

BUSINESS INTELLIGENCE: UNA GUIDA PER LA MEDIA IMPRESA

MIGLIORATE L'EFFICIENZA E L'EFFICACIA DELLA
VOSTRA IMPRESA AL DI LÀ DELLE SUE DIMENSIONI

INDICE

| | |
|---|---|
| 4 Executive Summary | 10 Vantaggi della Business Intelligence |
| 5 Quando e perché la vostra azienda potrebbe aver bisogno di una soluzione di Business Intelligence? | 11 Possibilità di l'implementazione della BI |
| | 11 Trasformare i collaboratori aziendali in consumatori di BI autosufficienti |
| 6 Cos'è la Business Intelligence? | 11 Facilitare l'analisi con il data warehouse |
| 6 In che modo la Business Intelligence supporta oggi la media impresa? | 12 Caratteristiche essenziali dei prodotti di BI |
| 7 I componenti della BI | 13 Caratteristiche essenziali dei fornitori di BI |
| 7 Molto più di semplici Query | 14 Conclusioni |
| 7 Funzioni di reportistica a tutti i livelli aziendali | |
| 7 Analisi avanzate e facili da usare | |
| 8 Tecniche di visualizzazione | |
| 9 Distribuzione e controllo | |
| 9 Usare la BI con soluzioni di data warehouse e con i sistemi operativi | |

Michael A. Schiff

Michael A. Schiff, il fondatore e l'analista principale di MAS Strategies, può vantare un'esperienza trentennale nel settore IT, dove ha dato dimostrazione di capacità di analisi e di intelligence di mercato, particolarmente importanti in settori come i servizi di data warehouse e di supporto decisionale avanzato. Schiff ha conseguito la laurea e il Master of Science in Management Studies presso la MIT Sloan School of Management di Cambridge, specializzandosi in ricerche operative e in sistemi informatici.

EXECUTIVE SUMMARY

DECIDERE IN MODO PIÙ CONSAPEVOLE A OGNI LIVELLO AZIENDALE

La vostra azienda ha puntato su snellimento delle operazioni, acquisizione di clienti, incremento dei ricavi e della redditività e controllo della concorrenza. E per quanto abbiate ottenuto ottimi risultati sotto il profilo dell'efficienza operativa (anche imparando rapidamente da errori compiuti in passato), state pensando che dovrete comunque occuparvi maggiormente di analizzare l'attività in corso e pianificare il futuro. In particolar modo, ciò che non vorreste vedere più sono i vostri dipendenti costantemente impegnati a risolvere i soliti problemi operativi o a far fronte alle emergenze, sottraendo tempo ed energia preziosi al complesso del lavoro aziendale.

È dunque fondamentale poter determinare con maggior precisione quelle aree su cui concentrare i vostri sforzi, è inoltre necessario monitorare le attività in modo da identificare e risolvere potenziali problemi e al tempo stesso riconoscere e sfruttare nuove opportunità nonostante la crisi economica globale. Tutto ciò garantendo che le metriche del reparto e dei singoli dipendenti siano in sintonia con gli obiettivi strategici globali.

Siete ben consapevoli del fatto che la vostra azienda non può disporre delle risorse di un'impresa classificata fra le Fortune 500, ma sapete anche che ogni vostro dipendente e collaboratore ha una dedizione assoluta verso il suo lavoro e verso i propri clienti. Se la vostra azienda è ancora relativamente piccola, non significa che non possieda un elevato potenziale di crescita. Avete già sentito parlare di "Business Intelligence" e sapete che le grandi aziende - e forse anche i vostri diretti concorrenti - se ne stanno servendo per ottenere un vantaggio competitivo sulle altre imprese del vostro settore. E, invece, il vostro principale strumento di analisi è ancora il foglio di calcolo.

Ricordate ancora la prima sede della vostra azienda: il garage del suo fondatore. Bene, ora che avete fatto il salto di qualità dal garage agli uffici veri e propri, non sarebbe ora di sostituire i fogli di calcolo con strumenti più potenti per le vostre analisi?

Questo white paper SAP vorrebbe per l'appunto dimostrarvi come poter utilizzare la Business Intelligence per migliorare nettamente efficienza ed efficacia della vostra azienda.

QUANDO E PERCHÉ LA VOSTRA AZIENDA POTREBBE AVER BISOGNO DI UNA SOLUZIONE DI BUSINESS INTELLIGENCE?

LA BUSINESS INTELLIGENCE PUÒ AIUTARE LA VOSTRA AZIENDA?

Ecco alcune tipiche situazioni aziendali in cui l'uso di soluzioni di Business Intelligence (BI) porterebbe a grandi vantaggi:

