

# FRAUD MANAGEMENT. COME IDENTIFICARE E COMBATTERE LE FRODI PRIMA CHE ACCADANO

Con una visione sia sui processi di business, sia sui sistemi, Reply è pronta ad offrire soluzioni innovative di Fraud Management, basate su Business Rules Management System (BRMS). Un approccio BRMS, offre alle organizzazioni la possibilità di intervenire sulla redditività fornendo uno strumento di analisi dei propri dati per prevenire e combattere le frodi. Reply combina conoscenze sui processi Telco&Media con la capacità progettuale sui sistemi in modo da ottenere in brevissimo tempo ritorni degli investimenti.

## FRODE

Frode è un inganno perpetrato intenzionalmente per i propri fini, allo scopo di ottenere benefici non autorizzati (denaro, proprietà, ecc); a titolo di esempio frodi sono l'utilizzo di servizi evadendo il pagamento degli stessi; l'appropriazione di denaro attraverso l'uso improprio di mezzi di pagamento, ecc.

Le continue evoluzioni del mercato e delle tecnologie offrono a coloro che intendono perpetrare frodi sempre nuovi scenari e nuove modalità per portarle avanti.

Il Fraud Management System supporta le aziende interessate a questi fenomeni (come le Banche, i Media e i Telco), fornendo i tool necessari per la stima, il controllo e inoltre la prevenzione di questi comportamenti, allo scopo di contenere e contrastare le perdite di denaro e di immagine, traendo vantaggio dal patrimonio di informazioni messe a disposizione.

*La frode è un inganno intenzionale perpetrato per i propri interessi, per ottenere benefici non autorizzati (denaro, proprietà, ecc); le Frodi possono riferirsi ad ambiti giuridici, commerciale, fiscali, valutari, sportivi alimentari e bancari.*

## IDENTITY THEFT O FURTO D'IDENTITÀ

Evoluzioni rapide e continue del mercato e delle tecnologie forniscono continuamente nuovi scenari e metodi a coloro che sono intenzionati a commettere Frode. Ciò è dovuto all'uso crescente degli strumenti dell'Information Technology (Internet e PC), che non necessitano di documenti d'identità o della presenza fisica di una persona per un suo corretto riconoscimento. I nuovi strumenti dell' Information Technology forniscono la possibilità di essere utilizzati se si dispone di credenziali valide, che, se non protette nel modo giusto, potrebbero essere rubate da altri utenti.

Un'indagine su 50 Paesi differenti su 4000 compagnie mostra che il numero di società vittime di frodi in Europa Occidentale è aumentato del 5% dal 2001 al 2003 e, nel 2005, ha già raggiunto il 34%, mentre nell' Europa Centrale e Orientale è aumentato dell' 11% raggiungendo il 37%.

L'Italia è duramente danneggiata dal problema delle frodi e, da recenti studi (risalenti al 2004), è sfortunatamente al secondo posto in Europa, dietro la Gran Bretagna, per le frodi compiute attraverso l'uso di credenziali false o rubate.

L' Identità della Frode è comunemente nota come "furto d'identità".

## PERDITE DI IMMAGINE

L'aumento di transazioni on line, attraverso l'uso di carte di credito o l'esecuzione di operazioni bancarie on line ha portato ad un aumento del comportamento fraudolento. Nel Mercato Telco & Media il valore delle perdite per il Furto d'Identità è spesso identificato dal valore dei dispositivi fisici o hardware, ma le perdite di immagine sono spesso più grandi.

## BENEFICI DELL'ADOTTARE UNA SOLUZIONE DI PREVENZIONE FRODE

I fattori critici di successo nell'adottare una Soluzione Anti-Frode sono nelle fasi di creazione del servizio e di offerta al cliente. Inoltre nella gestione delle frodi sono da ricomprendere i processi, le leggi e i regolamenti (Basilea II).

