

St. James's Place (SJP)

Migliorare la qualità dei dati con Aperture Data Studio di Experian

St. James's Place (SJP) è una delle principali società britanniche di servizi finanziari, con oltre 184 miliardi di sterline di fondi dei clienti in gestione. Offre soluzioni di gestione patrimoniale, tra cui consulenza finanziaria personalizzata individuale, investimenti, pensionamento e prodotti di protezione, ed è riconosciuta da clienti e consulenti per la sua affidabilità e professionalità.

Sfide

SJP aveva la necessità di migliorare i propri dati fondamentali, aumentarne la coerenza e garantire di offrire il massimo valore a clienti e partner. Le sfide specifiche includevano:

Panorama dati complesso

I dati provengono da più sistemi con formati e standard diversi, causando problemi di incoerenza dei dati nel momento del loro utilizzo.

Incoerenze nella reportistica

Ogni cliente riceve un riepilogo della propria situazione patrimoniale attuale e prevista; tuttavia, alcuni di questi report richiedevano interventi manuali per correggere le incoerenze dei dati. Ciò aumentava i costi, i rischi e il potenziale di insoddisfazione dei clienti.

Mancanza di una gestione unificata della qualità dei dati

L'assenza di un sistema unificato di gestione della qualità dei dati e di una visibilità adeguata faceva sì che gli errori venissero spesso corretti in modo reattivo piuttosto che proattivo, causando il ripetersi dei problemi.

SJP ha avviato un percorso per valorizzare i dati, impegnandosi a migliorarne la qualità fin dalla fonte e a mantenerne l'integrità durante tutto il ciclo di vita, al fine di offrire i propri servizi di alta qualità con maggiore facilità.

Istituzione del Data Office

Per affrontare queste sfide, SJP ha istituito un Chief Data Office (CDO) nel Settembre 2022 per centralizzare la gestione dei dati e supervisionarne la qualità, la coerenza e la governance. L'obiettivo del Data Office era garantire che la qualità fosse mantenuta dal momento della raccolta fino ai diversi utilizzi all'interno dell'organizzazione, al fine di consentire un migliore processo decisionale e una maggiore efficienza operativa. Hanno definito solidi framework di governance dei dati, coinvolto i responsabili e i data steward dei diversi domini e implementato Aperture Data Studio di Experian per la profilazione e la valutazione della qualità dei dati.

St. James's Place

Soluzione

SJP ha implementato Aperture Data Studio per soddisfare i seguenti requisiti:

Profilazione e valutazione della qualità dei dati

Ha consentito di comprendere lo stato dei loro database, i tipi di dati in loro possesso, il livello di accuratezza e completezza, nonché di identificare le cause principali dei problemi di qualità dei dati.

Definizione delle regole di qualità dei dati

Sono state create regole per individuare i punti del ciclo di vita in cui si verificavano incoerenze nei dati, consentendo di risolvere i problemi alla fonte anziché nel momento del loro utilizzo.

Sono state implementate diverse regole, tra cui:

- Validazione degli indirizzi per garantire standardizzazione e coerenza tra tutti i sistemi, assicurando una corretta corrispondenza con i clienti
- Verifica di email e numeri di telefono per mantenere aggiornate le informazioni di contatto dei clienti
- Standardizzazione del formato della data di nascita per garantire coerenza e una segmentazione accurata dei clienti
- Presenza e corretta formattazione dei dati personali identificabili (PII) per finalità di conformità e regolamentazione
- Trasformazione dei dati per garantire la coerenza delle informazioni trasferite tra i sistemi

Creazione di dashboard

Il Data Office ha creato diverse dashboard per ottenere una visibilità completa sulla qualità dei dati in tutti i domini. Le dashboard includevano metriche e visualizzazioni per monitorare la completezza, la validità e la coerenza dei dati. Questo ha consentito di identificare e dare priorità ai problemi di qualità dei dati, che storicamente risultavano problematici.



Working with Experian has been exceptional for us at St. James's Place. Aperture Data Studio has transformed our data quality management. The support from Experian's team has been fantastic, helping us tailor solutions to our needs. Overall, the collaboration has not only improved our operational efficiency but also supported better decision-making and client satisfaction. We're excited about the future opportunities this partnership brings."

**Ian Peters, Central Data Office,
St. James's Place**



Risultati

SJP ha osservato diversi miglioramenti specifici nella qualità dei dati dopo l'implementazione di Aperture Data Studio:



Elevato punteggio di qualità dei dati dei clienti:

Raggiunto un punteggio di qualità dei dati del 99,16%



Riduzione degli interventi manuali:

Ridotti gli interventi manuali del 50%



Correzioni significative dei dati:

Implementate quasi 120.000 correzioni individuali dei dati dall'inizio del 2024



Miglioramento della validazione degli indirizzi:

Identificati e rimossi 10.600 indirizzi di corrispondenza non necessari, garantendo una consegna accurata dei report ai clienti.



Miglioramento della validità dei dati dei partner:

Aumentata la coerenza e la validità dei dati dei consulenti finanziari del 2,2%

Partnership Futura

SJP vede grandi opportunità nel modo in cui gestisce i dati e prevede benefici significativi da ciò che può realizzare con Aperture Data Studio. Intende continuare a sfruttare la soluzione per gestire in modo proattivo la qualità dei dati, ridurre gli interventi manuali e supportare la crescita e l'innovazione a lungo termine. Questo approccio strategico ha migliorato l'efficienza operativa di SJP, ridotto i costi e aumentato la soddisfazione di clienti e partner.