

Roma, 19 giugno 2008

**Migrazione ad impatto zero:
8 mesi per vincere la sfida
Il Modello di Servizio di Quercia Software**

Fausto Bolognini – Amministratore Delegato e Direttore Generale



Quercia Software:

Quercia Software nasce nel 1987 con la mission di sviluppare soluzioni e servizi per le banche nel mondo dei pagamenti elettronici.

Nel 2008 Quercia risulta una realtà consolidata e leader di mercato per le soluzioni e i servizi di:

- **Corporate Banking:** 130.000 aziende
- **E-Payments:** 110.000 terminali POS

Quercia inoltre ha sviluppato altre linee di Business quali:

- **Gestione documentale (DesQ)**
- **Servizi di contact center**
- **Soluzioni di e-business**





Il business profile di Quercia

Service Design e sua Implementazione

- Servizi Corporate Banking
- Servizi E-banking
- STD: Supporto filiali

E-banking solutions



Acquiring:

- EUROPOS Service
- Censimento Contratti
- Q-Commerce
- Soluzioni GDO (Q-Pay)

E-payments solutions



- Authorization
- Processing
- Service Carte
- Contact Center Carte

Card Issuing

- Monitoraggio ATM

ATM Management

Fraud Management

Servizio di Installazione e Manutenzione

- Fattura Elettronica: DesQ
- Web 770 system
- Biglietteria: Geticket

E-business solutions

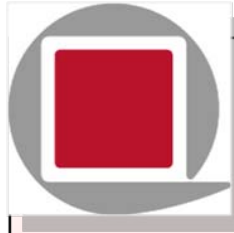


IP Contact Center

Security Management



Le soluzioni di Quercia Software:



E-Banking Solutions

- Struttura Tecnica Delegata
- TLQ7 Multibusiness
- TLQWEB
- TLQJ3
- IQ2000
- IQBanca



E-Payment Solutions

- Gestore Terminale Servizio Europos
- Q-Pos Manager
- Q-Pay
- Portale Europos
- Fraud Management



E-Business Solutions:

- DesQ (Document Exchange)
- Servizio monitoraggio ATM
- Biglietteria on line
- Web 770



Contact Center:

Servizi di Contact Center di primo e secondo livello



E-Payments solutions



E-payments solutions ➔

Servizi e soluzioni innovativi di pagamento elettronico rivolti agli istituti di Credito per la gestione dei sistemi di Pagamento.

Quercia software segue il Cliente in tutte le fasi del processo: dalla fornitura, installazione e manutenzione dei terminali POS alla gestione del ciclo autorizzativo dei pagamenti, al supporto Help-Desk verso l'Istituto di Credito e l'Esercente.

europos

EUROPOS è la soluzione innovativa, flessibile e completa di Quercia Software a supporto delle più eterogenee esigenze di mercato per i pagamenti elettronici, rivolta in particolare a Istituti di Credito, Assicurazioni, Compagnie Petrolifere, Grande Distribuzione Organizzata, Pubblica Amministrazione



Q-Pay

server di pagamento versione microcircuito

E' la nuova soluzione certificata microcircuito interamente sviluppata da Quercia Software per la gestione dei pagamenti con carte di credito e di debito per le barriere di cassa della Grande Distribuzione Organizzata .



Q-VirtualPOS

soluzioni di Pos virtuale versione microcircuito

E' la soluzione software che consente di integrare i pagamenti con carte di credito, debito e fidelity a tutti gli applicativi gestionali del Cliente con l'ausilio di una semplice pinpad senza la presenza di un terminale POS tradizionale.



Q-POSManager

autorizzativo di pagamento versione microcircuito

E' la soluzione per Mainframe di gestione delle fasi autorizzative e contabili delle transazioni di pagamento sia dei POS che di tutte le soluzioni E-Commerce, con la possibilità di sviluppare e gestire progetti di circuiti privati.



