

#guidailcambiamento



# Al tuo fianco per guidare il cambiamento

*Reagire velocemente per continuare a essere protagonisti*

## Enterprise agility ad smart route to digital transformation

- Despite the optimism and resilience are good indicators, the pandemic highlighted critical gaps in firms' ability to deliver effective digital journeys.
- Many decision-makers also admit effectiveness at engaging online customers hasn't improved sufficiently and is not keeping pace with rising consumer expectations.
- More than three-quarters (77%) regard making improved customer experience a critical or high priority.
- Besides the challenges posed recovery, firms are also grappling with numerous other commercial barriers to growth including legacy technology, budget constraints and ensuring seamless customer journeys.
- Accelerating digitisation strategies and expanding adoption of online channels are high priorities for nearly two-thirds (+60%) of decision-makers.



# Shock macroeconomico del COVID-19

- La pandemia del coronavirus è un'emergenza sanitaria senza precedenti nella storia recente
- A differenza della crisi 2008-2009, lo shock è universale: è globale dal punto di vista geografico e trasversale a tutte le componenti della società
- Come è apparso evidente da subito, sta richiedendo un intervento coordinato, imponente e ambizioso di politica economica per sostenere le famiglie e le imprese i cui redditi sono stati fortemente colpiti
- Experian mette a disposizione le proprie competenze per fornire strumenti concreti per aiutare i propri clienti ad affrontare l'attuale crisi Covid-19 ed in particolare la ripartenza



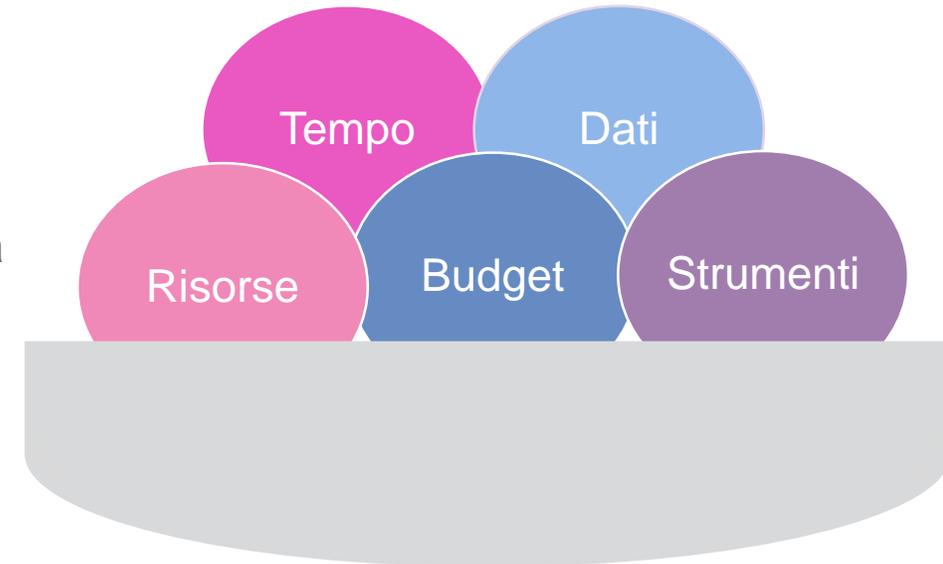
# Governare l'incertezza

Più dati, analisi predittive, velocità e processi efficaci:  
nuove opportunità



## E se tu potessi...

- Accelerare il processo decisionale ed il time to market
- Ottenere nuove informazioni dal mercato
- Sviluppare modelli analitici tenendo conto dell'impatto della pandemia
- Implementare velocemente nuovi modelli e strategie
- Ridurre il costo del rischio nonché di processi e infrastrutture
- Migliorare la customer experience



# Cambiano le regole del gioco

Con la pandemia il rischio di credito non solo sta aumentando, sta cambiando radicalmente



## SFIDE

### Customer experience

Ridurre le frizioni in fase di acquisizione della clientela e in fase utilizzo dei servizi

- Approvazione lenta o in ritardo
- Inconsistenza nella gestione della multicanalità

### Costi

Ridurre il costo dei processi e dell'infrastruttura

- Revisione manuale
- Parco fornitori parcellizzato
- Costo di sviluppo di nuovi applicativi e strategie
- Costo implementazione strategie / analytics

### Rischi e perdite

Ridurre le perdite derivanti da cattivi pagatori e frodatori

- Scorecard obsolete
- Molti falsi positivi a causa delle moratorie
- Cambiamenti repentini del mercato
- Frodi da canali virtuali

### Crescita

Accelerare la crescita ottimizzando i processi e aumentando le fonti dati accessibili

- Abbandono in fase di istruttoria
- Scarsità di informazioni su alcuni cluster di popolazione

### Compliance

Rispettare i dettami regolamentari

- Gestione omogenea e non discriminatoria della clientela
- Governance dei modelli di scoring e dei processi decisionali

# Reagire, velocemente

Per potersi adattare al cambiamento è necessario avere le informazioni utili a valutare l'impatto sul business e poter reagire velocemente



# REAZIONE

## Osservare

Osservare il nuovo contesto, cercando di prevederne le evoluzioni è fondamentale per dare direzione all'evoluzione - la tempistica di questa prima fase è critica

## Capire

Analizzare come la struttura ha reagito all'impatto del cambiamento, individuando le aree di criticità e di crescita

## Adeguare

Identificare gli strumenti più adatti ad affrontare il nuovo contesto:

- Processi
- Modelli analitici
- Infrastruttura

## Implementare

Le soluzioni individuate per aumentare l'efficacia aziendale, devono essere messe a terra il prima possibile, per contenere le perdite e soprattutto per avere vantaggio competitivo

## Monitorare

Il cambiamento sarà costante, avere degli strumenti che monitorino la solidità delle soluzioni implementate e che apportino correttivi in tempo reale è imprescindibile

# Adeguarsi per potere evolvere

Reagire al cambiamento senza subirlo, dotandosi degli strumenti adatti a competere nella nuova arena



## STRUMENTI

### Studio di fattibilità

- Overview dinamiche del rischio osservate sul sistema
- Effetti delle moratorie
- Maggiori impatti osservati sulle metriche di rischio
- Definizione prossimi passi

### Analisi di impatto

- Analisi di portafoglio, Impatto sul rischio (moratorie incluse)
- Impatto sulle metriche
- Simulazioni risk-adjusted
- Valutazione possibili impatti su processi e strategie creditizie

### Nuove fonti dato

- Potenziamento del monitoraggio del credito
- Arricchimento con dati da credit bureau anche le posizioni non consensuate (Nuovo Codice Deontologico)
- Sfruttamento delle informazioni ricavabili dal Web
- Rendere realtà l'uso di dati di open banking

### Analytics adjusted

- Revisione dei modelli con base dati e logiche analitiche che tengano conto dell'impatto della pandemia
- Adozione di modelli fast start come benchmark correttivo

### Decisioning as a service

- Scaricare a terra velocemente le revisioni, con il minimo impatto IT
- Go-live in 3 settimane
- Fonti dati interne ed esterne
- Metriche adjusted
- Processi e strategie aggiornati

**Lo studio di fattibilità è gratuito fino alla fine di Novembre: richiedilo subito!**

Per avere maggiori informazioni sui servizi o richiedere gratuitamente uno studio di fattibilità, scrivici a

[comunicazione@experian.com](mailto:comunicazione@experian.com)

