



COVER STORY

Il Mobile Banking FACILE e SICURO di UniCredit

Dopo una lunga incubazione, fatta di disegno attento, implementazione accurata e test sui dipendenti, ha preso il via la nuova offerta di servizi su cellulare di UniCredit, la banca italiana con il maggior numero di clienti online. Fra le caratteristiche innovative, un generatore di password integrato nell'applicazione, a garanzia della sicurezza, e la funzione Operazioni Veloci

Dopo una fase di test realizzata con il coinvolgimento di 40mila dipendenti, lo scorso dicembre ha preso il via in Italia il nuovo servizio di Mobile Banking di UniCredit, una delle più importanti banche europee. La soluzione, pensata per le esigenze dei clienti consumer e business, si distingue per alcune caratteristiche innovative, oltre che per la vastità del mercato a cui si rivolge.

Negli ultimi anni, infatti, tutti gli istituti bancari si sono interessati al tema dell'accesso in mobilità ai propri servizi, spesso considerando il Mobile come mezzo per rendere disponibile una versione ridotta dell'Internet Banking. La soluzione messa in campo da UniCredit parte invece dalla concezione del telefono come dispositivo

personale, da sfruttare, una volta messo in sicurezza, per facilitare l'accesso ai servizi e per renderne disponibili di nuovi.

Per mettere in pratica questa strategia è stato integrato negli applicativi Mobile, un generatore di One Time Password, che non rende più necessario un token fisico (cioè una scheda con i codici o un dispositivo fisico che genera le password), oltre che una modalità rapida per effettuare disposizioni frequenti, chiamata Operazioni Veloci.

La soluzione, realizzata con il supporto tecnologico e creativo di Opentech ENG, offre ai clienti un accesso ottimizzato in funzione del dispositivo: un applicativo client per iPhone, Blackberry e Nokia, un mobile site per gli altri dispositivi.

Ne abbiamo parlato con Alessandro Colafranceschi, Head of Global Online & Mobile Banking in UniCredit, e Stefano Andreani, Amministratore Delegato di Opentech ENG, che ci

hanno illustrato il progetto nel contesto attuale delle soluzioni di Mobile Banking.

Dottor Colafranceschi, da quali esigenze e in quale contesto nasce la nuova soluzione di Mobile Banking UniCredit?

UniCredit è oggi la banca italiana con il maggior numero di clienti online e una customer satisfaction superiore al 95%. Era indispensabile offrire un prodotto di Mobile Banking all'altezza delle aspettative dei clienti.

L'offerta di servizi su cellulare di UniCredit ha avuto una lunga incubazione, fatta di disegno attento e implementazione accurata, con rilascio ai clienti graduale e solo dopo lunghi test.

Abbiamo iniziato con la banca via SMS, prima con i servizi informativi Premium e poi con le disposizioni via SMS, per ricariche di cellulari e di carte prepagate.

Nel frattempo abbiamo disegnato da zero la nostra proposta di Mobile Banking, in forma di applicazione scaricabile e di sito ottimizzato per la navigazione da cellulare.

Al centro del nuovo disegno sono state poste la facilità d'uso e la sicurezza. Abbiamo preferito limitare il numero di funzioni disponibili alle più comunemente usate, in modo da mantenere un'interfaccia pulita e semplice da utilizzare, anche su schermi piccoli. Abbiamo voluto integrare le Operazioni Veloci (operazioni preautorizzate che non richiedono l'inserimento di password) e la sicurezza (Mobile Token) nell'applicazione, in modo da rendere i clienti completamente autonomi quando vogliono operare dal cellulare. Inoltre, abbiamo inserito nell'applicazione un generatore di password "usa e getta" che può sostituire l'UniCredit Pass e la Password Card nelle operazioni in banca via Internet, liberando i clienti dalla necessità di portare sempre con sé la "chiavetta". Abbiamo testato il tutto sui nostri 40.000 colleghi per parecchi mesi, prima di rilasciare il Mobile Banking sul mercato. La prudenza non è mai troppa.

Qual è stata la prima risposta dei clienti al lancio dei servizi?

