

DAMA ITALY-inFinance

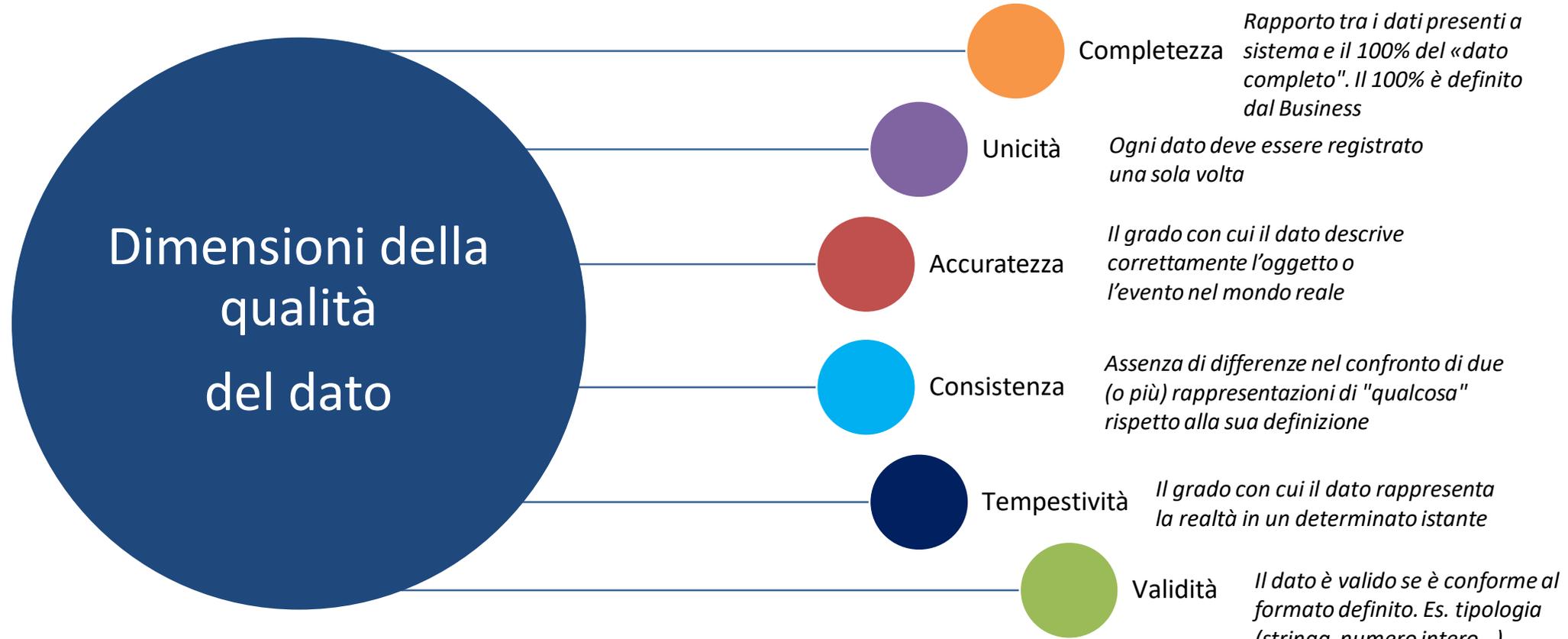
18.02.2020

13:00-14:00



- Siamo nell'era dei dati, il tempo in cui per ogni organizzazione le informazioni sono l'asset più importante, la risorsa più essenziale.
- Una gestione efficiente dei dati genera informazione, l'informazione se opportunamente veicolata origina conoscenza, e solo la conoscenza può portare a corrette decisioni.
- Un Dato è di Qualità “quando è adatto allo scopo”
- Ognuno in un'azienda ha una parte di responsabilità durante il processo di creazione di un dato di qualità
- Non serve la stessa qualità su tutti i dati disponibili in azienda
- Esiste ISO8000 come standard internazionale “La capacità di creare, raccogliere, archiviare, gestire, trasferire, elaborare e presentare i dati per supportare i processi aziendali in modo tempestivo ed economico. Richiede sia una comprensione delle caratteristiche dei dati che ne determinano la qualità sia la capacità di misurare, gestire ed eseguire report sulla qualità dei dati”

Data Quality- Quando un dato è di qualità ?



