

DATA MANAGER

LA RIVISTA PROFESSIONALE DELLA DATA PROTECTION & COMMUNICATION TECHNOLOGY



COVER STORY
Ratmir Timashev
Veeam

Custodi di nuvole

DOSSIER

DENTRO LA NUVOLA E OLTRE

BI GESTIRE IL RISCHIO CON GLI ANALYTICS

EGOV LA SANITÀ SI RIORGANIZZA CON L'ICT

I-FINANCE DIGITALIZZARE PER COMPETERE

Gli analytics nel finance

Gestire il rischio in tempo di crisi

Le banche e le società finanziarie sono da sempre le aziende più attive nella BI. Negli ultimi anni, si sono incrementati gli investimenti nel risk management, necessario per una efficace gestione del proprio business, per offrire più alte garanzie ai risparmiatori e per rispondere ai nuovi e più vincolanti requisiti normativi.

Ecco, come gli analytics possono essere utilizzati per valutare e prevedere i rischi
di Michele Lovati

L settore finance, pur nella lunga crisi finanziaria che l'ha duramente colpito e che non è ancora del tutto superata, ha compiuto massicci investimenti in risorse e in tecnologie ICT. Tra le aree di maggiore investimento, le soluzioni di BI e le soluzioni di risk management. La BI è utilizzata nel finance per soddisfare le esigenze strategiche e operative delle aree più cruciali del business: la realtà in cui viviamo costringe ad analizzare scenari di business sempre più complessi, con tempi di risposta più rapidi e con analisi affidabili e approfondite. La gestione del rischio è fondamentale per far fronte alle incertezze del mercato in cui si opera, ed è condizione necessaria per evitare di ripetere gli errori fatti in passato.

LA BI NEL FINANCE

Le banche e le società finanziarie sono da sempre le aziende più attive negli investimenti nella BI. Ma in quali applicazioni investono? Lo abbiamo chiesto a **Mike Ferguson, CEO di Intelligent Business Strategies** (www.intelligentbusiness.biz) analista e consulente specializzato in business intelligence (BI) ed enterprise business integration, speaker per Technology Transfer in due seminari che si terranno a Roma alla fine del mese di giugno. «Da sempre – dice Ferguson – le società che operano nel settore finanziario sono state le prime ad adottare soluzioni di BI: in particolare, i più attivi sono stati il settore del retail banking e delle assicurazioni commerciali. Nel retail banking, per esempio, sono

state sviluppate applicazioni di BI per misurare e monitorare la redditività dei prodotti, per misurare e monitorare la redditività dei clienti, per migliorare la segmentazione della clientela, per misurare il rischio credito a livello di prodotto, per il monitoraggio delle frodi. Il monitoraggio delle frodi richiede gli analytics real-time, in cui il data mining è usato per costruire modelli in grado di rilevare i fenomeni fraudolenti in attività di transazione. L'attività di controllo include anche l'anti-riciclaggio di denaro, un settore in cui, nonostante gli investimenti, diverse banche sono state penalizzate soprattutto a causa della mancanza di una vera e propria visione a 360 gradi a livello del cliente, per tutti i prodotti e tutte le attività di transazione. La compliance ha anche portato a investimenti di BI nei servizi finanziari per la produzione dei report richiesti dagli organismi di regolamentazione per aderire alle diverse norme dell'Unione europea: Basilea II, Basilea III e Solvency II. Inoltre, molte banche commerciali si sono concentrate sui clienti per beneficiare di una migliore comprensione della redditività dei clienti e per migliorare la segmentazione della clientela. Le aree sales e marketing nel settore bancario sono gli sponsor principali dei progetti di BI correlati ai clienti. I vantaggi sono una migliore comprensione del valore del rapporto con la clientela per tutta la sua durata, potendo sfruttare le opportunità del cross-selling e dell'up-selling, e i risultati delle campagne di marketing».

