

Master Universitario in: "ANALISI DATI PER LA BUSINESS INTELLIGENCE E DATA SCIENCE" A.A. 2021/2022

Titolo della tesi: L'analisi dei dati a supporto delle campagne commerciali: definizione di un target per una comunicazione commerciale e relativo monitoraggio delle performance

Autore: Giulia Bravi

Abstract

Il presente lavoro, svolto presso l'ufficio di Customer Analytics di Reale Mutua, ha l'obiettivo di studiare l'analisi dati in ambito commerciale, e in particolare in supporto a campagne di tipo commerciale in ambito assicurativo. Nello specifico sono state indagate le tecniche statistiche impiegate per supportare i processi decisionali che ne sono alla base e gli strumenti utilizzati per la realizzazione effettiva.

Specificatamente, il fine dell'elaborato in esame è quello di andare a creare un target group, ovvero un insieme di clienti che per caratteristiche sociodemografiche o comportamentali sia più propenso all'acquisto di un prodotto, per una campagna commerciale e monitorarne i risultati.

Facendo riferimento a modelli di propensione all'acquisto e alla suddivisione in classi sarà possibile individuare il gruppo di clienti che più facilmente potrebbe rispondere positivamente a un'attività o una comunicazione di tipo commerciale. Dal punto di vista tecnico, la creazione del target avviene grazie all'impiego del software statistico SAS®, di cui vedremo alcune tra le istruzioni principali.

Dopo aver presentato il mondo delle campagne commerciali in Reale Mutua, il processo che porta alla definizione di tematiche a obiettivi e gli attori coinvolti, saranno affrontati i passaggi tecnici che porteranno alla definizione del target finale, quali la realizzazione dell'analytical base table di riferimento, con l'integrazione di tutte le informazioni necessarie, e una specifica suddivisione in classi in base a score di propensione per l'acquisto dei prodotti definiti.

Infine, sarà presentata la fase di monitoraggio di una campagna, concentrandosi sulle variabili necessarie per la valutazione di performance e KPI e la costruzione di un report finale che sia facilmente condivisibile con colleghi e collaboratori.