- Quale è il dato di qualità che mi serve per rispondere alla domanda se stamattina uscendo dovevo prendere i guanti o no ?
- Un esempio aziendale dell'importanza della qualità è quello del Listino di Vendita
 - Cosa accade se sono in ritardo nel caricamento ?
 - Cosa accade se non è completo ?

Dicembre 2003 – ponte tra Germania e Svizzera

Gli svizzeri e tedeschi iniziarono a costruire un ponte di collegamento tra le due nazioni

Nel punto di incontro trovarono che il ponte presentava un dislivello di 27 cm. Come mai?

Il sistema tedesco prende come riferimento per misurare l'altitudine il mar Baltico mentre il sistema svizzero il mar Mediterraneo.

- Mancanza di Leadership e Commitment
- Non riuscire a comunicare correttamente i costi legati ad una scarsa qualità e gestione dei dati
- Non realizzare valore aggiunto per il business rapidamente e costantemente
- Non focalizzare gli sforzi sui dati che davvero sono rilevanti
- Attribuire responsabilità per la gestione dei dati senza aver fornito la necessaria formazione
- Focalizzarsi troppo sul monitoraggio dei dati invece che sul loro miglioramento
- Pensare che sia solo un tema tecnologico

- Visione parziale della situazione aziendale per mancanza di informazioni attendibili
- Implica il sostenimento di costi alti, superflui per la gestione più volte dello stesso dato
- Implementare sistemi di data warehouse o data mining su dati di scarsa qualità è molto rischioso. Necessità di elaborazioni extra sistema per pulire i dati
 - Esempio di un' azienda in cui la categoria degli articoli, non essendo correttamente caricata in anagrafica veniva ricavata dalla descrizione ! Es. biscotti... il tutto ovviamente off line in un foglione excel
- Perdita di fiducia nel sistema con affermazioni del tipo « I dati sono sbagliati»
- Azienda non «Data Driven»

- Data Warehouse:
 - Nasce negli anni 80 nel momento in cui la tecnologia ha permesso alle organizzazioni di integrare i dati provenienti da una serie di fonti in un modello di dati comune aprendo la possibilità di sfruttare i dati per prendere decisioni e creare valore all'organizzazione
- Obiettivi principali:
 - Ridurre la ridondanza dei dati
 - Migliorare la coerenza delle informazioni («unica fonte della verità»)
 - Risparmiare tempo nella creazione di analisi/report
 - Consentire ad un'azienda di utilizzare i propri dati per supportare le funzioni operative e per poter prendere delle decisioni «informate»

- **Business Intelligence (BI)** ha due significati:
 - Un tipo di analisi dei dati finalizzata alla comprensione delle attività organizzative e delle opportunità
 - Un insieme di tecnologie che supportano questo tipo di analisi dei dati
- **Analytics**
 - Strumenti software che consentono di analizzare i dati attraverso delle analisi multidimensionali
 - Power BI (Microsoft)
 - Qlik
 - Business Object (SAP)
 - Board
 - Cognos (IBM)
 - Tableau
 - Sisense

Esempi di analisi ottenibili



La rappresentazione attraverso grafici, immagini, colori spesso consente una visione immediata dell'andamento che i numeri non sempre riescono a trasmettere.



