



## **XXIV Convegno AIEA**

**Il contributo dell'IT Audit al governo e  
alla qualità dei processi IT aziendali**

**Siena, 21 ottobre 2010**

# Agenda

---

## ■ Lo scenario di riferimento

## ■ Il ruolo dell'IT Audit nei diversi contesti

- Scelte nei progetti strategici (IT Assurance)
- Efficienza nei processi e nei servizi (TQM)
- Affidabilità dei dati (Data Quality)
- Gestione della domanda (Delivery vs. Aspettative utente)

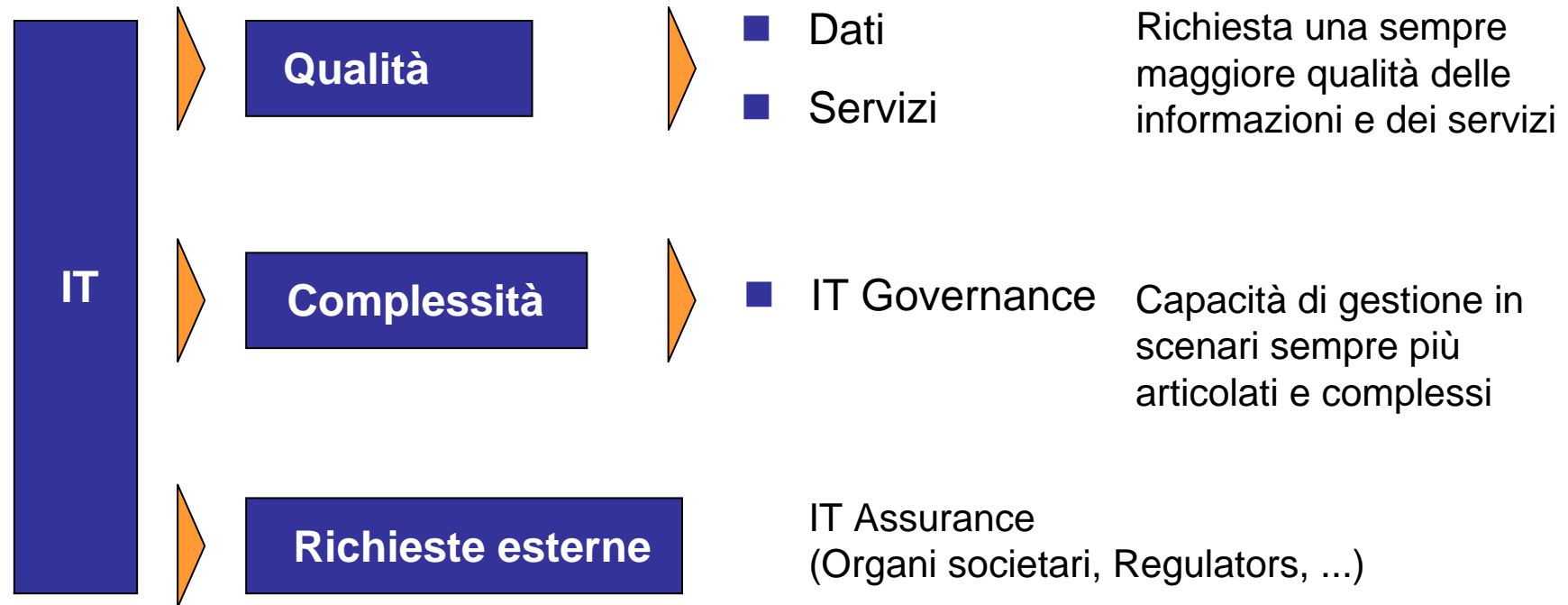
## ■ L'efficienza dell'Audit

## ■ Conclusioni

## Lo scenario di riferimento

---

### Vecchie e nuove sfide per l'IT Audit



## Il ruolo dell'IT Audit

---

In un contesto  
complesso



Con esigenze di qualità dei servizi e delle informazioni

Con un livello sostenuto di domanda IT

Non possiamo tralasciare le revisioni tradizionali

Ma dobbiamo anche ...



