

BRUNO LAVAGNA, direttore Ict di Gruppo Banca Carige

Il credo della Bi dallo SPORTELLO alle DECISIONI strategiche

Il percorso evolutivo della Business intelligence nel Gruppo Banca Carige inizia a metà degli anni 80, prima ancora che l'analista americano Howard Dresner ne coniasse il termine.

«Forse non ancora consci della portata di tale approccio - ha esordito **Bruno Lavagna**, direttore Ict del Gruppo -, ma incuriositi dalle sue potenzialità, abbiamo iniziato il cammino in questo settore con la costituzione di un repository Db2 in cui riversavamo mensilmente la fotografia dei principali servizi Oltp. Questo embrione di data warehouse è stato, spesso, la base delle decisioni che hanno permesso alla allora Cassa di Risparmio di Genova e Imperia di diventare quello che è adesso, un

conglomerato bancario, finanziario, previdenziale e assicurativo a livello nazionale».



In 20 anni, le esperienze accumulate dai sistemi informativi del Gruppo Carige sono state vaste e diverse. «Dai tabulati cartacei ai cubi multidimensionali - ha proseguito Lavagna - abbiamo interagito con i principali vendor di allora e di adesso. L'unica cosa che non abbiamo mai cambiato è stato l'Rdbms sul quale poggiano i dati,

da sempre il Db2 di Ibm, per il resto abbiamo provato di tutto, sviluppando progetti pensati sempre internamente. L'ultima tra le soluzioni implementate è una bella esperienza nell'ambito degli adeguamenti richiesti da Basilea II, per migliorare ulteriormente la nostra governance dei crediti. Per questa avventura, in particolare, ci siamo appoggiati a Sas Institute, che collabora con noi da più di 10 anni, selezionandola dopo aver organizzato una serie di incontri mirati con i top vendor di mercato». La soluzione prevede analisi di scenario, stress e shock, in modo da fornire informazioni sintetiche all'executive management e di dettaglio agli operatori. Nell'ambito del progetto "nuovo Sportello", Gruppo Carige sta lavorando anche per integrare i sistemi di front-end della rete di vendita con informazioni derivanti da vari sottosistemi di Bi, in modo da offrire all'operatore il massimo della visibilità sulla situazione progressa, presente e futura del cliente.

«Per quanto riguarda i budget - ha precisato -, l'ultimo anno ha visto l'inizio di una rivoluzione nella nostra Bi: abbia-

mo acquistato, infatti, nuovi elaboratori, consolidato tecnologie e piattaforme, avviato progetti di rinnovamento del data warehouse e di tutta la catena di delivery delle informazioni, a tutti i livelli del Gruppo. Stiamo, quindi, investendo molto e continueremo a farlo per il prossimo futuro». Investimenti che sono indotti proprio dai benefici riscontrati nell'uso di strumenti di Bi.

«Abbiamo ridotto il gap tra richiesta e offerta di informazioni - ha sottolineato Lavagna - tagliando così il tempo decisionale del management. Abbiamo, poi, fornito informazioni gestionali agli operatori della rete, permettendo loro una visione ampia e completa sulla clientela servita. Infine, abbiamo uniformato il modo di rappresentare i fenomeni rilevanti, creando un'efficace comunicazione operativa».

A fronte di tante ottimizzazioni, i sistemi informativi del Gruppo Carige hanno, comunque, affrontato alcune criticità. «Innanzitutto - ha chiarito il direttore - sono stati fissati unanimemente i business requirement del progetto e questo poiché l'informatica parla una lingua diversa dal business e purtroppo l'onere della traduzione e, talvolta, dell'interpretazione, spetta all'Ict. Per quanto riguarda il deployment, il fattore critico è stato soprattutto la tempestività e l'affidabilità: fornire informazioni tardive o errate, infatti, è come non darne affatto e, inoltre, genera uno strisciante malcontento che, alla lunga, porta al fallimento del progetto».

Sul lato offerta, le difficoltà più evidenti hanno avuto a che fare con una fase specifica dei progetti di Bi: l'alimentazione dei dati. «A livello generale - ha concluso il direttore - abbiamo notato una tenden-

za dei fornitori a sottovalutare questo aspetto, che invece, rappresenta un punto determinante. Per questo, preferiamo scegliere i fornitori che mettono la propria

esperienza al servizio delle nostre idee rispetto a chi offre soluzioni rigide e preconfezionate. In fin dei conti, sul mercato oggi ci sono precursori e inseguitori ma, alla fine, tutte le soluzioni offrono funzionalità simili e sufficienti al fabbisogno dei più. Noi di Gruppo Carige abbiamo fatto una scelta strategica, non tattica, e stiamo cercando di concentrare tutta la Bi su un'unica piattaforma e una sola tecnologia, per creare economie di scala e formare una cultura condivisa tra tutti gli utenti di business. Da questo punto di vista, in generale, preferiamo la fruibilità alla completezza, per essere sempre sicuri di avere il controllo della situazione: in questi progetti, infatti, il rischio reputazionale è veramente alto».

LAZIENDA

Carige è un conglomerato bancario e assicurativo europeo che opera sul territorio con una rete integrata di circa 900 punti vendita tra sportelli e agenzie fornendo prodotti e servizi a oltre 1.700.000 clienti. Il Gruppo comprende, oltre alla capogruppo Banca Carige, la Cassa di Risparmio di Savona, la Cassa di Risparmio di Carrara, la Banca del Monte di Lucca, la Banca Cesare Ponti, la società di gestione del risparmio Carige Asset Management Sgr, le società di assicurazioni Carige Assicurazioni e Carige Vita Nuova e altre società. Carige, inoltre, è azionista della banca d'affari tedesca Frankfurter Bankgesellschaft Ag, con sede a Francoforte. I dipendenti del gruppo sono 5.029.

Investimenti: I benefici della Bi spingono a rinnovare la catena di delivery delle informazioni