

Poste Italiane controlla 20 Terabyte di dati con la business intelligence

pubblicato **giovedì 25 novembre 2010**

url: <http://www.ictbusiness.it/cont/articolo/poste-italiane-controlla-20-terabyte-di-dati-con-la-business-intelligence/25664/1.html>

Una delle organizzazioni più antiche d'Italia utilizza i sistemi di business intelligence più moderni disponibili sul mercato. Poste Italiane mette a disposizione di 25mila utenti ben 1.500 indicatori di business.

Era il 1460, quando la famiglia Tasso fu incaricata di gestire il traffico di missive da e per il Vaticano, creando così il primo nucleo di quello che, a partire dal 1889, fu il servizio postale italiano (PT – Poste e Telegrafi). E' trascorso più di mezzo secolo e oggi non molti sanno che **il Gruppo Poste Italiane è un'organizzazione tra le più avanzate nel mondo sul fronte dell'Ict.**



Pochi numeri servono per comprendere la complessità che i manager (non solo IT) devono affrontare: circa **150 mila impiegati, 14 mila uffici postali, 200 centri di smistamento, 1,2 milioni di clienti negli uffici postali ogni giorno e 5,5 milioni di clienti registrati a poste.it**. I servizi, poi, dopo la trasformazione avvenuta nel 1998 che ha visto Poste Italiane diventare una società per azioni, sia pur posseduta interamente dallo Stato, sono letteralmente aumentati: tutti sanno che oltre ai servizi postali e telegrafici, presso gli uffici sul territorio si possono aprire conti, acquistare libri e prodotti di cancelleria, trasferire denaro; insomma, ci troviamo di fronte forse alla realtà più complessa presente sul territorio italiano, una realtà che nel 2009 ha generato un giro d'affari di oltre 20 mld di euro, con una crescita del 12,6% rispetto all'anno precedente.



Uno dei 14mila uffici postali.

Di fronte a tanta complessità, uno dei principi ispiratori dei manager IT di Poste Italiane è stato quello della semplificazione dell'area ICT: semplificazione delle architetture, delle procedure per l'acquisto del software e dell'hardware, semplificazione per ottenere flessibilità e per tenere sotto controllo i costi operativi, che in una realtà del genere sono sempre a rischio di esplosione.

Questa semplificazione ha portato, contrariamente a quanto si possa pensare, all'adozione delle tecnologie più avanzate in ogni campo, le uniche in grado di garantire la flessibilità e la potenza necessarie per controllare il sistema e per far crescere il business (come in effetti è cresciuto ininterrottamente dal 2003).

Tra i tanti settori IT, quello della gestione delle informazioni è senz'altro il più complesso e il più strategico per Poste Italiane. Anche in questo caso, pochi numeri possono aiutare a comprendere meglio di qualunque descrizione verbosa: **772 fonti di dati, 1.500 indicatori di business, 25mila utenti e 20 Terabyte di dati riguardanti i clienti.**

Sono proporzioni enormi, paragonabili solo a quelle di alcune organizzazioni private multinazionali o ad analoghe società di servizi di altri Paesi. Il bello di Poste Italiane è che nonostante queste "grosse" dimensioni, la gestione delle informazioni è stata vista da subito come il punto nodale dello sviluppo e non come un problema da risolvere. Così, in particolare, la business intelligence di Poste Italiane ha

ricevuto un impulso molto forte allo sviluppo, al fine di garantire l'erogazione di servizi ad alto valore aggiunto.



Un centro di smistamento.

La prima cosa che salta all'occhio nell'analisi del sistema sono proprio le fonti di dati. **Parliamo dell'integrazione di ben ben 772 fonti, di cui 403 aggiornate quotidianamente, 221 settimanalmente e 90 mensilmente (ne restano 58, che variano con cadenze diverse).** I dati provengono dalle vendite, dalla logistica, dalla gestione, e vengono tutti integrati, attraverso un sistema ETL, in un solo data warehouse centralizzato che oggi occupa **20 Terabyte**, e che archivia le informazioni sull'attività di Poste a partire dal 2005. In questo data warehouse di primo livello vengono memorizzati ben **600 milioni di record ogni mese.**

E' da questo deposito centralizzato che si diramano tutte le attività di gestione e analisi dei dati di Poste Italiane. Tra le più significative ci sono sicuramente quelle che fanno capo al sistema di CRM e quello di **controllo di gestione, realizzato con tecnologia MicroStrategy.**

L'architettura e i principi di base del sistema di controllo di gestione sono stati illustrati qualche mese fa da Stefano Sappino, direttore dell'Information Management e capo del programma di CRM di Poste Italiane, durante la convention europea di MicroStrategy.

Il sistema, che in Poste è chiamato EFIS, rispetta tutte le direttive nazionali ed internazionali per la classificazione, la riconciliazione e la determinazione dei valori di bilancio. **EFIS, che ovviamente viene aggiornato con cadenza quotidiana, mette a disposizione dei circa 200 utenti direzionali (i controller del Gruppo) un**

ventaglio di ben 180 diversi report, che permettono di controllare le performance di Poste Italiane in lungo e in largo. Tra questi, ci sono report redatti anche su base territoriale e chart settimanali e mensili che a colpo d'occhio permettono di controllare il fatturato sulla base degli obiettivi prefissati. In più, ovviamente, tutti i documenti semestrali e annuali relativi alle chiusure di bilancio.

Il condensato delle informazioni di controllo di gestione viene utilizzato per realizzare le "Directional Dashboard", che vengono inviate al top management per offrire una fotografia quotidiana delle performance di business del Gruppo. La rapidità e l'affidabilità di queste dashboard, che rappresentano un po' la punta di diamante del sistema di BI, sono garantite dall'architettura ROLAP di MicroStrategy, che si avvantaggia della scalabilità e della filosofia Web-oriented del software di BI della multinazionale statunitense, gli stessi pilastri che permetteranno a Poste, secondo i bene informati, di fare il prossimo passo: l'utilizzo della BI in mobilità.