



Il disastro di Borsa Italiana ***Pessima gestione di crisi, reputazione a picco***

Dal blog di Patrik Trancu

Da questa mattina le contrattazioni della Borsa di Milano sono chiuse. L'ultimo comunicato delle 13,50 riportava "Borsa Italiana comunica che tutti i mercati sono sospesi. Le operazioni di ripristino stanno per essere concluse. Seguiranno comunicazioni a breve." e seguiva quello delle 13,45 che testualmente recitava "Borsa Italiana informa che le operazioni di ripristino stanno per essere concluse." Seguiranno comunicazioni a breve. Sto scrivendo questo post alle 14,30 e non sembrano esserci grandi novità circa "il ripristino". I mercati sono fermi da questa mattina per un "problema tecnico" ovvero un problema di natura informatica, gli operatori sono in subbuglio e sono da poco scese in campo anche le associazioni dei consumatori.

Ora molto si potrebbe già scrivere sulla sconcertante gestione di crisi da parte del Gruppo Borsa Italiana che non più tardi di qualche giorno fa aveva trionfalmente annunciato la fusione con la Borsa di Toronto. Ma qualche perplessità la suscita anche il Gruppo London Stock Exchange che di fatto la controlla.

Innanzitutto gli eventi di oggi indicano chiaramente – ammesso e non concesso che effettivamente si tratti di un problema tecnico e non di altro come molti osservatori maliziosamente osservano in rete – che il Gruppo Borsa Italiana non è dotato di un sistema informatico di ridondanza. Ovvero, nel momento in cui un sistema informatico collassa, Borsa Italiana non ha sistema ausiliari da poter mettere in gioco. Questo è di per se incredibile e a questo punto bisognerebbe anche chiedersi che cosa fanno gli organi di vigilanza (vedi Consob). Non dovrebbe infatti rientrare nei compiti della Consob verificare che il Gruppo Borsa Italiana sia pronto a gestire una situazione di crisi come quella di oggi?

L'assenza di sistema di ridondanza indica chiaramente che la società non è dotata di un piano di crisis management ed evidentemente nessuno si è mai posto all'interno del Gruppo il problema di cosa fare in un caso come quello odierno. Quello che appare evidente è quindi che il Gruppo Borsa Italiana non è pronto a gestire una situazione di crisi come questa. Per trovare sulla home page del sito informazioni bisogna cercare a lungo fino a quando non si trova in carattere microscopico un link "Comunicati Urgenti".

Ma è mai possibile che il sito non sia dotato di un'ampia finestra centrale nel quale fornire aggiornamenti in situazioni di crisi? E poi possibile che a nessuno sia venuto in mente di attivare subito un canale su Twitter?

Il caso di oggi conferma ancora una volta quanto sia importante la preparazione alla gestione di crisi e ancora più importante il ruolo che il web gioca in una adeguata gestione del flusso informativo.

Nei prossimi giorni vedremo quanto è costata questa crisi. Già oggi tuttavia possiamo concludere che la reputazione del Gruppo è stata seriamente compromessa da una pessima gestione di crisi.

Chiudo il post alle 14,58. Alle 14,38 e 14,50 Borsa Italiana ha pubblicato due nuovi comunicati come segue:

Milano, 22 Feb – 14:50

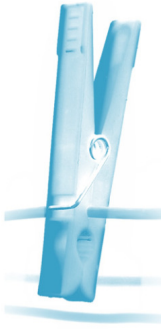
Borsa Italiana comunica i nuovi orari della seduta odierna per i mercati MTA, ETF, SeDeX, MOT e IDEM:

Mercato MTA: pre-asta dalle 14:55 alle ore 15:30; negoziazione continua dalle ore 15:30 alle ore 17:25; asta di chiusura dalle 17:25 alle 17:30 (invariato).

Mercato MOT: pre-asta dalle 14:55 alle ore 15:30; negoziazione continua dalle ore 15:30 alle ore 17:30 (invariato).

Mercati ETF e SeDeX: fase di cancellazione ordini: dalle 14:55 alle 15:30; negoziazione continua dalle ore 15:30 alle ore 17:25 (invariato).

Questo documento è stato scaricato dal sito www.lucapoma.info



Mercato IDEM:

- per i contratti FIB e MiniFIB: intervention before opening dalle 15:10 alle ore 15:15 (consentita la sola cancellazione degli ordini), pre-asta dalle 15:15 alle ore 15:30, negoziazione continua dalle ore 15:30 alle 17:40 (invariato);
- per tutti gli altri strumenti: intervention before opening dalle 15:10 alle ore 15:30 (consentita la sola cancellazione degli ordini), negoziazione continua dalle ore 15:30 alle 17:40 (invariato).

Milan, Feb 22 – 14:38

Il servizio MDF/DDM+ è ora disponibile per la login.

Seguiranno comunicazioni sui nuovi orari della seduta di negoziazione.

E oltre alle informazioni tecniche, perché non spiegare anche cosa è successo, cosa si intende fare per rimediare e scusarsi con gli operatori e il mercato?