (destinato all'assistenza nell'utilizzo della procedura) e quello tecnico (volto all'assistenza nell'uso delle apparecchiature e delle infrastrutture).

Impianti tecnologici: impianti ausiliari per il funzionamento delle apparecchiature EAD (condizionamento, ecc.), per la continuità di esercizio (generatori elettrici, ecc.) e per la sicurezza fisica (controllo accessi, antincendio, archivi per la protezione dati, ecc.).

Indice dei prezzi al consumo per la collettività nazionale: numero indice complesso, calcolato dall'Istat su un campione di 626 voci, che fornisce una misura della variazione nel tempo dei prezzi al dettaglio dei beni e servizi acquistati dall'intero

universo dei consumatori finali. I valori utilizzati in questo documento si riferiscono al 1995 (100), al 1996 (104) e al 1997 (106,1).

Infocenter: ambiente elaborativo finalizzato allo sfruttamento dei dati; permette all'utente finale, tramite appositi strumenti (linguaggi di "quarta generazione"), di eseguire autonomamente elaborazioni sulle basi dati aziendali o di stralci di esse rese disponibili allo scopo.

Inquiry direzionale: interrogazioni effettuate per soddisfare esigenze conoscitive delle direzioni, centrali e/o locali, non limitate a singole posizioni, che presuppongono l'aggregazione di informazioni (dati globali a livello dipendenza, gruppi e/o fasce di clienti, rami e settori di attività economica, ecc.).

Internet: sistema mondiale di reti interconnesse che collega fra loro computer appartenenti a istituzioni, università, istituti di ricerca, organizzazioni commerciali, utenti privati e altri organismi.

Intranet: utilizzo di prodotti e strumenti tipici di Internet limitatamente alla rete interna aziendale.

LAN (Local Area Network): classe particolare di reti per il collegamento - mediante un canale con accesso multiplo - di apparati elaborativi dislocati su un'area privata e geograficamente limitata.

Leasing (Locazione Finanziaria): contratto con il quale una parte (locatario) concede all'altra (locatore) per un tempo determinato il godimento di un bene, acquistato o fatto costruire dal locatario su scelta e indicazione del locatore, con facoltà per quest'ultimo di acquistare la proprietà del bene a condizioni prefissate.

Manutenzione adattiva: interventi sulle procedure e programmi applicativi in esercizio, necessari per adattare gli stessi a nuove esigenze. Nel caso di pacchetti applicativi acquisiti dall'esterno, rappresenta l'insieme degli interventi di "personalizzazione", al fine della integrazione con il sistema informativo aziendale.

Manutenzione correttiva: interventi sulle procedure e programmi applicativi in esercizio, per la correzione degli errori e dei malfunzionamenti emersi.

Manutenzione evolutiva: interventi sulle procedure applicative in esercizio atti a migliorarne le caratteristiche qualitative o architettoniche.

Margine di intermediazione: somma del margine di interesse e degli "altri ricavi netti" delle banche. Questi comprendono, tra l'altro, i proventi (al netto degli oneri) su servizi, su attività di negoziazione e i dividendi sulle partecipazioni.

Matrice dei Conti: supporto informativo mediante il quale le banche inviano le segnalazioni statistiche di Vigilanza alla Banca d'Italia.

Media aritmetica semplice (o Media): valore, compreso tra il minimo e il massimo di un insieme di dati, che fornisce una indicazione sintetica dell'ordine di grandezza del fenomeno osservato. Viene calcolata come somma dei valori divisa per il loro numero.

Mediana: in una successione di dati disposti in ordine non decrescente è uguale al valore centrale se il numero di dati è dispari, oppure alla semisomma dei valori

centrali qualora il numero di dati è pari. Una importante caratteristica della mediana è quella di suddividere l'insieme dei dati in due gruppi di eguale numerosità.

Metodologia formalizzata per lo sviluppo di progetti: insieme di regole, standard e attività predefinite che disciplinano l'intero processo di sviluppo, realizzazione e documentazione, validi per tutti i progetti e le funzioni interessate.

MIPS: (Millions Instructions Per Second) unità di misura convenzionale per indicare la potenza di un elaboratore misurata in numero d'istruzioni base svolte per secondo.

Modalità di realizzazione delle applicazioni:

- *con sole risorse interne:* l'intero processo di realizzazione è affidato esclusivamente al personale interno all'azienda
- *con Package:* tramite l'acquisizione di pacchetti applicativi generalizzati reperibili sul mercato
- *su commissione esterna:* l'intero processo di realizzazione è affidato a una società esterna di software
- *con collaborazione esterna:* nella realizzazione dell'applicazione che è inserita nei processi produttivi interni dell'azienda, ci si avvale di servizi di consulenza, assistenza e programmazione forniti da società esterne di software.

