

Master Universitario in: "ANALISI DATI PER LA BUSINESS INTELLIGENCE"

A.A. 2014-2015

Titolo della tesi:

CUSTOMER ANALYTICS A SUPPORTO DELLE STRATEGIE DI MARKETING

Autore: DAVIDE VITTONI

Abstract

Il tirocinio è stato svolto presso la ditta Augens SRL, durante questo periodo ho analizzato il gestionale WEB di un'azienda che si occupa di vendita online di vini. Attualmente l'area marketing non seleziona direttamente i clienti prima di inviare un'offerta, l'ingaggio verso il consumatore finale avviene tre volte al giorno attraverso l'invio di una email uguale per tutti gli utenti iscritti alla newsletter. Per questo motivo il Cliente ha richiesto un'analisi dei dati presenti all'interno del CMS (Content Management System) in modo da ottenere le caratteristiche della propria customer base con l'obiettivo di proporre offerte mirate ed aumentare la soddisfazione del cliente finale.

Il lavoro è stato suddiviso in diversi capitoli:

- Nel primo vi è una breve introduzione sull'azienda in cui ho svolto il tirocinio ed il cliente che ha richiesto il servizio di consulenza.
- Nel secondo è stato analizzato Magento, il protagonista di questo progetto, nonché la sorgente principale del flusso dell'informazione; con particolare riguardo si è esaminata la struttura EAV utilizzata dal CMS per archiviare: i dati, le configurazioni e le attività svolte.
- Nel terzo capitolo è stato trattato in dettaglio KNIME, il software utilizzato durante il tirocinio al fine di costruire l'architettura richiesta dal cliente; in special modo si sono elencate le motivazioni e le scelte implementative prendendo in considerazione i requisiti raccolti in fase di analisi.
- Nel quarto capitolo si è sviluppato il corpo principale di tutta la tesi. Sono stati esaminati tutti i processi di ETL, di data quality ed in particolare si è descritto come è stato possibile effettuare un recupero dei dati mancanti a partire dalle informazioni in possesso: Sesso dal nome utente e Geolocalizzazione dall'IP Address.
- Nel quinto capitolo sono stati elencati gli output del progetto: Cruscotto WEB e report BIRT; attraverso i quali l'area marketing potrà personalizzare la propria offerta commerciale.

In conclusione l'architettura realizzata ha ricoperto tutte le richieste del cliente ed ha incrementato di un nuovo prodotto le soluzioni software proposte da Augens.