



Datemi una LAN

A dispetto della proliferazione di canali di commercializzazione e distribuzione, noti anche come canali di delivery, le filiali di banca hanno conservato un ruolo centrale nella fornitura di prodotti e servizi finanziari sempre più complessi. La tecnologia a sostegno delle operazioni svolte dalle filiali deve considerare la molteplicità di interfacce di cui le banche dispongono oggi per raggiungere i propri clienti.

La gestione delle informazioni attraverso una molteplicità di canali e un servizio ai clienti sempre più veloce ed efficiente sono ormai riconosciuti come requisiti indispensabili per le banche che operano in un settore altamente competitivo come quello dei servizi finanziari. La qualità del servizio è diventata un fattore critico di differenziazione per le banche, dal momento che i canali dell'e-commerce hanno ridefinito il valore delle attività di produzione e distribuzione di beni e servizi (value chain), riducendo a merci anche prodotti giudicati fino a ieri elitari.

Eppure i consumatori di oggi, così attenti al prezzo e al valore dei servizi, si stanno rivelando una preda sfuggente per le banche tradizionali, molte delle quali sono ostacolate da una miriade di sistemi

informatici e database dei clienti spesso in conflitto tra loro. Una recente ricerca condotta dal Tower Group sulle infrastrutture di distribuzione e commercializzazione diretta è giunta alle seguenti conclusioni: "La molteplicità di interfacce sta creando seri problemi alle banche. L'architettura dei sistemi bancari è eccessivamente complessa e questo comporta un aumento dei costi non solo per i servizi ma anche per qualsiasi tipo di innovazione. Anche il time-to-market ne risulta penalizzato. Inoltre, peggiora la qualità e diminuisce la flessibilità dell'intero sistema di distribuzione di prodotti e servizi. Diventa anche più difficile diversificare e rinnovare l'offerta di servizi e persino adeguarsi alle nuove tecnologie."

L'elenco dei problemi potrebbe continuare all'infinito. "Sistemi principali con interfacce complesse e indipendenti, prodotti ridonanti e la stessa logica commerciale all'interno dei canali di distribuzione sono al centro degli innumerevoli problemi che gravano sull'offerta di servizi bancari al pubblico", conclude la ricerca.

Nonostante la proliferazione di canali remoti al servizio dei consumatori, le filiali bancarie mantengono un ruolo centrale nella distribuzione di prodotti, nelle vendite, nel marketing e contribuiscono all'affermazione di un marchio. Se da un lato le transazioni di routine sono state trasferite a piattaforme automatizzate a basso costo, dall'altro le filiali bancarie si sono notevolmente evolute per poter svolgere un ruolo più ampio nella vendita di prodotti finanziari sempre più complessi. Anche il personale



allo sportello sta cambiando: i cassieri che maneggiano banconote vanno scomparendo per lasciare il posto ad abili venditori e agenti promotori di servizi. Per soddisfare le aspettative di servizi essenziali migliorati e fornire consulenze adeguate, il personale della filiale deve poter accedere a sistemi avanzati per reperire le informazioni sui clienti.

LANDP* di IBM è stato progettato specificatamente per offrire un servizio clienti di qualità superiore all'interno delle filiali di banca. LANDP è stato sviluppato a partire da Financial Branch System Services di IBM. Attualmente, è in uso presso numerose banche in tutto il mondo con installazioni che spaziano da una decina a decine di migliaia di licenze per l'intera rete di filiali.

Le filiali bancarie sono cambiate nel tempo e LANDP ne ha seguito l'evoluzione, offrendo funzioni aggiuntive per l'assistenza allo sportello, senza richiedere ulteriori investimenti in sistemi hardware o software. In questo senso, LANDP offre agli utenti una merce molto rara, ovvero un ambiente tecnico in cui le applicazioni e le attrezzature possono essere continuamente e gradualmente migliorate ed aggiornate per rispondere alle esigenze delle nuove forme di commercio, senza che questo richieda costose sostituzioni delle attrezzature o l'aggiornamento dei programmi in uso. Per garantire questi obiettivi, il prodotto utilizza un'infrastruttura per l'elaborazione delle transazioni ed una normale interfaccia di programmazione

delle applicazioni (API), allo scopo di collegare tra loro i diversi dispositivi, le applicazioni e i database, all'interno di un ambiente client/server distribuito.

LANDP supporta reti a piattaforma multipla che utilizzano una combinazione di sistemi operativi (Windows 2000** Windows NT** OS/2* e DOS) e consente di passare facilmente da un sistema all'altro.