L'applicazione iPhone è stata scaricata più di 30.000 volte nella prima settimana dal lancio, con giudizi molto buoni da parte dei clienti. In particolare vengono apprezzate la facilità d'uso, la stabilità e la sicurezza interna. La nostra applicazione è da molte settimane la più scaricata nell'AppStore tra le applicazioni di tipo Finanza.

Gli accessi al Mobile Banking dall'applicazione nel primo mese hanno superato i 100.000. Nello stesso periodo sono state approvate più di 7.000 transazioni tramite la password generata dal Mobile Token integrato nell'applicazione.



Alessandro Colafranceschi

Head of Global Online & Mobile Banking in Unicredit

Che contributo si aspetta dal Mobile nell'offerta della banca alla clientela?

Il Mobile è la nuova frontiera della Banca Multicanale. Ci aspettiamo soddisfazione da parte dei clienti, aumento della retention e anche dell'attrattività per nuovi clienti. Riteniamo che la facilità di fare operazioni dal telefono possa addirittura portare ad un incremento assoluto del numero di operazioni, con clienti che faranno dal cellulare pagamenti e ricariche che oggi fanno in contanti o attraverso canali non bancari. Pensiamo anche che il nuovo

canale aprirà nuove opportunità di business, a cominciare dalla comunicazione commerciale personalizzata e in tempo reale.

A differenza di altre banche, UniCredit ha scelto di offrire da subito il servizio a tutti i clienti, con una soluzione adatta sia per iPhone, sia per BlackBerry, sia per Nokia. Considerata la complessità e l'eterogeneità del mondo del mobile, quali sono i vantaggi derivanti da questo approccio?

Il servizio di Mobile Banking per UniCredit non è qualcosa da mostrare per apparire all'avvan-



guardia. Crediamo veramente che il Mobile Banking sia ormai maturo per raggiungere la gran parte della nostra clientela. Per questo motivo non abbiamo voluto escludere larghe fette di clientela concentrandoci solo su poche piattaforme, e abbiamo invece affrontato la complessità dell'applicazione multiplatforma per poter offrire il servizio al massimo numero di clienti interessati.

Ora che avete un'infrastruttura sicura che vi permette di distribuire servizi personalizzati in mobilità, ci può anticipare quali saranno i prossimi passi?

Ci sarà naturalmente un'evoluzione continua dei servizi via cellulare, dal localizzatore di filiali integrato con il GPS alla possibilità di fare trading dal telefono. In più apriremo presto al mondo imprese, estendendo anche a loro la possibilità di utilizzare il Mobile Token. Stiamo ancora valutando se e come permettere ai nostri clienti in futuro di comprare prodotti e servizi direttamente dal cellulare.

Avete in cantiere progetti per quanto riguarda i temi emergenti del Mobile Payment e dei servizi Location Based?

I servizi Location Based ci interessano e li stiamo valutando. Per il momento è in sviluppo solo il localizzatore delle nostre Agenzie e dei nostri ATM integrato con il GPS del cellulare. Stiamo però studiando anche servizi più evoluti.

Nel campo del Mobile Payment, cominciamo distinguendo i pagamenti in remoto da quelli in prossimità. Sui primi, abbiamo già risposto permettendo ai clienti di operare pagamenti (bonifici e ricariche) tramite l'attuale piattaforma di Mobile Banking (applicazione, sito ottimizzato e SMS). Per ulteriori sviluppi, tuttavia, è necessario attendere che vengano definiti degli standard, che oggi ancora non ci sono. È ragionevole

attendere servizi che sfruttino "piattaforme" già esistenti (mi riferisco per esempio a Sepa Credit Transfers); da questo punto di vista l'approccio che abbiamo seguito, con applicazioni per i diversi sistemi operativi Mobile, ci mette in una posizione ottimale.

Riguardo i pagamenti in prossimità, il tema è delicato e lo stiamo studiando attentamente. Al momento non abbiamo ancora fissato una data per il lancio di questi servizi, in quanto sono troppe le variabili non definite e pensiamo che i tempi non siano ancora maturi. Ma quando lo diventeranno, UniCredit sarà pronta.

