

VISION

experian

**Experian
Italia News**

N.3 - Aprile 2003



Barcellona 17-18 settembre 2003

1° Forum Experian Sud Europa e America Latina

"Il cliente fattore chiave nell'ambito del credito e del marketing"

Top Managers di aziende internazionali e personalità di spicco del mondo accademico porteranno al Forum idee ed esperienze per aiutarvi a comprendere meglio quel fattore che crea la differenza: il cliente finale.

Come raggiungerlo? Come gestirlo? Come mantenerlo?

Potrete ampliare la vostra prospettiva sul tema e trarre spunti dagli interventi presentati nella sessione plenaria e all'interno delle sessioni specialistiche dedicate a Marketing e Credito.

Contatti:

Isabella Bernardo
Experian
tel. 06 72 422 728
fax. 06 72 422 480
e-mail forum.barcellona@experian-crm.it

Experian e Scorex danno vita ad una nuova forza globale nei servizi di supporto decisionale

Experian ha acquisito da Scorex le restanti quote della joint-venture. Un'operazione da oltre 100 milioni di Euro, validata dalle alte aspettative di rendimento relative alle due società impegnate nella fusione. Grazie alle joint venture create nel 1996, Experian Scorex è già presente in Canada, Spagna, Italia, Grecia, Francia, USA e Sud Africa. La fusione tra Experian Strategic Solution e Experian Scorex allargherà questa presenza a tutti gli altri mercati sotto l'unico brand Experian Scorex, unendo il know-how di due imprese di grande successo in un unico team gestionale con una gamma di prodotti integrata. La domanda di sistemi di supporto decisionale si sta espandendo rapidamente in tutti i mercati del mondo e con l'unione delle risorse delle due società, Experian Scorex potrà offrire ai clienti i vantaggi di soluzioni perfezionate ed una vastissima esperienza che permetterà alle Aziende Clienti di ottimizzare i propri processi decisionali interni.

Ulteriori Informazioni su: www.experian.com

Experian - My Fin: informazioni, supporto decisionale ed una struttura di Call Center per lanciare una carta revolving

My Fin, società finanziaria creata dal **Gruppo Fondiaria SAI** e da **Meliorbanca**, svolge attività di credito al consumo tramite l'emissione e la gestione di carte di credito revolving, sia con il proprio marchio sia in co-branding con altre aziende o enti esterni.

My Fin stava introducendo sul mercato Sai Shopping, una carta di credito revolving a circuito MasterCard, che consente agli assicurati Sai di finanziare i premi di polizza a condizioni privilegiate.

Per supportare il lancio del prodotto, My Fin aveva bisogno di un outsourcer che fosse in grado di affiancarla nella gestione delle richieste di finanziamento, controllando il rischio di credito e svolgendo contemporaneamente una funzione di collegamento operativo con il network di agenzie assicurative.



Per rispondere alle esigenze di My Fin, nella fase di start up del servizio, Experian ha studiato una **soluzione personalizzata**, che ha integrato: le informazioni del **Credit Bureau**, un sistema di application processing **FEBO**, sviluppato da **Experian Scorex**, per la valutazione delle richieste di finanziamento ed il **Contact Center**, per la gestione operativa delle attività.

L'esito è stato molto soddisfacente: "Nel corso del 2002 gli operatori Experian hanno gestito in media oltre 1.500 richieste al mese, con un tempo limite di risposta di 15 minuti ed un flusso medio mensile di oltre 2.800 chiamate outbound e circa 1.000 inbound – ci riferisce Alessandro Borzacca Direttore Commerciale di My Fin – siamo molto soddisfatti dei risultati non solo quantitativi, ma anche qualitativi, considerata anche la delicatezza rappresentata dalla relazione tra il call center e gli Agenti Fondiaria Sai".