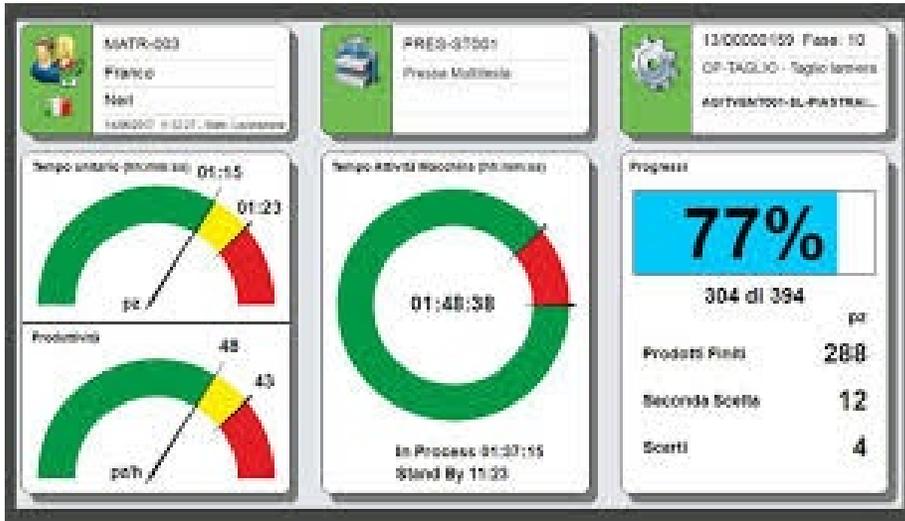
- Esempio: una visione geografica delle vendite rende evidente subito la situazione



- Qualità dei dati (anche all'origine)-Con il processo completamente automatizzato ancora di più
- **Sul progetto coinvolgere anche chi si occupa del business, non solo l'IT**
- Focus sugli obiettivi di business
- **Iniziare con la fine in mente**
- Riepilogare e ottimizzare alla fine, non come prima cosa
- Pianificare dei rilasci parziali per iniziare a dare risultati e risposte in maniera incrementale
- **Promuovere la trasparenza e il self service**
- **Il Self Service avvicina il business all'IT e consente di essere più tempestivi nelle decisioni**

- Semplificando si può dire che il bilancio di una qualsiasi azienda ha le stesse voci di ricavo e costo e quindi la struttura è simile
- I dati quantitativi interessanti da analizzare in ogni azienda sono invece molto diversi e dipendono ad esempio da:
 - Tipo di Azienda (Produzione, Commerciale)
 - Tipo di prodotto (valore, diffusione, mercato di appartenenza..)
 - Fattori chiave per migliorare la marginalità
- Nei dati quantitativi serve un dato di qualità (ricordiamoci la definizione data durante l'argomento Data Quality)
- KPI sono da individuare per ogni singola azienda oltre ad individuare quelli classici

KPI- Key Performance Indicators



• In produzione

- **Utilizzo lordo**: Totale ore macchina/Calendario
- **Utilizzo netto**: Totale ore macchina – ore di manutenzione/Calendario fabbrica
- **Disponibilità**: Totale ore macchina – fermi – ore di manutenzione/Calendario fabbrica
- **OEE** Overall Equipment Efficiency (o Efficienza Generale dell’Impianto)

• Clienti

- **Customer Satisfaction Index**
- **Clienti Nuovi**
- **Clienti Persi**
- **Clienti Attivi (Come individuarli ?)**

- **Misurabile**: solo le metriche effettivamente disponibili e quantificabili hanno valore.
- **Di impatto**: se il parametro non incide minimamente sull’obiettivo di business di riferimento, allora non è un KPI aziendale.
- **Utile**: perché ti fornisce dati che ti permettono di mettere in campo azioni immediate per raggiungere i tuoi obiettivi.

Le banche hanno moli enormi di dati ma non sanno cosa farne...

- Quante volte viene fatta una proposta da una banca da vero C.R.M.?
- Una banca sa quando il cliente ha pagato una polizza assicurativa.
- Una banca vede i movimenti della carta di credito.
- **Nessuna banca propone una polizza alternativa al cliente esattamente un mese prima della scadenza con una offerta che non può rifiutare!**
- Nessuna banca propone ad es. ai big spender per viaggi e voli offerte di servizi o fidelizzazione.
- Nessuna banca offre un servizio di analisi della Centrale Rischi.
- Nessuna banca offre un finanziamento alternativo a quello che passa sulla carta di credito del cliente...



