



an NTT DATA Company

# Big Data: tra dubbi e opportunità concrete

**ABI Dimensione Cliente**  
**ROMA – 10 Aprile 2015**



# L'evoluzione tecnologica: moda o innovazione?

The Kodak self timer is shown in the 1920 catalog as selling for \$1.25

*The newest thing out!  
With the Kodak Self Timer*



**SELFIE**

2015 - 1million+ SELFIES taken each day

**CLOUD**  
"Cloud computing is simply a trap", Richard Stallman



Nel 1958 H.P. Luhn utilizzò per la prima volta il termine Business Intelligence


**BUSINESS INTELLIGENCE**

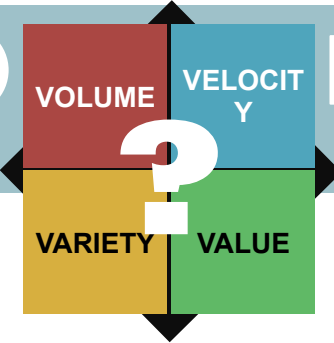


**BIG DATA**

# Non avvio un progetto Big Data perché ...

**1**  Non so cosa sono

**3**  Non abbiamo budget

**2**  Non ho capito a cosa servono

**4**  Non ho persone da dedicare



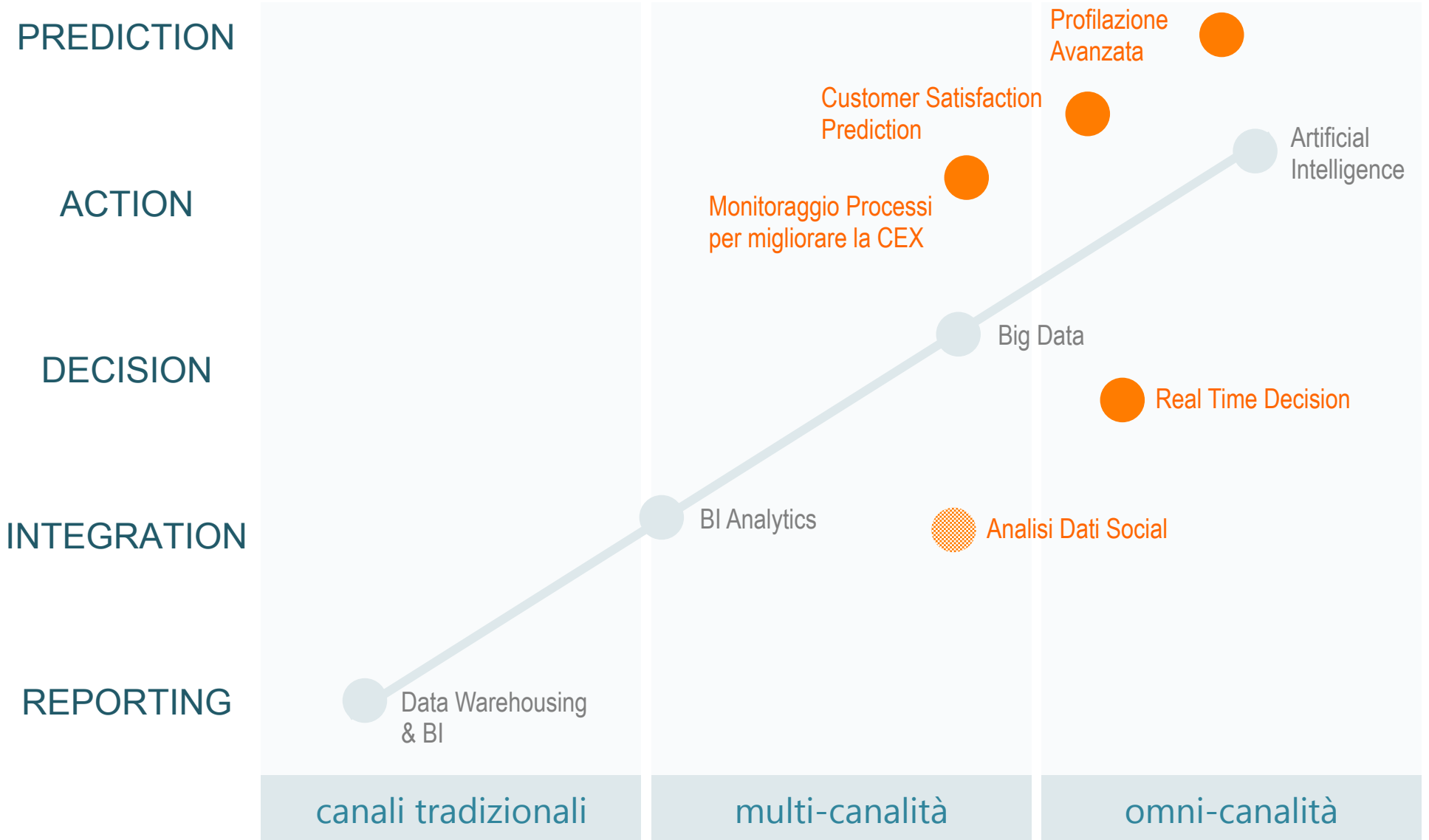
E soprattutto

... non ho ben chiaro il vantaggio per il business

- Sorgenti di dati multiple e differenti tra loro
- Necessità di elaborare grandi volumi di dati per identificare modelli e correlazioni
- Necessità di elaborare dati per promuovere azioni in modalità near real-time / real-time

I driver per un progetto Big Data sono le esigenze di Business!

# Possibili utilizzi dei Big Data (casi reali) ...



# Possibili utilizzi dei Big Data (casi reali) ...

PREDICTION



## Business Process Monitor

ACTION



Monitorare i processi principali per anticipare potenziali disservizi per i clienti

DECISION



Definita piattaforma predittiva di monitoraggio per una visione completa e integrata dei processi di business, delle applicazioni e delle infrastrutture

INTEGRATION



- Revisione dei processi dal punto di vista organizzativo e operativo
- aumento della soddisfazione del cliente
- Riduzione del tempo di risposta da 4 ore a real-time sui processi critici

REPORTING

canali tradizionali

multi-canalità

omni-canalità



Monitoraggio Processi per migliorare la CEX


Artificial Intelligence



Big Data


# Possibili utilizzi dei Big Data (casi reali) ...

PREDICTION




**Real Time Decision**

ACTION




Migliorare il tasso di successo dell'offerta di nuovi prodotti sui canali digitali

DECISION



RTD e algoritmi di auto apprendimento per ottimizzare l'offerta sui canali digitali suggerendo prodotti in tempo reale sfruttando la geolocalizzazione

INTEGRATION



Sul 25% della customer base, raggiunte in 3 mesi le revenues del 75% non coinvolto

