



SPECIALE IT PERFORMANCE MANAGEMENT

SIMULARE LA BANCA PER EVITARE GLI ERRORI

Per Cedacri, azienda che da anni si occupa di outsourcing di sistemi informativi, questo, l'anno del dopo crisi, dei budget ridotti e della paura di investimenti sbagliati è l'anno dell'IT Performance Management. "Performance Management non è un concetto nuovo racconta Giovanni Carosso Responsabile Tecnologie ed Erogazione servizio Cedacri. Di questo tema si è parlato e scritto da lungo tempo, ma la sua rilevanza sta crescendo sempre più negli ultimi tempi. Merito soprattutto di un mercato sempre più competitivo, di risorse economiche sempre più contenute e della necessità di saper cogliere al meglio le opportunità di business che si presenteranno quando l'economia tornerà a crescere". Ecco, perché oggi, a detta del Responsabile Cedacri, anche

Giovanni Carosso, Responsabile Tecnologie ed Erogazione servizio Cedacri



le banche sembrano guardare con estrema attenzione al mondo del Performance Management, della misurazione e del monitoraggio delle prestazioni.

Rischio di credito, operatività, mercato e ora anche valore

Non più solo misurazione dei rischi di credito, dunque, della mera operatività e del mercato, ma anche di "performance orientate alla creazione di valore per gli azionisti e agli interessi di altri soggetti, come clienti, dipendenti, investitori", che, per Cedacri, si traducono "nella contrattualizzazione di livelli di servizio tali da garantire alla banca il pieno contributo dell'IT al raggiungimento dei livelli di performance prefissati". Attraverso un sistema di demand management, pensato sulle esigenze del singolo istituto di credito, "creato con lo scopo di controllare e misurare le prestazioni dei servizi erogati".

Alert immediati per riparare le irregolarità

"In dettaglio, l'offerta Cedacri per l'IT Performance Management, chiarisce Carosso, tiene traccia dello stato e delle prestazioni di tutti i sistemi, allo scopo di allertare immediatamente il team di supporto tecnico a fronte di qualsiasi irregolarità". Perché la tempestività, quando si parla di banche, e soprattutto di sistemi informativi connessi alla banca, è condizione imprescindibile. Ecco perché l'azienda di Collecchio, ha creato una soluzione in grado di garantire agli utenti "disponibilità end-to-end delle applicazioni, rilevazione dei tempi di risposta dei servizi on-line, monitoraggio dei parametri hardware e software critici per ciascuna piattaforma". Ma non solo. Secondo il Responsabile Tec-

nologie ed Erogazione, la soluzione "consente di gestire gli alert a fronte del superamento delle soglie prefissate o di comportamenti difformi dalla normalità, correlare le componenti tecniche dei sistemi e dei servizi erogati e pianificare le capacità dei sistemi per intervenire tempestivamente aggiungendo nuove risorse prima che le prestazioni siano compromesse".

Sistemi performanti già dalla progettazione

Ma perché un sistema di IT Performance Management sia davvero efficiente, il consiglio di Cedacri è "affrontare la problematica già nelle prime fasi della progettazione dei servizi, predefinendo i livelli di target di riferimento". E magari, anche simulare i carichi di lavoro. Cosa che nei laboratori Cedacri avviene costantemente. "Cedacri, conclude Carosso, si è dotata di strumenti in grado di simulare carichi di lavoro, attraverso l'implementazione di scenari che riproducono la tipica attività del personale bancario, consentendo di misurare le performance ed evidenziare eventuali colli di bottiglia".

S.P.