- Versioni discordanti dei fatti, cioè dei dati. Le riunioni interdipartimentali possono spesso trasformarsi in dispute perdendo tempo prezioso discutendo animosamente su quale foglio di calcolo indichi i dati più corretti.
- Incapacità di eseguire un'analisi approfondita. La vostra azienda sa quale dei suoi outlet vanta il maggior volume di vendite, ma non sa quali prodotti sono più venduti nelle singole stagioni.
- Incapacità di localizzare informazioni importanti. Un dipendente dell'area contabilità vi informa del fatto che sulla rete Intranet aziendale è stato inserito un importante documento sulla crescita annuale di ogni vostro singolo cliente. Il problema è che nessuno all'interno dell'azienda riesce a trovarlo e visualizzarlo.
- Reportistica facile da usare. Il vostro reparto contabilità crea le fatture dei clienti usando un normale programma di scrittura. I clienti si lamentano spesso di aver ricevuto due volte la fattura di uno stesso prodotto o spedizione.
- Tecnologia BI difficile da usare. Il direttore vendite della vostra azienda utilizzava strumenti di analisi in un'altra società e ora insiste che vengano utilizzati anche dalla vostra azienda. I vostri dipendenti, tuttavia, si sono arresi dinanzi alle difficoltà incontrate nei tentativi di utilizzare questi strumenti (di cui l'azienda ha già acquistato le licenze d'uso) e ora fanno affidamento esclusivamente sui fogli di calcolo.
- Nessuna politica di archiviazione e conservazione dei dati. Il reparto vendite sta effettuando un controllo dei conti e per ogni singolo cliente vorrebbe raffrontare le vendite dell'anno corrente con quelle di un anno fa. Il foglio di calcolo con i dati dell'anno in corso è a disposizione del reparto vendite, ma la persona che sino allo scorso anno gestiva questi fogli di calcolo attualmente non lavora più presso la vostra azienda e nessuno degli altri vostri dipendenti ha idea di dove possano trovarsi adesso quei fogli.
- Flessibilità operativa limitata a causa di tecnologie BI insufficienti o assenti. La vostra azienda è cresciuta al punto da vedere la propria base clienti espandersi a centinaia di unità. Benché tutti i clienti siano ugualmente importanti per l'azienda, potrebbe essere utile conoscere quali sono ogni mese i primi 10 per volume di vendita in modo da seguirli più da vicino e offrirgli incentivi.
- Incapacità nel distinguere i differenti problemi e assegnare a ognuno il giusto grado di priorità. Sebbene alla fine sia importante risolvere tutti i problemi, sarebbe importante poter individuare quali fra questi richiedono immediata attenzione. Molto spesso capita di accorgersi che un determinato progetto è in ritardo sui tempi o che alcuni reparti hanno superato il budget stanziato quando è ormai troppo tardi.
- Nessun allineamento fra operazioni e obiettivi strategici. Nonostante l'azienda abbia definito i suoi obiettivi strategici, non si è certi che questi siano in linea con le operazioni quotidiane. Più di un direttore ha confessato che sebbene sappia come ottimizzare il lavoro del proprio reparto, vorrebbe capire meglio in che modo il suo impegno possa supportare gli obiettivi generali dell'azienda.
- Incapacità di mantenersi conformi ai requisiti sulla reportistica. La vostra azienda è ancora relativamente giovane, ma spera ugualmente di essere quotata in futuro, o per lo meno di dimostrarsi conforme per gli eventuali scenari di business futuri. Il vostro ruolo di direttore IT vi spinge ad adottare ora le misure del caso per garantire audit trail affidabili in modo che i CEO e CFO possano contare su dati di business sicuri.

COS'È LA BUSINESS INTELLIGENCE?

PERCHÈ LA MEDIA IMPRESA HA BISOGNO DI BUSINESS INTELLIGENCE?

In che modo la Business Intelligence supporta oggi la media impresa?

La Business Intelligence (BI) consente alle aziende di comprendere, analizzare e fare previsioni sulle dinamiche del mercato e del loro ambiente aziendale. La Business Intelligence permette di convertire i dati in informazioni utili e significative e di distribuire tali informazioni a coloro che ne hanno bisogno, quando ne hanno bisogno, mettendoli in grado di prendere decisioni tempestive. Inoltre la Business Intelligence consente alle aziende di combinare i dati provenienti da un'ampia varietà di fonti e di poter così disporre di una visione a tutto campo sempre integrata e aggiornata.

Ciò ha particolare rilevanza per le medie imprese che, sebbene non dispongano delle vaste risorse tipiche delle grandi aziende, sono di solito in grado di implementare con maggiore rapidità le decisioni di business. Per questo genere di impresa la BI rappresenta la soluzione vincente: il reparto IT sarà in grado di soddisfare con maggiore efficienza le richieste specifiche degli utenti aziendali che, a loro volta, potranno beneficiare di una maggiore autonomia. Tramite un'ottimizzazione della tecnologia informatica la BI consente di migliorare in modo significativo sia la produzione che l'analisi, due elementi fondamentali della realtà aziendale.

La Business Intelligence consente alle aziende di convertire i dati in informazioni utili e significative e di distribuire tali informazioni a coloro che ne hanno bisogno, quando ne hanno bisogno, mettendoli in grado di prendere decisioni tempestive e sulla base di maggiori informazioni.

Le soluzioni BI vengono di norma utilizzate dalle medie imprese per:

- Determinare il livello di stock di un prodotto o articolo
- Identificare i prodotti più venduti e verificare se ciò è valido nella stessa misura per tutti i canali di distribuzione
- Identificare i clienti che hanno ridotto gli acquisti in modo da offrirgli incentivi speciali per rinnovare la loro fedeltà
- Implementare dashboard e scorecard in modo che dirigenti e supervisori siano in grado di riconoscere rapidamente le eccezioni operative.
- Creare e monitorare le prestazioni e adottare azioni correttive nei casi in cui ci sia il rischio che i risultati non vengano raggiunti
- Confrontare il ricambio del personale a livello dipartimentale per individuare possibili problemi di compatibilità
- Confrontare le vendite dell'anno alla data attuale con quelle dello scorso anno alla stessa data e fare una previsione su ciò che potranno essere le vendite nell'intero anno
- Monitorare gli ordini dei clienti e le date di spedizione richieste rispetto allo stock delle merci finite e adattare il ciclo produttivo e la logistica della supply chain per ridurre i costi di magazzino
- Integrare dati operativi, contenuti in fogli di calcolo e storici per eseguire analisi – evitando la "confusione dei fogli di calcolo" – garantendo coerenza e una versione dei fatti unica
- Fornire agli utenti aziendali la possibilità di eseguire le loro analisi ad hoc senza dover impiegare per questo le sempre limitate risorse IT
- Allineare e misurare le attività giornaliere rispetto agli obiettivi strategici e individuare rapidamente le discrepanze