[Richiedi un prestito al nume](#)
[Dove siamo](#) [Contatti](#)

↳ [HOMEPAGE](#) / [CARTE DI CREDITO](#) / [SERVIZI](#) /

Pagamento Rata Findomestic

Puoi pagare online le tue Rate

In Area Clienti puoi pagare online le tue rate Findomestic con la tua Carta Visa/Visa Electron, Mastercard o Maestro. Non puoi utilizzare per questo tipo di pagamento le Carte di Credito emesse da Findomestic Banca. In Area Clienti puoi anche stampare il bollettino postale della rata del tuo finanziamento o della tua Carta con l'importo da pagare o attivare il rimborso delle rate con l'addebito diretto sul tuo conto corrente bancario

BBVA (2015): La banche saranno software companies



Francisco González: “The future of banking is decided in places like this one”

BBVA Chairman & CEO Francisco González pointed out the dramatic impact that technology is having on the transformation of the financial sector during his speech at the Mobile World Congress in Barcelona. “BBVA will be a software company in the future,” said Francisco González, who anticipated that BBVA will compete in the new digital ecosystem.

Non avere idee ed una strategia porta a scelte suicide...



CRÉDIT AGRICOLE
Una grande banca, fatta per te.

TUTTI I VANTAGGI NON TI BASTA? **APRILO ADESSO**

BUONO REGALO AMAZON.IT

Conto Adesso premia le tue passioni offrendoti un **Buono Regalo Amazon.it*** da € 200 da utilizzare per i tuoi acquisti online.

[SCOPRI LA PROMO](#)

 **APRI ONLINE CONTO ADESSO**
Apri online il conto a zero canone compilando il form.

 **ACCEDI ALLA PRATICA**
Entra nell'area "accedi alla pratica" e firma digitalmente la documentazione.

 **COMPLETA L'ATTIVAZIONE**
Apri con un Selfie o effettua un bonifico di €100 da un conto con la stessa intestazione.

- Regalare un buono Amazon significa cedere i dati dei propri clienti **GRATUITAMENTE** ad un futuro concorrente!
- Amazon ha già la licenza bancaria ed è solo in attesa di entrare sul mercato.



Benvenuto
Apple Pay

UniCredit | Apple Pay

- Apple appena vorrà offrire servizi bancari possiederà già un incredibile database di clienti prospect che le banche, nel tentativo di non risultare vetuste, gli hanno regalato in cambio della tecnologia di mobile payment.

- Il termine Big Data si riferisce a un ampio volume di dati indirizzati alle imprese. Nonostante l'importanza quantitativa, la vera rivoluzione è la capacità di analizzare tutte queste informazioni per produrre valore e conoscenza.
- I big data possono essere riassunti in cinque caratteristiche fondanti:

Volume: Considera la quantità di dati che le organizzazioni raccolgono da una ampia varietà di sorgenti.

Velocità: I dati fluiscono, si generano, si acquisiscono, si aggiornano e si elaborano a una velocità senza precedenti: vanno gestiti in tempo reale.

Variabilità: I flussi informativi hanno picchi periodici e significato differente a seconda del contesto e del luogo virtuale in cui vengono reperiti.

Varietà: Considera le differenti tipologie di dati sia rispetto alla fonte che al formato:

Dati Strutturati: rispettano regole predefinite come la tipologia di contenuto, il formato e la lunghezza. Sono facili da archiviare e interpretare.

Dati Semi-strutturati: non sono conformi a un database, ma sono suddivisibili in record abbastanza strutturati. *Dati non strutturati:* non seguono regole, quindi sono di difficile interpretazione (documenti di testo, email, video, audio e transazioni).

