

Master Universitario in: "ANALISI DATI PER LA BUSINESS INTELLIGENCE"
A.A. 2017-2018

Titolo della Tesi:.... Sviluppo ed implementazione di un Sistema di Monitoraggio per controllare il processo deputato al calcolo del KPI Net Promoter Score in contesto bancario.....

Autore:Agnese Virginia Franchini.....

Abstract

Nel 2016 la società di consulenza Nunatac ha preso in carico lo sviluppo in SAS di un processo volto ad ottimizzare il calcolo del KPI **Net Promoter Score (NPS)** per conto di una delle principali banche italiane. L'NPS viene ricavato sottoponendo a un gruppo di clienti selezionati la domanda: "*Consigliaresti a un amico/parente la nostra banca?*" alla quale essi rispondono indicando un punteggio in una scala da 0 a 10 (da 0 a 6, detrattori; 7-8 neutri; 9-10 promotori). I voti espressi sono quindi aggregati a livello di filiale e l'NPS viene infine calcolato come la differenza tra la percentuale di promotori e quella dei detrattori.

Poiché l'indicatore NPS è fondamentale per i processi di business delle banche, è stato richiesto a Nunatac lo **sviluppo di un secondo processo di controllo in grado di valutare l'andamento e l'affidabilità del processo Calcolo NPS** creato in precedenza. Obiettivo del progetto qui presentato è quindi l'implementazione (in codice SAS) del **processo Sistema di Monitoraggio**, concepito con lo scopo di: 1) Evitare *faliures* nel funzionamento del processo Calcolo NPS a causa di errori di esecuzione o di inconsistenze nelle fonti dati alimentanti; 2) Avvisare in tempo reale i responsabili presso la banca dell'eventuale insorgenza di incongruità nel processo; 3) Monitorare specifiche dimensioni di analisi per ottenere *insight* di business utili per la banca cliente.

PROGETTO DIAgnese Virginia Franchini.....