I COMPONENTI DELLA BI

UN'AMPIA SCELTA DI STRUMENTI E FUNZIONALITÀ

Molto più di semplici Query

La gamma di funzionalità della Business Intelligence è molto ampia, gli strumenti e le funzionalità offerte, che vedono la tradizionale creazione di report e analisi come nucleo centrale. A queste funzionalità si aggiungono inoltre controllo della qualità e integrazione dei dati al fine di consolidare in modo accurato e omogeneo i dati provenienti da più fonti. Dashboard e altre tecniche di visualizzazione grafica consentono agli utenti di comprendere rapidamente i risultati delle analisi, un componente critico delle funzionalità di BI.

Gli altri strumenti BI comprendono:

- Una funzione di ricerca per localizzare informazioni e report
- Analisi predittiva per individuare modelli nascosti e attivare analisi basate su simulazioni
- Scorecard e gestione delle prestazioni per monitorare meglio le metriche di business e i KPI quali soddisfazione del cliente, redditività, e vendite per singolo dipendente, al fine di allineare le metriche individuali e dipartimentali agli obiettivi strategici dell'azienda

Funzioni di reportistica a tutti i livelli aziendali

Mediante una semplice interrogazione è possibile accedere al patrimonio di informazioni aziendali per sapere, ad esempio: "Quali erano le vendite totali del cliente ABC lo scorso dicembre?" o "Qual è lo stipendio attuale del dipendente 157?" o ancora: "Quanto articolo 123 abbiamo in stock in questo momento?" La maggior parte degli strumenti di interrogazione forniscono funzionalità elementari di reportistica e possono essere utilizzati anche per generare, ad esempio, semplici report sulle ferie maturate da ciascun dipendente, ordinate e calcolate in base ai reparti.

La reportistica a livello produttivo o aziendale generalmente prevede la creazione periodica di un numero elevato di report estremamente dettagliati. Un esempio potrebbe essere il report destinato al direttore delle vendite in cui vengono elencati i volumi di vendita mensili e le relative commissioni in base al commerciale e quindi al cliente, oppure lo stato per singolo prodotto o magazzino. Con molta probabilità la distribuzione dei report è controllata in modo da consentire ai singoli direttori delle vendite o della produzione di accedere esclusivamente ai dati dei propri commerciali, prodotti o magazzini. Questi report possono essere inviati per e-mail o visualizzati con un browser. I report aziendali possono essere utilizzati anche per generare rendiconti o fatture di clienti.

Analisi avanzate e facili da usare

Grazie alle funzionalità di analisi avanzata, gli utenti possono visualizzare i dati in base a diverse classificazioni o dimensioni (ad esempio, prodotto, cliente, ubicazione, periodo temporale e commerciale) e scomporre e analizzare in profondità i dati per creare diverse combinazioni, quali le vendite realizzate in ciascuna area durante il

mese di dicembre oppure i prodotti acquistati dai singoli clienti durante l'anno precedente. Inoltre, le funzionalità di analisi avanzate consentono alle organizzazioni di definire gerarchie in modo che, ad esempio, un utente veda per prime le vendite relative alle singole aree e quindi le vendite nei singoli paesi. Approfondendo le singole voci, l'utente può vedere le vendite di ogni negozio per ogni paese. Ma è possibile vedere anche le vendite di ogni prodotto in ogni negozio o le vendite realizzate da ogni commerciale per ogni prodotto. Queste funzionalità di analisi avanzate consentono un facile confronto dei risultati relativi a diversi periodi di tempo, in modo che le vendite totali di un prodotto per questo mese (o per qualunque periodo) possano essere confrontate con quelle dello stesso mese dello scorso anno, e l'utente possa inoltre approfondire le voci eseguendo raffronti anno per anno a livello di negozio, cliente o commerciale.

Altre funzionalità avanzate di analisi, ad esempio l'opzione di filtro, possono essere utilizzate per includere o escludere specifici negozi, regioni, prodotti, commerciali o periodi temporali, nonché per consentire di visualizzare i primi o gli

Star Trac, con sede a Irvine in California, è un produttore di medie dimensioni di attrezzature per fitness di fascia alta che si rivolge a un mercato globale. Come molte altre aziende in rapida crescita, i suoi dati erano sparsi in diversi sistemi, rendendone difficile l'aggregazione e la riconciliazione necessarie per supportare i processi decisionali e l'allineamento degli obiettivi chiave e dei processi aziendali. Star Trac aveva bisogno di una suite di prodotti che offrisse funzionalità di reportistica flessibili, funzionalità di ana-

lisi e interrogazione ad hoc, dashboard interattivi e strumenti di analisi grafiche. "L'utilizzo di strumenti di Business Intelligence veloci e facili da utilizzare ci consente di risparmiare tempo, aumentare la produttività e raccogliere i dati significativi per la crescita del business" afferma Jeff Kuckenbaker, direttore senior dei sistemi informatici. "Utilizzeremo SAP BusinessObjects Edge per distribuire le informazioni all'interno dell'azienda e migliorare così la comprensione e l'esecuzione delle strategie di crescita".

ultimi 25 (o altro numero) elencati e per individuare i prodotti, i negozi o i commerciali con le prestazioni migliori o peggiori. La possibilità di approfondire i risultati nelle loro singole dimensioni e di visualizzare subito chi ha le migliori o peggiori prestazioni, combinata con le funzioni di drill-down, slice-and-dice, e filtri, assicura un'analisi potente e di facile utilizzo.