Q-Commerce

Soluzioni di commercio elettronico

Qcommerce è la soluzione su Web sicura che consente la gestione delle transazioni di pagamento nel commercio elettronico, utilizzando la Carta di Credito, il bonifico bancario o la ricevuta bancaria.



Servizio Europos: un servizio in Full Outsourcing

Consiste in un servizio di Full Outsourcing che gestisce tutti gli aspetti della transazione elettronica quali:

- Gestione del censimento: Codifica SIA, assegnazione terminal ID
- Verifica ed invio contratti Compagnie di credito
- Pianificazione e gestione invio flussi contabili verso l'istituto di credito
- Gestione sistema di Processing
- Studio e progettazione soluzioni custom

- Gestione approvvigionamenti POS magazzino centrale e periferici
- Progettazione soluzioni tecnologiche e di connettività
- Installazione e manutenzione terminale POS
- Monitoraggio SLA
- Servizio di Ritiro terminale post-revoca

- Help Desk 1° e 2° livello
- Customer Satisfaction



Le soluzioni in risposta alle esigenze dei clienti

POS IP

CONTACTLESS

POS WI-FI:

che si collegano a Quercia tramite connettività commutata, Gprs o Adsl (mpls o pubblica)

QPay:

La soluzione di monetica interamente sviluppata da Quercia per la gestione dei pagamenti elettronici integrati con i front end di cassa

POS GPRS

**Soluzioni
MULTI LANE**

Servizi di HOSTING

Quercia ha sviluppato un servizio per la gestione del server di monetica centralizzato con il software QPay presso il proprio data center. Quercia monitora e gestisce il server e il software QPay supportando con il proprio Call Center le richieste del cliente. Il Software dialoga poi con il Gestore Terminali del cliente che in alcuni casi è diverso da Quercia

Studio di progetti ad hoc

**Servizi di connettività
MPLS e GPRS**

con servizio di monitoraggio linee

PORTALI STATISTICI

POS SSL3





Funzioni Aggiuntive: per la completezza della soluzione

Le funzionalità

- **DCC** currency
- Gestione **CUP** (Cina Union Pay)
- Gestione diretta per carte co-branded **Aura e Agos** con protocollo **ISO 8583**
- Gestione della **Preautorizzazione**
- Gestione dello **Storno Retroattivo**
- Gestione del terminale **Multiesercente**
- **Accredito Titolare**
- Gestione **Mance**
- Soluzione per **Taxi**





**PROTOTIPO di PROTOCOLLO
Acquiring
fra
TERMINALE e G.T.
entro 31/12/2008
(CONSORZIO EPAS)**



SCOPO:
Unico standard Europeo
di colloquio a livello di Acquiring
Il G.T. può gestire il POS in grado di
transare cross country (multinazionali
italiane o banche in circuito pagamenti
CEE)

QUERCIA SOFTWARE

vuole avere anche in questo progetto un ruolo leader recependo le specifiche e l'implementazione pilota.



Problematiche di una migrazione del G.T. : i punti da non sottovalutare

Pianificazione



- **Analisi requisiti cliente** (tempi, modalità, integrazione del progetto in un project plan più ampio).
- **Analisi vincoli** tecnici, applicativi e funzionali.
- **Definizione del project team** interno e dei livelli di relazione con il cliente.
- **Definizione contenuti e modalità** di comunicazione alla clientela.

Infrastruttura



- **Analisi e soluzione** delle funzionalità dei G.T.
- **Verifica delle differenze** di servizio offerti: contratto Banca-Cliente.
- **Reperimento dati tecnici** della Clientela: (tipologia di connettività, soluzioni presente presso il cliente)

Soluzioni



- **Definizione delle modalità di migrazione** e suddivisione del parco installato per tipologia di intervento e soluzione delle funzionalità dei G.T.
- **Rinnovo delle soluzioni tecnologiche:** contestualmente alla migrazione viene fornito, dove necessario, un POS nuovo, sicuro ed affidabile .



