

PostFinance sceglie una soluzione IBM per la gestione dei suoi dati dei clienti



Studio di riferimento WebSphere



Il cliente: PostFinance

[PostFinance](#) è un'unità commerciale di La Posta Svizzera ed ha al suo attivo 3500 collaboratori che offrono servizi finanziari nei settori dei pagamenti, investimenti, risparmio, ipoteche come pure della prevenzione per clienti privati e commerciali. PostFinance conta 12000 collaboratori operativi nei 2500 uffici postali in Svizzera e lavorano dal 30 al 50% per l'istituto finanziario. Nel 2008, PostFinance ha acquisito 120000 nuovi clienti ed ha potuto aumentare di 311000 il totale dei conti da lei gestiti.

Una delle sfide più grandi nell'ambito delle attività operative delle banche è la gestione centralizzata e unificata dei conti. Una problematica particolarmente rilevante, per i clienti che dispongono di vari conti, è l'essenzialità di disporre di banche dati efficaci e che possano essere consultate dai collaboratori responsabili nel momento in cui ne hanno bisogno. Una prospettiva limitata della visibilità favorisce infatti il riciclaggio di denaro sporco e altre attività criminali.



Dal novembre 2008, PostFinance si affida alla soluzione [IBM WebSphere Customer Center](#) per la gestione dei suoi dati. La struttura, sviluppata sulla base di questo programma, semplifica la gestione dei clienti e riduce il pericolo di riciclaggio di denaro sporco.

«La nuova soluzione ha permesso di sviluppare una struttura trasparente dei dati, ciò che semplifica enormemente la gestione dei clienti.»

Jochen Schneider, responsabile dell'informatica presso Postfinance

Punti di forza

- **Ottimizzazione della gestione dei dati:** grazie alla struttura unificata dei dati dei clienti, PostFinance può eseguire i processi con maggiore velocità ed efficacia.
- **Prevenzione del riciclaggio di denaro sporco:** WebSphere permette dei controlli ancora più precisi e completi, evitando così il riciclaggio di denaro sporco.
- **Gestione centralizzata dei dati:** WebSphere assicura informazioni coerenti ed aggiornate di tutti i dati a disposizione dei collaboratori.

La sfida

PostFinance dispone di un'infrastruttura informatica moderna, orientata al Client Server. L'istituto finanziario lavora con i sistemi operativi Linux, Windows e Unix, ma non utilizza i sistemi host, che sono piuttosto atipici nel settore bancario. PostFinance aveva quindi bisogno di una soluzione per la gestione dei dati, che potesse integrarsi in un ambiente tecnologico particolare.

Finora, i dati dei clienti di PostFinance erano utilizzati su oltre 30 sistemi: alcuni erano accessibili online, altri lo erano solo dopo la replica. La gestione del numero dei conti divenne conseguentemente sempre più complessa, in particolare se un cliente disponeva di vari conti. Questa limitazione di visibilità a livello di dati di riferimento può favorire le operazioni fraudolente come il riciclaggio di denaro sporco.

Confrontata con questa problematica, PostFinance è stata costretta a considerare una nuova soluzione. Inizialmente, ha cercato di implementare una nuova infrastruttura, conservando comunque i sistemi esistenti. Questi sforzi non diedero però alcun risultato soddisfacente.

La soluzione

Nel mese di aprile 2006, dopo una fase intensiva di valutazione e grazie alla consulenza di analisti esterni, PostFinance decise d'implementare il programma WebSphere Customer Center, la soluzione di gestione dei dati di riferimento (MDM) di IBM. Dal novembre 2008, oltre 1000 collaboratori lavorano con il nuovo sistema ed i primi successi sono già evidenti. "La nuova soluzione ha permesso di sviluppare una struttura trasparente dei dati, ciò che semplifica enormemente la gestione dei dati dei clienti", spiega Jochen Schneider, responsabile dell'informatica presso PostFinance.

Dall'introduzione del sistema, i commercianti dispongono di informazioni migliorate e più precise sui clienti e sono quindi in grado di velocizzare e ottimizzare lo svolgimento delle operazioni. Il programma permette pure di confrontare le liste nere e i dati dei clienti per prevenire il riciclaggio di denaro sporco.

Ma i collaboratori non sono i soli a beneficiare del nuovo sistema: per esempio, la velocizzazione dei processi permette ai clienti di aprire un conto in pochi minuti, ottenere una carta di credito come pure tutte le autorizzazioni necessarie per l'e-banking.

I vantaggi di WebSphere

- WebSphere integra tutti i dati dei clienti in una piattaforma accessibile a tutti i collaboratori autorizzati ed assicura così la coerenza e l'aggiornamento delle informazioni.
- WebSphere migliora il controllo e previene il riciclaggio di denaro sporco, permettendo di confrontare i dati dei clienti con le liste nere.
- Grazie al programma WebSphere Customer Center, i processi come l'apertura di conti si svolgono in modo più efficace riducendo la possibilità di errori.

Contacts:

IBM Svizzera
Software Group Marketing
Vulkanstrasse 106
Casella postale
8010 Zurigo

La Posta Svizzera
PostFinance
Engehaldenstrasse 37
3030 Berna



© Copyright IBM Corporation 2008 Tutti i diritti riservati

IBM e il logo IBM sono marchi depositati di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Marchi di altre aziende o produttori sono riconosciuti. Condizioni contrattuali e prezzi sono reperibili presso l'IBM e i Business Partner IBM. Le informazioni relative ai prodotti si riferiscono alla situazione attuale. Oggetto e volume delle prestazioni sono definiti esclusivamente nei rispettivi contratti. Il presente documento è inteso unicamente quale bollettino informativo.