

IT GOVERNANCE, Risk & Security

Direzione Generale
Via Giacomo Luvini 2a
CH-6900 Lugano

Sede Principale
Via Maggio 1
CH-6900 Lugano

www.bps-suisse.ch
free call 00800 800 767 76

Relatore
Paolo Camponovo

Data
19.01.2011



È interessante notare che sia la casa madre sia noi (Suisse) applichiamo metodi simili anche se per progetti diversi e per realtà diverse, a dimostrazione di come ci sia un effettivo indirizzamento verso un'IT Governance incentrata sui 3 punti di:

- allineamento alle necessità del business e del cliente
- controllo spese
- compliance/sicurezza

Banca Popolare di Sondrio (SUISSE)

Azioni simili:

1. Azioni immediate
 - selezioni fornitori (partnership);
 - rinegoziazione contratti/fornitori;
 - valutazione outsourcing/insourcing.
2. Investimenti ragionati
 - legati business (sistema bancario, CRM, nuovo GoBanking, MIS)
 - **MISURAZIONE RISULTATI (STRUMENTI DI CONTROLLO);**
 - investimenti caratterizzanti (nuovo GoBanking);
 - **INNOVAZIONE SISTEMI SULLA BASE DELLE NECESSITÀ DEL CLIENTE;** ascoltare le necessità per offrire ciò di cui il cliente ha bisogno; (per es. per la clientela giovane valutare un blog).
3. Compliance e sicurezza per ridurre i rischi d'immagine.



Banca Popolare di Sondrio (SUISSE)



Negli ultimi anni si è svolto un grande lavoro di avvicinamento dell'IT e dell'organizzazione al fronte e di riflesso anche alla clientela;

Inoltre la misurazione dei risultati per massimizzare l'efficienza operativa è diventata molto importante

Banca Popolare di Sondrio (SUISSE)



- La pianificazione della strategia della Banca effettuata non a compartimenti stagni ma in comune accordo, condividendola tra tutte le divisioni.
- La pianificazione dei progetti chiave è stata pure condivisa da tutte le divisioni definendo gli obiettivi ed i budget in comune accordo e sempre con un occhio alla necessità del cliente.
- Il controllo per mezzo di uno strumento ci permette di monitorare i tempi e i costi dei progetti e dell'operatività.

Banca Popolare di Sondrio (SUISSE)



Come esempio concreto vi è un parallelo tra le multi canalità del sistema casa madre ed il nostro che con la nuova versione di GoBanking (nostra banca elettronica) amplierà le possibilità di decidere come operare.
Il cliente sceglie liberamente il canale.



Anche nel progetto di CRM (Customer Relationship Management), definito come strategico si è lavorato con il fronte nell'analisi dei contenuti e il fronte verrà misurato sulla base dei risultati. Ne consegue un lavoro di team molto importante e che coinvolge maggiormente il fronte.



Dalla struttura più grande della casa madre abbiamo appreso soprattutto a documentare maggiormente al fine di avere un migliore controllo dei sistemi e una riduzione dei rischi, cosa che in una piccola struttura si tende a sottovalutare, questo perché si ha ancora la possibilità di avere “tutto sotto controllo” (... tutto?)

Allineandoci alle normative:

- ISO 27001 Security Techniques Information Security Management System;
- ISO 20000 Service Management.

Banca Popolare di Sondrio (SUISSE)



La (Suisse) era poi stata pioniera nella gestione della sicurezza in ambito multicanalità, presentando già nel 2003 a San Francisco, assieme a RSA Security, un sistema di doppia autenticazione via SMS, che liberava quindi il cliente dal dover portare con se strumenti aggiuntivi (es. token). Successivamente completato con un sistema di controllo delle transazioni (Transaction Protection).

Banca Popolare di Sondrio (SUISSE)



Ed è forse questo parallelismo tra due sistemi e due paesi diversi ad essere la testimonianza più forte di una crescente globalizzazione in ambito di IT Governance e di Risk Security.

Grazie dell'attenzione



 **BPS** (SUISSE)