Dal 2003 al 2008: da 32.200 a 145.000 terminali

I progetti di migrazioni affrontate da Quercia Software

2003



2004



2006



2008



Progetto S3:

**Nascita del Gruppo
UniCredit:
Migrazione di 28.000
terminali in service da
più G.T. a Quercia
Software.**

Progetto Banca delle Marche:

**Migrazione di 11.000
terminali.
Supporto alla
migrazione on site
effettuata da
Banca delle Marche.**

Progetto CAPITALIA:

**Migrazione di circa
63.000 terminali
Bipop Carire
(conclusa fine Maggio)
Banca di Roma
Banco di Sicilia
Conclusione del progetto
ottobre 2008.**



Il modello di servizio come punto di partenza

Il mondo della monetica è in **continua evoluzione** non solo tecnologica, con terminali più performanti, ma con **nuove esigenze dei clienti**.

Non basta solo l'evoluzione della tecnologia per soddisfare il cliente ma anche l'evoluzione del modello di servizio.

Per questo **Quercia ha cambiato il proprio modello di servizio**, specializzandolo in **5 team** che collaborano fra loro per analizzare le esigenze dei clienti e trovare le soluzioni più idonee.



Soluzioni Tecnologiche
servizi e progetti tecnologici di IP Contact Center - G.D.O. Service



e-Payment Service
servizi di processing & management a supporto e-payment



e-Payment Support Team
servizi IP Contact Center di supporto e-payment



e-Payment Relation Team
servizi IP Contact Center di relazione e supporto e-payment



Service Card Risk Management
Servizio monitoraggio frodi



Le Milestones del processo d'integrazione

Il progetto di integrazione nasce a seguito della fusione del Gruppo UniCredit con il Gruppo Capitalia

12 - 05 - 2008

MIGRAZIONE sistema informativo Eurosig di Bipop*

17 - 08 - 2008

MIGRAZIONE sistema informativo Eurosig di UBdR*

05 - 10 - 2008

MIGRAZIONE sistema informativo Eurosig di BdS*

31 - 10 - 2008

SCORPORO clienti su corporate e private su UCCB e UPB

30 - 11 - 2008

CESSIONE 184 filiali retail e servizi annessi (es. POS, CBI, carte e ATM)

01 - 11 - 2008

RIDISTRIBUZIONE territoriale delle banche "retail" del gruppo: UCB al centro-nord, UBdR al centro-sud, BdS in Sicilia.
INCORPORAZIONE di Bipop negli altri istituti bancari.

* Sono identificate come "manovre informatiche"



Progetto Capitalia: cosa prevede il progetto

Nel progetto Quercia partecipa attivamente per la pianificazione e l'organizzazione delle attività di migrazione relative ai propri servizi.

Il progetto prevede la migrazione dei servizi di:

Remote Banking

circa 45.000
società
profilate

Gestore terminali POS

circa 63.000
anagrafiche POS

Monitoraggio ATM

2300 postazioni

- trasferimento delle attività di **fleet management** ad altra struttura di gruppo
- razionalizzazione dell'infrastruttura di accesso alla rete CBI
- startup delle attività di Card Risk Management
- carve out clienti (retail/corporate e retail/retail)
- cessione degli sportelli e dei Servizi annessi: gestione della continuità di servizio



Progetto Capitalia: punti critici

I punti critici emersi da subito in relazione al progetto possono essere riassunti:

- Tempistica di migrazione che deve concludersi in circa 8 mesi
- La complessità di integrare 3 istituti Bancari distinti
- La gestione per ogni banca di due segmenti (Retail e Corporate)
- Gestione del parco già installato
- Gestione del nuovo parco
- Gestione e riconversione dei processi di fornitura esistenti su modello organizzativo Quercia



