

PROGETTO DIGITAL AGENCY

*VISUALIZZAZIONE APPROPRIATA DEI DATI DEI CLIENTI
PER PIANIFICAZIONI DI MARKETING E DI CROSS
SELLING MIRATE*

IL CLIENTE

Il cliente è un'importante **agenzia assicurativa europea**, tra le prime al mondo.

Questo progetto riguarda la riorganizzazione digitale delle agenzie che hanno l'esigenza di **vedere i loro dati in maniera appropriata** per poter fare le **proposte corrette al cliente**, anche in base alle sue polizze attive e a tante altre informazioni. Questi dati inoltre devono poter essere **consultati liberamente in modo semplice** anche da utenti che non hanno molta dimestichezza con strumenti di Business Intelligence.

Si aggiunga che prima del progetto la sede centrale dell'agenzia spediva i dati alle singole agenzie, ed ognuna analizzava "l'export".

LE ESIGENZE

Il cliente aveva la necessità di fornire agli agenti strumenti di monitoraggio in grado di visualizzare in modo appropriato i dati relativi ai propri clienti già a portfolio, allo scopo di **pianificare azioni di marketing e cross selling** mirate: questo significava proporre la polizza o il prodotto giusto al cliente giusto, nel momento in cui ne aveva bisogno grazie alle analisi dei dati già in possesso della filiale. Al contempo una delle richieste riguardava la razionalizzazione delle architetture e dei sistemi a disposizione dei medesimi. Punti di attenzione sono stati quindi la garanzia della coerenza e della consistenza del dato, la necessità di produzione di flussi per elaborazioni custom (XML) e il contenimento dei costi (agenzie plurimandatari).

SOLUZIONE

Per innovare, da un punto di vista di approccio architeturale e tecnologico, BNova ha proposto di **mantenere i dati centralmente** e fornire un **portale web per accedere ai reports**.

I temi importanti da analizzare erano 2:

- 8000 utenti circa con accesso ai reports (non si possono soddisfare le richieste di 8000 utenti su come sviluppare i reports)
- L'autonomia per certi utenti poteva essere molto complessa perché non abituati a strumenti simili

ARCHITETTURA

Per l'architettura è stato scelto **Pentaho**, nello specifico il modulo **interactive reporting**, per dare autonomia agli utenti ma in modo semplice e simile ad un foglio word, così ogni agente è in grado di aggiungere o togliere campi per crearsi da solo il report su misura e salvarlo nella propria cartella personale o del gruppo. Ciò porta con sé una riduzione dei costi ed un'apertura verso il mondo Big Data.

Per il database invece è stata scelta la soluzione **Vertica**, oggi di proprietà di **Microfocus**, un **database analitico** molto performante. Vertica permette l'utilizzo di un db colonnare indipendente dal DBMS, scalabile, flessibile, veloce. Questo garantisce dei tempi di risposta pari o migliori dei precedenti quando il dato era fisicamente presente in agenzia e non centralizzato e costi contenuti.

RISULTATI

Grazie alla scelta architettonica sono stati raggiunti diversi obiettivi: una maggiore efficienza ed efficacia della soluzione, un risparmio rispetto a soluzioni vecchio stile secondo componenti in place, performance migliorate (sistema scalabile senza costi di licenza aggiuntivi), raccolti elementi utili per definire la target picture in ambito Big Data.