

Master Universitario in: "ANALISI DATI PER LA BUSINESS INTELLIGENCE"
A.A.2013-2014

Titolo della tesi: Progetto KPI – Customer Care

Autore: Giulia Barabani

ABSTRACT

Il presente lavoro ha come obiettivo la costruzione di un nuovo strumento di analisi dei dati per il calcolo della fattura. Esso rientra in un progetto di Customer Care, in cui si vuole valutare la performance dei tempi e la precisione delle stime per la risoluzione di ticket aperti dai clienti.

Dopo una formazione iniziale circa la struttura dell'azienda e degli strumenti informatici usati, la prima operazione è stata quella di capire, assieme ai responsabili aziendali, quali campi fossero necessari per le analisi in relazione agli obiettivi prefissati.

Ho quindi estratto i dati da due database gestionali e caricati in un nuovo database decisionale, tramite la costruzione di due SSIS. Durante questa operazione ho effettuato alcune trasformazioni e pulizia dei dati.

L'operazione successiva è stata quella di costruire un nuovo database, strutturato come uno star schema, attraverso il caricamento delle tabelle delle dimensioni e dei fatti.

Tale database è stato utilizzato come fonte in SSAS per costruire un cubo OLAP. Dal cubo è possibile svolgere operazioni di Drill Down e Roll Up e creare dei KPI, ovvero indicatori chiave di prestazione.

Sono stati infine prodotti dei report con Report Builder da distribuire con SharePoint.