Progetto Capitalia: Road Map Corporate Banking

Agosto Settembre 2007	Allineamento versioni prodotti web Capitalia e Unicredit alle normative in materia di F24 / AEA / IBAN
Ottobre 2007	Analisi integrazione sistemi e soluzioni di Corporate Banking, definizione della road map di attività
Gennaio 2008	Su banche ex-Capitalia è installata la procedura di tesoreria di UniCredit e TLQWeb Enti che diventa la soluz. di gruppo dedicata agli Enti (con gestione dell'Ordinativo Informatico Locale)
Febbraio 2008	Il casellario della suite TLQ di Capitalia Informatica a Roma viene accorpato in Quercia (servizio in full outsourcing) dove risiede già quello delle banche UniCredit
Marzo - Aprile 2008	Migrazione dal prodotto DCBWeb di NCH (clienti Bipop) a TLQWeb (chiusura migrazione al 30 Aprile 2008)
Aprile 2008	Il prodotto Capitalia Corporate Web viene collegato al sistema informativo di UniCredit Eurosig
Aprile 2008	Quercia assume il ruolo di STD per il prodotto C.C.Web. Quercia subentra a Capitalia per i servizi di help desk agli utenti finali
Aprile 2008	Su TLQWeb è iniziato lo sviluppo per riportare i servizi on-line presenti su CCWeb
Giugno 2008	Migrazione GPA utenti UBdR e BdS da SSB a Quercia Software
Settembre 2008 Dicembre 2008	Razionalizzazione dei prodotti di Corporate Banking. Dismissione prodotto C.C.W.



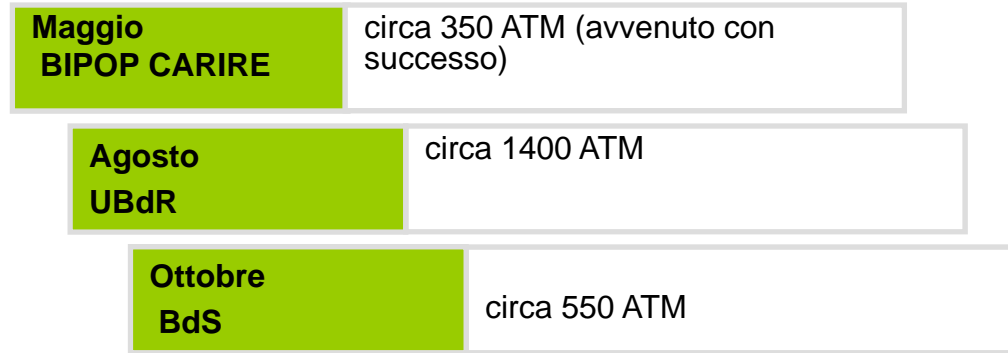
Progetto Capitalia: Road Map Migrazione ATM



ATM *monitor*
soluzione di monitoraggio sportelli ATM

Le attività prevedono la migrazione degli attuali servizi di monitoraggio ATM su Quercia Software che gestirà così tutti gli ATM del Gruppo UniCredit

Il passaggio delle attività sarà contestuale alla migrazione delle banche sul S.I. Eurosig:



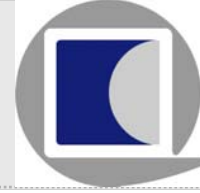
È prevista la **distribuzione preventiva sul parco ATM di un software** denominato “**UniCredit Like**”; le macchine mantengono l’operatività in ambiente Capitalia, ma viene predisposta all’infrastruttura tecnologica UniCredit.

Lo Switch su Eurosig verrà quindi effettuato tramite sw distribution con l’invio di un pacchetto che disattiva la parte Capitalia e attiva la parte UniCredit sulla macchina nella data di migrazione della banca a Eurosig.

Anche in questo caso il supporto consulente di Quercia si è dimostrato utile per la conoscenza del servizio e per la modalità di migrazione.

Il servizio il **Contact Center ATM** di Quercia ha la possibilità di essere raggiunto in multicanalità tramite:

- **Chiamata telefonica**
- **Apertura di un Ticket sul sistema di trouble ticketing Remedy**
- **E-mail**



Il servizio consiste nella **gestione integrata** di un sistema atto a prevenire e controllare i **fenomeni fraudolenti** potenzialmente connessi all'utilizzo di carte di credito e di debito-solo internazionale e a limitarne le conseguenze.