- Fornire al management maggiori certezze sui processi decisionali e sulla sostenibilità delle scelte strategiche (**IT Assurance**)
- Indicare le opportunità di miglioramento dei principali processi aziendali per una sempre maggiore qualità dei servizi (**TQM**)
- Verificare nel continuo il **Data Quality** e il suo sistema di controlli

Adesso, per esempio, stiamo lavorando per appurare la rispondenza tra le richieste business (**Demand**) e i rilasci (**Delivery**) ...

# Agenda

---

- **Lo scenario di riferimento**

- **Il ruolo dell'IT Audit nei diversi contesti**

- Scelte nei progetti strategici (IT Assurance)

- Efficienza nei processi e nei servizi (TQM)

- Affidabilità dei dati (Data Quality)

- Gestione della domanda (Delivery vs. Aspettative utente)

- **L'efficienza dell'Audit**

- **Conclusioni**

# IT Assurance

---

## Contribuire alle scelte strategiche aziendali

- Fornire al Management maggiori certezze sui processi decisionali e sulla sostenibilità delle scelte strategiche



## Scelta del Sistema Informativo “target”

- Parere indipendente richiesto dai vertici aziendali
- Aree analizzate
  - Metodologia (framework) per la scelta
  - Gap tecnologici, funzionali e di processo
  - Percorso di integrazione: tempi e rischi
  - Infrastruttura tecnologica e soluzioni di business continuity
  - Economics (costi d’esercizio, write-off)
- Punti di attenzione - Rischi rilevati
  - Gap funzionali (in alcuni casi sottostimati)
  - Gap di processo (da approfondire)
  - Valutazione dei costi (in alcuni casi da attribuire più puntualmente)
- Report presentato al Board

# IT Assurance

---



## Eventi complessi di migrazione legati a cessioni societarie

- Scadenze indifferibili con più controparti (interne ed esterne)
- Aree analizzate
  - Percorso progettuale
  - Capacity dell'IT
  - Entità e numerosità “change request”
  - Tempistiche e Pianificazione
  - Qualità del software
- Punti di attenzione - Rischi rilevati
  - Rischi operativi
  - Ricadute sui processi di “back-end”
  - Rischi reputazionali (scadenze di cessione non rispettate)
- IT Audit assurance: vale la pena di correre il rischio



# Agenda

---

- **Lo scenario di riferimento**

- **Il ruolo dell'IT Audit nei diversi contesti**

- Scelte nei progetti strategici (IT Assurance)

- Efficienza nei processi e nei servizi (TQM)

- Affidabilità dei dati (Data Quality)

- Gestione della domanda (Delivery vs. Aspettative utente)

