



AREA TORINO E PROVINCIA
Intesa Sanpaolo

Cambio delle procedure. **Cosa c'è sotto?**

In Area Torino [fin dal 18 maggio](#) stiamo seguendo la vicenda del cambio procedure: nella nostra Area ci sono parecchie filiali con il compito di “tester”. Il susseguirsi di test che evidenziano gravi problemi, l'assenza di supporti adeguati, i silenzi imbarazzati a fronte di richieste di chiarimenti sulle ripetute omissioni di comunicazioni, non depongono a favore

di quest'iniziativa.

A questo punto, dopo aver nuovamente affrontato la questione [il 15 settembre](#) proviamo a ricostruire la situazione delle procedure di filiale per come si è stratificata nel tempo, a fare qualche ipotesi su quello che sta accadendo e infine a porre pubblicamente alcune domande.

Il sistema operativo ancora in uso nelle filiali (il colloquiale “emulatore nero” o il tecnico “3270”) è uno strumento figlio della stagione dell'informatizzazione di massa delle banche. Questa fu resa possibile dalla creazione di grandi “mainframe”. Il mainframe è sostanzialmente un computer centralizzato dall'enorme capacità di calcolo, collegato a una rete di “terminali”. I mainframe si distinguevano (e si distinguono tutt'ora) non solo per la capacità di elaborare in contemporanea una massa enorme di dati (cosa necessaria ad esempio proprio per una struttura come quella di una grande banca con migliaia di sportelli e decine di migliaia di computer che accedono in contemporanea a database complessi), ma anche per la stabilità e la sicurezza con cui eseguono tali procedure. Per contro i mainframe non sono pensati per la gestione di programmi “grafici” o che consentono l'utilizzo di applicazioni derivate dalla più recente (e instabile) stagione inaugurata dai sistemi come Windows e Apple, e che sono basate sulla gestione di “personal computer” e non di “terminali”. In altre parole un sistema basato su mainframe è molto veloce, stabile, sicuro e altrettanto specializzato: sa fare, e bene, solo alcune cose.

Questa “architettura” è stata del tutto funzionale finché in filiale la cosa più importante è stata l'attività transazionale e la gestione dei flussi connessi. Ma quando si è affacciata e via via potenziata l'esigenza di avere un approccio più commerciale e “globale” al cliente, il sistema mainframe non è più sembrato la scelta migliore. I terminali sono stati sostituiti dai personal computer, e ai sistemi “bruti” di contabilizzazione delle operazioni si sono affiancate via via delle novità: è stato introdotto il mouse, si è iniziato ad utilizzare i programmi di “office automation”, si sono creati applicativi di gestione e monitoraggio delle potenzialità e delle esigenze della clientela.

I due sistemi necessariamente non comunicavano tra loro (in quanto creati con logiche e finalità diverse e incompatibili) e i primi tentativi di ricondurre ad un'unica piattaforma integrata tutta l'operatività di filiale naufragavano più o meno miseramente. Nel vecchio Sanpaolo all'inizio degli anni 2000 prese il via il progetto della mitica “workstation”, che ebbe vita breve e infausta. Far dialogare programmi mainframe con programmi per sistemi frazionati era impossibile e far transitare tutta l'enorme mole di dati delle transazioni al di fuori di sistemi mainframe non offriva le necessarie garanzie in termini di velocità e stabilità. Per questo motivo prese il via la stagione

della separazione tra la piattaforma ABC e le transazioni 3270, due mondi che tutt'ora non sono integrati.

Fin qui la storia¹. Apparentemente (perché nei fatti non si riesce ad ottenere alcuna informazione dettagliata da nessuna delle funzioni aziendali, e perfino il semplice [elenco delle prime filiali coinvolte](#) è stato ufficializzato di fatto con un solo giorno di anticipo sul rilascio della nuova procedura), sembra arrivato il momento in cui qualcuno in azienda ha deciso che l'epoca del mainframe sia definitivamente tramontata e che tutto debba transitare su sistemi frazionati. Sicuramente questa scelta è legata ai potenziali vantaggi in termini di integrazione del servizio e sviluppo commerciale che ne deriverebbero e probabilmente è stimata come tecnicamente possibile sia in ragione dello sviluppo tecnologico intervenuto nel frattempo, che della diminuzione (in parte naturale e in parte indotta dalle strategie aziendali) dei flussi di transazioni.

Ma qui iniziano le preoccupazioni e le domande.

- Perché tutto questo sta avvenendo in modi così carbonari?
- Perché non solo non è stato informato il sindacato di questa scelta, ma gli stessi colleghi coinvolti non sono stati avvisati tempestivamente sui vari sviluppi?
- Perché la fase di test, che ha evidenziato notevoli e preoccupanti falle, non è stata supportata da un help desk dedicato? E le falle sono state tutte risolte?
- Perché a pochi ore dal rilascio della nuova procedura nessuno si è ancora preoccupato di predisporre un piano formativo adeguato?
- Perché il rilascio avverrà per fasi successive e non in un'unica soluzione?
- C'è una reale garanzia che il travaso dell'operatività su sistemi non mainframe garantisca la stabilità e la sicurezza intrinseca necessaria alla gestione dell'attività bancaria?
- Sono stati effettuati i necessari test non solo qualitativi, ma anche quantitativi? E che esito hanno dato?

Tutte queste domande richiedono risposte precise a garanzia dei colleghi, della loro qualità del lavoro (con tutti i riflessi che ha sulla qualità di vita) e del servizio che viene offerto alla clientela.

Torino, 26 settembre 2016

FISAC/CGIL
Area Torino e Provincia Intesa Sanpaolo

¹ Se a qualche collega è venuta la curiosità di approfondire la storia e il presente dei sistemi mainframe in relazione all'attività bancaria, (o se qualche funzione aziendale ha dei dubbi su chi ci fornisca gli elementi segreti su cui ci basiamo per i nostri comunicati) può consultare un fonte riservata quale [Wikipedia](#) dove troverà tutto ciò che gli serve, perfino la foto di un sistema mainframe "installato presso il CED di una grande banca italiana nel nord Italia".