

### Un radar per verificare le rotte

"Oggi - dichiara Pierpaolo Muzzolon, Direttore Marketing di MicroStrategy Italia - è sempre più importante che i professionisti della tecnologia e il management delle società riescano a condividere lo stesso data warehouse (DW) e la stessa



Pierpaolo Muzzolon

visione di business intelligence (BI). Solo così, infatti, è possibile ideare e mettere in atto le strategie aziendali più adatte al mercato in cui l'azienda opera, recuperando quell'efficienza interna e quella chiarezza di visione che sono necessarie per competere in un mercato globale in crisi. Alla conferenza tenuta presso il Data Warehousing Institute (TDWI), Robert Kaplan - tra i fondatori della Balanced Scorecard Collaborative Inc., una società di consulenza e formazione di Lincoln, Mass. e tra i maggiori esperti di Business Intelligence - ha affermato che oggi molte aziende traggono le informazioni di dimensionamento aziendale proprio utilizzando il metodo delle Balanced Scorecard. Le aziende sanno infatti dove devono andare, ma spesso non hanno a disposizione gli strumenti per verificare in modo corretto, oggettivo e immediato se la "rotta" intrapresa sia quella giusta. È fondamentale, infatti, implementare un sistema di analisi dei dati che permetta il calcolo della situazione attuale e la confronti con quella attesa. È questa, in sostanza, la filosofia della Business Intelligence di MicroStrategy a supporto del processo di governance delle imprese, che grazie alle dashboard consente ai manager di guidare le loro aziende con successo.

Il miglioramento delle prestazioni aziendali inizia spesso da una corretta impostazione delle priorità. Quali sono le aree di business che richiedono maggiore attenzione? In quali aree è possibile migliorare i risultati con risorse e impegno ragionevoli? I manager hanno bisogno di uno strumento per gestire gli aspetti dinamici del business, generati dalla pressione della

concorrenza e dai cambiamenti del mercato. Hanno bisogno di un "radar delle informazioni", regolato per scandagliare continuamente i database alla ricerca di quelle più preziose. MicroStrategy consente agli utenti di configurare il proprio "radar personale" delle informazioni richiedendo report, scorecard e allarmi, per ottenere la trasmissione delle informazioni via e-mail, stampante o PDA.

Fino a pochi anni fa, per effettuare analisi approfondite e acquisire vantaggi competitivi si utilizzavano i dati finanziari e quelli patrimoniali. Oggi invece le cose sono profondamente cambiate perché per acquisire vantaggi competitivi le domande a cui rispondere sono: come posso incrementare la mia base clienti del 9%, oppure come posso indurre il 9% dei miei clienti a comprare di più? Secondo MicroStrategy, e anche secondo Kaplan, la risposta a queste domande sta proprio nell'approfondita conoscenza del cliente che deriva da un buon data warehouse e da una buona soluzione di Business Intelligence (DW/BI). In questo contesto, la Business Intelligence non è e non deve essere utilizzata solamente per fare query, report o per analisi multi dimensionali, così come è avvenuto fino al 2004. Le nuove dinamiche di mercato e le nuove regole della competizione hanno creato un nuovo concetto di BI che la vede oggi come una vera e propria disciplina aziendale di utilizzo dei dati, di analisi delle informazioni, di presa delle decisioni e di gestione delle performance. Infatti, non vengono più misurati i risultati delle iniziative di BI solamente sotto il mero profilo tecnologico, ma vengono piuttosto misurati i progressi delle performance globali dell'impresa. Non si tratta quindi di gestire solamente un data warehouse e di servirsi di alcuni tool di reporting, ma di creare un framework molto più ampio che includa una parte sempre maggiore dell'organizzazione, in grado di fornire più possibilità di analisi di quante fossero possibili in passato. Ovviamente per fare tutto ciò è necessario il coinvolgimento di tutta l'organizzazione aziendale e non solamente del comparto IT.

Quanto ai più recenti orientamenti delle aziende che emergono, crediamo sia una delle risposte necessarie alla crescente necessità di controllare i processi aziendali e, contemporaneamente, misurarsi con la concorrenza. C'è da augurarsi che tali intenzioni trovino riscontro nei fatti e che i sistemi informativi non vengano sacrificati all'intuito. La Pa ha mosso in questi ultimi anni passi coraggiosi verso una reale innovazione, ponendosi spesso all'avanguardia e costituendo un benchmark interessante".