Il servizio prevede la gestione di processi integrati quali:

- **Gestione del servizio,**
- **Contatto diretto con tutti gli interpreti: banche, fornitori, clienti**
- **Servizio Contact Center**
- **Gestione e monitoraggio SLA**
- **Sistemi di Reporting**
- **Capacità di Progettazione del servizio e di personalizzazione**
- **Know-how tecnici**

Il servizio sarà esteso contestuale alla migrazione delle banche sul S.I. Eurosig e prevede il monitoraggio sulle carte di debito internazionale:

Maggio BIPOP Carire	monitoraggio di 54.000 carte (avvenuto con successo)
Agosto UBdR	circa 736.000 carte
Ottobre BdS	circa 524.000 carte
2009	il servizio si estenderà sulle carte di credito; tale estensione prevedrà il monitoraggio di altre circa 855.000 carte



Progetto Capitalia: Cantiere Monetica, scadenze e tempistiche



Migrazione POS:

europos

Quercia Software assume il ruolo di Gestore Terminali anche per le banche ex-Capitalia. La migrazione avviene anticipatamente rispetto alla migrazione del sistema Informativo. Le attività di migrazione devono essere concluse entro:

Bipop-Carire

UniCredit Banca di Roma

Banco di Sicilia

entro il 30 Aprile 2008 (conclusa)

entro il 30 Luglio 2008

entro il 30 Settembre 2008

L'attività di predisposizione dell'ambiente fra **Quercia / UGIS / Capitalia** Informatica è stata completata verso la fine di Marzo 2008.

Le anagrafiche POS attive al 1 Febbraio 2008 presso il G.T. Capitalia Informatica erano:

Bipop

8.800

UBdRoma

30.200

BdSicilia

23.600



Progetto Capitalia: Cantiere Monetica, passi attuativi



Migrazione del parco POS da G.T. Capitalia Informatica a Quercia

Predisposizione ambiente UGIS/Quercia:

- Caricamento anagrafiche POS e segmentazione per divisione (Retail / Corporate).
- Test migrazione POS ISO on center
- Pilot migrazione su POS Bipop e UBdR
- Gestione esercenti con configurazioni particolari (protocolli personalizzati, POS su altri G.T., etc)
- Raccolta terminali POS nuovi, ricondizionati e dismessi presso i magazzini di Capitalia Informatica

Predisposizione ambiente Capitalia Informatica:

- SW migrazione on-center tramite Autoinstallazione per POS ISO.
- Contabilità mista flussi verso compagnie di credito
- Contabilità nuove installazioni su esercenti esistenti
- Allineamento anagrafiche POS censiti su G.T. Capitalia Informatica dopo la prima produzione di anagrafiche
- Discrepanze anagrafiche terminali

Connettività

Test con il G.T. attuale per re-indirizzamento connettività particolari (Canale D, linee dedicate)