RISK MANAGEMENT & BUSINESS

Il controllo dei rischi è sicuramente necessario per una efficace gestione del proprio business, per offrire più alte garanzie ai risparmiatori e per rispondere ai nuovi e più vincolanti requisiti normativi. Da anni, è apparso chiaro che fosse necessario disporre di modelli più sofisticati in grado di valutare nel modo migliore sia i singoli rischi, sia le interrelazioni fra le diverse tipologie di rischio per una visione integrata dell'esposizione della banca. Con tutti questi investimenti, ci si potrebbe chiedere come sia stato possibile non prevedere la crisi finanziaria degli ultimi anni. Spiega Ferguson: «Nonostante gli investimenti, fino al 2008 il sistema bancario non ha compreso l'importanza critica di una visione dei clienti, e di una loro analisi, a 360 gradi. L'unica area in cui c'erano carenze era la gestione del rischio del livello del credito dei clienti. Per anni, fino al 2008, le banche avevano implementato il risk management a livello di prodotto, dove era possibile sapere l'esposizione di un cliente per ogni singolo prestito/credito del prodotto. Tuttavia, al momento del crollo del mercato dei mutui in tutto il mondo, pochissime banche avevano un vero e proprio ritratto a 360 gradi di ogni esposizione al rischio della clientela in tutte le carte di credito, i mutui e i prestiti da essi posseduti. Questo significava che anche se molte banche avessero potuto conoscere il rating di un cliente che possedeva un prestito o un mutuo, non sarebbero state in grado di quantificare la loro esposizione globale nei confronti di un cliente con un prestito, un mutuo e due carte di credito. La mancanza



Mike Ferguson
CEO
di Intelligent
Business Strategies



Angelo Cian
responsabile soluzioni
di business intelligence
di Zucchetti



Mauro Tuvo
principal consultant
Information
Management
di System Evolution

di comprensione vera del rischio di credito a livello cliente ha costretto le banche a implementare data warehouse a livello cliente dove è possibile avere una visione globale di un cliente e di tutti i prodotti e servizi di loro proprietà. Solo quando questo accade, le banche possono raccogliere i benefici delle relazioni con la clientela».

GESTIONE STRATEGICA DEL RISCHIO

Il risk management (RM) è un processo che viene implementato da un'organizzazione per arrivare a una gestione strategica dei rischi, per migliorare l'analisi e il processo decisionale, e nello stesso tempo essere di supporto alla crescita e alle performance aziendali. Secondo dati IDC (www.idc.com) relativi all'anno 2012, il mercato del risk management ammonta a oltre 61 miliardi di dollari (tabella 1): questa cifra comprende investimenti nell'hardware, nel software, nei servizi IT e la spesa IT interna. Oltre 25 miliardi sono gli investimenti fatti nell'America del Nord, mentre quasi 20 miliardi, circa un terzo del mercato, è la cifra investita in Europa. La quota dell'Estremo Oriente è di poco inferiore al 20%, mentre

nel resto del mondo gli investimenti sono un po' meno di cinque miliardi. Le spese relative alla sola voce delle applicazioni software per il risk management ammontano a poco meno di dieci miliardi di dollari: anche in questo caso, l'area dove gli investimenti sono superiori è l'America del Nord, con un importo di 5,6 miliardi di dollari, seguita dall'Europa con 2,2 miliardi, dall'Estremo Oriente con 1,3 miliardi di dollari e, infine, dal resto del mondo dove gli investimenti superano di poco il mezzo miliardo di dollari. Negli ultimi anni gli investimenti in questo mercato stanno sensibilmente aumentando: vengono effettuati soprattutto da parte di banche e società finanziarie. Anche le aziende grandi e piccole che operano nel settore della produzione o dei servizi stanno - però - sviluppando importanti progetti in questo ambito. Spiega Angelo Cian, responsabile soluzioni di business intelligence Zucchetti (www.zucchetti.it): «Il rischio di credito è sicuramente il parametro monitorato più attentamente, perché in Italia il ritardo nei pagamenti - a tutti i livelli (e non solo considerando la situazione ormai paradossale della pubblica amministrazione) - sta diventando insostenibile soprattutto per le imprese ancor prima che per le banche. Per il momento, soprattutto il mondo finance sta utilizzando maggiormente gli analytics a supporto delle proprie unità di risk management, sia in considerazione delle normative europee, sia per aumentare la propria efficienza interna. Nell'ultimo periodo abbiamo riscontrato un aumento delle richieste anche da parte delle aziende di servizi e delle imprese che lavorano per commesse/progetti. Anche per questi motivi le soluzioni di BI sono in cima alle priorità di investimento in ambito IT. La soluzione Zucchetti, che si chiama InfoBusiness, nel 2012 ha fatto registrare un +23% rispetto all'anno precedente. Come sosteniamo sempre, però, le soluzioni di BI risultano efficaci solo se ci sono persone in azienda che sanno interpretare i risultati per prendere decisioni strategiche e imporre i cambiamenti organizzativi necessari a migliorare le proprie performance. Utilizzando InfoBusiness al nostro interno - ad esempio - abbiamo capito come migliorare il nostro processo di recupero crediti, attuando operazioni che ci hanno permesso nel 2012 di ridurre gli insoluti del 2,5% rispetto all'anno precedente. Questo ha significato per noi avere subito in cassa qualche milione di euro in più». Dello stes-