Office Automation: insieme delle seguenti applicazioni, che prescindono dalle caratteristiche della tecnologia di supporto utilizzata. Sono state esaminate le applicazioni

- agenda elettronica
- archivi locali
- foglio elettronico
- grafica commerciale
- posta elettronica
- trattamento testi.

Operazioni: insieme delle movimentazioni (dare e avere) effettuate sui diversi rapporti in essere, sia passivi che attivi (per questi ultimi solo i c/c). Le voci di matrice riguardano i codici: 287730, 287740, 288330, 288340, 288930, 288940.

Organizzazione delle risorse di sviluppo delle applicazioni:

- *per progetto:* tramite la costituzione di un gruppo di progetto con un capo che ne ha la completa responsabilità per la durata delle attività
- *per funzioni:* con risorse appartenenti a servizi o funzioni diverse che assumono specifiche responsabilità.

Outsourcing: affidamento a terzi di larghe porzioni di attività, precedentemente svolte all'interno, che riguardano lo sviluppo oppure l'esercizio e la manutenzione del sistema informativo automatizzato (hardware e software applicativo).

Piano formalizzato per l'automazione: programma periodico col quale vengono definiti gli obiettivi da conseguire, le priorità da assegnare alle varie realizzazioni programmate e le risorse umane e tecniche necessarie.

Rapporti: insieme delle relazioni (attive e passive) poste in essere con la clientela, comprensive del numero dei conti relativi ai depositi in titoli di terzi. Le voci di matrice riguardano i codici 315510, 315512, 315520, 319514, 319522, 319526, 305604.

Rete a valore aggiunto: struttura comunicativa che consente a un utente finale di utilizzare, oltre alla struttura stessa, anche servizi telematici (posta elettronica, Home Banking, banche dati, prenotazioni, ecc.).

Rete Nazionale Interbancaria (RNI): infrastruttura di trasmissione del sistema creditizio e finanziario; si avvalgono della rete le procedure informatiche riguardanti il sistema di compensazione e di regolamento dei pagamenti interbancari.

Rete periferica: insieme delle linee di trasmissione dati e delle apparecchiature che realizzano il collegamento tra i nodi di concentrazione di linee e i concentratori di terminali installati presso le singole dipendenze.

Rete primaria: insieme delle linee di trasmissione dati e delle apparecchiature che realizzano il collegamento tra l'impianto centrale e gli eventuali nodi di concentrazione di rete, dai quali si diramano i collegamenti con le dipendenze.

Ricavi EAD: flussi finanziari rivenienti da servizi tecnici offerti a utenti (facility management, outsourcing, disaster recovery, gestione esterna della rete di trasmissione dati, plusvalenze su alienazioni hardware e software, ecc.).

Risultato di gestione: nei conti economici delle banche è dato dalla differenza tra margine di intermediazione e costi operativi.

Servente o Server: apparecchiatura che in una rete locale (LAN) fornisce servizi (di comunicazione, di archiviazione, di stampa) a tutte le altre stazioni di lavoro collegate alla rete locale.

Servizi a terzi: individuano attività del settore EAD svolte per conto di altre aziende.

Sistema informativo: complesso di macchine, personale e procedure destinato alla gestione delle informazioni rilevanti per l'azienda; la parte di esso gestita mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche viene in genere chiamata sistema informatico.

Sistema operativo: software destinato alla gestione interna degli elaboratori, con riguardo ai processori, alla memoria, ai canali trasmissivi interni e alle unità di input/output.

Sistemi esperti: con riferimento soprattutto

- ai *prodotti informatici* che, nell'ambito di limitati domini di conoscenza, forniscono risultati simili a quelli che verrebbero generati da un'attività umana intelligente (ad es. da un esperto in un determinato campo)

- alle *tecnologie e strumenti* che consentono di comunicare con dispositivi informatici in modo simile a quello normalmente usato dalle persone (ad es. interpretazione del linguaggio naturale).

Sottosistema centrale: insieme delle apparecchiature che, sotto il profilo dell'architettura, assumono il massimo livello gerarchico. Sono rappresentate da:

- elaboratori centrali (tipo Mainframe o Minicomputer)
- unità di input output centralizzate
- unità o sistemi per la registrazione centralizzata dei dati
- unità o sistemi per la marcatura o lettura ottica/magnetica centralizzata.