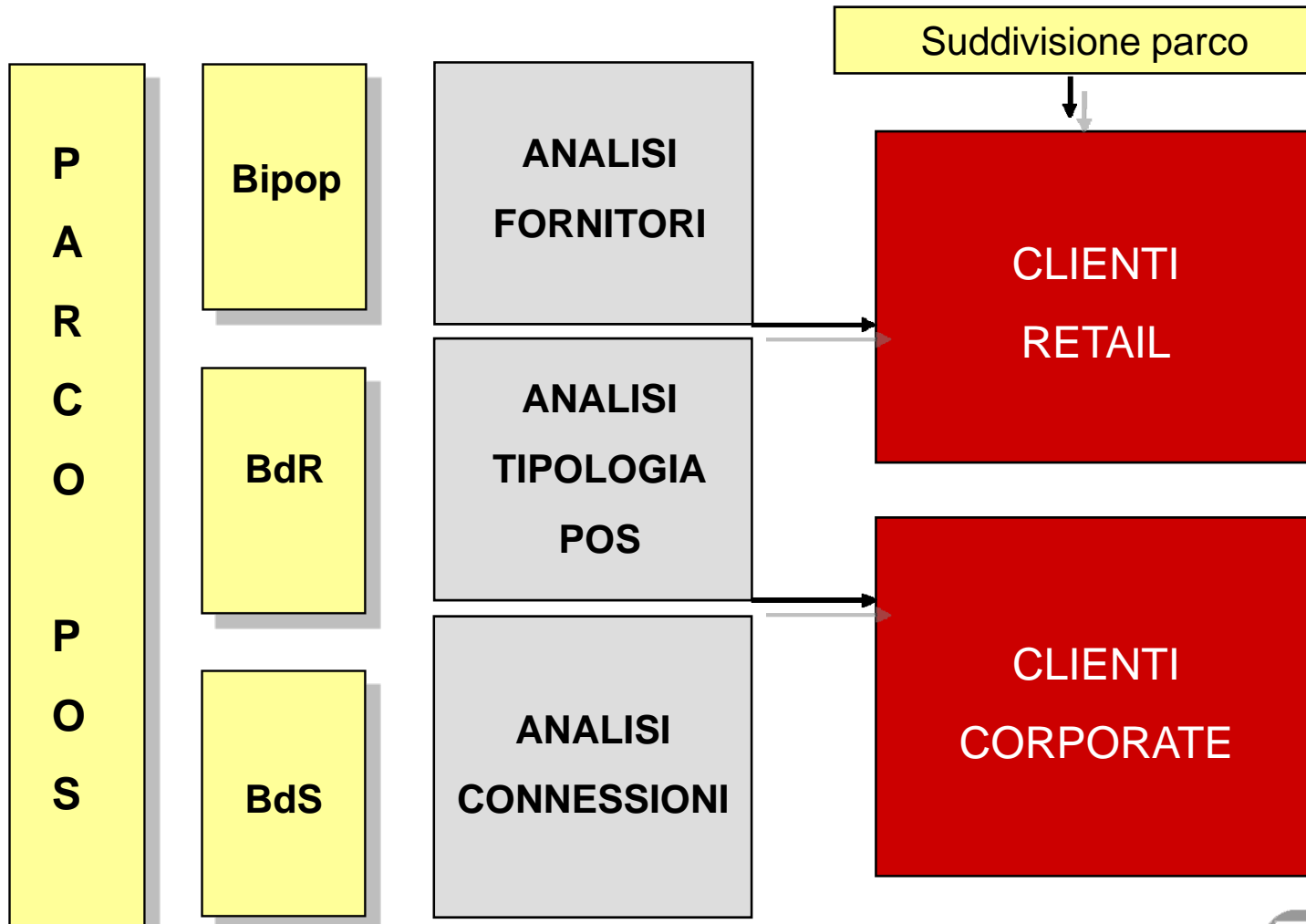
Pianificazione operativa :

- Piano definitivo di migrazione con lotti di migrazione on center ed on site
- Test migrazione POS ISO on center
- Coinvolgimento nel processo di migrazione delle strutture di call center attuali
- Acquisizione dei rapporti contrattuali con i fornitori POS in vigore con Capitalia Informatica
- Ri-contrattualizzazione delle prestazioni dei fornitori secondo il modello organizzativo di Quercia



Capitalia: le analisi per la migrazione

Scadenze previste per la migrazione delle 3 Banche





Analizzare le esigenze dei clienti a seconda del segmento di riferimento retail o corporate

ISDN



Soluzione Server –SW
con connettività
X25/ISDN/CDN



Soluzione Server – end
to end certificato MC
connettività IP



Soluzione MasterSlave
con scambio importo
connettività ISDN



POS IP connettività IP +
portale QPay



Pos Stand Alone
con connettività
commutata



Aries GPRS con Back up
commutato
oppure
Pos Stand Alone con
connettività commutata



Pos GSM per casi di
mobilità.