- **L'efficienza dell'Audit**

- **Conclusioni**

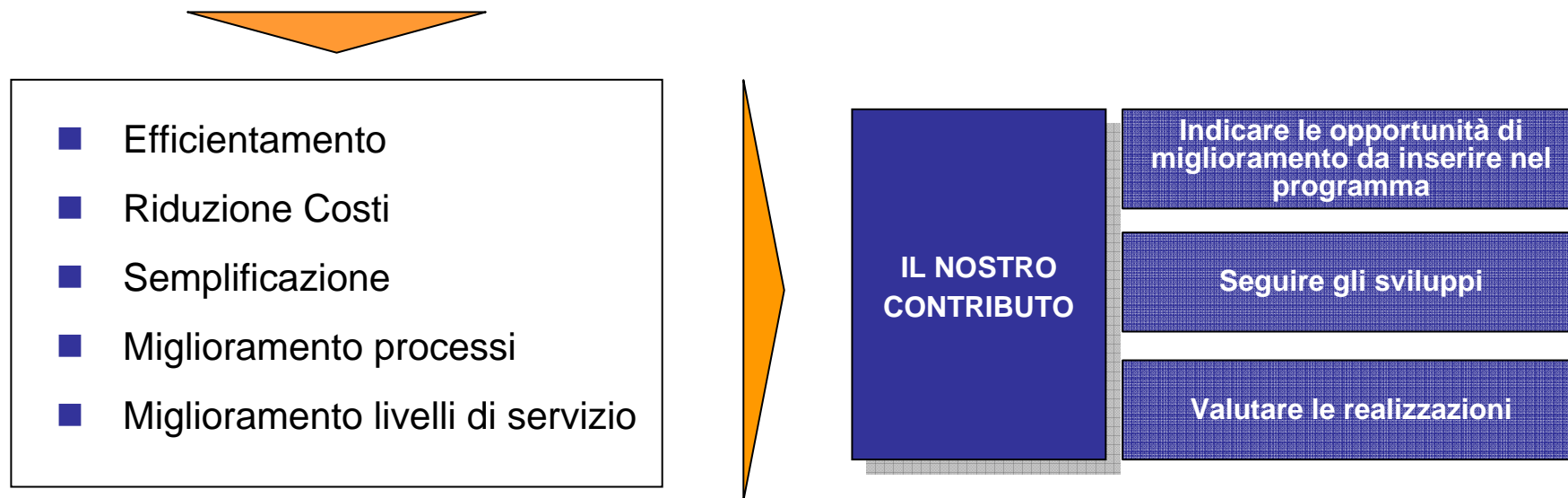
# Total Quality Management (TQM)

---