Qual è la situazione di UniCredit nel resto dell'Europa per i servizi di Mobile Banking, e quali i piani di sviluppo?

La situazione al momento è abbastanza eterogenea, con soluzioni diverse da paese a paese. È già iniziato un piano, però, per la standardizzazione verso un'unica soluzione globale che dovrebbe basarsi sulla piattaforma italiana. Nel frattempo continueranno gli sviluppi sulle soluzioni locali.

L'esperienza di Opentech ENG nel Mobile Business

Opentech ENG, la società che ha supportato UniCredit nello sviluppo della soluzione di Mobile Banking, è una innovativa realtà italiana che si caratterizza per le proprie competenze sulla progettazione e sviluppo di applicazioni Mobile. Con Stefano Andreani, Chief Executive Officer della società, entriamo nel dettaglio della soluzione adottata da UniCredit e parliamo delle possibili evoluzioni delle applicazioni Mobile.

Quali sono state le maggiori difficoltà che avete affrontato nel progetto, e come le avete superate?

La responsabilità che ci ha affidato UniCredit è stata molto ampia: il nostro lavoro è andato dal concepting creativo fino all'integrazione dei servizi. Abbiamo posto una grande attenzione alla qualità nella gestione del ciclo di produzione, poiché, per via delle dimensioni del cliente, un errore avrebbe potuto avere effetti enormemente amplificati. Il nostro forte background tecnologico in ambito Mobile e le molte esperienze in ambito banking ci hanno sicuramente aiutato a gestire tale complessità, ma ancora più importante è stato il coordinamento del progetto da parte della Banca: c'è stato un lavoro di squadra che ha coinvolto, oltre ad UGIS, i dipartimenti di Marketing e Organizzazione. Hanno dato il loro prezioso contributo Riccardo Cesarei che ha fornito, assieme ad Alessandro Colafranceschi, i requisiti lato Marketing, Paolo Dolci che ha coordinato lo sviluppo, Luigi Altavilla, Remo Marini e Sebastiano Moccia che



Stefano Andreani
CEO di Opentech ENG

hanno curato le problematiche di sicurezza e infine Andrea Rescia di Organizzazione che ha avuto il delicato compito di raccordare tutti gli attori del progetto. Senza questo gioco di squadra non sarebbe stato possibile innovare prodotti e processi data la realtà complessa di una Banca come UniCredit.

La soluzione di Opentech ENG, TurnMobile, è stata scelta anche da altri importanti istituti, tra cui ING Direct, Banco Popolare, UBI Banca, Banca Popolare di Milano e Webank. Quali sono stati i fattori di successo?

Opentech ENG è nata e cresciuta attorno al mondo delle telecomunicazioni, caratterizzandosi

Alla base del nuovo Mobile Banking di UniCredit c'è la tecnologia di Opentech ENG, che è intervenuta nel progetto sin dalla fase di concepting, lavorando sempre in stretta collaborazione con la Banca

per le proprie competenze sulla progettazione e sviluppo di applicazioni Mobile. Una missione chiara già nel 2003, molto prima dell'ingresso di Apple nel Mobile, evento che nel 2008 ha creato grande fermento nel mercato e spinto molte aziende a guardare con attenzione a questo settore.

Nel corso degli ultimi sette anni abbiamo dedicato i nostri sforzi alla creazione di una piattaforma robusta e flessibile, che permettesse di realizzare progetti Mobile rapidamente, e di tutelare l'investimento del cliente, grazie ad un costante aggiornamento rispetto al mutevole mercato delle