GPRS web mobile
palmare



Ottimizzare le modalità di migrazione

Modalità di migrazione:

ON CENTER

- Comando di Autoinstallazione su nuovo G.T.
- Chiamata telefonica di migrazione
- Reindirizzamento chiamata tramite apparati di concentrazione
- Riconfigurazione connessione TCP/IP su CED Quercia/UGIS

ON SITE

- Riconfigurazione terminale POS
- Sostituzione terminale POS (upgrade a ISO8583)
- Sostituzione/Riconfigurazione da GSM a GPRS
- On-site impianti Self Service



Le migrazione nel segmento retail



Garanzia di continuità di servizio



Migrazione on center schedulata da G.T. (POS Iso 8583)



Migrazione on center telefonica (POS Iso 8583)



Migrazione on site con sostituzione del terminale (POS HGePos)



Interventi di sostituzione da connettività gsm a gprs



Contact center dedicato al supporto clienti post migrazione



La migrazione segmento corporate



**Grandi gruppi attestati su tcp/ip:
reindirizzamento transazioni impatto zero**



Migrazione da centro con assistenza in loco di installatore



Migrazione on center telefonica (POS Iso 8583)



Sostituzione terminali obsoleti con nuove soluzioni tecnologiche



Il ruolo di Quercia nel progetto Capitalia

Quercia si è rivelato un partner fondamentale per la migrazione

- **Conoscenza del contesto di riferimento**

Quercia era già fornitore di Capitalia

- **Competenza tecnica e progettuale**

Progetti di integrazione effettuati in ambito mercato (POS: Banca delle Marche e migrazione a Microcircuit del parco UniCredit; CBI: Deutsche Bank) hanno permesso una veloce attuazione dei progetti di integrazione

- **Prodotti CBI e POS slegati dal sistema informativo**

I servizi POS e CBI sono erogati attraverso delle piattaforme indipendenti dal sistema informativo utilizzato. Questo permette una migrazione anticipata dei clienti rispetto alla rete bancaria.

- **Competenza di prodotto e di customer care**

Quercia mette assieme competenze di prodotto e sensibilità alla clientela favorendo processi di integrazione a basso impatto sull'utente finale

- **Trasparenza nei rapporti commerciali**

Quercia, grazie alla sua impostazione contrattuale “pay x use”, risulta essere un partner gradito e trasparente nella quotazione dei servizi erogati



Quercia Software: un partner strategico per un mondo in cambiamento

I processi di fusione e consolidamento, l'ottimizzazione dei costi, l'evoluzione delle strategie business delle banche richiedono nuovi partner in grado di percorrere congiuntamente questo percorso e di essere quindi una leva del cambiamento

Infatti da sempre lo **scopo** di Quercia è quello di affiancare alla **qualità del servizio** anche **una flessibilità organizzativa e una costante innovazione** che permettono a Quercia di non essere solo un **Fornitore** per i nostri clienti ma di essere un **Partner dinamico** nei progetti di integrazione.

Il **modello di servizio** è quindi **consolidato e replicabile** in ogni realtà ed è strutturato per effettuare migrazioni in service presso Quercia dei servizi POS e Corporate Banking con impatto zero sull'utente finale. I **livelli di servizio** sono costantemente misurabili ed a disposizione del cliente.

La nostra esperienza garantisce il massimo supporto ed efficienza per **tutte le banche** che ricercano **nuovi livelli di efficienza**, che sviluppino dinamiche politiche di aggregazione che **credono nell'innovazione come un valore primario per crescere** in un mercato sempre più ampio e competitivo dove il circuito domestico sarà l'**Europa**.

Roma, 19 giugno 2008

**Migrazione ad impatto zero:
8 mesi per vincere la sfida
Il Modello di Servizio di Quercia Software**

- fine presentazione -

Fausto Bolognini – Amministratore Delegato e Direttore Generale