Fig. 1 - RISK MANAGEMENT APPLICAZIONI - 2012



so avviso **Mauro Tuvo**, **principal consultant Information Management di System Evolution** (www.systemevolution.it): «Abbiamo orientato le nostre soluzioni e i nostri servizi principalmente al settore finance. Banche e assicurazioni hanno la necessità - anche dettata da requisiti regolamentari - di valutare rischi di varia natura, attraverso opportuni modelli che richiedono l'impiego di strumenti analitici. È vero che anche in altri segmenti di mercato (utility o engineering & construction) hanno assunto una crescente rilevanza nel tempo alcune tipologie di rischio particolari - ad esempio, il rischio "paese", il rischio di tasso o particolari forme di rischio operativo - il cui monitoraggio costituisce un fattore chiave». Aggiunge **Massimo Missaglia**, **amministratore delegato di SB Italia** (www.sbitalia.com): «Numerosi settori si avvalgono di strumenti di analisi orientati alla valutazione e previsione del rischio, principalmente perché la maturità raggiunta dai sistemi di BI volti alla definizione di analytics in ambito di risk management consentono una grande rapidità di analisi: i settori bancario, assicurativo, farmaceutico, ospedaliero, utility, retail sono solo alcuni di quelli che possono avere enormi benefici dal controllo "intelligente" dei propri fattori di rischio. Questi strumenti sono utilizzati in numerosi settori, proprio perché le problematiche che consentono di indirizzare e risolvere sono trasversali e comuni alle diverse realtà: dalla media alla grande azienda, in settori dal bancario al farmaceutico. I benefici passano dal monitoraggio continuo del rischio alle attività di analisi predittiva sull'individuazione di cluster comportamentali in grado di identificare specifici soggetti compatibili con il fattore rischio analizzato. Per fare un esempio, grazie al sistema di BI implementato da SB Italia, una tipica media azienda italiana come Sicuritalia può avvalersi di analisi real-time e informazioni chiave per identificare problemi di business e nuove opportunità a beneficio sia del top management, sia dei diversi livelli aziendali. I risultati ottenuti consentono di analizzare dati aggregati e disaggregati da ricondurre al conto economico e di creare report operativi che coprono fino al dettaglio minimo dei costi».

LA FORMULA DEL RISCHIO

Gli ambiti nei quali sono utilizzate le soluzioni di RM e le loro principali caratteristiche sono ben sintetizzate da **Tuvo** (System



Massimo Missaglia
amministratore delegato
di SB Italia



Roberto De Flumeri
Offering Treasury
& Credit
di Gruppo Formula



Giovanni Campani
product manager Crediti
di Cedacri

Secondo IDC il mercato del risk management nel 2012 ammonta a oltre 61 miliardi di dollari

Evolution): «Nelle banche il rischio di credito è quello maggiormente considerato sia per motivi normativi, sia per l'impatto sui risultati. Distinguiamo in quest'ambito due tipologie di modelli: una, di orientamento più istituzionale, per la valutazione dei rischi nelle loro componenti descrittive (probabilità del default, perdita in caso di default, rating della clientela, requisiti di capitale); un'altra supportata da applicazioni analitiche per il monitoraggio, per esempio, della qualità del credito (mappe di transizione dei crediti nei differenti stadi di criticità). Le indicazioni regolamentari impongono inoltre che siano controllate altre tipologie di rischio, come quelle legate alle risorse umane, ai sistemi, ai processi, agli eventi esterni. Le evoluzioni della normativa in materia di vigilanza prudenziale sono poi orientate a una maggiore attenzione nei confronti di fenomeni quali il rischio informatico, la continuità operativa. In questi ambiti, ci aspettiamo una crescente attenzione da parte delle banche». Come si deve operare con questi strumenti? Lo spiega **Roberto De Flumeri**, **Offering Treasury & Credit di Gruppo Formula** (www.formula.it): «La crisi finanziaria, l'aumento del costo del denaro, gli obblighi normativi