Dal punto di vista del credito, Gareth Adams Direttore Risk & Business Analysis di My Fin afferma: "L'adozione di Febo ha fornito a My Fin un robusto ed efficiente sistema di gestione dell'application processing. La flessibilità di Febo unitamente alla ricchezza delle informazioni del Credit Bureau Experian, hanno consentito di implementare rapidamente il processo autorizzativo, fornendo i presupposti per la nostra futura strategia di gestione del credito".

Per ulteriori informazioni rivolgersi a: direzione.clienti@experian.it

Finanziamenti auto: trend di mercato dal Credit Bureau Experian

Experian prendendo in esame le informazioni del suo **Credit Bureau**, che copre il **90% del mercato finanziamenti auto**, ha recentemente condotto uno **studio** sul settore. Vi presentiamo di seguito un estratto che evidenzia il trend dei finanziamenti auto tra il 1999 e il 2002. I grafici rappresentano importi erogati e distribuzione geografica mettendo a confronto comportamenti di captives (finanziarie legate ad una marca automobilistica) e finanziarie classiche.

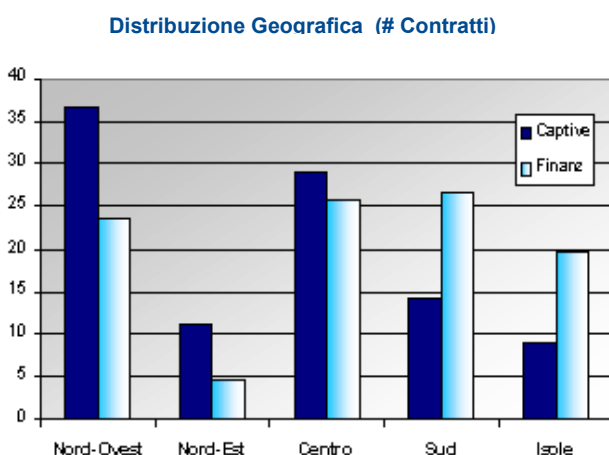
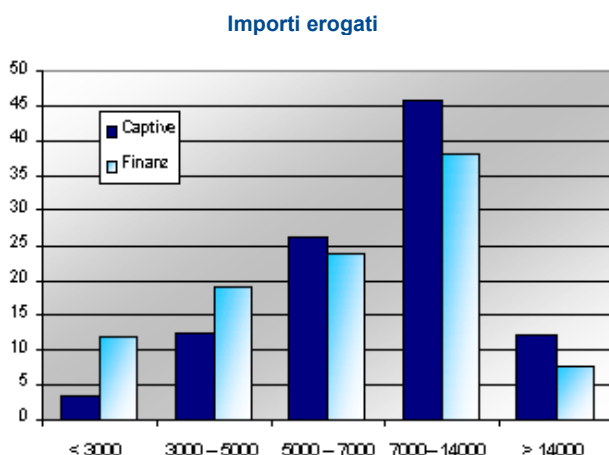
1° Workshop Experian Finanziarie Auto

Alla base della filosofia Experian: creare valore condividendo le informazioni

Si è svolto a Roma il 3 Aprile presso la sede dell'Unione Industriali il primo Workshop Experian - Finanziarie Auto. Scopo dell'incontro è stato quello di avviare un dialogo teso a condividere informazioni, know how ed esperienze tra "addetti ai lavori" e specialisti di settore. Durante la prima parte del Workshop sono state presentate una serie di analisi tratte dai dati del Credit Bureau Experian che hanno evidenziato i trend di mercato del settore finanziamenti auto, comparando comportamenti di Captives e Finanziarie Classiche.

La seconda parte dell'incontro si è incentrata sul tema della frode e sugli strumenti di controllo più efficaci nel settore finanziamenti auto. Una serie di Case Studies hanno dimostrato concretamente le capacità preventive di Detect, il sistema antifrode di Experian. Il problema delle frodi nel mercato dei finanziamenti auto è stato poi inquadrato in un'ottica internazionale con una relazione di Paul Sandelands, esperto Experian del settore, che ha presentato l'esperienza inglese. Sandelands ha illustrato le diverse tipologie di frode e le metodologie preventive impiegate in Inghilterra, sottolineando come gli strumenti di prevenzione basati sul principio della condivisione delle informazioni si siano dimostrati, fino ad oggi, i più efficaci.