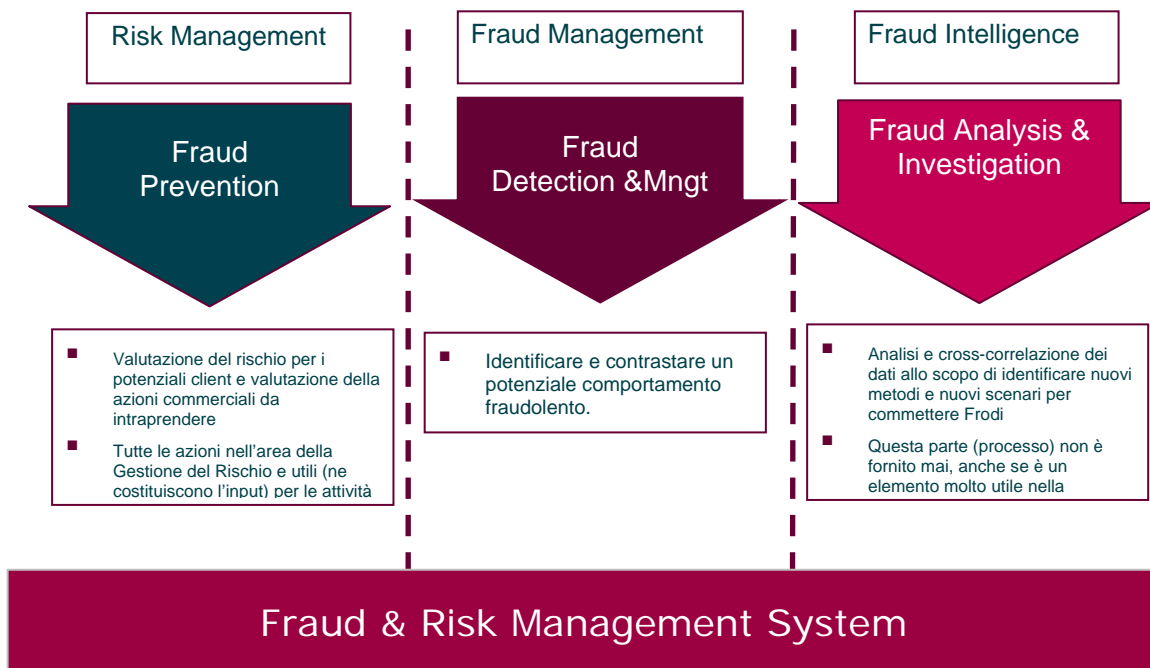
I vantaggi economici nell'adozione di una soluzione di fraud management sono dovuti alla riduzione della perdita economica legata all'utilizzo di servizi da parte di clienti che non ne hanno diritto, o per furto d'identità, o genericamente per illegalità.

Altri vantaggi non sono esattamente legati alla riduzione delle perdite ma:

- Maggior valore dei servizi forniti alla clientela, perché i servizi sono erogati in modo sicuro, certificati e garantiti dall'uso dei sistemi Anti-Frode,
- La riduzione e il controllo delle nuove sottoscrizioni/acquisizioni con Frode accertata,
- la riduzione dei costi relativi al recupero del Credito, su comportamenti fraudolenti
- la riduzione del numero di denunce per transazioni non riconosciute: Customer Retention e Win Back
- Vantaggi nei confronti della competition, gestendo le Frodi meglio e rapidamente, rendendo il Fraud Management un'opportunità per aumentare i ricavi
- Il "fraud shift" verso i competitor

## SINERGIA DEL PROCESSO

L' approccio ideale deve coinvolgere l'intera azienda e i suoi processi per fornire la soluzione-chiave per definire la Soluzione di Fraud Management.



Il modello funzionale per definire una soluzione anti-frode è costruito su tre componenti differenti:

- Prevenzione, includere tutte le componenti del valore chiave come l'identità del cliente, la creazione e il delivery del servizio, nuove applicazioni IT e tecnologie, nuovi processi operativi e organizzativi, sufficienti SLA
- Rivelazione e contrasto, include i processi di decisione e il back office
- Analisi e investigazione, include KPI e analisi dei dati

In generale la prima soluzione adottata è il Data Mining. L'analisi da condurre sui dati della compagnia deve essere laboriosa e complessa e richiede una capacità computazionale non indifferente allo scopo di identificare i modelli statistici opportuni per definire regole di prevenzione basate sull'analisi dei dati. Attraverso una tecnologia data mining è possibile raccogliere, analizzare e prevenire differenti comportamenti fraudolenti. Le tecniche data mining sono basate sull'analisi e l'esplorazione di un database di dimensioni notevoli definendo modelli e regole.

