

**LA NUOVA SICUREZZA: INFORMATIZZAZIONE,
NETWORKING , SERVIZI GLOBALIZZATI**

LUCIANO ARDINGO
Presidente Gruppo SPEE

ABSTRACT

Le banche stanno cambiando.

Il conto corrente si fa virtuale e lo sportello diventa sempre più intelligente.

Gli istituti di credito sfruttano la tecnologia per conoscere e servire meglio i loro clienti.

Arrivano a domicilio del cliente percorrendo uno dei canali diretti dal computer al palmare, dal cellulare al telefono fisso.

I flussi di denaro sono in digitale e le banche mettono sempre più digitale in cassa.

In Italia il 91% delle banche dispone ormai di un canale di internet banking.

Il numero di conti correnti on-line è superiore a 8,8 milioni, secondo i dati della KPMG Business Advisory Service e più di 419 mila imprese sono collegate al circuito Cbi, a quanto risulta dalla Relazione annuale della Banca d'Italia.

Secondo ABILab nel 2005 la spesa in tecnologie ICT del settore bancario ha superato i 5 miliardi di euro, che equivale a circa un quarto dell'intera spesa ICT italiana.

Investimenti rilevanti, che oltre a ridisegnare le banche, stanno cambiando velocemente le abitudini dei consumatori e la natura dei servizi offerti.

Uno dei maggiori vantaggi che offre l'e-banking è l'efficienza: spostare operazioni manuali ripetitive e a basso valore aggiunto sui canali virtuali permette alle banche di focalizzare le proprie risorse su attività a più alto valore, per le quali l'interazione diretta e la relazione con il cliente possono costituire un vantaggio competitivo.

Telefono, sportelli automatizzati e Internet hanno rivoluzionato in pochi anni i canali diretti dell'intera offerta bancaria.

La marcia della banca virtuale porta inevitabilmente al credito del futuro.

La sicurezza resta il nodo da sciogliere.

Gli istituti dovranno necessariamente moltiplicare le misure di sicurezza per anticipare e superare i rischi connessi a tale radicale trasformazione.

I moderni sistemi di sicurezza per la gestione, il monitoraggio e la centralizzazione di siti remoti, rappresentano soluzioni tecnologiche mature, capaci di evitare alle banche costosi incidenti e perdita di immagine.

Il sistema di sicurezza che sorveglia, segnala, riconosce abusi ed eventi criminosi deve oramai essere considerata come un'applicazione fondante nella "nuova banca".

La fisicità dei controlli di sicurezza è sostituita come nell'e-banking con la virtualità tecnologica.

Possiamo nelle agenzie periferiche monitorare dati ed eventi, vedere, parlare ed ascoltare in real time da centri remoti, distanti migliaia di chilometri.

L'epoca di transizione in cui viviamo vede la fisicità sempre più sostituita dal nuovo paradigma tecnologico dell'informazionalismo.

Le reti costituiranno sempre più la nuova morfologia sociale delle nostre società e la diffusione della logica di rete modificherà in modo sostanziale l'operare e i risultati dei processi di produzione e dei servizi. Soprattutto nella nuova banca.

La rivoluzione dell'informazionalismo è determinata dalle peculiarità delle nuove tecnologie dell'ICT che occupano un'importanza storica di primo piano nel panorama delle scoperte tecnologiche, poiché presentano la capacità di percorrere simultaneamente tre distinte dimensioni: la capacità di espandersi autonomamente nel volume, nella complessità, nella velocità di elaborazione.

L'icona di questo processo è un globo solcato da "fili elettrici": ogni spazio è coperto, collegato a tutti gli altri, istantaneamente.

L'istantaneità, una funzione della globalizzazione, impone un monitoraggio continuativo degli ambienti sorvegliati, una centralizzazione "multimediale" dei dati e degli eventi, una gestione manageriale informatizzata.

Nella network society la sicurezza sta sempre più diventando uno strumento imprescindibile.

La sostituzione dell'uomo in tutte le attività di controllo e di sorveglianza, specialmente nelle fasi più pericolose, critiche e stancanti del processo di sicurezza e di vigilanza, rappresenta un'evoluzione gestionale che, oltre a ridurre drasticamente tempi e costi, in favore di una maggiore affidabilità di servizio, tutela le persone dai rischi inerenti al servizio stesso.

"Tutte le tecnologie sono estensioni del nostro sistema fisico e nervoso e servono per aumentare il potere, la velocità" e la sicurezza.

I media (le tecnologie) in tal senso sono da considerarsi estensioni dell'uomo.

Oggi un moderno sistema integrato di sicurezza deve essere pertanto in grado di controllare qualsiasi insediamento remoto e connettersi real-time e automaticamente con innovativi centri di controllo, in grado di segnalare e gestire emergenze ed eventi ovunque essi avvengano, con rapidità e affidabilità.

Come accade per un essere vivente un'organizzazione funziona al meglio se basata su un sistema nervoso capace di distribuire istantaneamente le informazioni a tutti coloro che ne hanno bisogno.

Il tempo reale, l'immediatezza, prevarranno sempre più sullo spazio e sulla fisicità umana.

Le attuali soluzioni proposte dal Gruppo SPEE per la sicurezza e la videosorveglianza consentono già oggi, l'annullamento delle distanze spaziali e la sostituzione dell'uomo in tali attività , con una presenza tecnologica virtuale.

Le nuove tecnologie ICT consentono l'utilizzo "in rete" della sicurezza, del comfort o semplicemente della gestione on-line di qualsiasi utenza bancaria.

Questa metamorfosi velocissima che la banca sta subendo, richiede un cambiamento culturale da parte di tutti gli attori coinvolti.

La cultura del prodotto (tanto più se proprietario) sta per essere spazzata via da quella del servizio.

La network society è così caratterizzata dalla centralità del sapere che, a differenza dalle società precedenti, diviene sia oggetto che soggetto dei processi produttivi, in questo modo si aprono nuove prospettive e nuovi modelli nell'erogazione e nella fruizione di servizi centralizzati globalmente.