I report semplici sono stati concepiti a suo tempo per offrire una visualizzazione passiva, mentre i prodotti più avanzati consentono di eseguire analisi interattive. Molte di queste funzionalità avanzate erano un tempo disponibili solo in prodotti OLAP (Online Analytical Processing) specialistici che prevedevano l'uso di database proprietari e l'assistenza di personale tecnico specializzato. La funzionalità OLAP è ora spesso incorporata negli strumenti di analisi, per consentire agli utenti aziendali di eseguire analisi dinamiche dei dati; si può fare per esempio, clic su un numero in un report per eseguire il drill down e analizzare i dettagli di quella voce. Spesso ciò consente di individuare la causa di un problema.

Una Business Intelligence efficace deve essere un processo interattivo e gli strumenti con funzionalità OLAP integrate devono consentire agli utenti aziendali di eseguire analisi dinamiche dei dati. Come molti addetti al settore IT confermeranno, gli utenti che richiedono report statici generalmente finiscono con il richiedere anche modifiche e informazioni aggiuntive; gli strumenti consentono agli utenti aziendali di formulare interrogazioni generiche e quindi analizzare in dettaglio e separatamente le informazioni sottostanti.

Le componenti BI di base, quali le funzionalità di reportistica e analisi interattiva sono utilizzate per visualizzare o analizzare la situazione corrente o passata, mentre l'analisi predittiva o il data mining consentono agli utenti di simulare scenari futuri, una funzione essenziale in un periodo di crisi economica. La tecnologia BI utilizza sofisticate tecniche di statistica per individuare le relazioni nascoste o meno ovvie. Può essere utilizzata per identificare i fattori che influenzano maggiormente le affinità e i motivi di contrasto con i clienti oppure

i fattori (quali il reddito, l'istruzione, l'età, l'importo dell'ultimo acquisto di un cliente), che influenzano maggiormente la ricezione più o meno positiva di una campagna di marketing.

Tecniche di visualizzazione

Un'immagine vale più di mille cifre: le tecniche grafiche, tra cui i dashboard, complementano perfettamente la gamma di funzionalità della Business Intelligence. Grazie a strumentazioni simili a quelle disponibili nel cruscotto di un'automobile e a icone quali un semaforo rosso per indicare situazioni di pericolo e giallo per indicare situazioni di allerta, gli utenti possono riconoscere rapidamente le condizioni eccezionali.

Spesso si dice che se qualcosa non può essere misurato, non può essere nemmeno gestito. Scorecard e altri strumenti di gestione delle prestazioni consentono di stabilire parametri aziendali, aggiornare e monitorare i risultati e comunicarli alle persone interessate in modo da identificare sul nascere i problemi e intraprendere le azioni correttive del caso. I dashboard sono spesso utilizzati per visualizzare i parametri prestazionali e consentono di visualizzare nel dettaglio le informazioni sottostanti a partire da immagini grafiche. Altre tecniche di visualizzazione includono i "dispositivi di scorrimento" che possono essere utilizzati per eseguire analisi what if, mostrando, ad esempio, come i margini di profitto aumenterebbero proporzionalmente ai ricavi derivanti da manutenzione o in modo inversamente proporzionale alle spese di distribuzione.

Marcus & Millichap Real Estate Investment Services Inc. è una società specializzata nell'intermediazione per investimenti in beni immobili, che offre servizi di vendita, finanziamento, ricerca e consulenza per investimenti nel settore immobiliare. Con l'implementazione del software SAP® Business-Objects™ Edge, la società è stata in grado di distribuire in modo efficiente ai propri agenti le informazioni aggiornate sui mercati. Come ha dichiarato Marty Louie, vice presidente

del reparto Finance di Marcus & Millichap, "L'intermediazione è un gioco che si basa sulle informazioni, e il tipo e la qualità delle informazioni che vengono fornite ai propri clienti consentiranno loro di distribuire con maggiore efficienza i loro asset e massimizzare il ritorno economico. Con l'implementazione di SAP BusinessObjects Edge, siamo in grado di aggregare i dati rapidamente e quindi di distribuirli a tutti i nostri agenti e team dirigenziali."

Sebbene per molte aziende di piccole e medie dimensioni i fogli di calcolo costituiscano lo strumento di BI principale, la maggior parte di esse è ora dell'opinione che si tratti di una soluzione a breve termine che peraltro crea confusione e genera risultati di analisi non uniformi.

Distribuzione e controllo

La Business Intelligence non si limita all'applicazione di determinati strumenti ma riguarda anche la distribuzione e il controllo. Le aziende devono essere in grado di pubblicare report sul Web e farli pervenire agli utenti mediante il dispositivo portatile che preferiscono. È anche vero però che non tutti i dipendenti possono avere accesso a qualsiasi report o analisi: l'amministrazione e il controllo fanno parte dell'ambiente di Business Intelligence.