---

Ora live sul 90% dei clienti

---

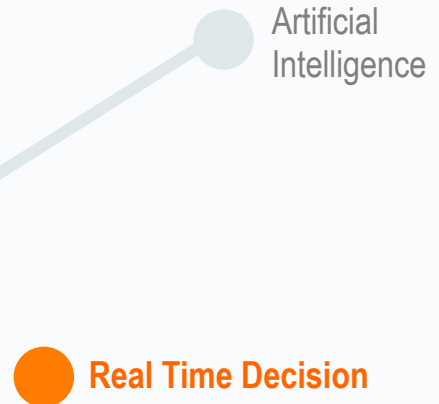
+200% vendite sull'internet banking

REPORTING

canali tradizionali

multi-canalità

omni-canalità

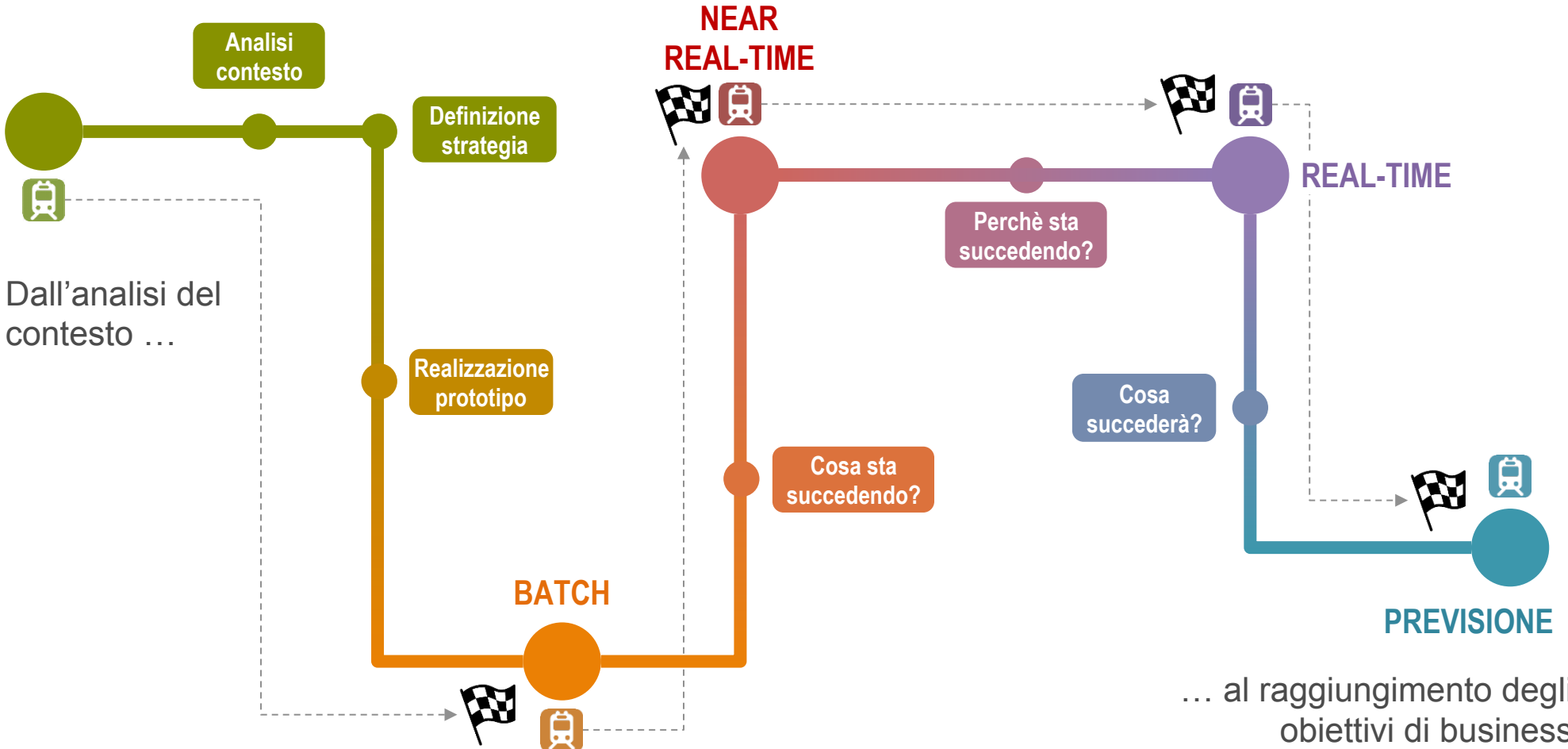






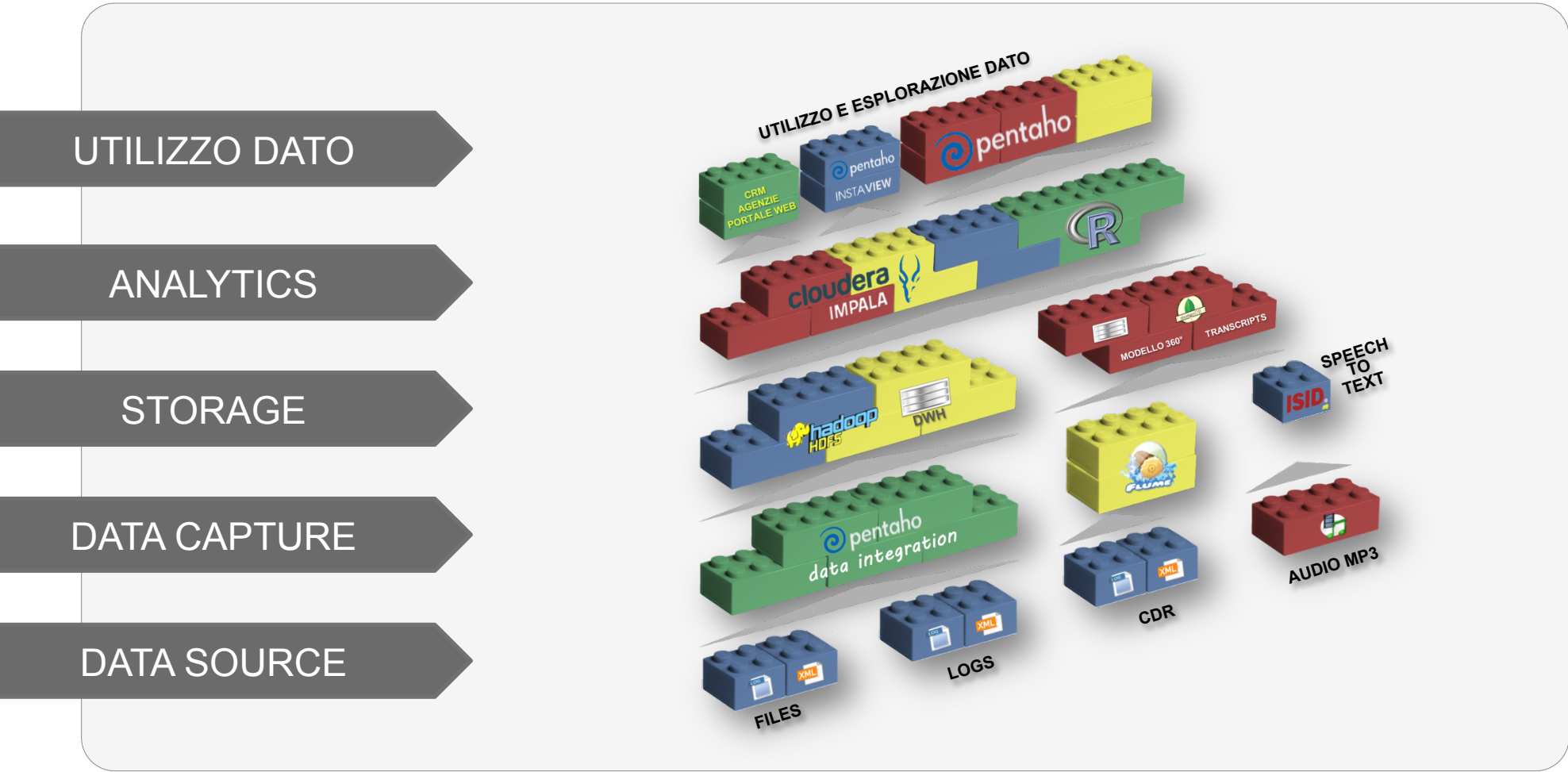


# Roadmap di un progetto Big Data ...



**Definito l'obiettivo, si possono individuare le tappe necessarie per raggiungerlo**

# Il limite dell'applicazione del Big Data non è la tecnologia ma la



La scelta e l'integrazione delle componenti corrette per ottenere il risultato atteso

## + Ricavi

Aumento vendite

Miglioramento della customer satisfaction

Sviluppo nuovi prodotti e servizi

## - Costi

Maggiore efficienza dei processi operativi

Diminuzione dei costi IT

Diminuzione tasso di abbandono

**Punti di attenzione: sicurezza, privacy e formazione**



everis

an NTT DATA Company

# Grazie!

**DAVIDE CELLI**

davide.celli@everis.com

**345 4177875**

[www.everis.com](http://www.everis.com)