e le nuove necessità di autofinanziamento, spingono molte imprese di diversi settori a una nuova cultura del cash e dei rischi. La direzione finanziaria si trova a orchestrare, in un movimento continuo, il capitale circolante nel rapporto con i fornitori, nelle condizioni di vendita per i clienti e nelle coperture sui prezzi delle materie prime. L'obiettivo è di padroneggiare l'uso delle linee di credito e degli affidamenti gestendo la disponibilità di risorse da investire a sostegno della strategia di business. E' inutile analizzare un solo fattore di rischio senza collegarlo ad altri e - d'altra parte - è spesso difficile che le PMI abbiano un modello di asset liability management (ALM). A questo proposito e per questa tipologia di aziende è utile oggi più che mai una gestione di "cash flow at risk", essendo importante non solo valutare il capitale necessario per resistere sul mercato e smobilizzare la posizione finanziaria nel tempo necessario, ma anche il livello massimo atteso di riduzione del cash flow. La modalità più attuata dai nostri clienti è la creazione di un rendiconto finanziario, dividendo - ove possibile - le voci in base ai rischi associati (commodity, mercato, tassi, legali, operativi, credito...) cui segue la simulazione di possibili scenari. È importante trattare ogni flusso finanziario come uno zero-coupon in base al fattore di rischio associato, calcolare il coefficiente di correlazione tra le variabili di rischio e attuare il calcolo VaR (value at risk), prevedendo anche stress test con modelli di estinzione anticipata o a vista di finanziamenti e linee di credito».

L'IT CHE DÀ CREDITO AL BUSINESS

Spiega **Missaglia** (SB Italia): «Fra le diverse tipologie di rischio, il rischio legato alla gestione dei crediti rappresenta uno dei più critici. Dotarsi di strumenti in grado di consentire un'immediata analisi degli insoluti, di verificare l'efficacia delle azioni di recupero crediti, ottenere automaticamente indicatori per evidenziare eventuali rischi su clienti o singole fatture, sono funzionalità integrate che consentono un'eccezionale possibilità di gestione e prevenzione». Aggiunge **Giovanni Campani**, **product manager Crediti di Cedacri** (www.cedacri.it): «La particolare congiuntura macroeconomica e le regolamentazioni sempre più stringenti inducono gli istituti finanziari italiani di ogni dimensione a gestire con crescente attenzione i processi del credito e i rischi collegati,

ottimizzando l'allocazione del capitale e la redditività degli impieghi. Di conseguenza, come Cedacri notiamo un significativo aumento d'interesse per le nostre soluzioni per la gestione dei rischi del credito, con oltre quaranta banche, che già si affidano alle nostre piattaforme. In particolare - con la nostra applicazione Origination Crediti - gli istituti finanziari possono automatizzare completamente il processo di erogazione del credito, dall'accettazione del cliente all'istruttoria della domanda di credito, dalla valutazione completa del cliente sotto il profilo dell'adeguatezza patrimoniale e della capacità economica di rimborso del credito, fino all'accettazione (o rigetto) della domanda. Tramite la piattaforma Credit Rating System di Cedacri - invece - le banche possono ottenere una maggiore automazione dei processi legati alla rating attribution, con il vantaggio di gestire tramite un unico motore applicativo una molteplicità di modelli di valutazione che si differenziano sia a livello di banca, sia per segmento di rischio. Infine, la nuova piattaforma di monitoraggio del credito di Cedacri, lanciata proprio in questi mesi, consente alle banche di ottimizzare la gestione del portafoglio crediti concessi e facilita l'esercizio di azioni correttive ancor prima che eventuali