tecnologie embedded. Inoltre, la nostra soluzione integra sia mobile site che applicativi multi-piattaforma, garantendo ad ogni dispositivo di accesso modalità di fruizione del contenuto ottimali. Oggi dedichiamo grande attenzione a dispositivi quali Tablet e TV interattiva, trattandosi spesso, dal punto di vista tecnologico, di evoluzioni dei sistemi operativi per telefoni. Inoltre, è riconosciuta dai nostri clienti la "responsabilità" nel consigliare la soluzione migliore, grazie anche ad una esperienza verticale su questo mercato. Ad esempio in molti casi in cui abbiamo noi stessi sconsigliato di inserire alcune funzionalità, perché non adatte ad un uso su dispositivi mobile, dando priorità alla semplicità d'uso. Altri fattori chiave del nostro successo nell'ambito delle applicazioni di Mobile business sono dati dall'attenzione alle problematiche di sicurezza e di affidabilità, che abbiamo ingegnerizzato nella nostra piattaforma *TurnMobile*, e dai rapporti diretti con i produttori di dispositivi; Opentech ENG, infatti, è fornitore dei maggiori vendor, tra cui Samsung, LG, Motorola, SonyEricsson, Huawei, Alcatel: le nostre applicazioni sono preinstallate su milioni di telefoni e distribuite su scala mondiale. La relazione con questi produttori di elettronica di consumo ci pone in una posizione privilegiata, permettendoci di acquisire informazioni e lavorare su dispositivi ancor prima che questi vengano lanciati sul mercato, e mettendo a nostra disposizione una casistica molto elevata di configurazioni e problematiche di interoperabilità con reti e sistemi di numerosi Paesi.

In che modo un'azienda italiana che lavora su progettazione e sviluppo di software riesce a essere

Gli aspetti di security del progetto

Durante tutto il ciclo di vita del progetto ha rivestito un ruolo chiave il pieno coinvolgimento dei dipartimenti di Sicurezza della Banca. Le diverse soluzioni sono state disegnate, sviluppate e curate nei minimi dettagli sfruttando sia le competenze che l'esperienza maturata in questi anni nel contrasto alle minacce ICT e alle piattaforme di online banking.

«Innanzitutto, si è definito un processo di installazione capace di garantire l'identità del Cliente, evitando attivazioni illecite, furti di identità e violazioni della privacy» spiega Luigi Altavilla, Responsabile ufficio Antifrode Security Department di UniCredit, che aggiunge: «Per quanto concerne il sistema di gestione della sicurezza, si è voluto garantire la salvaguardia delle credenziali di autenticazione sul device attraverso l'utilizzo di algoritmi di cifratura AES ad elevata robustezza, oltre ad una ulteriore tecnologia innovativa a 5 fattori, che impedisce il furto dei dati, l'accesso illecito all'applicativo e altre possibili azioni malevoli. Anche in caso di smarrimento del telefono».

Per quanto riguarda invece il sistema applicativo, Sebastiano Moccia, Responsabile Business Security di UGIS (UniCredit Global Information Services) spiega: «È disponibile il sistema di Mobile token che consente di generare una password monouso di tipo "event and time based", utilizzabile per la conferma delle operazioni dispositive, sia sul canale mobile che - in alternativa al token fisico UniCredit Pass - sull'Online Banking. Tale tecnologia permette al cliente di utilizzare l'Internet banking senza avere al proprio seguito il token fisico».

La sicurezza del canale di comunicazione (traffico client - server) viene garantita da un protocollo di comunicazione, sviluppato da Opentech ENG in collaborazione con le strutture interne. Il tutto è stato disegnato in un'ottica di ottimizzazione della customer experience grazie alla stretta collaborazione con le strutture Marketing, Sviluppo e Organizzazione, riuscendo così a minimizzare l'impatto sull'utilizzatore e sull'interazione di quest'ultimo con il device.



Da sinistra: Luigi Altavilla, Responsabile Ufficio Antifrode Security Department di UniCredit; Sebastiano Moccia, Responsabile Business Security di UGIS (UniCredit Global Information Services)

competitiva nel mercato globale? Domanda difficile... nel nostro caso credo che il fattore di successo è costituito dal binomio creatività / competenza tecnica. Nei miei viaggi, in cui mi sono confrontato sia con Paesi occidentali sia asiatici, ho verificato che la capacità degli ingegneri informatici italiani di gestire problemi complessi è mediamente superiore. Questa caratteristica, unita alle capacità creative del nostro Paese, ci permette di ottenere risultati qualitativamente ineguagliabili. L'area progettazione della nostra azienda è divisa in un team creativo ed uno tecnologico. I due gruppi lavorano fianco a fianco nel design dei prodotti e questo è un fattore determinante del nostro successo.