## Contributo al miglioramento continuo dei processi aziendali

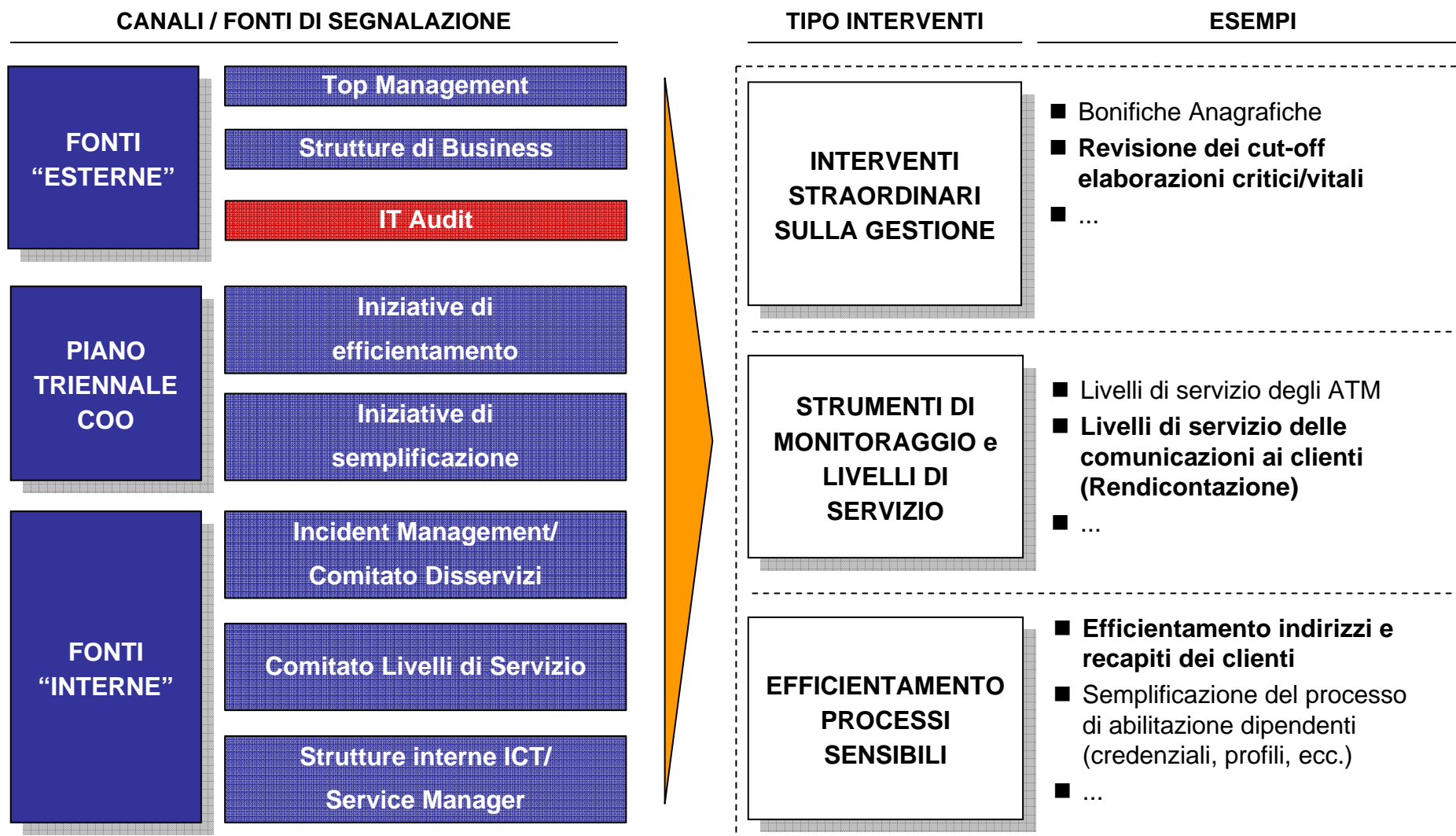
### Total Quality Management (TQM)