Sottosistema periferico: complesso delle apparecchiature hardware dislocate presso i singoli servizi o dipendenze, collegate o meno al sistema centrale. Sono rappresentate da:

- elaboratori periferici (tipo Minicomputer)
- terminali "intelligenti" o Personal Computer
- terminali "non intelligenti"
- unità o sistemi per la registrazione decentrata dei dati
- sportelli automatici (Cash Dispenser) e Self-Service
- POS
- unità o sistemi per la marcatura e la lettura ottica /magnetica decentrata
- sistemi per Home Banking
- apparecchiature per l'automazione d'ufficio.

Sottosistema trasmissivo: aggregato delle apparecchiature hardware che realizzano il collegamento sia all'interno - tra impianto centrale e impianti periferici e, nell'ambito di ciascun impianto, tra sistema centrale e sistema periferico - sia con l'esterno dell'azienda. Le apparecchiature sono rappresentate da:

- unità di controllo della trasmissione: quali unità di controllo linee, front-end processor, nodi di rete e concentratori
- linee di trasmissione (dedicate o commutate)
- modem, multiplatori d'interfaccia, borchie, ecc.

Sottosistemi specializzati: complesso delle apparecchiature che svolgono funzioni specializzate non tipiche di filiali e non direttamente dipendenti da mainframe. Sono rappresentate, a titolo esemplificativo, da:

- sala cambi
- sala operativa di Borsa

- marcatrici centralizzate
- sistemi per la marcatura e il trattamento ottico-magnetico centralizzati
- sistemi per l'ufficio gestionale immobili (CAD)
- sistemi di archiviazione elettronica (tabulati e/o immagini)
- sistemi dipartimentali specializzati e apparecchiature collegate.

Sportello automatico: apparecchiatura posta a disposizione della clientela, abilitata al prelievo di banconote (Cash Dispenser) e/o all'effettuazione di altre operazioni (Self Service, ecc.).

SWIFT (Society For Worldwide Interbank Financial Telecommunication): rete interbancaria per il trattamento di operazioni finanziarie internazionali; creata e gestita da banche, la rete è accessibile anche a numerose categorie di operatori non bancari.

TCP/IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol): insieme di protocolli che consente il colloquio tra elaboratori; sviluppato originariamente da DARPA (Defence Advanced Research Projects Agency) verso la fine degli anni '70, costituisce la base di Internet. La suite di protocolli TCP/IP è di tipo "aperto" in quanto è utilizzabile con apparati hardware di tipo diverso.

Tempo uomo (giorni, mesi, anni): unità di misura convenzionale dell'impegno di risorse umane per la realizzazione di un progetto; si ottiene sommando i tempi di impegno di ciascuna risorsa dedicata alla realizzazione.

Thin Client (client leggeri): computer dotati di risorse hardware più limitate rispetto ai personal computer standard, ma con la possibilità di connettersi tramite rete a server per l'esecuzione delle elaborazioni. Tali apparecchiature permettono una riduzione dei costi grazie anche alla possibilità di gestire il software in maniera centralizzata.

Unità operative: numero complessivo delle dipendenze (comprese le sedi centrali), uffici o altre unità operative distaccate, che possono effettuare operazioni sulle applicazioni.

Valutazione consuntiva dei costi: applicazione di criteri di ripartizione dei costi per unità utente e/o unità di prodotto e/o procedura applicativa.

Valutazione previsionale dei costi: stima degli impegni economici da assumere, nell'ambito di un periodo di tempo, in relazione allo svolgimento di un progetto o una serie di attività EAD.

Virtual banking: termine con il quale vengono individuati i servizi bancari forniti tramite strutture che permettono alla clientela di non avere un contatto diretto con il personale bancario. Sono stati distinti in:

- servizi di natura informativa
 - informazioni sui rapporti di conto corrente
 - informazioni su altri rapporti
 - informazioni sugli esiti Ri.Ba., RID e MAV

- informativa di Borsa
- informativa sui cambi
- consulenza-informazioni sui prodotti e servizi bancari
- informazioni sulle opportunità di mercato
- banche dati informative
- servizi di natura dispositiva
 - erogazione contanti
 - erogazione valuta estera
 - disposizioni di pagamento (bonfici)
 - pagamento utenze
 - disposizioni di incasso Ri.Ba., RID e MAV
 - giriconto
 - pagamento Ri.Ba
 - operazioni in titoli (compravendita)
 - richiesta assegni circolari
 - erogazione prestiti.