

Sigla Credit: da Business Tradizionale a Fintech

Sigla Credit opera dal 2007 nel mercato della cessione del quinto dello stipendio (CQS) ed è oggi uno dei primi 10 operatori in questo comparto. Il CQS è un prodotto "tradizionale" che pur nella sua complessità permette ai lender di erogare un credito molto performante in termini di tassi, ticket e durate, spesso con maggior competitività rispetto ai prestiti personali, il tutto con livelli di rischio di credito limitati. Grazie a numerosi recenti interventi normativi e regolamentari, negli ultimi 10 anni il mercato della CQS ha visto una forte crescita passando da poco più di 3 mld di euro, in termini di nuovi volumi erogati, a circa 7 mld di euro nel 2020. Con l'entrata di nuovi operatori bancari alla ricerca di impieghi di qualità e con rendimenti ancora accettabili il mercato si presenta molto dinamico e si prevede una crescita del comparto a oltre 10 mld di euro di volumi nei prossimi 2-3 anni, per la maggiore diffusione del prodotto che assorbirà parte del mercato dei prestiti personali.

In questo contesto decisamente competitivo e sfidante Sigla Credit è riuscita a trovare una sua strada per la crescita, passando in relativamente pochi anni da 90 mln euro di erogato annuale (2014) a 290 mln euro nel 2020.

Facendo leva sulla tecnologia, il management ha reso concreta la visione strategica dell'azienda, sviluppando un modello commerciale basato su "Internet e Prossimità", dove le attività commerciali centrali si integrano con quelle degli agenti: una presenza capillare di agenti sul territorio (circa 104 agenti e 230 sub agenti e venditori) e importanti investimenti tecnologici per la digitalizzazione dei processi consolidano l'interazione con potenziali clienti (lead) anche su web e social.

Il percorso di revisione e integrazione della sua infrastruttura tecnologica, avviato nel 2016 da Sigla Credit per migliorare le proprie performance commerciali e operative, si è sviluppato secondo queste direttrici:

1. completa **DIGITALIZZAZIONE DEL "CICLO PRODUTTIVO"** con l'adozione di una piattaforma di Document Management System moderna ed efficiente per eliminare completamente il fattore carta da ogni processo;
2. creazione di una **PIATTAFORMA MODERNA PER LA GESTIONE MULTICANALE DELLA CLIENTELA**, in logica integrata con la rete agenziale;
3. introduzione di **ROBOT SOFTWARE (RPA ROBOT PROCESS AUTOMATION) SUI PROCESSI OPERATIVI** per guadagnare efficienza e velocità nella gestione delle pratiche;
4. sviluppo di un **SISTEMA DI DATAWAREHOUSING PER LA GESTIONE DEI BIG DATA** per l'ottimizzazione delle performance commerciali multicanale e operative.

Questa crescita permette così di offrire al potenziale cliente una vera esperienza integrata multicanale che l'agente poi sarà in grado di gestire agevolmente.

L'approccio Fintech di Sigla Credit è dimostrato anche da altri progetti attualmente in cantiere per supportare lo sviluppo del business dell'azienda: negli ultimi 5 anni, solo per investimenti, sono stati impiegati 3,5 mln euro in nuove tecnologie.

"Il Covid-19 ha accelerato il trend di spostamento della clientela da canali fisici a canali remoti/digitali e penso che la nostra azienda sia pronta a sostenere questo cambiamento: dobbiamo lavorare in modo sempre più integrato con la nostra rete agenti e insieme intercettare i nuovi trend distributivi. Gli sviluppi tecnologici che stiamo attuando sono tutti a beneficio del nostro business e di quello della nostra rete: già oggi stiamo condividendo con i nostri partner migliaia di opportunità di business al mese - dice Vieri Bencini, Amministratore Delegato e conclude - Il mondo evolve velocemente, il salto tecnologico è radicale; è nostro dovere continuare a investire sul futuro nostro e dei nostri partner".

Sigla Credit
Prestiti personali per progetti reali

DIGITALIZZAZIONE DEL "CICLO PRODUTTIVO"

La soluzione DMS adottata, tutta in cloud, oltre alla pura e semplice archiviazione documentale digitale - risposta concreta alla volontà di andare in direzione green producendo un minor impatto ambientale - offre una serie di funzionalità che hanno consentito la trasformazione digitale dei processi documentali presenti in azienda, che possono essere definiti, aggiornati e ottimizzati frequentemente, con una sensibile riduzione dei tempi di lavorazione e un abbattimento dei costi.

Tutti gli attori coinvolti nel processo di erogazione del credito possono monitorare lo stato di avanzamento della pratica e la conformità dei relativi documenti, tracciando al minuto ogni singola operazione intervenuta durante il suo iter. La piattaforma è in grado di ricevere file unici contenenti più documenti che vengono poi scomposti in tempi rapidissimi e archiviati nei distinti box documentali dei singoli fascicoli di pratica, senza alcun intervento umano. Altamente scalabile e fruibile via web, permette attività in smart-working, offrendo accesso sicuro ai dati e garantendo la consistenza dei documenti e dei dati archiviati. Grazie ai diversi work-flow e alla maggiore capacità di controllo e monitoraggio nelle singole fasi di lavorazione, è stata notevolmente incrementata l'efficienza dei singoli operatori e del processo produttivo in generale, a vantaggio sia della Rete che della clientela finale, avendo drasticamente ridotto i tempi di lavorazione.

