

ZeroUno

“Le richieste di servizi di Business Intelligence (Bi) da parte delle varie funzioni aziendali è sempre più crescente – afferma Pier Paolo Ricci, vice direttore sistemi informativi di **Aspiag Service** (www.despar.it), importante cliente del settore retail di **Microstrategy** (www.microstrategy.it) -. Ciò è principalmente dovuto al fatto che la cultura verso l’analisi dei dati e la predisposizione verso l’impiego di strumenti di Bi, anche i più sofisticati, si sono evolute. Gli utenti vedono soddisfatti i loro bisogni e questo si riflette nel concetto di valore della Bi.”

Valore legato alla possibilità per i diversi attori dei livelli organizzativi di misurare le prestazioni dei processi di business di loro competenza, di conoscere in modo continuativo lo stato di salute dell’azienda nella sua completezza e di essere supportati nella presa di decisioni, siano esse operative, tattiche o strategiche.

“La Bi contribuisce anche all’ottimizzazione dei processi che di per sé genera un valore: per esempio, il disporre di metriche di produttività delle risorse umane operanti nei diversi punti vendita correlate agli obiettivi di budget prestabiliti consente un’ottimale pianificazione della loro allocazione” sostiene Ricci.

Anche la possibilità di usufruire di informazioni convalidate e certificate secondo il proprio bisogno specifico, la loro condivisione all’interno dell’organizzazione e, dunque, la diffusione del patrimonio aziendale rappresentano ulteriori van-



PIER PAOLO RICCI

Vice Direttore Sistemi Informativi
di Aspiag Service

“Come qualsiasi nuovo strumento, l'introduzione della Bi nella nostra azienda ha comportato un'iniziale resistenza al cambiamento dovuta a una serie di fattori, quali la cultura, la familiarità ormai acquisita con altri strumenti di produttività individuale, la definizione dell'ambito informativo in cui operare”.

taggi offerti dalla Bi che si concretizzano in una maggiore collaborazione e un miglior coordinamento delle attività svolte dai diversi utenti.

“La Bi ha in sé un valore intrinseco che va esplicitato attraverso l'uso cioè le modalità con le quali ci si avvale del supporto che gli strumenti di analisi offrono - sottolinea il manager -. Come qualsiasi nuovo strumento, l'introduzione della Bi nella nostra azienda ha comportato un'iniziale resistenza al cambiamento dovuta a una serie di fattori, quali la cultura, la familiarità ormai acquisita con altri strumenti di produttività individuale, la definizione dell'ambito informativo in cui operare (profili diversi di accesso ai dati). Per superare questa criticità abbiamo utilizzato un processo di adozione della Bi in due fasi principali: nella prima, si è operata la diffusione degli strumenti in tutte le aree aziendali (pervasività tecnologica); nella seconda, si è attuato un percorso di formazione per un ristretto numero di utenti “esperti”, i quali, una volta acquisita dimestichezza con lo strumento, sono diventati “trainer” per gli utenti meno esperti. Quest'ultima fase ci ha portato a una pervasività d'uso che ha contribuito a far emergere il valore inato della Bi.”

Tuttavia, permane sempre una certa difficoltà nel far percepire il valore “quantitativo” della Bi, o meglio nel poter attuare un confronto “monetario” tra i costi da sostenere e i benefici attesi. Ciò è in parte dovuto alla non totale maturità da parte degli utilizzatori verso gli ampi potenziali offerti dalla

tecnologia. “Però, questa criticità è legata anche alla mancanza di modelli di misurazione di riferimento, pur riconoscendone la limitatezza e la necessità di doverli contestualizzare. In questo senso, i fornitori di soluzioni di Bi dovrebbero fornirci un valido supporto” enfatizza Ricci.

Ma per l'area dei sistemi informativi, qual è il valore che la Bi può generare?

“Alla base delle nostre attività vi è una funzione di servizio nei confronti delle diverse aree aziendali che si connota nel rispondere alle esigenze offrendo soluzioni sempre migliori nell'ambito di un processo di innovazione: la Bi si colloca proprio in tale processo. La sua evoluzione di questi ultimi anni ha comportato un cambiamento di paradigma; dall'analisi dei dati specificamente connessa alle varie aree funzionali al monitoraggio e misurazione delle performance aziendali, al corporate performance management. Questo passaggio ha consentito di elevare la Bi a strumento abilitante l'innovazione dei processi di business. E permette, dunque, alla nostra funzione di contribuire a promuovere tale innovazione” conclude il manager. ■

Si chiama Cogito Answers il motore di ricerca di Expert System (www.es-cogito.it) che migliora l'accesso alle informazioni presenti sul sito dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari di Trento. Analisi semantica e gestione del linguaggio naturale fanno sì che gli utenti possano trovare le informazioni in modo semplice: basta utilizzare la finestra di ricerca presente in homepage (www.apss.tn.it).