

# MOBILE SERVICE PROVIDER COMPARATOR

## DATA MASHUP CON DENODO

Con l'aiuto di Open Reply, un importante operatore telefonico italiano ha avviato lo sviluppo di un servizio per il controllo dei fornitori di applicazioni e servizi mobili. Partendo da fonti di informazione eterogenee è stato realizzato un Data Mashup che supporta un cruscotto di monitoraggio e alerting.

### CONTESTO

L'operatore lavora in partnership con società WASP (Wireless Application Service Provider) per la distribuzione di contenuti e servizi ai propri utenti finali. Un provider tipicamente offre molteplici contenuti e applicazioni per cellulari, con molteplici forme contrattuali a seconda del servizio fornito e delle promozioni in corso.

Il controllo della qualità e della trasparenza dell'offerta di questi provider è quindi elemento vitale, quanto complesso: i cambiamenti sul sito di un WASP possono essere rapidi, con contenuti che rimangono disponibili solo pochi giorni.

Contestualmente, è rilevante monitorare anche le segnalazioni e i reclami degli utenti di questi servizi. Segnalazioni che tipicamente non avvengono nel sito stesso del Provider, ma in altri luoghi della rete: forum, mailing list, social network.

Ulteriore grado di complessità è dato dalla necessità di correlare tutte queste informazioni e altre eventualmente disponibili: si pensi a come collegare la segnalazione di un malfunzionamento di una suoneria su un modello di telefono cellulare con le specifiche del telefono stesso e le condizioni contrattuali cui il contenuto è stato acquistato.

## SOLUZIONE

Open Reply ha fornito una soluzione di Data Mashup che ha permesso lo sviluppo di un cruscotto di controllo integrabile nelle operatività quotidiane del cliente.

Partendo da un'analisi della struttura dei siti dei Provider chiave e di quella di un forum tematico ad alta frequentazione per seguire l'opinione degli utenti, Open Reply ha progettato un modello dei dati coerente e coeso e realizzato una soluzione di Data Mashup per la sua generazione.

La piattaforma di Data Mashup utilizzata è stata Denodo Mashup Server, prodotto dell'omonima società innovatrice riconosciuta nel campo dell'enterprise data mashup (InfoWorld 2009 Technology of the Year Awards: Applications, Middleware, and Data Management e Gartner Cool Vendor 2007).

Denodo permette di utilizzare fonti dati di diverso genere, siano esse strutturate (come può essere un data base), semi strutturate (un file excel o una pagina web semplice) o non-strutturate (il corpo di una e-mail). Ogni fonte di dati elaborata da Denodo diventa di fatto un servizio facilmente collegabile con le altre fonti, accessibile sia come web service che come database virtuale interrogabile con query sql.

Una fonte dati elaborata con Denodo può essere gestita con modalità avanzate:

- nel caso di fonti a cambio molto frequente come una pagina internet, l'estrazione di un dato può avvenire in tempo reale. Fisicamente Denodo naviga la pagina per estrarne l'informazione desiderata.
- nel caso di estrazione di dati molto onerose (sia in termini di attività estrattiva che in carico di lavoro imposto alla fonte dati), queste possono essere schedate in momenti precisi e i risultati vengono gestiti in modalità cache dall'applicazione creata con Denodo.
- Per estrapolare informazioni da contenuti molto eterogenei (come può essere l'inbox di una casella e-mail) Denodo offre un sistema di indicizzazione per accelerare accesso e ricerche.
- Se fosse necessario lavorare con fonti la cui struttura cambia, come quella di un sito web cui viene cambiato il flusso di navigazione, i tool di Denodo prevedono una modalità di manutenzione che rileva in autonomia questi cambiamenti, e sempre in autonomia tenta di porvi rimedio: sfruttando il pregresso delle informazioni estratte dal sito tenta di definire dei nuovi percorsi che diano accesso allo stesso tipo di dati.

Sui dati estratti ed aggregati con Denodo, Open Reply ha costruito un'applicazione web che li presenta in modo strutturato, fornendo agli utenti un singolo e più efficiente punto di accesso alle informazioni per loro più significative:

- L'offerta di prodotto
- Le condizioni contrattuali
- La customer satisfaction

Il materiale è raccolto in differenti categorie a seconda dell'utilizzo, con sezioni dedicate al singolo WASP per avere una visione d'insieme della sua situazione, facilmente confrontabile con le altre, e altre parti dedicate al controllo della reputazione dell'operatore stesso nell'ambito WASP.

Per semplificare ed accelerare l'introduzione dello strumento di monitoraggio e il ciclo di rilascio, la piattaforma di monitoraggio è fornita come SaaS da Open Reply, senza necessità di installazione e manutenzione sul parco macchine del cliente.

## IL VALORE REPLY

Open Reply ha contribuito all'introduzione di un pilastro del Web 2.0 (Data is the next Intel Inside) in modo efficace e calato nelle necessità del cliente.

Dalla soluzione realizzata è emersa:

- una maggiore consapevolezza dell'offerta dei siti WASP monitorati e un'augmentata capacità di controllo
- una riduzione sensibile della manualità e ripetitività del lavoro
- una accelerata capacità di reazione ai cambiamenti
- un prodotto facilmente estendibile e integrabile con la realtà interna del cliente

Punto forte di Open Reply è stata anche la stretta partnership con Denodo, che ha permesso lo sviluppo rapido dell'applicazione.



Open Reply, società del gruppo Reply con focus su tematiche e tecnologie Web 2.0, lavora con i suoi clienti per analizzare scenari e fonti di dati e trovare le migliori modalità di estrazione e integrazione, sviluppando soluzioni di Data Mashup.

A supporto di queste competenze Open Reply è partner da Febbraio 2008 di Denodo, un innovatore riconosciuto nel campo dell'Enterprise Data Mashup.