Volatilità: è la frequenza con cui si verificano le modifiche dei dati e perciò quanto a lungo i dati risulteranno utili

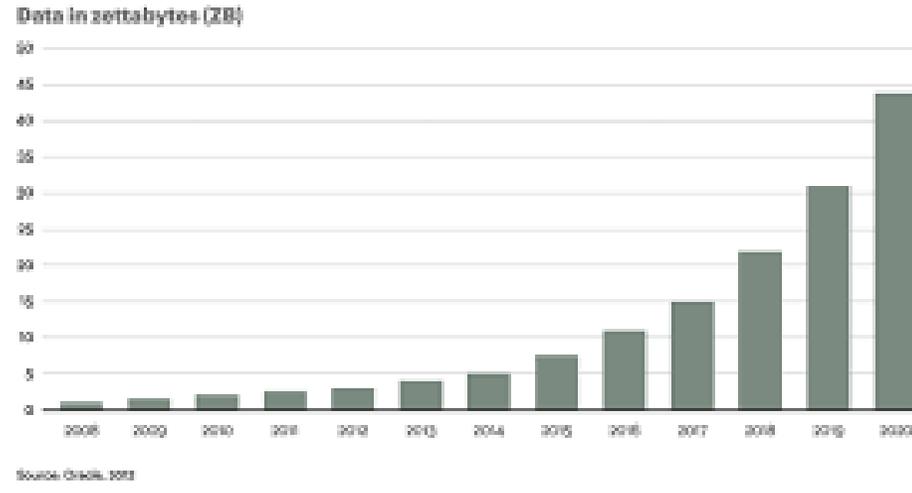
Veridicità: quanto i dati sono affidabili

- La Data Science fa analisi predittive e guarda al futuro, mostra i trend.
- La Data Science analizza i dati raccolti dal Web, dagli smartphone, dai clienti, dai sensori e da altre fonti.

Big Data e Data Science



Figure 1
Data is growing at a 40 percent compound annual rate, reaching nearly 45 ZB by 2020



- Si stanno incrementando significativamente i dati a disposizione visto anche il diffondersi di dispositivi IOT (Internet Of Things)
- Senza gli strumenti adeguati non si possono “umanamente “ gestire
- Sviluppo di concetti quali l’Intelligenza Artificiale, il Machine Learning e il Cognitive Software
- La maggior parte dei dati sono all’esterno del sistema aziendale
- Vengono venduti (esempio Dati Nielsen, Dati IRI, Social)
- Tanti o pochi i dati devono essere quelli **adatti per lo scopo**

