



Tecnologia & Informatica

MOBILE BANKING GLI STANDARD DISPONIBILI

I sistemi utilizzati dalle banche

Per consentire l'uso del conto dal cellulare, gli istituti di credito predispongono applicazioni da scaricare o rafforzano i siti Umts. Ecco i casi di Webank e Ubi Banca.

■ ELEANNA KAKOLYRIS

La diffusione degli *smartphone* e dei palmari ha determinato nelle banche un interesse crescente nei confronti del *mobile banking*. E l'ultimo arrivato, l'*iPhone* della Apple, ha provocato un tale stravolgimento del mercato da dirottare, almeno in un primo momento, molte risorse nell'individuazione di applicativi dedicati. Kora, *interactive agency* che si occupa dello sviluppo di soluzioni multicanale e Opentech Eng, società specializzata in applicazioni mobile, sono i principali fornitori della tecnologia che sta alla base dei servizi offerti da Webank e Ubi Banca. In particolare Opentech Eng ha presentato lo scorso febbraio, al *Mobile work congress* di Barcellona. *TurnMobile*, suite per l'erogazione di servizi tramite dispositivi mobili, costituita da due prodotti. Il primo dei quali consente di installare le applicazioni, specifiche per ogni modello, direttamente sul *device* utilizzato, mentre l'altro permette di adattare i flussi informativi e i contenuti ai *browser* dei diversi te-

lcfoni. E, nello scegliere la soluzione da adottare, le due banche intervistate hanno raggiunto conclusioni opposte, interpretando la problematica tecnologica in modo antitetico. Per quale motivo? *BancaFinanza* lo ha chiesto ai diretti interessati.

APPLICAZIONE SÌ Lo sbarco di Webank nel mondo del mobile banking è molto recente, e risale allo scorso marzo. Il servizio di banking on line del gruppo Bipiemme ha puntato alla soluzione più innovativa: una piattaforma (*MobilePlasma*, di Opentech Eng), il cui ruolo è quello di distribuire una stessa applicazione su diversi terminali mobili. Il target della banca milanese è abbastanza definito: «Il nostro mobile banking nasce da un'esigenza espressa da clienti che hanno necessità di viaggiare per lavoro o sono in vacanza, clienti che costituiscono il nostro target primario», dice **Frédéric Defechereux**, direttore responsabile dell'offerta Webank. C'è però anche un secondo gruppo di persone interessate all'utilizzo di apparati più evoluti come alternativa al canale internet. «Certo, si tratta di un insieme, oggi più ristretto, ma che cresce in modo sorprendente anche rispetto alle nostre previsioni. Lo evidenziano i dati registrati dai contatori, che rivelano il numero di download dell'applicazione, circa 50 al giorno. An-

che se una cosa è scaricare e un'altra utilizzare».

Entrando nel dettaglio della scelta tecnologica che avete effettuato, quali sono le motivazioni che vi hanno spinto verso l'applicazione? «Questa scelta è stata fatta sulla base dell'insuccesso del wap, esperienza che noi abbiamo concluso alcuni mesi fa per la scarsità di utenti. Infatti il mobile banking non è una novità, tutte le banche on line e alcuni grandi gruppi tradizionali dispongono di servizi in mobilità fin dal 2001, servizi però mai decollati proprio a causa della lentezza e dello scarso livello della grafica proposta. Scegliere di privilegiare una soluzione di tipo applicativo ci porta ad avere velocità superiori di utilizzo da parte degli utenti, visto che in questo caso i dati da scambiare sono pochi e che non è necessario aspettare il caricamento delle pagine. Tanto più che l'ipotesi di partenza è l'urgenza. L'altro elemento che ci ha guidato è proprio l'esigenza di mantenere una grafica ricca, in linea con il sito internet, senza avere impatti negativi sulla velocità».

Quanti terminali sono compatibili? «Attualmente l'applicazione è disponibile per 135 modelli di telefoni, scelti tra i più diffusi all'interno della clientela Webank. Nei prossimi mesi verranno rilasciate versioni per modelli aggiuntivi in modo da raggiungere una copertura di oltre il 90% degli smartphone presenti sul mercato». Quali altri servizi prevedete per il futuro? «Quasi sicuramente inseriremo funzioni di localizzazione, sfruttando i sistemi Gps



PROGRAMMA SCARICABILE
 «Privilegiare una soluzione di tipo applicativo ci porta ad avere velocità superiori di utilizzo da parte degli utenti, visto che in questo caso i dati da scambiare sono pochi e che non è necessario aspettare il caricamento delle pagine», dice **Frédéric Defechereux**, direttore responsabile dell'offerta Webank.



presenti sui terminali più evoluti. In questo modo sarà possibile trovare lo sportello o l'Atm più vicino».

