

VISION

experian

**Experian
Italia News**

N.1 - Gennaio 2003

Cari lettori,

con il nuovo anno, oltre ai nostri migliori auguri, vi inviamo il primo numero di Vision in formato elettronico, creato dopo aver raccolto vostre richieste e suggerimenti e che speriamo possa costituire un mezzo d'informazione più veloce e tempestivo. Vision elettronico non sostituisce totalmente la versione cartacea ma la integra, uscendo più frequentemente. Saremo lieti di accogliere ancora opinioni e consigli affinché le nostre comunicazioni siano sempre più aderenti alle vostre necessità e affinché Vision rappresenti un vero e proprio strumento d'informazione al vostro servizio.

Buona lettura e ancora buon anno !

La Redazione: mktg&com@experian.it

**Contro le frodi, Detect: un "campanello d'allarme"
facilmente integrabile nei processi decisionali**



**SAVA S.p.A., la finanziaria del gruppo Fiat cliente del
Credit Bureau Experian dal 1997, ha messo in uso a Settembre 2002
il Sistema Detect.**

**Ne parliamo con Paolo Leone della Direzione Procedure e Politiche
di Credito, di Sava.**

**Dottor Leone, quali sono i motivi che hanno spinto Sava ad adottare
un prodotto antifrode come Detect?**

Sava è da sempre un'azienda molto sensibile al problema delle frodi e per questo ha puntato, negli anni, al continuo miglioramento del livello di professionalità delle risorse che si occupano del credito e all'adozione di strumenti di prevenzione all'avanguardia. Un prodotto antifrode come Detect ha quindi destato il nostro interesse, inducendoci ad effettuare una serie di test. Durante la prima fase di test è stata fatta l'analisi di un campione di contratti in regola e un campione di contratti fraudolenti, i cui risultati incoraggianti ci hanno spinto ad effettuare una seconda fase di test, più approfondita, sull'intero portafoglio clienti.

MBNA: con Experian verso l'Europa continentale

Experian ha assistito MBNA, la più grande emittente mondiale indipendente di carte di credito (102,8 miliardi di dollari di prestiti gestiti) nel lancio della prima carta di credito in Spagna, primo passo verso la penetrazione del mercato europeo continentale. Experian ha offerto, in outsourcing, una soluzione completa (GEMS) per l'elaborazione delle carte comprendente un sistema di elaborazione delle richieste, scoring, dati sul credito, gestione dei conti, scoring dei comportamenti e servizi di stampa e posta.



**P. J. O' Dwyer, Chief Executive Officer
di MBNA Spagna, commenta così:
"Experian ci è stata di grandissimo
aiuto per raggiungere il nostro obiettivo
di entrare sul mercato spagnolo entro il
2002. Il nuovo servizio di gestione dei
conti carta di Experian fa parte
integrante della nostra infrastruttura
europea e ci offre spazio e flessibilità
per il futuro."**

Come è stato utilizzato Detect in questa fase?

L'analisi ha focalizzato le transazioni processate da Sava nell'arco di un intero mese lavorativo. Le policy rules di Detect sono state parametrizzate con l'obiettivo di mantenere l'hit rate basso e mirato ad evidenziare solo i casi più significativi (circa il 2%). Quest'ultimo fattore ha confermato come Detect sia in grado di concentrare l'efficacia dell'azione sul solo segmento critico. Abbiamo valorizzato esclusivamente le connessioni rilevate sugli indirizzi di residenza e/o sul numero telefonico di casa e sul documento d'identità (solo se è presente almeno una delle connessioni precedenti) cercando di "osservare il fenomeno Detect" senza interferire nella normale attività di valutazione.

Quali sono stati i risultati di questo secondo test?