L'utilizzo di prodotti di BI di largo consumo non esclude necessariamente quello dei fogli di calcolo. Al contrario, la Business Intelligence può collegare in modo controllato i fogli di calcolo ai dati più aggiornati e allo stesso tempo garantirne una distribuzione e un controllo appropriati, in modo da eliminare situazioni caotiche, ad esempio in occasione di riunioni aziendali, in cui l'accuratezza dei fogli di calcolo non sarà più un problema. Anche la capacità di individuare e ricercare report pertinenti fa parte del panorama della Business Intelligence: un report di cui nessuno conosce l'esistenza o l'ubicazione è di ben poca utilità.

Usare la BI con soluzioni di data warehouse e con i sistemi operativi

L'utilizzo della BI, in ogni caso, non è strettamente limitato agli ambienti di data warehouse nei quali le istantanee di dati provenienti da più sistemi vengono consolidate ai fini dell'analisi. Infatti si può utilizzare la BI anche con i sistemi operativi.

In questi casi, la Business Intelligence può essere utilizzata per mostrare valori correnti, quali livelli di magazzino, saldi di clienti non pagati, salari o frequenza degli studenti. Se utilizzata in connessione al data warehouse, i cui dati relativi a precisi momenti temporali vengono di frequente prelevati da diversi sistemi operativi grazie a tecnologie di integrazione e di qualità dei dati, la Business Intelligence prevede il raffronto dei risultati relativi a diversi periodi di tempo. Un uso tipico potrebbe essere il confronto delle vendite realizzate nel trimestre corrente con quelle dello stesso trimestre nei tre anni precedenti. Alcuni fornitori di sistemi per l'integrazione dei dati offrono connettori o kit di integrazione che facilitano l'accesso al software applicativo commerciale.

La qualità dei dati è particolarmente importante sia per i sistemi operativi che per i data warehouse. In un ambiente operativo, l'ultima cosa che si desidera fare è spedire l'ordine sbagliato all'indirizzo sbagliato, consegnare 50 chili di un prodotto anziché 5, fornire a un paziente la medicina sbagliata oppure trasferire fondi a un conto bancario errato. In un ambiente di data warehouse, nessuno vuole prendere decisioni basate su dati incompleti, errati o discordanti. L'utilizzo di strumenti per la qualità dei dati può fare in modo che tutto questo non accada.

Utilizzando la Business Intelligence in combinazione con i sistemi operativi e i data warehouse, un'azienda può migliorare le operazioni di routine e confrontare i risultati correnti con i valori storici al fine di identificare le tendenze ed eliminare i problemi prima che diventino seri.

VANTAGGI DELLA BUSINESS INTELLIGENCE

COME RENDERE PIÙ EFFICIENTI E PIÙ EFFICACI LE ATTIVITÀ AZIENDALI

Quando si sceglie un prodotto di Business Intelligence, oltre alle specifiche caratteristiche del prodotto è importante considerare anche altri fattori quali: facilità d'uso, facilità di implementazione e amministrazione, scalabilità, opzioni di interfaccia e capacità di integrazione nell'ambiente operativo dell'attuale e futura piattaforma aziendale.

Prendere decisioni è uno degli aspetti più importanti del ruolo del manager. Migliorando la qualità generale dei processi decisionali non solo si rende più efficace l'attività aziendale in senso generale, ma si ottiene anche una maggiore efficienza a tutti i livelli aziendali. La Business Intelligence migliora le capacità decisionali in seno all'azienda e vi aiuta non solo a **svolgere** le vostre attività ma anche a **gestirle** con maggiore efficienza ed efficacia.

La Business Intelligence consente agli utenti aziendali di analizzare e comprendere meglio i piani e i risultati della propria organizzazione. Fornisce una panoramica su ciò che funziona correttamente e identifica tempestivamente le aree problematiche consentendo di intraprendere le necessarie azioni correttive. Può essere utilizzata per individuare tanto le opportunità quanto i problemi e fornisce un alert rispetto ai potenziali

problemi quando si verificano condizioni anomale, come nel caso di un calo delle vendite del 20% rispetto alle previsioni o di una riduzione dello stock al di sotto del valore soglia.

Poiché le suite di prodotti di BI comprendono una varietà di opzioni funzionali, le organizzazioni possono scegliere quelli più idonei all'attività in corso e al livello di esperienza dei singoli dipendenti – implementando le funzioni che sono subito necessarie e aggiungendone altre quando richiesto. Sebbene in passato gli strumenti di BI fossero utilizzati solo da tecnici specializzati, ora la maggior parte del personale è in grado di utilizzarli proficuamente, contribuendo così a diffondere l'uso della Business Intelligence a tutti i livelli dell'organizzazione. Il ruolo dell'IT, che in passato prevedeva attività quali il mantenimento di nomi utente e password o l'aggiornamento dei report, ha conosciuto un'evoluzione positiva verso attività

più strategiche come l'uso della giusta tecnologia per garantire analisi di alto livello agli utenti aziendali. Ciò ha fornito agli utenti aziendali tempi di risposta più rapidi nonché la capacità di approfondire le singole voci ed eseguire analisi interattive, consentendo al reparto IT di prestare un servizio più efficace ed efficiente all'intera azienda.

Sebbene molti manager e supervisori siano orgogliosi delle proprie capacità intuitive, la Business Intelligence offre gli strumenti per mettere alla prova le loro intuizioni e perfino scoprirne di nuove. Consente agli utenti aziendali di visualizzare i risultati partendo da un livello generale e procedendo nei particolari in modo da analizzare le informazioni sottostanti. La Business Intelligence è una delle chiavi fondamentali per migliorare l'efficienza dei processi decisionali.