APPLICAZIONE NO Diversa la scelta di Ubi Banca. «Siamo partiti a dicembre 2008, e abbiamo inserito sul sito ridotte diverse funzioni già presenti sul nostro portale di internet banking», spiega **Corrado Pilenghi**, responsabile delle attività di internet banking del gruppo lombardo.

In cosa consistono i servizi offerti? «Le operazioni riguardano sia la sfera informativa, sia quella dispositiva. Quindi: da un lato, consultazione di saldo, lista dei movimenti, stato degli assegni emessi, consistenza dei titoli e la loro movimentazione. Dall'altro, ricarica di cellulari e carte prepagate ed effettuazione di bonifici Italia e Sepa, tramite l'accesso diretto alla rubrica beneficiari già definita on line». Quali passi avete compiuto per arrivare all'offerta attuale? «Il progetto si è articolato in due fasi: la prima, nata sul finire dello scorso anno, ha riguardato principalmente *iPhone*, per cui abbiamo sviluppato, con il supporto della società di servizi del gruppo, Ubi Sistemi e Servizi e di Kora, una *web application* dedicata. Il mese scorso abbiamo concluso il percorso rilasciando un sito mobile accessibile dalla quasi totalità degli smartphone con un browser per la navigazione in internet. In particolare, le diverse funzionalità vengono visualizzate in modalità ottimizzata a seconda del dispositivo che viene utilizzato». In che modo? «La piattaforma tecnologica impiegata, *Mo-*

bileFlow, fornita da Opentech Eng, permette di adattare la fruizione del programma a circa 800 dispositivi, disaccoppiando le problematiche tecnologiche di eterogeneità dei terminali dalle problematiche funzionali e di *user experience* che, per la banca, sono di interesse primario. Questo perché abbiamo voluto garantire la maggior semplicità di utilizzo possibile, anche per allargare la base di utenti. Visto che però si tratta di un progetto in divenire, nulla vieta che nel prossimo futuro si passi all'applicativo da installare sui terminali». Cosa vi ha spinto alla scelta di *iPhone* per la prima fase? «Volevamo dare una forte enfasi commerciale al lancio del mobile banking. È per questo che abbiamo sfruttato l'impatto innovativo del cellulare Apple, tra l'altro in concomitanza con il periodo natalizio».

Parlando invece del sito, quanto conta la grafica? «Moltissimo, è uno degli elementi principali sui qua-



li puntiamo. L'obiettivo è quello di garantire una modalità di utilizzo semplice, ma gradevole dal punto di vista estetico. La grafica nelle linee guida è coerente con quella del sito principale; tuttavia se ne discosta perché si adatta alle dimensioni dello schermo e alla necessità di ridurre il flusso di dati».

E la risposta degli utenti? «Fin da subito abbiamo attivato un monitoraggio degli accessi tramite Ubi Sistemi e Servizi, e risulta che circa il 15%-20% dei clienti dispositivi si avvale dell'offerta mobile. Valore che si riduce al 7% considerando come base la totalità dei clienti attivi rispetto al servizio di internet banking. Ma si tratta di trend in crescita, anche in funzione delle campagne informative che partiranno tra aprile e maggio». Quali sono le caratteristiche della sicurezza? «Il mobile eredita direttamente l'architettura utilizzata per l'internet banking, quindi oltre alla crittografia legata alla connessione, vengono utilizzati gli stessi codici personali per l'accesso e per le operazioni dispositive, effettuate, queste ultime, tramite l'inserimento di un codice scelto a caso dal sistema tra i 60 contenuti sulla tessera *QuiUbi*. Inoltre è previsto il classico *alerting* tramite sms».

PIÙ TERMINALI
 Lo sbarco di Webank (a fianco, la sala assistenza) nel mondo del mobile banking è molto recente, e risale a due mesi fa. Il servizio di banking on line del gruppo Bipiemme ha puntato su una piattaforma il cui ruolo è quello di distribuire una stessa applicazione su diversi terminali mobili.



SUL BROWSER

«Il progetto di mobile banking si è articolato in due fasi: la prima ha riguardato principalmente *iPhone*, per cui abbiamo sviluppato una *web application* dedicata. Poi abbiamo rilasciato un sito mobile accessibile dalla quasi totalità degli smartphone», spiega **Corrado Pilenghi**, responsabile delle attività di internet banking di Ubi Banca.