

# Best Solutions

*Le migliori soluzioni tecnologiche in ambito informatico*



**BIG DATA**



# Contesto di riferimento

- Il contesto economico è cambiato
  - Globalizzazione, nuove tecnologie mobili e nuove app
  - Barriere all'entrata basse e confini tra settori non definiti
- Lo scenario competitivo è cambiato
  - Difficile difendere la leadership
  - La competizione dipende sempre più dalla conoscenza
    - Dei clienti, del contesto socio-politico, del mercato, dell'azienda, dei fornitori, dei concorrenti, ecc.
- Il ruolo del dato è cambiato
  - I dati non strutturati costituiscono il 90% dei dati prodotti oggi. Hanno un **gran valore**, ma sinora non sono stati "sfruttati"
  - Con le **nuove tecnologie** (no SQL, Hadoop, ecc.), questi "nuovi" dati (social, video, sensori, ecc.) vengono analizzati **in real time**
  - Nascono i **Big Data**. Le 3 V: volume, varietà, velocità
- I dati diventano la nuova fonte di vantaggio competitivo

Data Has Changed in the Last 30 Years





# Atteggiamiento verso i Big Data

Come reagire di fronte all'**ondata** dei Big Data...

- Aspettare che sia più vicina, per osservarla studiarla
- Cavalcarla, prima dei concorrenti

like this?



or this?





# Applicazione nei reparti aziendali

## Marketing

- Segmentazione a 360°
- Comprensione dei comportamenti
- Previsione delle preferenze
- Context aware marketing



## HR

- Formazione
- Analisi del clima aziendale
- Recruitment



## Customer Facing

### Sales, Service, Call Centre

- Customer experience
- Analisi dei problemi
- Pianificazione della manutenzione
- Context aware services



## Manufacturing

- Riduzione time to market dei nuovi prodotti / servizi
- Customer Driven Product Design
- Qualità e Efficienza produttiva
- Demand Planning ottimizzato
- Logistica ottimizzata







# Big Data e nuovi modelli di business

- **Nasce il “Context-Aware Computing”**

- è uno stile di calcolo in cui le informazioni situazionali ed ambientali relative a persone, luoghi e cose, vengono utilizzate per anticipare le esigenze immediate e offrire in modo proattivo, contenuti, funzionalità ed esperienze utilizzabili nella specifica situazione di contesto (Fonte: Gartner Group)
- Entro il 2015, il 40 % degli utenti smartphone globali, consentirà ai fornitori di monitorare le loro attività in mobilità, in cambio di un’esperienza e di offerte studiate “su misura” e legate al contesto.

- **Applicare context-aware computing in azienda:**

- **Gestione della forza lavoro**

- Potenziamento della “field force” (dipendenti customer facing)
- Context aware collaboration tra dipendenti

- **Miglioramenti business e marketing**

- Pubblicità **su misura** secondo
  - le caratteristiche di ognuno
  - geo localizzate attraverso apparecchi mobile.
- Campagne di marketing personalizzate
- Offerte personalizzate da sfruttare in un dato contesto