Quando si sceglie un fornitore di Business Intelligence, è importante valutare diversi fattori, comprese la sua esperienza, reputazione e stabilità – oltre alla sua capacità di fornire servizi professionali e alla qualità e forza delle sue partnership.

APPROCCI PER L'IMPLEMENTAZIONE DELLA BI

UNA PICCOLA AZIENDA PUÒ MUOVERSI MOLTO IN FRETTA

Avviare un'iniziativa di implementazione della BI non deve essere per forza dispendioso, soprattutto se si sceglie un fornitore in grado di offrire una suite di prodotti che consenta di ampliare facilmente l'uso della BI, implementando gli strumenti necessari contemporaneamente alla crescita del business.

Trasformare gli utenti aziendali in consumatori di BI autosufficienti

Per effettuare il passaggio (dall'uso in genere poco disciplinato) dei fogli di calcolo, è spesso consigliabile iniziare con piccoli passi, magari implementando uno strumento di BI per attività di query e reportistica all'interno di un solo sistema. In seguito si può quindi introdurre l'uso di BI in altri sistemi e utilizzare un numero maggiore di funzionalità via via che l'organizzazione acquista padronanza della tecnologia. Il sistema che presenta il maggior numero di backlog di report è un buon punto di partenza. Sebbene il reparto IT possa ridurre il backlog utilizzando gli strumenti di BI, l'obiettivo finale deve essere quello di rendere gli utenti aziendali autonomi, riducendone la dipendenza dal reparto IT per l'esecuzione delle analisi necessarie.

Il reparto IT può assistere gli utenti aziendali mediante la funzionalità di "analisi guidata" disponibile in alcuni strumenti di BI; tale funzionalità consente di eseguire analisi personalizzate mediante la creazione di report basati su parametri e criteri di filtro selezionati dall'utente. Gli utenti che acquisiscono più esperienza possono addirittura generare report personalizzati e aggiungerli alla biblioteca di report dell'azienda. Spetta alle singole aziende scegliere la strategia migliore.

In generale, una volta che un'organizzazione scopre i vantaggi della BI, è molto probabile che ne diffonda rapidamente l'utilizzo all'interno di tutta l'azienda. L'implementazione di strumenti di BI di largo consumo non esclude l'utilizzo dei fogli di calcolo. Al contrario, il reparto IT deve stabilire procedure di distribuzione e controllo adeguate e acquisire strumenti di BI in grado di interfacciarsi con essi.

Facilitare l'analisi con il data warehouse

Gli utenti della BI sono sempre molto eterogenei, da coloro che la usano per la prima volta ai più esperti. Il reparto IT può configurare e applicare politiche per definire chi può accedere a determinati report e chi può creare report personalizzati. I pacchetti software di largo consumo sono talvolta integrati con gli strumenti di BI più diffusi, e pertanto la vostra azienda potrebbe avere già avuto la possibilità di utilizzarli.

Dopo aver utilizzato la BI per scopi semplicemente operativi, le aziende puntano a utilizzarla per analisi più approfondite, confrontando fra loro i dati che fanno riferimento a diversi periodi temporali. Questa operazione è facilitata dall'uso di un data warehouse che contiene i dati storici e rende pertanto possibile questi raffronti. Il data warehouse, infatti, contiene di norma dati raccolti da diverse fonti. Questi dati possono essere caricati grazie all'uso di un software per l'integrazione dei dati, mentre è a sua volta il software per la qualità dei dati che li rende accurati e uniformi. Molte aziende hanno tentato di costruire dei data warehouse nei quali, per scopi pratici, accumulare tutti i loro dati. L'uso dei software per la qualità dei dati serve appunto ad evitare questo tipo di approccio. Un vecchio adagio dei reparti IT recita: "spazzatura che entra, spazzatura che esce", e vale tanto per i data warehouse quanto per i sistemi operativi.

FreshDirect, azienda che opera online nella consegna di generi alimentari, ha utilizzato il software SAP® BusinessObjects™ Edge per avere maggiori informazioni su reclami e riscontri dei clienti, in modo da individuare i problemi chiave della propria catena di valore, comprendere meglio i trend aziendali e quindi valutare in che misura tutto ciò ha conseguenze sull'attività. Con SAP BusinessObjects Edge, i report sui riscontri dei clienti sono diventati un'autentica miniera d'oro. Utilizzando le informazioni dei report, FreshDirect è stata in grado di scavare nei dati dei clienti prodotto per prodotto, individuando

i trend in corso e comprendendo quali conseguenze avevano sul business, e riuscendo anche a capire quali prodotti avevano effetti negativi o positivi sulla fidelizzazione dei clienti. Grazie a tali informazioni, i dirigenti hanno potuto riesaminare i processi dei loro impianti che avevano evidenziato problemi – sia per le operazioni di prelievo che per la linea di assemblaggio – eliminando i problemi alla fonte. In conseguenza di ciò, FreshDirect ha potuto migliorare la qualità del prodotto e delle sue spedizioni, con forti risparmi sugli sconti accordati ai clienti per compensare ai problemi di imballaggio o consegna.

CARATTERISTICHE ESSENZIALI DEI PRODOTTI DI BI

GUARDARE OLTRE LE FUNZIONI DEL PRODOTTO E PENSARE AI PROPRI UTENTI

Quando si sceglie un prodotto di Business Intelligence, oltre alle specifiche caratteristiche del prodotto è importante considerare anche altri fattori quali: facilità d'uso, facilità di implementazione e amministrazione, scalabilità, opzioni di interfaccia e capacità di integrazione all'ambiente operativo dell'attuale e futura piattaforma aziendale.

