

Axel Lo Guzzo

L'utilizzo dei processi di Business Intelligence migliorano la gestione aziendale e facilitano l'intero management a prendere, in tempi rapidi, decisioni strategiche. Tra mille informazioni

Come gestire meglio i flussi dei dati

Business Intelligence

a.loguzzo@fastwebnet.it

Le aziende sono sommerse da miriadi di dati, ma, tipicamente, i manager hanno a disposizione poche informazioni. Proprio su questo paradosso trovano grande rilevanza i sistemi di supporto alle decisioni (Dss - Decision Support Systems) ed in tale contesto, assume particolare rilevanza la Business Intelligence.

La Business Intelligence si prefigge come obiettivo la produzione di informazioni significative attraverso l'organizzazione e la certificazione dei dati aziendali e la loro manipolazione e aggregazione.

La qualità dei dati

La centralizzazione e la qualità dei dati aziendali sono valori fondamentali; pochi possono affermare di non aver mai assistito a riunioni in cui ognuno portava report indicanti, per la stessa voce, valori diversi.

La manipolazione quindi dei dati e la capacità di analizzarli, forniscono il vero valore aggiunto permettendo a tutti i livelli aziendali, un accesso e una disponibilità immediata di informazioni univo-

che, coerenti e centralizzate in grado di fornire al management strumenti indispensabili per modificare le strategie di business in tempi rapidi, per monitorare e intervenire su processi aziendali migliorandone l'efficienza.

Integrare e rendere omogeneo

Se vogliamo però analizzare più nello specifico i principali obiettivi che un progetto di Business Intelligence è in grado di generare, notiamo che per prima cosa permette di integrare e rendere omogenee le fonti di dati eterogenee, provenienti da sistemi diversi.

I passaggi fondamentali quindi, nel momento in cui si decide di iniziare un processo di Business Intelligence riguardano la raccolta dei dati provenienti dalle diverse aree dell'organizzazione; la loro trasformazione ed identificazione con il successivo caricamento in un Data Warehouse.

Un Data Warehouse quindi è un database in cui sono archiviati e storicizzati i dati necessari per sostenere tutte le

applicazioni di supporto alle decisioni. Accanto a un Data Warehouse aziendale, è possibile realizzare una serie di Datamart, dedicati a scopi specifici oppure a singole direzioni o dipartimenti.

Estrazione e distribuzione

Il passo successivo consiste nell'estrazione e la successiva distribuzione dei dati a utenti in base alle regole di business e trend che si intendono adottare.

Il dato viene quindi presentato in maniera sintetica, ma puntuale, consentendone l'approfondimento a diversi livelli di dettaglio e di analisi, in modo da produrre l'effettiva informazione di sintesi richiesta.

L'informazione finale può quindi variare a seconda degli utenti che la consultano; il top management visualizzerà indicatori a livello aziendale per analizzare i principali parametri di business e le performance aziendali.

A questo tipo di informazione viene generalmente affiancato un sistema di allarmi "alert" per segnalare eventi rilevanti e dare la possibilità di una correzione strategica immediata.

Altri dipartimenti aziendali che possono trarre benefici da un sistema di Business Intelligence sono quelli riferiti al personale operativo, che possono consultare una serie di report di sintesi dedicati agli aspetti di business di loro competenza in maniera del tutto interattiva.

La distribuzione dell'informazione all'interno dell'organizzazione viene poi tipicamente realizzata attraverso la intranet aziendale che può essere estesa raggiungendo vaste aree dell'azienda, compreso il personale remoto con connessioni geografiche.

Palmari e notebook

Tramite strumenti che utilizzano la tecnologia moderna del wireless, è possibile raggiungere il personale in movimento grazie a palmari e notebook collegati ai portali aziendali.

Un elemento questo strategico e fonda-

mentale per il successo di molti progetti di Business Intelligence.

Le aziende quindi utilizzano la Business Intelligence per avere una visione più chiara dei loro processi, per esempio di acquisto, di vendita, di supply chain oppure di gestione finanziaria, riescono a realizzare un interessante ritorno sugli investimenti (Roi), potendo rispondere alle emergenze con grande rapidità, avendo una visione chiara e di dettaglio sulla situazione e potendo capitalizzare l'esperienza elaborando piani d'azione efficaci.

L'applicazione della metodologia

Gli ambienti dove trova facile applicazione tale metodologia sono molteplici; da quello industriale al farmaceutico, dalle telecomunicazioni alle pubbliche amministrazioni. Tutte realtà aziendali avvicinate da un interesse comune; poter rispondere a interrogativi riguardanti ad esempio il controllo di gestione e le valutazioni associate al budget; l'analisi dei clienti (segmentazione, analisi di redditività); la valutazione e l'impiego di risorse umane; il monitoraggio dei processi interni; le analisi di Direct Marketing o di Campaign Management; la valutazione dei prodotti e delle linee di business oppure l'analisi dei contatti e degli accessi ai siti web. In altre parole queste aziende grazie all'utilizzo della metodologia di Business Intelligence, adottano un ciclo di apprendimento virtuoso che le rende consapevoli e protagoniste del proprio business.