Programma caratterizzato da approfondimenti “verticali” su processi complessi per i quali occorre garantire elevati livelli di qualità



# Total Quality Management (TQM)

## Canali / Fonti di segnalazione del Programma TQM



# Total Quality Management (TQM)

---

## Alcuni esempi

**Qualità indirizzi clienti:** programma avviato per ridurre i resi di corrispondenza



**Rendicontazione clienti:** programma avviato per ridurre tempi di produzione e consegna degli estratti conto

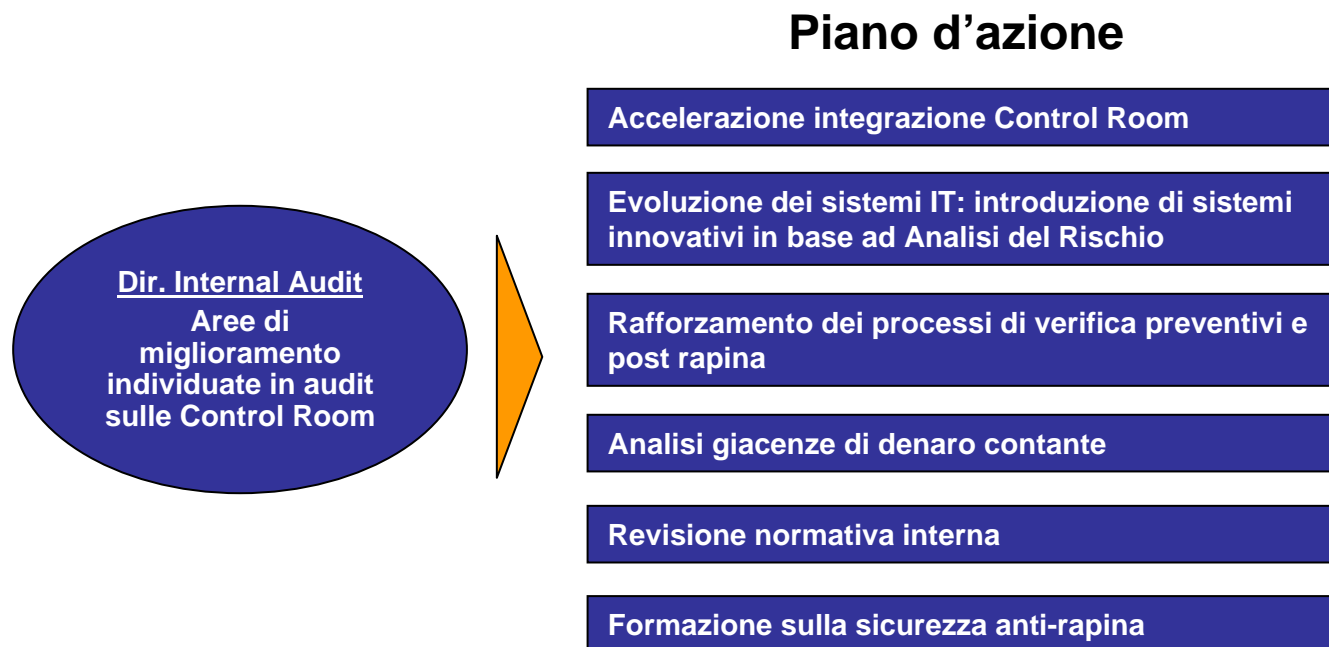


# Total Quality Management (TQM)

---

## Alcuni esempi

**Sicurezza Fisica Filiali:** contenimento di Rapine e costo dei Servizi di Guardia Giurata



## Primi risultati:

Trend del fenomeno in diminuzione rispetto al 2009

# Total Quality Management (TQM)

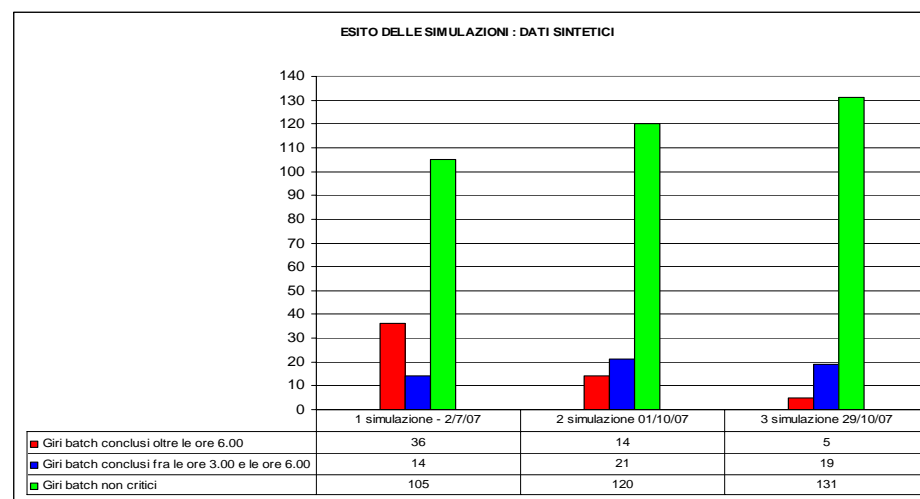
## Alcuni esempi

### Riduzione durata batch

Programma avviato per garantire la Scalabilità Batch dopo l'unificazione dei sistemi ex Intesa ed ex Sanpaolo