## BUSINESS RULES: IL MODELLO "AGILE"

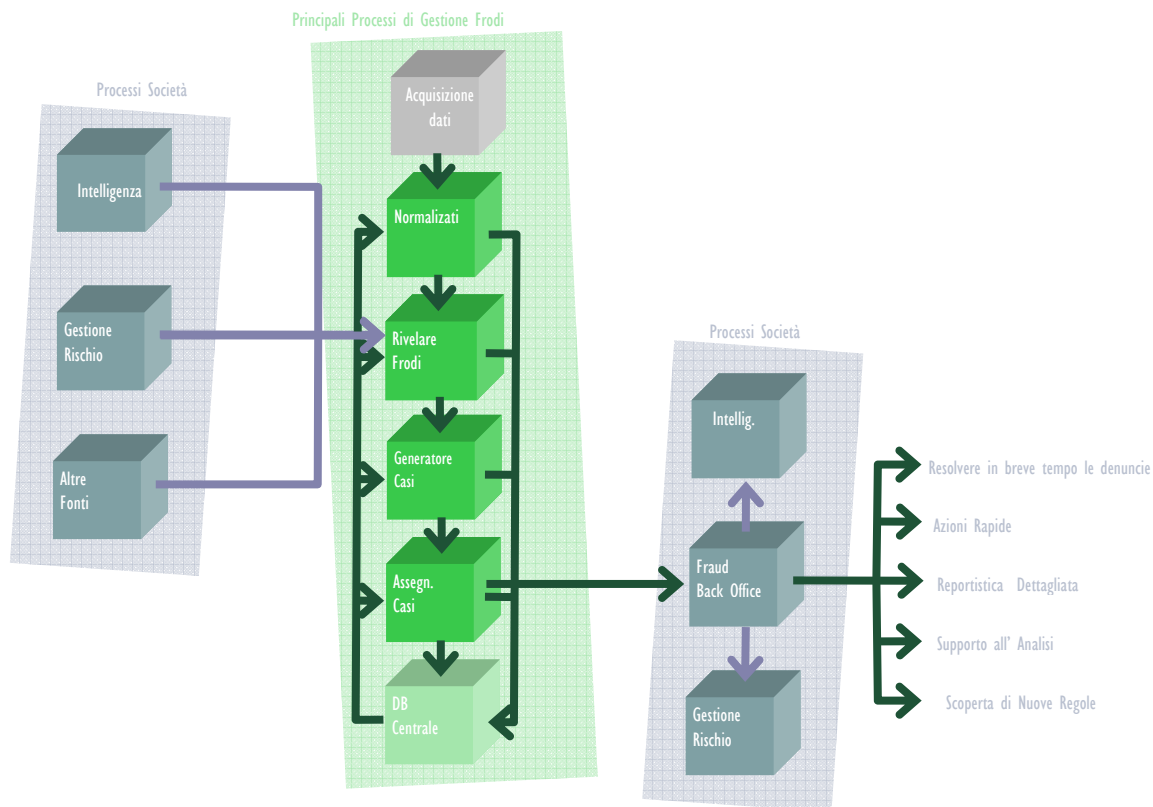
### BUSINESS RULE

Una Business Rule è una regola che implementa o modifica il comportamento di una applicazione di una compagnia di business, in accordo ai fattori che interagiscono con esso. La regola determina la logica che deve essere seguita da tutti i componenti software che sono parte di una applicazione di business.

Il fattore di successo cruciale di una compagnia che deve rispondere ai cambiamenti è l'adozione immediata, tempestiva e flessibile di ogni nuova regola di business. I BRMS supportano le richieste del business ai continui cambiamenti, senza la re-ingegnerizzazione delle applicazioni IT.

Un'infrastruttura di Fraud Management supportata da un BRMS (Business Rules Management System) è in grado di rispondere in maniera efficace e efficiente alle strategie di trattamento della Frode, aumentando la flessibilità e l'adattabilità dei diversi tipi di soluzioni adottate, attraverso:

- una facile scrittura di nuove regole
- una rapida rimozione delle regole esistenti
- tool box utilizzabili con semplici operatori booleani
- il potere dell'uso di "linguaggio naturale" per la definizione delle regole
- l'uso di un potente metodo deduttivo
- la possibilità di valutare nell'immediato le prestazioni delle nuove regole, senza un sistema duale
- l'opportunità di inserire nel rule flow nuovi casi basati sulle regole da "testare"