LANDP promuove l'automazione delle filiali bancarie in vari modi:

- consente alle diverse stazioni di lavoro delle filiali di comunicare tra loro, oltre che con i computer host
- integra le varie applicazioni utilizzando tecnologie diverse
- permette di condividere sia le informazioni contenute nei database, sia gli strumenti, quali le stampanti, all'interno della rete locale
- permette l'utilizzo di dispositivi dedicati o condivisi, quali lettori di bande magnetiche (MSR) e di tessere di identificazione personale.

Naturalmente LANDP supporta tutti i dispositivi brevettati da IBM ma offre anche diverse soluzioni per incorporare attrezzature particolari di altri fornitori.

L'ultima release di LANDP, versione 5.0, presentata nel mese di marzo 2000, continua in questa direzione offrendo una protezione eccellente agli investimenti IT

dei clienti. La versione 5.0 contiene funzioni aggiuntive e consente un agevole passaggio alle future tecnologie dell'e-business.

Ad esempio, le funzioni Java** ulteriormente potenziate facilitano l'accesso remoto dei client ai servizi LANDP attraverso la tecnologia Internet, mentre le estensioni Java per Financial Services (Java FXS), concepite per i wrapper delle piattaforme Java, supportano dispositivi di input/output e periferiche di legacy.

La nuova release supporta anche altre tecnologie strategiche, tra cui client gestiti da server, quali WorkSpace On-Demand e Windows** Terminal Server - sviluppo rapido di applicazioni, attraverso la famiglia di strumenti VisualAge* e Open Database Connectivity per l'accesso comune a una vasta gamma di database relazionali.

Per il livello trasporto, la versione 5.0 offre un'agevole integrazione con le reti MQSeries* attraverso estensioni alle API standard di LANDP, fornendo in questo modo la struttura portante di un robusto sistema di comunicazioni per la connessione tra workgroup remoti e tra questi e il sistema host. Questa nuova versione facilita anche la migrazione da reti SNA a reti TCP/IP, senza che occorra cambiare le applicazioni SNA di LANDP esistenti.

“LANDP ha notevolmente ridotto i costi e i tempi necessari a sviluppare e implementare nuove applicazioni di valore per il nostro sistema IT. In questo modo, la nostra banca è diventata più competitiva.”

Anton Hainig, IT Manager, Raiffeisenlandesbank Kärnten

“I dati possono essere memorizzati localmente grazie a LANDP e ciò rende le comunicazioni molto più veloci, risparmiando alla banca una serie di transazioni online. Il risultato è che LANDP ci ha aiutato a ridurre i costi in modo significativo e ci consente di gestire le richieste della clientela con maggiore efficienza.”

Anton Hainig, IT Manager, Raiffeisenlandesbank Kärnten

Questa tecnologia viene utilizzata dagli istituti bancari che si preoccupano di proteggere le proprie piattaforme informatiche, un investimento di importanza cruciale per l'attività bancaria, pur riconoscendo la necessità di ristrutturare i propri servizi per offrire un'interfaccia flessibile, semplice e ben riconoscibile dal cliente.

LANDP venne introdotto alla Raiffeisenlandesbank Kärnten per sviluppare un sistema client/server decentralizzato in grado di trasferire le informazioni sui clienti all'intera rete di filiali in modo più rapido ed efficace. “LANDP consente agli utenti delle filiali di accedere a una grande quantità di dati più rapidamente di quanto sia mai stato possibile prima”, ha dichiarato Anton Hainig, IT Manager, responsabile di LANDP presso l'ufficio software della banca. “I dati possono essere memorizzati localmente grazie a LANDP e ciò rende le comunicazioni più veloci, risparmiando alla banca una serie di transazioni online. Il risultato è che LANDP ci ha aiutato a ridurre i costi in modo significativo e ci consente di gestire le richieste della clientela con maggiore efficienza.”

L'interfaccia standard per la programmazione delle applicazioni di LANDP ha consentito a questa banca di sviluppare applicazioni facilmente trasferibili all'interno di un ambiente caratterizzato da sistemi operativi misti. Con LANDP, è possibile sviluppare rapidamente applicazioni nuove e migliori a costi contenuti per rispondere alle

continue trasformazioni del business; queste applicazioni possono essere implementate attraverso le piattaforme IT delle banche senza che occorranو significativi cambiamenti nelle tecnologie esistenti. “LANDP ha notevolmente ridotto i costi e i tempi necessari a sviluppare e implementare nuove applicazioni per il nostro sistema IT”, afferma Hainig. “In questo modo, la nostra banca è diventata più competitiva.”

Nel sud dell'Europa, LANDP è stato introdotto per trasformare la rete standalone di una banca con 34 filiali in diversi workgroup strutturati logicamente. Questa banca desiderava un sistema che costituisse la base di un approccio strategico sempre più focalizzato sulle esigenze del cliente. Inoltre, intendeva rendere più veloce lo sviluppo delle applicazioni allo scopo di introdurre servizi più moderni e innovativi per i propri clienti. La banca comprese presto che, per restare competitiva, doveva essere più flessibile nella sua offerta di servizi.