Giri batch conclusi dopo i cut-off (KPI): -90%



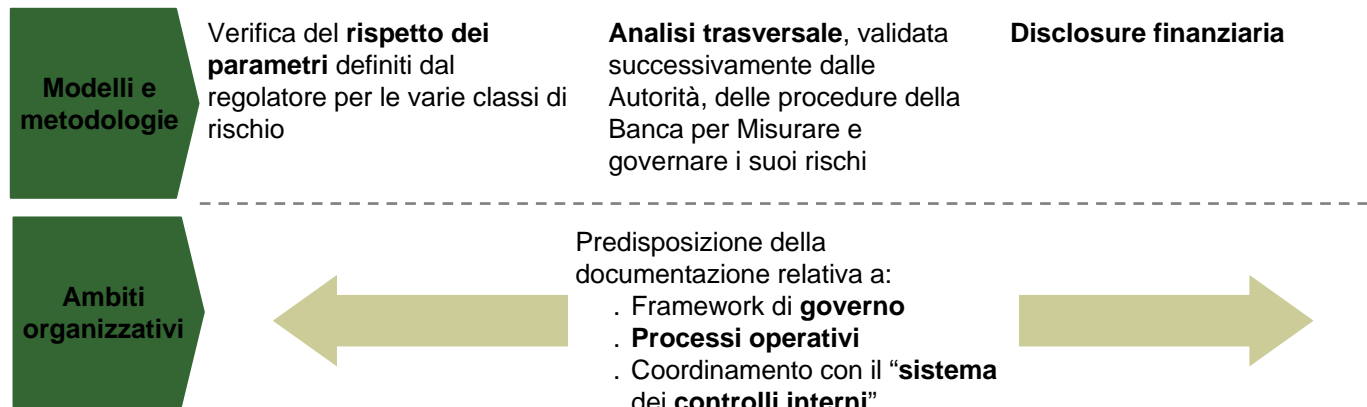
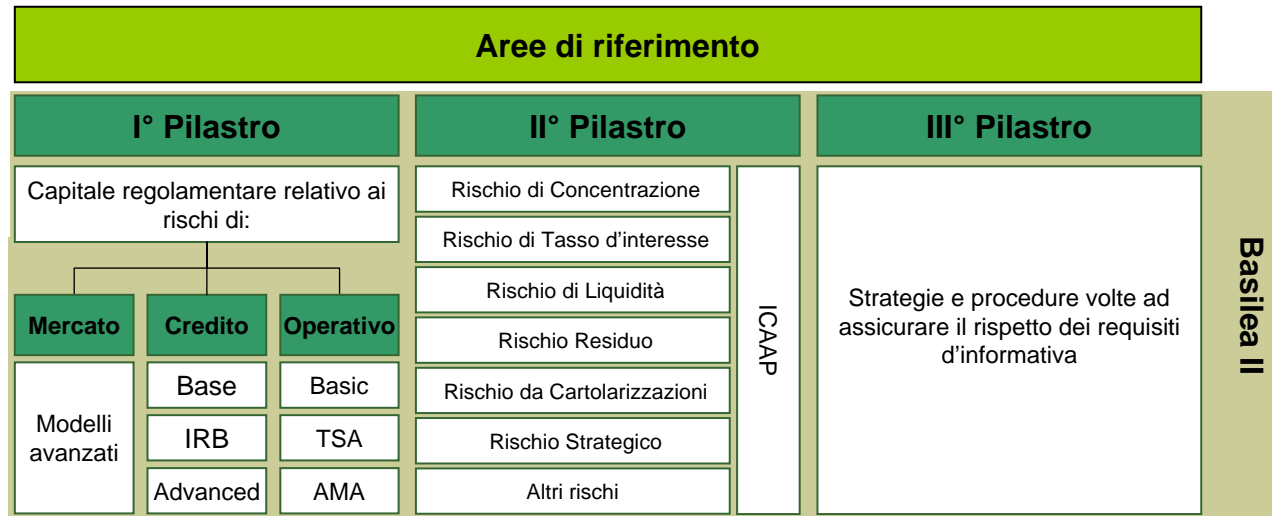
# Agenda

---

- **Lo scenario di riferimento**
  
- **Il ruolo dell'IT Audit nei diversi contesti**
  - Scelte nei progetti strategici (IT Assurance)
  - Efficienza nei processi e nei servizi (TQM)
  - Affidabilità dei dati (Data Quality)
  - Gestione della domanda (Delivery vs. Aspettative utente)
  
- **L'efficienza dell'Audit**
  
- **Conclusioni**

# Data Quality

## Basilea II





### L'Accordo di Basilea II e la Qualità Dei Dati

I requisiti di Vigilanza prescrivono che la relazione di revisione interna sul sistema di rating deve contenere la valutazione:

- della collocazione organizzativa della funzione di validazione (livello di indipendenza rispetto alle unità di sviluppo dei modelli)
- del processo di validazione interna
- dell'efficienza e degli skill della funzione IT
- **delle attività di qualità dati sul sistema di rating e sulle procedure interne aziendali**
- del reale utilizzo del rating nel processo creditizio della banca (use test)

