

## Tecnología de la empresa

ETI emplea OLTP en casi todas las funciones empresariales. Su política de presupuesto, política Gestión de reclamaciones, facturación, planificación de recursos empresariales (ERP) y Los sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM) son todos basados en OLTP. Un Ejemplo de empleo de la OLTP por parte de ETI ocurre siempre que una nueva reclamación, porque da lugar a la creación de un nuevo registro en la tabla *reivindicación* encontró Dentro de la base de datos relacional utilizada por el sistema de gestión de reclamaciones. Similarmente, como la reclamación se procesa por el ajustador de reclamaciones, su estado cambia a partir *sometido* a *asignado* y de *procesamiento asignado* a y finalmente a través de una simple *procesado* Operaciones de actualización de base de datos.

El EDW se rellena semanalmente a través de múltiples operaciones ETL que implican la extracción Datos de las tablas de las bases de datos relacionales utilizadas por los sistemas Y transformar los datos y cargarlos en la base de datos de EDW. Datos extraídos De los sistemas operativos se encuentra en un formato de archivo plano que se importa , Donde se transforma mediante la ejecución de varios scripts. Uno El proceso ETL que trata con los datos de los clientes implica la aplicación de varios datos reglas de validación, uno de los cuales es para confirmar que cada cliente tiene tanto la *primera* como *apellido* campos poblados de personajes significativos. Además, como parte del mismo ETL proceso, las dos primeras líneas de la *dirección* se unen entre sí.

El EDW incluye un sistema OLAP donde los datos se mantienen en forma de cubos que Habilitar la ejecución de varias consultas de informes. Por ejemplo, el cubo de la *política* es compuestos de los cálculos de *las pólizas vendidas* (la tabla de *hechos*) y dimensiones de la *ubicación*, *tipo* y *tiempo* (tablas de *dimensiones*.) Los analistas realizan consultas en diferentes cubos como Parte de las actividades de inteligencia de negocios (BI). Para la seguridad y la respuesta rápida a consultas, EDW contiene además dos data marts. Uno de ellos está compuesto de la *reivindicación* y datos de la *política* que es utilizado por los actuarios y el equipo legal para diversos análisis de datos, Incluyendo la evaluación de riesgos y la garantía de cumplimiento normativo. El segundo Contiene datos relacionados con las ventas que utiliza el equipo de ventas para supervisar las ventas y establecer Estrategias de ventas futuras.

## Inteligencia de negocios de Big Data

Como se establece, ETI emplea actualmente BI que cae dentro de la categoría de BI. Un tablero de mandos particular utilizado por el equipo de ventas muestra varios KPI a través de diferentes gráficos, como un desglose de las políticas vendidas por tipo, región y Valor y políticas que vencerán cada mes. Diferentes paneles informan a los agentes Actuaciones actuales, como las comisiones ganadas y si están o no en Para alcanzar sus metas mensuales. Estos dos cuadros de mando se alimentan de datos Desde el mercado de datos de ventas.

En el centro de llamadas, un marcador proporciona estadísticas vitales relacionadas con las operaciones diarias de Como el número de llamadas en cola, el tiempo medio de espera, el número de llamadas Llamadas eliminadas y llamadas por tipo. Este marcador es alimentado directamente desde el Base de datos relacional de CRM con un producto de BI que proporciona una interfaz de usuario sencilla Para la construcción de distintas consultas SQL que se ejecutan periódicamente para obtener KPI necesarios. El equipo legal y los actuarios, sin embargo, generan

---

## Página 2

Informes que se asemejan a una hoja de cálculo. Algunos de estos informes se envían al Como parte de asegurar el cumplimiento regulatorio continuo.

ETI considera que la adopción de Big Data BI ayudará en gran medida a metas estratégicas. Por ejemplo, la incorporación de medios sociales junto con una llamada Las notas del agente central pueden proporcionar una mejor comprensión de las Deserción del cliente. Del mismo modo, se puede determinar la legitimidad de una demanda presentada Más rápido si se puede obtener información valiosa de los documentos Presentado en el momento en que se adquirió una póliza y se hizo referencia cruzada a la reclamación datos. Esta información puede correlacionarse con reclamaciones similares para detectar fraude.

Con respecto a la visualización de datos, las herramientas de BI utilizadas por los analistas Operan sobre datos estructurados. En términos de sofisticación y facilidad de uso, la mayoría de estos Proporcionan funciones de apuntar y hacer clic donde se puede utilizar un asistente o Los campos requeridos se pueden seleccionar manualmente de las tablas relevantes mostradas Gráficamente para construir una consulta de base de datos. Los resultados de la consulta pueden visualizarse Eligiendo los gráficos y gráficos relevantes. El resultado final es un tablero donde Se muestran diferentes estadísticas. El tablero se puede configurar para agregar filtrado, Agregación y opciones de exploración. Un ejemplo de esto podría ser un usuario que hace clic En una gráfica trimestral de cifras de ventas y se lleva a un desglose mensual de las ventas Cifras. Aunque un cuadro de mandos que proporciona la función de análisis de Que actualmente se apoya, ya que uno de ellos permitiría a los actuarios Diferentes niveles de riesgo mediante el cambio de factores de riesgo relevantes.