Quali sono dal vostro punto di vista le nuove frontiere di sviluppo del Mobile?

La nostra ricerca è attiva su vari fronti. Particolarmente significativa è la nostra attività sulle piattaforme di social networking, per trasformarle in uno strumento di Mobile business. Il nostro ottimo rapporto con i social network è certamente utile per elaborare una strategia coerente rispetto all'evoluzione di tali piattaforme. I frequenti incontri che abbiamo con il team mobile di Facebook, a Palo Alto, sono di grande aiuto in questa direzione. Facebook, d'altra parte, ha riconosciuto il nostro ruolo di "innovatori affidabili", con forti competenze sulle piattaforme embedded, dandoci visibilità delle proprie evoluzioni strategiche, e sponsorizzando le nostre soluzioni su scala globale.

A novembre è stato nominato membro dell'Executive Commit-



L'importanza del lavoro di squadra

Il progetto ha presentato elementi di forte complessità derivanti dalla necessità di integrazione del canale Mobile con la piattaforma di Banca multicanale (internet, telefono, SMS) e con i processi e le procedure sia della direzione generale che del network di agenzie. È quanto evidenzia Andrea Rescia (nella foto) responsabile Multichannels Operations and Management System, che aggiunge: «Altro elemento particolarmente sfidante è costituito dal fatto che i nuovi servizi di Mobile banking sono il primo servizio rilasciato per tutti i clienti privati di UniCredit a pochi giorni dall'operazione societaria che ha interessato il Gruppo». Il gruppo Organization Italy - Multichannels

Operations And Management System ha coordinato tutte le fasi di progetto e lavorato in particolare a stretto contatto con le strutture tecniche di UniCredit Global Information Services; dopo un primo step di analisi e approfondimento delle soluzioni offerte dai fornitori, è stata avviata l'analisi funzionale con l'obiettivo di individuare e pianificare tutte le attività e il percorso critico per il rilascio dei servizi nel rispetto del time-to-market.

Rescia sottolinea che particolare attenzione è stata dedicata a due fasi che si sono rivelate vincenti per il successo del progetto:

- l'integrazione del canale mobile all'interno dei processi di assistenza dedicata a Banca Multicanale dei Contact Center per i clienti e i colleghi di rete;
- un'approfondita fase di test interno - due mesi prima della partenza del servizio - durante il quale tutti i colleghi hanno potuto utilizzare i nuovi servizi mobile e fornire i propri suggerimenti per migliorarli.

tee del JCP, comitato che guida la standardizzazione delle piattaforme basate su Java, di cui fanno parte esperti internazionali. Complimentandomi per l'incarico, ne approfitto per chiederle: cosa ne pensa del futuro di queste tecnologie?

Certamente è un momento molto importante per le tecnologie embedded legate a Java. Non mi riferisco solo a Java Micro Edition: le piattaforme embedded

basate su Java sono pervasive, vanno da piccoli dispositivi fino alla complessità e ricchezza che può avere la piattaforma Android, ed equipaggiano non solo telefoni, ma tessere elettroniche, elettrodomestici, set-top-box, etc. Opentech ENG ha sempre creduto che gli standard aperti potessero rafforzare una sana competizione, e dunque migliorare il mercato; questo è il motivo del nostro coinvolgimento nei gruppi di standardizzazione. Il contributo che intendo portare nel JCP, a partire dalla riunione che abbiamo fra pochi giorni in California, è di ampliare le possibilità di distribuzione di Java sui dispositivi, evitando allo stesso tempo frammentazione tecnologica. È una sfida difficile, ma cruciale per il futuro delle tecnologie embedded.

Opentech ENG, in collaborazione con UniCredit, ha sviluppato un protocollo di comunicazione che garantisce la sicurezza e la customer experience