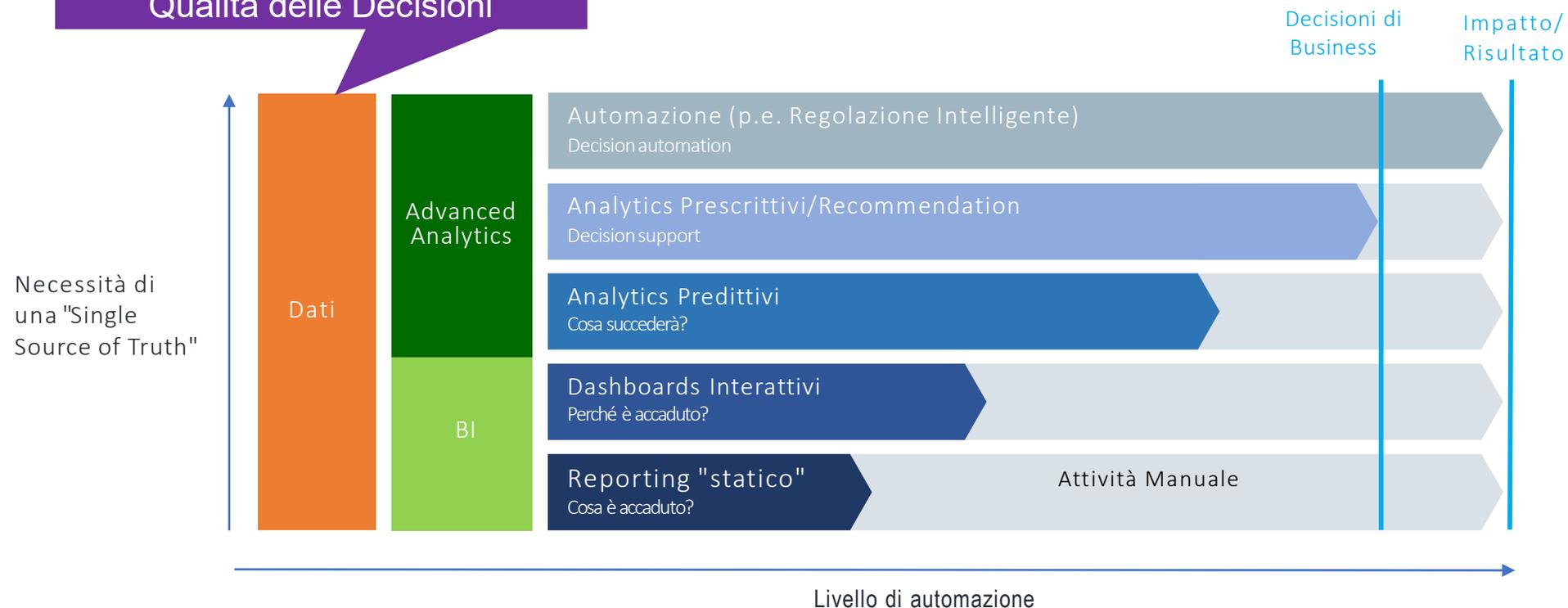
- Sono tantissimi gli esempi di utilizzo di analisi dei dati avanzata per **ridurre i costi dei processi di produzione**, in contesti manifatturieri. Prima di tutto, monitorando costantemente i dati provenienti dai sensori di una fabbrica digitalizzata è possibile comprendere lo stato di salute di tutti i macchinari e quindi prevederne la rottura: si tratta di progettualità di **manutenzione predittiva**.
- Inoltre, l'analisi dei dati sui prodotti (non solo dati tradizionali ma anche immagini!) può permettere una **valutazione accurata e automatica della qualità del singolo pezzo** (e non più a campione), con un ritorno economico e reputazionale per l'azienda.
- Sono stati fatti investimenti in macchinari per usufruire agevolazioni fiscali dell'Iper Ammortamento (**Industria 4.0**), poi poco o nullo è stato l'utilizzo dei dati derivanti da queste macchine connesse al sistema informativo

- Prima di tutto, ci sono le azioni di **customer micro-segmentation**, in un certo senso la base per qualsiasi strategia di marketing innovativa. Con i Big Data si possono **raccogliere informazioni fino a pochi anni fa inimmaginabili**, come recensioni, commenti sui social o dati di comportamento dell'utente sul sito web aziendale, che permettono di profilare il cliente sulla base dell'atteggiamento con il quale si rivolge al brand e non più utilizzando soltanto variabili statiche (tipicamente demografiche). Ciò può portare a **intercettare nuovi prospect**, ma anche ad aumentare il valore del singolo scontrino, in quest'ultimo caso si può trattare di cross-selling altamente personalizzato, basato su algoritmi sofisticati di raccomandazione.
- Un esempio è l'**utilizzo dei Big Data per l'ottimizzazione dei flussi turistici** o per monitorare la reputazione di un territorio, di un servizio, di una struttura ricettiva ecc.... Un altro campo di applicazione dalle ampie potenzialità è l'**utilizzo di grandi moli di dati nella sanità**. Per averne un'idea, basti pensare all'impatto della diffusione degli **smart watch**, che sempre di più saranno in grado di monitorare in tempo reale variabili fondamentali del nostro stato di salute, agendo come dei veri e propri salvavita.

Futuro nella analisi dei dati in azienda

Diventare una *Data Driven Tech-led Company* vuol dire essere capaci di utilizzare i dati per migliorare processi e servizi disegnati sui bisogni degli stakeholders, ottimizzare i costi e il livello di servizio, migliorare la soddisfazione del cliente, attraverso un uso efficace del dato

Dalla Qualità dei Dati dipende la Qualità delle Decisioni





GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

- DAMA Italy è il capitolo italiano dell'International Data Management Association, la principale organizzazione internazionale per i professionisti della gestione dei dati.

<https://dama-italy.org>