Indichiamo di seguito alcune delle principali caratteristiche da considerare:

- La scelta di una suite di prodotti integrata con una gamma di funzioni che la vostra azienda può usare quando lo ritiene necessario. La capacità di crescita della vostra azienda non deve superare quella del vostro fornitore di BI. Inoltre, utenti diversi richiedono funzionalità diverse e una suite di prodotti integrata è in grado di offrirvi la flessibilità di implementazione migliore.
 - Funzionalità di qualità dei dati per garantire una base dati solida in modo che l'azienda possa analizzare dati sempre accurati, uniformi e completi. La disponibilità di dati di alta qualità consente di prendere decisioni corrette ed elimina i problemi legati alla presenza di versioni discordanti dei fatti.
 - La capacità di accedere e integrare dati provenienti da un'ampia varietà di fonti. Sebbene inizialmente molte aziende preferiscano eseguire le analisi in singoli sistemi, prima o poi si presenterà la necessità di analizzare i dati provenienti da diverse fonti come se fossero un unico insieme. Una suite di prodotti con una tecnologia di integrazione dei dati e con la capacità di visualizzare i dati come se questi provenissero da una singola fonte permette di ottenere questo risultato.
 - Integrazione con il software utilizzato, in particolare con Microsoft Office. Ciò consente agli utenti di integrare l'uso della BI con quello dei loro abituali strumenti, riducendo i requisiti di formazione in seno all'azienda.
 - Supporto di più sistemi operativi. Avrete sempre più opzioni disponibili in futuro senza limitare l'azienda all'uso di un singolo sistema operativo. Ad esempio, l'importanza di Linux sta crescendo rapidamente ed è consigliabile scegliere un prodotto BI che lo supporti.
 - Facilità di installazione e distribuzione iniziali, e facilità d'uso per aggiungere nuovi utenti. Ciò non permette solo di aggiungere nuovi utenti in modo facile, ma aumenta la produttività del reparto IT.
 - Strumenti amministrativi potenti ma di facile utilizzo. Il vostro reparto IT deve poter controllare "chi accede a cosa" e garantire quindi quel livello di sicurezza e privacy che non è semplicemente possibile se si utilizzano fogli di calcolo. I vostri dati rappresentano un bene aziendale che i prodotti BI devono proteggere e allo stesso tempo rendere accessibile in modo efficiente agli utenti che ne hanno bisogno.
 - La potente funzionalità di catalogazione e distribuzione dei report consente agli utenti aziendali autorizzati di ricevere le proprie analisi sia periodicamente
- tramite abbonamento che su richiesta. Anche la possibilità di avvisare gli utenti quando si verificano determinati eventi o vengono superati determinati valori di soglia ha la sua importanza.
- La capacità di distribuire i report su un'ampia varietà di computer e dispositivi mobili, con i contenuti formattati in modo adeguato per le funzionalità di tali dispositivi
 - Potenti funzionalità di ricerca che facilitano il reperimento delle informazioni e la localizzazione delle analisi e dei report desiderati
 - Una suite di prodotti che contiene uno strato semantico mette gli utenti al riparo dalle complessità tecniche in modo non intrusivo, consentendo loro di concentrarsi sui problemi aziendali anziché su dettagli tecnici del software. Gli utenti che invece hanno bisogno di conoscere l'origine dei dati e le formule sottostanti, ad esempio il metodo di calcolo dei profitti lordi e netti, devono poter accedere prontamente alle informazioni sulla provenienza dei dati.

CARATTERISTICHE ESSENZIALI DEI FORNITORI DI BI

CAPIRE BENE CHI VI FORNISCE IL PRODOTTO

Quando si sceglie un fornitore di Business Intelligence, è importante valutare diversi fattori, comprese la sua esperienza, reputazione e stabilità – oltre alla sua capacità di fornire servizi professionali e alla qualità è forza delle sue partnership.

Indichiamo di seguito alcune delle principali caratteristiche da considerare:

- La preparazione del fornitore e le sue capacità di formazione. Sebbene numerosi fornitori offrano formazione presso la loro sede e in azienda, alcuni hanno sviluppato corsi di formazione che possono essere eseguiti al computer in modo autonomo; questi corsi assistono i nuovi utenti nelle fasi iniziali e aiutano gli utenti esperti ad acquisire rapidamente padronanza delle funzionalità più avanzate del prodotto.
- Una reputazione comprovata di successi e di crescita – sia in termini di ricavi che di capacità. Una crescita e una redditività solide indicano di solito una gestione attenta e una buona accettazione del prodotto. Ciò permette al fornitore di servire meglio i propri clienti investendo nel futuro.
- Un'attività passata che annovera l'acquisizione di tecnologie complementari e la loro eccellente integrazione con le proprie. Un fornitore con queste caratteristiche ha maggiori probabilità

di reagire tempestivamente alle nuove domande del mercato e di mettere a disposizione della vostra azienda la tecnologia di cui ha bisogno.