Il 54% dei casi segnalati come sospetti da Detect è risultato essere costituito da pratiche che Sava, nel rispetto delle proprie policy di credito, ha deliberato in maniera positiva. L'utilizzo di Detect nel processo di delibera avrebbe probabilmente portato a rianalizzare alcuni casi, fornendo comunque un elemento aggiuntivo nel processo decisionale di credito. Un altro 32% dei casi segnalati da Detect sono stati rifiutati in base alle policy di accettazione di Sava. Detect in questo caso ha in qualche modo "confermato" il valore negativo di queste pratiche. Il restante 14% dei casi segnalati è risultato essere costituito da pratiche ancora in fase di delibera durante il periodo di test.

Quali vantaggi trova in Detect?

Dal test è emerso come Detect, in un'ottica di prevenzioni frodi, possa dare notevole supporto ai processi di accettazione del credito di Sava. Infatti la funzione specifica di Detect è quella di fungere da vero e proprio "campanello di allarme" che allerta sul potenziale rischio riscontrato direttamente sul nominativo segnalato o su un nominativo collegabile. In conseguenza di ciò, per oltre 60 pratiche con alto rischio potenziale evidenziate da Detect, sono state attivate le procedure Sava di verifica antiruffa. Il prodotto è stato inoltre facilmente integrato nell'esistente architettura tecnologica della Centrale Rischi Experian e opera in perfetta armonia con il processo di valutazione automatica adottato da Sava. Infine i costi di installazione e manutenzione di Detect sono facilmente ammortizzabili prevenendo anche solo poche potenziali truffe nel corso dell'anno.

Per ulteriori informazioni sul Sistema Detect di Experian rivolgersi a: direzione.clienti@experian.it

Detect: il più efficace e flessibile sistema automatico per la prevenzione delle frodi

Detect è un prodotto immaginato e realizzato da Experian per combattere il fenomeno delle frodi nel mercato del credito al consumo. Detect opera in tempo reale verificando i dati di richiesta credito rispetto ad un database di diversi milioni di records, disponibile nel Credit Bureau Experian, alla ricerca di eventuali elementi che potrebbero evidenziare caratteristiche di natura fraudolenta.

In presenza di anomalie o incongruenze, rilevate in base ad un sistema di regole predeterminato, personalizzabile sulla necessità del singolo cliente, Detect evidenzia una serie di "segnali d'allarme" che possono anche essere eventualmente calibrati attraverso uno studio retrospettivo di un campione di dati dell'utente. Lanciato in Italia nel 1998, dopo aver dimostrato in UK di essere in grado di ridurre mediamente del 50% l'incidenza delle frodi, Detect viene costantemente migliorato con il rilascio al suo interno di nuove funzionalità e meccanismi di controllo.

Per ulteriori informazioni sul Sistema Detect di Experian rivolgersi a: direzione.clienti@experian.it

Experian continua a crescere con l'acquisizione di Nordic Info Group A/S

Experian ha recentemente firmato un accordo del valore di 90 milioni di sterline (circa 137 milioni di Euro) con EQT Danmark ed altri investitori minori per l'acquisizione di Nordic Info Group A/S. Il gruppo Nordic Info, di cui fanno parte RKI Kredit Information A/S (RKI) e Købmandstandens OplysningsBureau A/S (KOB) in Danimarca e CreditInform AS (CI) in Norvegia, fornisce

informazioni su aziende e consumatori ed ha conquistato, nel Nord Europa, una posizione di leadership.

L'acquisizione permetterà ad Experian, già molto ben posizionata nella regione, di offrire ai propri clienti una più ampia gamma di prodotti e soluzioni.

Benvenuto Country Manager per Experian Italia



Come molti di voi sanno già, Marco Benvenuto ha assunto dal 1° Novembre scorso il ruolo di Country Manager per la sede italiana di Experian dove coordina le tre linee di business: Information Services, Call Center, Research & Target Marketing. Benvenuto, 43 anni, proviene da Experian Spagna, dove ha operato come Managing Director, aprendo con successo un nuovo mercato per le operazioni del Credit Bureau Experian. Ha precedentemente maturato la sua esperienza professionale e una approfondita conoscenza del credito al consumo in aziende internazionali, tra cui American Express.