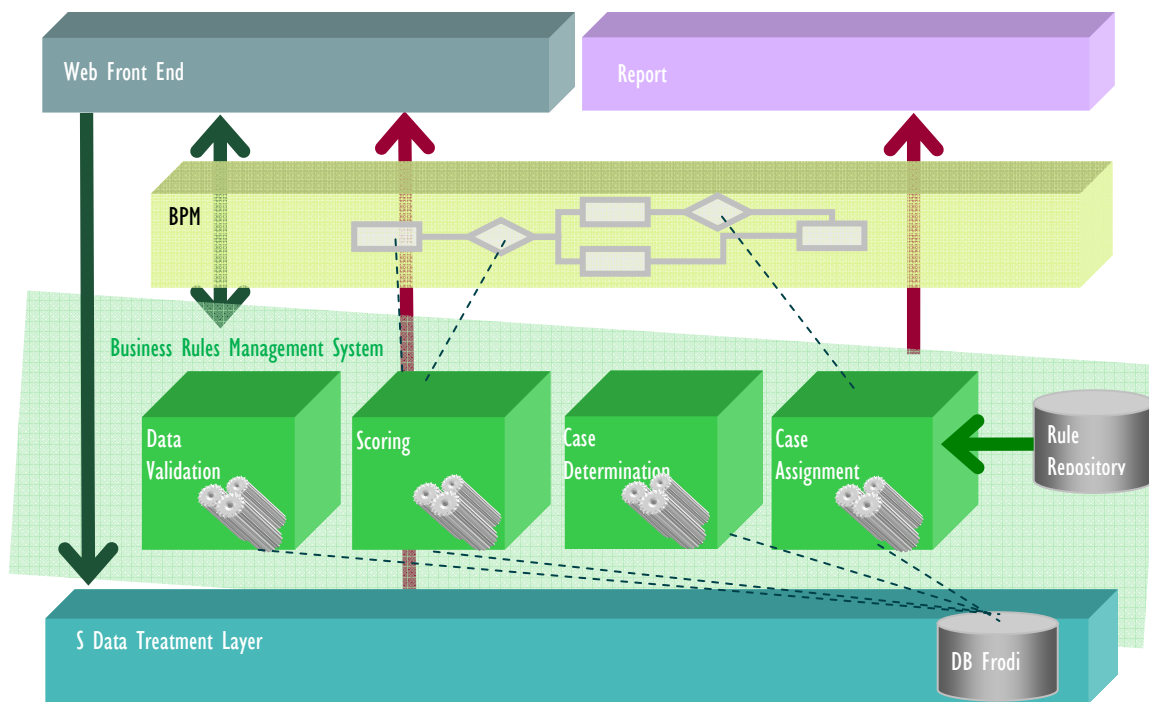


Architettura di Integrazione del Processo

- *Acquisizione dei dati: anche da sorgenti differenti ed eterogenee*
- *Normalizzazione e analisi dei dati (Alias matching, Data Integrity Check), basata sulle Business Rules (BRMS)*
- *Trattamento delle prove e dei fatti: attraverso un modello dinamico e configurabile, basato sulle Business Rules (BRMS) – tecniche di Data Mining*
- *Generazione di casi e valutazione del rischio: attraverso un workflow (un BPM se la complessità aumenta) modellato da un BRMS deduttivo*
- *Gestione dei casi e reportistica: attraverso un workflow (un BPM se la complessità aumenta) modellato da un BRMS deduttivo*

### SOLUZIONE DI PREVENZIONE FRODE: MODELLO ARCHITETTURALE

Soluzioni basate sui BRMS, al contrario del tradizionale e singolo approccio Data Mining, hanno il vantaggio di analizzare, tramite regole di business, i dati della società e mentre le applicazioni costruite con i BRMS possono trasmettere con flessibilità e prontezza, migliorando così, allo stesso tempo, l'intera politica dell'infrastruttura di gestione dell'impresa.



Layer Functional Architecture

*Le business rules sono espressioni tratte da politiche, regole, e procedure che sono incluse nel sistema (fonte ILOG, Inc.). L'architettura Funzionale in figura è basata sul BRMS di Ilog.*



Sytel Reply è la società del gruppo Reply specializzata nel mercato telecomunicazioni. La missione di Sytel Reply è supportare i clienti nei loro processi di innovazione tecnologica ed applicativa progettando, realizzando e gestendo sistemi per le aree BSS ed OSS degli operatori di telecomunicazioni.

Sytel Reply, grazie alla competenza ed esperienza maturate, mette a disposizione dei propri clienti un team di professionisti in grado di intervenire in tutte le fasi della progettazione di un sistema: dal design, all'analisi dei requisiti, allo sviluppo, e rilascio in produzione dei sistemi realizzati.

Sytel Reply  
www.reply.eu