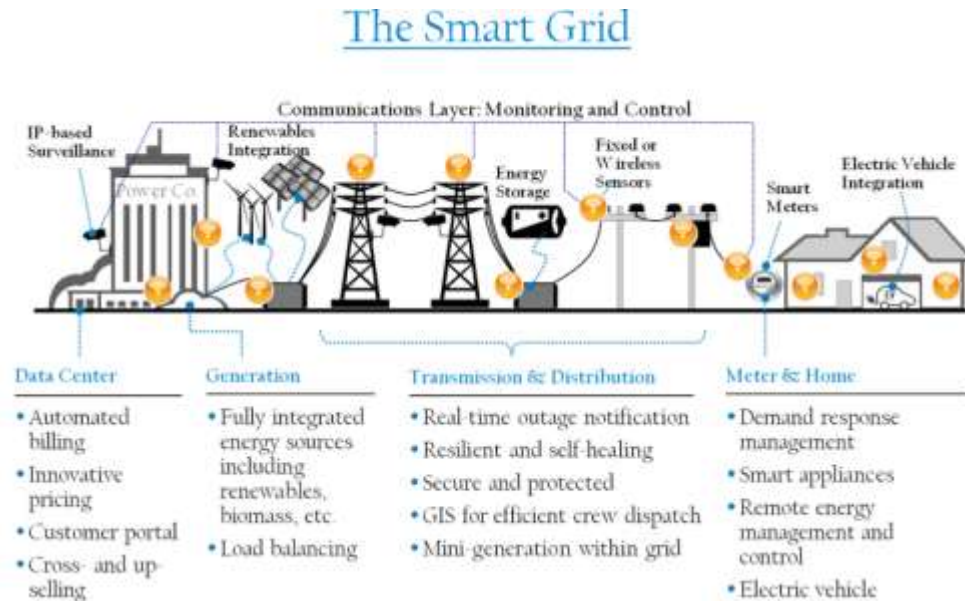




# BD e Utilities: le fonti di Big Data

## Le fonti di Big Data

- **Smart Meters**
  - Dati di consumo e dispersione di vari componenti della rete
- **Sensori negli impianti di Generazione**
  - Dati di operatività dei componenti della centrale
- **Smart grid**
  - Dati di consumo, generazione e micro-generazione, di tutta la rete nel suo complesso
- **Applicazioni mobile utilizzate dai clienti per il remote management**
  - Dati di utilizzo e gestione da parte dei consumatori finali
- Ecc.





# BD e Utilities: le applicazioni “cross industry”

- **Speech analytics e speech to text**
  - Monitorare qualità del call centre
  - Formazione degli addetti al call centre
  - Saggiare il “Sentiment” dei clienti che chiamano
  - Capire quali sono i “mal di pancia” o le domande frequenti dei clienti
- **Profilazione clienti a 360°** (analisi dati social, call centre, blog, ecc)
  - Segmentazione più dettagliata e campagne mktg mirate
  - Profilazione demografica, geografica, interessi, ecc.
  - Comportamenti di utilizzo del proprio prodotto/servizio
  - Previsione della domanda
  - Sentiment analysis a 360°
  - Previsione di quali clienti si stanno per perdere
- **Context Aaware Collaboration**
  - Trasferire in tempo reale ai dipendenti customer facing, tutte le informazioni rilevanti specifiche del cliente che hanno di fronte per un servizio personalizzato





# BD e Utilities: applicazioni verticali

## I BD aiutano a gestire meglio tre aspetti del business:

1) Efficienza operativa e affidabilità della rete 2) fraud detection 3) Customer experience

### • Gestione smart della rete (smart grid)

- Monitoraggio della rete ogni 15 min (Real Time)
- Analisi più frequente, rende più efficace la **fraud detection** (false positives)
- Previsione dei colli di bottiglia e dei picchi di domanda (Load Balancing) – efficienza operativa
  - Dati previsionali climatici, socio-politici, efficienza media degli apparati diffusi tra gli utenti, diffusione veicoli elettrici
- Individuazione dei componenti (es. Trasformatori) “stressati” - asset maintenance e prevenzione “outage”
- Inclusione on demand e in tempo reale di nuove fonti di generazione – efficienza operativa
- Gestione on the fly della generazione e micro generazione

### • Internet of things e smart grid

- Smart devices e elettrodomestici invieranno informazioni alla rete, non solo sul consumo complessivo dell’abitazione, ma sul consumo e l’utilizzo di ogni device al suo interno

### • Servizio sempre più mirato e personalizzato

- In base alla profilazione
- In base agli schemi di consumo e **produzione** dei clienti
- In base alla propensione a collaborare all’efficienza della rete
- Condividendo con i clienti i dettagli dei loro stessi consumi







# BD e Utilities: esempio di applicazione (non BS)

**GE Grid IQ Insight:**  
rilevare i black-out prima  
ed intervenire più  
tempestivamente

## Industry: Energy

### The Story:

GE wanted to speed up the repair process and get customers back on a working electricity grid after an outage. It needed more up-to-date source of information about outages and problems.

### The Results:

The result is GE's Grid IQ Insight tool, scheduled for release next year. It can mine social media for mentions of electrical outages. Since many social media posts are geotagged, utilities will use Grid IQ Insight to get an early notification of an outage in its area.



GE's Grid IQ Insight screenshot





# Perchè Best Solutions

## Scegliendo Best Solutions:

- **Competenze consolidate in ambito BI**
  - Esperti nella raccolta, integrazione, organizzazione e analisi dei dati aziendali
  - Metodologia testata e affinata negli anni
  - Agevole l'evoluzione verso i **Big Data**
- **Rapidità e flessibilità**
  - Struttura giovane, veloce e snella
- **Clienti soddisfatti e referenze positive sono fondamentali per la nostra crescita**
  - Commitment al 100%
  - Orientamento al cliente
  - Siamo disposti ad investire (**POC a costo zero**)
  - Vogliamo assolutamente "far bene"