Fino a quel momento, aveva utilizzato vecchi processori IBM standalone per la gestione di servizi bancari e finanziari. Tuttavia, a fronte della crescente domanda di servizi migliori e personalizzati, la banca ha dovuto constatare che il sistema attuale era superato e non era più in grado né di offrire i servizi richiesti, né di fornire una piattaforma adeguata per lo sviluppo rapido di nuove applicazioni.

La soluzione adottata comprendeva LANDP per OS/2, in grado di gestire tutto l'hardware specifico del settore bancario, come ad esempio, lettori di carte elettroniche e assegni e le stampanti in uso agli sportelli. Il medesimo prodotto consente anche la connessione al mainframe host IBM 9672 e una sofisticata condivisione delle risorse tra le varie stazioni LAN.

Una delle caratteristiche più interessanti di LANDP è proprio la sua capacità di supportare un numero consistente di dispositivi che eseguono operazioni bancarie di importanza cruciale. Grazie all'installazione di LANDP, la banca è riuscita a selezionare e sviluppare l'hardware, le applicazioni e i sistemi software più adatti a soddisfare le proprie esigenze, con la certezza che il tutto sarebbe stato installato sulla medesima LAN e avrebbe funzionato senza problemi.



Note

- Nonostante la proliferazione di canali remoti al servizio dei consumatori, le filiali bancarie mantengono un ruolo centrale nella distribuzione di prodotti, nelle vendite, nel marketing e contribuiscono all'affermazione di un marchio.
- La soluzione LANDP di IBM per le filiali bancarie è stata sviluppata per rispondere all'evoluzione dell'offerta bancaria e fornire funzionalità aggiuntive per l'assistenza allo sportello, mantenendo i sistemi hardware e software esistenti.
- LANDP consente alle diverse stazioni di lavoro delle filiali di comunicare tra loro, oltre che con i computer host; integra le varie applicazioni utilizzando tecnologie diverse e permette la condivisione, all'interno della rete di filiali, delle informazioni contenute nei database.
- L'ultima versione del prodotto, versione 5, offre funzioni Java potenziate che abilitano l'accesso remoto dei clienti ai servizi LANDP utilizzando la tecnologia Internet.
- LANDP è stato introdotto presso la banca austriaca Raiffeisenlandesbank Kärnten per sviluppare un sistema client/server decentralizzato, in grado di trasferire le informazioni sui clienti all'intera rete di filiali in modo più rapido ed efficace.
- L'interfaccia standard per la programmazione delle applicazioni di LANDP ha consentito a questa banca di sviluppare applicazioni facilmente trasferibili all'interno di un ambiente caratterizzato da sistemi operativi misti.
- Una banca del sud Europa ha scelto LANDP per sostenere un approccio strategico sempre più focalizzato sulle esigenze del cliente e per consolidare lo sviluppo rapido delle applicazioni, allo scopo di offrire nuovi servizi.

IBM United Kingdom Limited

Hursley Park
Winchester
Hampshire
SO21 2JN
United Kingdom

La home page di IBM è disponibile su Internet all'indirizzo **ibm.com**

Certificazione ISO9001 aziendale IBM UK.
Numero certificazione FM12587.

IBM è un marchio registrato di International Business Machines Corporation.

* LANDP, OS/2, MQSeries e VisualAge sono marchi registrati di International Business Machines Corporation.

** Windows 2000, Windows NT e Windows sono marchi registrati di Microsoft Corporation.

** Java e tutti i marchi associati sono marchi di Sun Microsystems, Inc. negli Stati Uniti e in altri paesi.

Altri nomi di società, prodotti o servizi possono essere marchi registrati o marchi di servizio di altre aziende.

I riferimenti in questa pubblicazione a prodotti, programmi o servizi IBM non implicano la loro disponibilità in tutti i paesi in cui opera IBM. I riferimenti ai prodotti, ai programmi e ai servizi IBM che appaiono in questa pubblicazione non implicano che sia possibile o necessario utilizzare solo prodotti, programmi o servizi IBM. È possibile utilizzare altri prodotti, programmi o servizi funzionalmente equivalenti.

I prodotti hardware IBM sono costruiti con parti nuove e parti usate. In alcuni casi i prodotti hardware possono non essere nuovi ed essere già stati installati precedentemente. Ciononostante, valgono le condizioni della garanzia IBM.

Questa pubblicazione è a scopo di informazione generale.

Le foto possono mostrare modelli di design.

© Copyright IBM Corporation 2000.

E' possibile visitare il sito Web LANDP al seguente indirizzo **ibm.com/software/ts/landp**