Francesco Maselli
direttore tecnico Italia
di Software AG



Andrea Maderna
sales director
di BOARD Italia

anomalie si manifestino in modo conclamato». Oggi, questi strumenti sono utilizzati con nuovi approcci, come spiega **Francesco Maselli, direttore tecnico Italia di Software AG** (www.softwareag.com/it): «Le sfide del business poste dalla concorrenza globale, da clienti sempre più esigenti e marginalità sempre più esigue, vanno anche a caratterizzarsi in aspetti normativi e di gestione del rischio sempre più avanzati. Le realtà più innovative riescono - infatti - a ripensare i tradizionali strumenti di valutazione del rischio appoggiandoli su strumenti tecnologici sempre più raffinati di continuous control monitoring. Si rivoluziona in questa

maniera l'approccio e la percezione degli strumenti di risk management, che da essere tradizionalmente visti come un "freno" per le attività commerciali e di business development, possono essere utilizzati - come nelle vetture da competizione - per garantire prestazioni sempre più elevate e superare la concorrenza, in pratica per andare più forte. Nel caso delle nostre soluzioni ARIS GRC, il poter legare la mitigazione di rischi operativi e di compliance alla gestione e al monitoraggio dei processi di business collegati, permette di incrementare ulteriormente gli aspetti di governo, come la telemetria per i sistemi di controllo integrato delle vetture da competizione, garantendo al proprio business prestazioni elevatissime nei settori più diversificati». Alcuni esempi di utilizzo sono elencati da **Andrea Maderna, sales director di BOARD Italia** (www.board.com/it): «Molteplici nostri clienti utilizzano il nostro software per valutare i rischi connessi alle loro attività. Per esempio, un nostro cliente della grande distribuzione utilizza BOARD nell'area crediti, avendo implementato un'analisi sull'affidabilità della clientela e andando a esaminare l'evoluzione dei crediti accordati, la composizione delle garanzie, il rating e la sua evoluzione storica. Altri - come per esempio un primario istituto bancario - utilizza BOARD per l'individuazione di comportamenti inattesi o anomali delle filiali e soprattutto della clientela. Il sistema di BI implementato si basa su analisi di un set di key risk indicator (KRI) strutturati ad albero logico di aggregazione, suddiviso per filiali e per le seguenti famiglie di fenomeni: contante (prelievi e versamenti); rapporti (quelli potenzialmente a rischio antiriciclaggio); assegni circolari (emissioni e cambio); bonifici (Italia e Estero), carte e altro (ricariche e utilizzi). Ciascuna famiglia è rappresentata da un indicatore di sintesi, a semaforo, che assume un punteggio (scoring da 0 a 100), il quale rappresenta le filiali: compliant (semaforo verde), warning (semaforo arancione) e alert (semaforo rosso). Gli utenti possono poi procedere nell'indagine, in modo guidato, esplorando gli argomenti sottesi alle rispettive famiglie in maniera dinamica su molteplici dimensioni di analisi e fino al massimo livello di dettaglio, arrivando cioè alle singole operazioni/clienti che hanno generato il punteggio di rischio dell'indicatore».



Mirella Cerutti sales director Finance di SAS

HIGH PERFORMANCE ANALYTICS L'APPROCCIO DI SAS Più valore ai dati

La crisi finanziaria non è ancora superata e ancora adesso ci si sforza di stabilire l'ammontare delle perdite associate a svalutazioni di attivi o perdite sui crediti. «In ambito finanziario - spiega **Mirella Cerutti, sales director Finance di SAS** - stiamo notando che la rischiosità delle posizioni in portafoglio sta esercitando un forte impatto sul business in tutti i suoi aspetti, a cominciare dal

costo del credito per arrivare ai ricavi e agli stessi corsi azionari». Le banche si trovano nella necessità non solo di valutare il tasso di rischiosità nel suo complesso, ma anche di prevederne la dinamica. «Potere monitorare - per mezzo di report analitici e cruscotti direzionali sintetici, l'evoluzione delle posizioni critiche, l'andamento dei flussi di cassa e gli effetti degli interventi messi in atto per la rinegoziazione e il recupero - è fondamentale. In questo ambito, i business analytics fanno la differenza, perché consentono di ottimizzare l'allocazione delle risorse e l'offerta dei servizi e, al contempo, suggeriscono tra le alternative disponibili la più efficace e redditizia, simulandone gli effetti e le conseguenze sui costi. L'individuazione tempestiva dei segnali anomali e la capacità di esaminare nel dettaglio le cause che li hanno prodotti facilitano la definizione delle strategie ottimali per recuperare situazioni critiche. Negli altri settori di mercato invece evidenziamo tutti quei rischi legati alla tempestività di reazione da parte dell'azienda. Poter rispondere in real-time oggi, nell'era dei social network, diventa cruciale. Ma ci vuole la capacità di analizzare enormi quantità di dati, individuare quelli rilevanti e comprenderne il significato anche dal punto di vista semantico».