PIATTAFORMA MODERNA PER LA GESTIONE MULTICANALE DELLA CLIENTELA

L'obiettivo strategico per Sigla è stato creare una piattaforma commerciale in grado di procurare e tracciare i contatti con la potenziale clientela per l'azienda, in logica multicanale e il più possibile automatizzata e assegnare i potenziali clienti in modo efficiente ed efficace ai due canali di vendita, il Canale Diretto e il Canale Agenti.

Gli interventi organizzativi e tecnologici messi in campo hanno permesso di strutturare team di consulenti e una piattaforma integrata e multicanale, così da permettere di seguire un cliente dal momento della richiesta di preventivo, fino al momento della firma del contratto e della liquidazione. Al cliente viene data anche la possibilità di chattare attraverso WhatsApp, sms o chatbot, e di ottenere una prima risposta sulla fattibilità del suo finanziamento pochissimi minuti dopo la sua richiesta, mentre il consulente su una piattaforma multicanale, integrata con il CRM aziendale, ha sotto mano tutta la storia del cliente così da poter offrire l'esperienza più personalizzata possibile: tutti i clienti intercettati dai canali remoti sono trasferiti alla rete agenti per la conclusione della vendita. Agli strumenti di contatto multicanale e al CRM, si affianca un software di Marketing Automation, in grado di poter stabilire, tramite la programmazione di algoritmi di AI, il miglior momento per interagire nuovamente con una parte di clientela non finanziabile in prima istanza. Il software, sviluppato su misura per Sigla Credit, si pone come obiettivo quello di ridurre al minimo il numero di tentativi e aumentare l'intera efficienza dell'area.

ROBOT SOFTWARE (RPA ROBOT PROCESS AUTOMATION) SUI PROCESSI OPERATIVI

Con il 2021 Sigla ha introdotto i primi robot RPA (Robotic Process Automation) all'interno della sua organizzazione, con l'obiettivo di continuare il percorso verso una sempre più completa digitalizzazione e automatizzazione dei processi.

Vengono impiegati robot software per eseguire attività ripetitive prima eseguite dai nostri operatori (data entry, gestione documenti, scarico di flussi, interrogazioni banche dati ecc.), guadagnando in efficienza e velocità. Le soluzioni RPA si suddividono in due categorie, a seconda che prevedano o meno l'intervento umano: Bot Attended, i robot sono come assistenti virtuali, aiutano il singolo operatore nella gestione delle proprie attività, aumentandone la produttività e Bot Unattended, i robot eseguono attività operative in autonomia senza alcun intervento umano e possono essere attivati da specifici eventi o programmati per essere eseguiti secondo una predeterminata pianificazione.

Attualmente i processi aziendali automatizzati tramite RPA sono 7, si inseriscono nei diversi sotto-processi di produzione e coadiuvano l'attività degli operatori, alleggerendoli delle attività ripetitive durante le fasi di erogazione del credito, pre-acettazione assicurativa, richiesta e ricezione polizze assicurative, interrogazione di banche dati ecc.; altri 6 processi sono in cantiere e saranno completati entro la fine dell'anno corrente. L'operatore così passa dall'essere esecutore di processi ripetitivi a supervisore del lavoro dei robot, monitorandone le performance e intervenendo per risolvere eventuali anomalie rilevate dall'attività dei robot.

SISTEMA DI DATAWAREHOUSING PER LA GESTIONE DEI BIG DATA

Saper utilizzare i dati per ottimizzare le decisioni aziendali è un vantaggio strategico. Il volume e la complessità dei dati sono in rapido e costante aumento, la loro interpretazione diventa ogni giorno una sfida: per catturare, analizzare e valutare i fenomeni servono infrastrutture tecnologiche, strumenti e metodologie big data. Per questo Sigla ha introdotto in azienda uno strumento di Data Warehouse (DWH), cioè uno strumento di organizzazione e gestione del patrimonio informativo dell'azienda, che centralizza e consolida grandi quantità di dati da più origini, esponendo le informazioni in un formato a maggiore accessibilità rispetto alle migliaia di tabelle tipiche dei grandi DB relazionali.

Per permettere agli analisti di business di utilizzare il DWH sono stati introdotti strumenti di Business Intelligence e di Business Queries, per facilitare l'estrazione, la elaborazione e la rappresentazione dei dati stessi.

I dati aziendali vengono rappresentati tramite report interattivi che valorizzano le informazioni provenienti da fonti tra loro eterogenee, accendole e strutturandole e dashboard che offrono una visione d'insieme dei principali KPI aziendali, permettendo quindi di valutare in un colpo d'occhio il rendimento delle singole aree di business e di poter prendere decisioni con sicurezza. Lo strumento incorpora elementi di machine learning che consentono di creare modelli di apprendimento automatico o di arricchire i dati con modelli pre-costruiti.