

Master Universitario in:

“ANALISI DATI PER LA BUSINESS INTELLIGENCE E DATA SCIENCE”

A.A. 2021/2022

Titolo della tesi: La valutazione delle claim usando l'analisi dei big data

Autore: Paolo Grosso

Abstract

Il seguente progetto di tesi nasce dalla mia esperienza maturata nel corso dei quattro mesi di stage svolti durante il master in Analisi dei Dati per la Business Intelligence e Data Science. L'attività è stata svolta nella società di consulenza Accenture, nel progetto warranty di un gruppo automobilistico, ed è continuata anche al termine del periodo di stage.

Il progetto warranty 4.0 si occupa di raccogliere, elaborare e valutare le claim, ovvero le richieste di rimborso, che arrivano quotidianamente al cliente. La richiesta di rimborso corrisponde al valore della riparazione effettuata dai dealer, ovvero i riparatori, a veicoli coperti da una garanzia. Il metodo utilizzato per la gestione delle claim è un innovativo mix di avanzate analisi statistiche e di esternalizzazione delle operazioni di valutazione. Il motivo per cui è sorta la necessità del progetto è la crescente mole di claim in arrivo e la difficoltà di valutarle senza far ricorso alla big data analysis.

Nel primo capitolo viene contestualizzato il progetto warranty 4.0. Sono presenti una breve panoramica sui cambiamenti del mercato automotive dal 2008 ad oggi e un focus sui trend di mercato legati ai veicoli elettrici e ibridi. È contenuta una definizione di big data, seguita dai principali tipi di analisi dei dati. Sono elencati i principali requisiti di business dell'industria automotive. È presente una definizione di garanzia ed è descritta la sua connessione con le fasi del ciclo di vita di un veicolo. Viene introdotta l'importanza dell'analisi dei big data nella gestione delle garanzie. Sono contenute le descrizioni degli attori coinvolti nel progetto, le caratteristiche dei requisiti di business, il riassunto della soluzione proposta e l'elenco dei principali KPI.

Nel secondo capitolo si entra maggiormente nel dettaglio delle attività svolte dal team warranty. Sono spiegati i passaggi che compongono il flusso di valutazione di una claim, dalla sua ricezione all'output finale. Vengono elencati i principali algoritmi usati per valutare automaticamente le claim ed è descritta la loro logica. È mostrato come gli output dell'analisi statistica si trasformano in informazioni utilizzabili. È presente una panoramica con gli obiettivi da raggiungere, prefissati all'inizio dello stage, e le competenze da maturare. Infine, è presente la descrizione del processo di implementazione di una funzionalità, dalla progettazione alla presentazione al cliente, mostrato attraverso due casi di studio. Il primo riguarda una funzionalità il cui sviluppo è terminato, mentre nel secondo il processo è ancora in corso.