NOKIA: il "customer care" come strumento di "data intelligence"

Experian assiste Nokia con un Contact Center dedicato

Alla base del successo di Nokia vi è un sofisticato programma di Relationship Marketing che ha l'obiettivo di tenere aperto con il consumatore un canale di comunicazione a due vie, creando un circolo virtuoso di ascolto e raccolta delle sue richieste, organizzazione e analisi dei dati e produzione di informazioni intelligenti, sulle quali basare decisioni ed impostare azioni di risposta a breve e lungo termine.

La collaborazione tra Experian e Nokia si fonda proprio su un'identità d'approccio delle Aziende: l'idea che il dato raccolto non sia fine a se stesso ma, adeguatamente trattato ed interpretato, debba dar vita ad informazioni intelligenti e tradursi in decisioni.

Dal luglio 2001 Experian assiste con successo Nokia nel suo programma di Relationship Marketing attraverso un Contact Center dedicato. La struttura raccoglie ogni giorno le richieste dei clienti Nokia, cui fornisce risposte ed assistenza mantenendo elevati standard di servizio e producendo contemporaneamente informazioni organizzate.

All'interno di questo progetto, il Contact Center non costituisce soltanto un centro di assistenza alla clientela ma assume un ruolo più strategico, che richiede attenzione e qualità in tutte le fasi del processo: nelle attività di front end, che devono essere in grado di capire le richieste del cliente e dare risposte adeguate e puntuali; nelle attività di data collection; nell'attività di analisi e consolidamento dei dati, dove nascono modelli ed indicatori di sintesi in grado di fornire a Nokia diversi profili del cliente, delle sue attitudini e comportamenti e in base ai quali vengono generate le nuove attività di marketing e di customer care.

Una partnership estremamente produttiva tra le due aziende, Nokia ed Experian, che hanno tradotto il Customer Relationship Management in una vera e propria metodologia operativa e in uno strumento di successo.

Per ulteriori informazioni sul Contact Center Experian rivolgersi a: direzione.clienti@experian.it

Le Centrali Rischi: il ruolo sociale della gestione dei dati

Con questo articolo Experian Vision inaugura uno spazio dedicato al dialogo in corso col Garante della Privacy sul tema della gestione e dell'utilizzo dei dati. Un tema di attualità i cui effetti impegneranno tutti gli operatori che, a vario titolo e con differenti obiettivi, trattano i dati nell'ambito dei processi per l'erogazione di servizi e prodotti finanziari. Experian condivide in pieno i principi che ispirano l'azione istituzionale, ma ha anche evidenziato, laddove è stata invitata ad esprimere un parere, i rischi di "contro-discriminare" quella parte di clientela che non è mai incappata in problemi di informazioni negative e che rappresenta la maggioranza della popolazione che accede ai prodotti finanziari.

I dati (vedi tabella qui di seguito) che Experian ha rilevato nel proprio Credit Bureau, evidenziano come ormai anche l'Italia, pur rimanendo il fanalino di coda dei maggiori Paesi Europei in fatto di indebitamento per famiglia, abbia raggiunto un elevato livello di maturità nel cosiddetto "comportamento creditizio". Guardando alla distribuzione territoriale in tabella, è evidente come il mercato dei prodotti finanziari si ponga come indispensabile fonte di supporto e sostentamento nelle regioni con maggiori difficoltà per le famiglie. Tale ruolo "sociale" è fortemente sostenuto dall'attività svolta da aziende come Experian che, con i propri prodotti e col proprio Credit Bureau, consente alle aziende finanziarie di operare in un'ottica di continua evoluzione dei servizi a costi sempre più contenuti.

