

Povestea de succes a unui Asigurator din Romania

O baza de date curate si standardizate este generatoare de valoare

Cele mai mari probleme pe care clienții noștri din serviciile financiare le au în comun sunt cele legate de **ineficiența datelor** pe care le dețin. Acestea provoacă blocaje operaționale și frustrare atât la board level cât și la nivel departamental întrucât **managementul riscului** este pus sub semnul întrebării.

Un Asigurator a apelat la Geo Strategies deoarece informațiile despre clienții acestuia erau stocate în **baze de date separate**. În lipsa unui sistem eficient de asigurare a calității acestora, datele de contact pentru fiecare dintre produsele de asigurare conțineau grave consecvențe iar combinarea bazelor de date pentru a identifica și a elimina înregistrările duble era imposibilă.

Consecința a fost că Asiguratorul nu putea efectua **analize vitale pentru înțelegerea mai bună a clienților și pentru țarghetarea acestora cu produsele potrivite**. Întrucât bazele de date sunt o necesitate absolută, problema a devenit - dincolo de faptul că era urgentă - o barieră în calea progresului; în loc să fie un generator de valoare, datele au devenit un cost semnificativ, și asta într-o piață de asigurări din ce în ce mai competitivă în România.

Asiguratorul a încercat să rezolve problema *in-house* utilizând diferite instrumente de baze de date și căutări manuale, dar, în ciuda tuturor eforturilor, rezultatele au fost inadecvate. Cu toate străduințele, **bogăția numelor românești** – plus datele **incomplete, dezordonate, neactualizate** - și **câmpurile de adrese inconsecvent completate** au devenit o adevărată provocare, așa cum se întâmplă de fapt în orice abordare *in-house*. Acest lucru a afectat în mod direct desfășurarea activităților de CRM, cu un efect de domino asupra eficienței departamentelor de Marketing și Vânzări. În plus, departamentul IT era ocupat cu rezolvarea unei probleme non-IT.

Pierderea de timp, bani și resurse a continuat până când, lucrând cu **sponsorul CRM al Asiguratorului**, Geo Strategies a procesat și standardizat câmpurile de adresă din bazele de date. Acest lucru a rezolvat rapid problema calității datelor de adresă; folosind tehnici sofisticate de *fuzzy matching*, diferite de funcțiile uzuale de lucru cu bazele de date din IT, rezultatul a făcut posibilă, de asemenea, **de-duplicarea** datelor.

Folosind SMARTaddress®, datele au fost **re-grupate și prelucrate cu precizie, în ciuda structurilor și formatelor diferite**. În plus, în cazul în care diferite elemente ale adresei au fost introduse în câmpul greșit, SMARTaddress® a făcut rectificările necesare. SMARTaddress® este, de asemenea, un instrument eficient pentru **detectarea variantelor fonetice nepotrivite sau complexe și a acronimelor** atât de des întâlnite în adresele din România.

Capabilitățile de *fuzzy matching* dezvoltate de Geo Strategies au oferit Asiguratorului **rezultate imediate**. Datele livrate Asiguratorului sunt acum pe deplin **operaționale**, ajutându-l pe acesta să elimine sarcini asidue și ineficiente cum ar fi aceea de sortare și organizare a adreselor; acum acesta poate identifica un client unic care deține mai multe produse, și, în ansamblu, rata generală de succes în țarghetare este mult îmbunătățită.

Dar asta nu este tot: includerea în baza de date livrată Asiguratorului a codurilor poștale și a coordonatelor geografice pentru fiecare adresă din bazele de date de intrare – respectiv pentru clienți dar și pentru agenți, agenții și locații ale competiției - permite Asiguratorului să **gestioneze eficient informații utile în business** și să realizeze **proiecte analitice esențiale**. Rezultatele oferă un suport optim în procesul de luare a deciziilor. Bazele de date curățate și de-duplicate, sunt un pas semnificativ în realizarea imaginii „client unic”, avantaj competitiv de necontestat în serviciile financiare.

Februarie 2013

Geo Strategies Ltd | St John's Innovation Centre | Cowley Road | Cambridge CB4 0WS | UK

E: daniela.florea@geo-strategies.com

W: www.mosaic.geo-strategies.com; www.geo-address.com

T: UK +44 1223 205080 |

M: UK +44 778 0660763 | RO +40 722 244 940