# Data Quality

---

## Basilea II e la Qualità Dei Dati

Perimetro di riferimento: **Credit Risk - Market Risk - Operational Risk**

### PROBLEMI ENDOGENI

Strette connessioni del dato non contabile con Basilea II

La criticità del dato non contabile in termini di Qualità

### IMPATTI SULL'AUDIT

Ricalcoli sui modelli  
(rappresentatività campioni di stima)

Verifiche sulla qualità dei dati in input ai processi di calcolo  
(completezza, correttezza)

Supporto alle verifiche sulla tenuta dei modelli  
(ricalcoli per le analisi di backtesting)

Verifiche "empiriche" sui dati gestionali

Significativo assorbimento di risorse

# Agenda

---

- **Lo scenario di riferimento**
  
- **Il ruolo dell'IT Audit nei diversi contesti**
  - Scelte nei progetti strategici (IT Assurance)
  - Efficienza nei processi e nei servizi (TQM)
  - Affidabilità dei dati (Data Quality)
  - Gestione della domanda (Delivery vs. Aspettative utente)
  
- **L'efficienza dell'Audit**
  
- **Conclusioni**

## Gestione della domanda (Delivery vs. Aspettative utente)

---



▶ Il processo di Demand: in che misura l'IT risponde alle esigenze dei business owner?

▼

### IT Audit - Il Governo della Domanda e della Qualità IT.

CobIT: P01, PO4, PO8, PO10, DS1,  
ME1

▶

### Metodologia di Lavoro:

- Analisi dei processi IT
- Economics
- Esame degli strumenti a supporto
- Partecipazione ai Comitati Direzionali Demand IT
- Interviste con un campione rappresentativo di business owner

## Gestione della domanda (Delivery vs. Aspettative utente)

---



# Agenda

---

- **Lo scenario di riferimento**

- **Il ruolo dell'IT Audit nei diversi contesti**

- Scelte nei progetti strategici (IT Assurance)
- Efficienza nei processi e nei servizi (TQM)
- Affidabilità dei dati (Data Quality)
- Gestione della domanda (Delivery vs. Aspettative utente)

- **L'efficienza dell'Audit**

- **Conclusioni**

## L'efficienza dell'Audit ...

---

### ... e il suo contributo alla semplificazione dei processi aziendali

Fra i processi aziendali stiamo però semplificando anche i ns. processi di audit:

- concentrandosi sui controlli che veramente servono
- condividendo con i “controllati” la cultura del controllo

<u>Filone</u>		<u>Progetto</u>
Ascolto Esterno	1	Ascolto dei Business Owner
	2	Controllore/controlato: mettersi nei panni l'uno dell'altro
Ascolto Interno	3	Ascolto addetti ai controlli
Valutare il Controllore	4	Qualità del servizio del controllore
Bonus/Malus dei controlli	5	Meno controlli per chi si auto-controlla (al 1° e 2° livello)
	6	Premiare i buoni controlli
Reporting interno/esterno	7	Semplificazione audit report, scoring interni/esterni, ...
...		...

# Agenda

---

- **Lo scenario di riferimento**
  
- **Il ruolo dell'IT Audit nei diversi contesti**
  - Scelte nei progetti strategici (IT Assurance)
  - Efficienza nei processi e nei servizi (TQM)
  - Affidabilità dei dati (Data Quality)
  - Gestione della domanda (Delivery vs. Aspettative utente)
  
- **L'efficienza dell'Audit**
  
- **Conclusioni**



# Conclusioni

Impegno per coniugare l'attività ordinaria con quella più straordinaria ...

derivante da ...

sollecitazioni interne (di governo IT e di efficienza dei processi) ...

sollecitazioni esterne (di governo societario e dei regulators) ...

Il trend di crescita ...

2007 vs. 2010	
Analisi dei rischi	+15%
Data Quality	+42%
Efficienza macchina produttiva	+53%
Progetti	+36%

---

**Grazie per l'attenzione !**

**Riccardo Griselli  
Giuseppe Tomasello**