Una ricerca di Experian Business Strategies rivela le aree economiche più dinamiche d'Europa: cinque regioni italiane fra le più produttive

Di grande attualità un'indagine recentemente svolta da Experian Business Strategies, l'istituto di consulenza e di indagini macroeconomiche di Experian, che ha svolto uno studio comparativo sulla produttività delle regioni europee, i cui risultati sono stati riportati dalle principali testate giornalistiche nazionali ed internazionali. La ricerca ha preso in esame 200 regioni europee dimostrando come alcune di queste abbiano sistemi economici più ampi rispetto ai più piccoli stati dell'Unione. In sostanza 1/3 di tutte le ricchezze prodotte nella UE è riconducibile a 20 grandi regioni: tra le prime 14 figurano Lombardia, Lazio, Veneto, Emilia Romagna e Piemonte. L'indagine ha anche esaminato le potenzialità di sviluppo delle regioni europee facendo una proiezione al 2006.

La classifica integrale su: www.experian.it

Experian London Conference: come rendere l'informazione una leva decisionale

"Knowledge: the key business enabler", questo è stato il titolo della conferenza che si è tenuta a Londra l'11 e il 12 Novembre scorso nel prestigioso Hotel Landmark, un'occasione in cui si è parlato del gap esistente tra le informazioni e le decisioni: in un mondo nel quale l'informazione è diventata la nuova moneta globale è molto importante comprenderne il valore. I dati acquistano valore solo se ne capiamo il vero significato e se ci aiutano a prendere decisioni. L'evento ha riscosso molto successo registrando la presenza di circa 350 partecipanti, provenienti da tutto il mondo e di speaker di alto livello, appartenenti alle maggiori aziende multinazionali, società di consulenza, Università e Associazioni di settore.

ANALISI CONTRATTI CREDIT BUREAU EXPERIAN

Regione	Contratti Accesi rispetto al Totale	Contratti in Essere con 3 + Insoluti	Contratti Chiusi in Sofferenza
ABRUZZO	2,1%	1,4%	2,5%
BASILICATA	1,0%	1,6%	2,1%
CALABRIA	3,5%	2,2%	3,5%
CAMPANIA	7,6%	2,2%	4,7%
EMILIA	5,4%	1,3%	2,4%
FRIULI	2,1%	1,0%	1,9%
LAZIO	10,5%	1,3%	2,6%
LIGURIA	2,9%	1,0%	2,8%
LOMBARDIA	16,1%	1,0%	2,0%
MARCHE	2,3%	1,1%	2,2%
MOLISE	0,6%	1,4%	2,3%
PIEMONTE	8,8%	1,0%	2,4%
PUGLIA	6,5%	1,6%	2,8%
SARDEGNA	4,9%	1,2%	2,0%
SICILIA	10,0%	1,9%	3,5%
TOSCANA	6,5%	1,2%	2,1%
TRENTINO	0,9%	1,2%	2,4%
UMBRIA	1,2%	1,2%	2,3%
VALLE D'AOSTA	0,3%	1,0%	2,7%
VENETO	6,8%	1,0%	1,8%
TOTALE	100,0%	1,3%	2,6%

Per ulteriori informazioni sul Credit Bureau Experian: direzione.clienti@experian.it

La newsletter di Experian Italia è edita da
Direzione Marketing & Communication (T: 06 724221 - F: 06 72422480)
Questa pubblicazione è destinata esclusivamente alla comunicazione aziendale e non costituisce
prodotto editoriale ai sensi della L.62/2001.

Per richiedere l'iscrizione alla newsletter o per cancellare il proprio indirizzo dalla mailing list inviare
un'e-mail di richiesta a: mktq&com@experian.it

Experian è un marchio registrato sia nei Paesi UE che in altri Paesi ed è proprietà di Experian Ltd e
di organizzazioni ad essa associate.

EXPERIAN THE GLOBAL BUSINESS SOLUTIONS COMPANY

www.experian.com; www.experian.it