Per informazioni rivolgersi a: direzione.clienti@experian.it



Se siete interessati a ricevere ulteriori informazioni sui risultati dello studio contattate: direzione.clienti@experian.it

La rilevanza sociale della frode. Esperienze internazionali a confronto

Il 26-27 Marzo si è svolto a Roma il convegno Consumer Credit 2003 realizzato da ABI in collaborazione con Assofin a cui Experian ha contribuito in qualità di sponsor e con un intervento sulle frodi.

La relazione presentata da Fabio Tortora, Direttore Marketing Strategico di Experian, ha sottolineato come l'ottimizzazione dei **processi di prevenzione della frode** passi attraverso il conferimento di una **maggiore rilevanza sociale al fenomeno**. La creazione di un fronte unico tra gli operatori, l'apertura di un dialogo tra pubblico e privati e una maggiore attenzione ai contributi scientifici, nonché una più ampia diffusione degli strumenti di prevenzione e controllo, rappresentano indispensabili presupposti per arginare il fenomeno frodi.

In quest'ambito **UK e USA costituiscono un ottimo esempio**. I due Paesi hanno fronteggiato l'aumento delle frodi attraverso la condivisione delle informazioni e la collaborazione tra Aziende ed Istituzioni. Il contenimento delle perdite per frode nel settore del credito ha infatti registrato in questi Paesi nell'ultimo anno un +58%.

Between: una partnership con Experian per realizzare un osservatorio sulla banda larga

Between, società di consulenza strategica e tecnologica leader nel settore ICT, ha promosso l'Osservatorio Banda Larga, con l'obiettivo di effettuare un monitoraggio triennale (maggio 2002-maggio 2005) sulla disponibilità di infrastrutture e servizi a banda larga nelle varie zone del paese, sui processi di adozione e sui modelli di sviluppo locali. L'obiettivo è quello di fornire a Regioni, Province e Comuni e a tutti i soggetti interessati, informazioni utili e non altrimenti disponibili, per comprendere le diverse problematiche connesse allo sviluppo della banda larga nel nostro Paese. Nell'ambito del progetto, Experian Research ha supportato Between offrendo un servizio di ricerca integrato. Dal punto di vista teorico Experian Research ha offerto la propria consulenza a Between per la costruzione dell'impianto metodologico, per la definizione dei questionari e per l'analisi dei risultati finali emersi, mentre dal punto di vista operativo, ha fornito la struttura di Call Center, per la realizzazione delle interviste sui target famiglie e imprese. A fine 2002, hanno aderito al progetto di Osservatorio Banda Larga: il Ministero delle Comunicazioni, il Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, Aethra, Albacom, Alcatel, ANCI, Atlanet, Cisco, Confservizi, Edisontel, Elitel, Fastweb, Formez, HP, Italtel, Netsystem, Postecom (Gruppo Poste Italiane), Rai Way, Sielte, Siemens, Tecnosistemi, Telecom Italia, Unioncamere.

Ulteriori informazioni su: www.between.it; www.osservatoriobandalarga.it

A tal proposito Fabio Tortora ha affermato “Tale collaborazione manca quasi totalmente nel nostro Paese e la situazione è aggravata da una realtà legislativa ambigua nella definizione delle tipologie di reati riconducibili alla frode e poco severa nella previsione e applicazione delle sanzioni. Una sensazione questa, confermata dai dati presentati da Experian sul 2002, in cui il "rate" medio di transazioni sospette evidenziato dal sistema Detect presso gli Utenti si è attestato intorno al 3%. Su oltre 2 milioni di connessioni di "controllo" effettuate dai clienti, inoltre, più di 50.000 hanno presentato collegamenti a contratti in essere e già in stato di “sofferenza”.

Per informazioni rivolgersi a: fabio.tortora@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: mktg&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