- Una tradizione di visione e innovazione. Un fornitore con una comprovata attitudine all'innovazione e alla leadership di settore non è solo in grado di soddisfare le esigenze attuali dei suoi clienti, ma anche di prevedere quelle che saranno le loro necessità future.
- Reputazione e capacità come fornitore specializzato in prodotti di BI. Man mano che nell'azienda si diffonde l'utilizzo della Business Intelligence, è probabile che questa venga applicata a un numero crescente di sistemi e database. Anche se il vostro fornitore di database è in grado di offrirvi tecnologia BI proprietaria, che cosa accadrà se la vostra organizzazione decide di utilizzare un altro database? Ciò che vi occorre è uno specialista del settore BI che sia in grado di gestire un'ampia varietà di fonti dei dati.
- Più opzioni di vendita. Molti fornitori concedono in licenza prodotti che verranno eseguiti sui vostri server aziendali, mentre altri offrono anche servizi "su richiesta" o SaaS (Software as a Service). In questo secondo caso, il fornitore ospita il software sui propri server e autorizza i clienti a utilizzarlo tramite un browser

Web. Il modello SaaS può avere uno speciale appeal per le piccole imprese che desiderano minimizzare i costi di startup garantendosi la possibilità di avere il software in-house in un secondo tempo nel quale siano mature migliori condizioni economiche.

- Una vasta rete di partner, sia di fornitori di software che di consulenti. Un criterio per misurare il "grado di apertura" è il numero di prodotti software di terze parti con cui è compatibile lo strumento di BI. Un fornitore che incoraggia attivamente la formazione di partnership difficilmente avrà problemi a integrare la sua tecnologia con i vostri ambienti software correnti e futuri. I fornitori con una solida base di partner consulenti renderà più semplice il compito di ottenere consulenze esterne nei casi in cui la vostra organizzazione avesse necessità particolari.
- Un fornitore con un set di prodotti che gli garantisce un percorso di crescita sicuro. La vostra organizzazione ha necessità di una soluzione che funzioni bene in diversi sistemi operativi e in diversi ambienti di data warehouse, in modo da disporre della massima flessibilità in fase di implementazione.
- Una reputazione costruita sui successi e un'esperienza estensiva con aziende di tutte le dimensioni. È molto probabile che la vostra azienda vada incontro a una crescita e a un'espansione. Può non essere un colosso oggi, ma potrebbe diventarlo domani. Scegliete un fornitore con il quale crescere di pari passo.
- Una presenza multinazionale. Se prevedete di arrivare a operare su scala internazionale, vi occorre un fornitore che sia in grado di fare altrettanto.

Avviare un'iniziativa di implementazione della BI non deve essere per forza dispensioso, soprattutto se si sceglie un fornitore in grado di offrire una suite di prodotti che consenta di ampliare facilmente l'uso della BI, implementando gli strumenti necessari contemporaneamente alla crescita del business.

CONCLUSIONI

MIGLIORARE I RISULTATI AZIENDALI CON LA BUSINESS INTELLIGENCE

La Business Intelligence consente agli utenti aziendali di analizzare e comprendere meglio i piani e i risultati della propria organizzazione. Fornisce una panoramica su ciò che funziona correttamente e identifica tempestivamente le aree problematiche consentendo di intraprendere le necessarie azioni correttive. Può essere utilizzata per individuare tanto le opportunità quanto i problemi e fornisce un avviso rispetto ai potenziali problemi quando si verificano condizioni anomale.

Tutti i dipendenti hanno la responsabilità di prendere le migliori decisioni possibili basandosi sui dati a loro disposizione in quel determinato momento. Poter disporre di una migliore capacità di analizzare i dati e di convertirli in informazioni utili consente di prendere decisioni di qualità superiore.

La Business Intelligence offre una gamma di strumenti e soluzioni che supportano il raggiungimento di questo obiettivo. La BI è infatti la tecnologia che opera dietro le quinte, ed è un componente chiave per garantirsi maggiore efficacia nell'assunzione delle decisioni. Poiché consente di allineare gli sforzi delle persone e dell'azienda alle strategie aziendali, permette di ottenere risultati migliori a tutti i livelli dell'organizzazione.

Sebbene per molte aziende di piccole e medie dimensioni i fogli di calcolo costituiscono lo strumento di BI principale, la maggior parte di esse è ora dell'opinione che si tratti di una soluzione a breve termine che peraltro crea confusione e genera risultati di analisi non uniformi. Ciò non significa che l'uso dei fogli di calcolo debba essere abbandonato, ma deve essere integrato nel set di strumenti di BI dell'azienda, soprattutto se utilizzato unitamente a una suite di prodotti BI commerciali che si integrano ai fogli di calcolo.

Non sarebbe bene che la vostra azienda utilizzasse la Business Intelligence per gestire la sua attività in modo più intelligente?

50 093 208 itIT (09/04)

© 2009 SAP AG.

Tutti i diritti riservati. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign e altri prodotti e servizi SAP qui menzionati, come anche i relativi logo, sono marchi o marchi depositati di SAP AG in Germania e in altri paesi.

Business Objects e il logo Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius e altri prodotti e servizi Business Objects menzionati nel presente documento nonché i rispettivi logo sono marchi o marchi registrati di Business Objects S.A. negli Stati Uniti e in altri paesi. Business Objects è una società SAP.

Tutti gli altri nomi di prodotti e servizi qui menzionati sono marchi di proprietà dei rispettivi titolari. Questo documento ha finalità prettamente informative. Le specifiche nazionali dei prodotti possono variare di caso in caso.

SAP si riserva il diritto di modificare tutti i materiali senza preavviso. I materiali sono forniti da SAP AG e dalle affiliate (" Gruppo SAP ") a solo scopo informativo, senza alcun fine illustrativo o di garanzia di qualsiasi natura; il Gruppo SAP si astiene da una qualsiasi responsabilità conseguente ad eventuali errori o omissioni riscontrati nei materiali. Le uniche garanzie applicabili ai prodotti e ai servizi del Gruppo SAP sono quelle espressamente menzionate nelle apposite garanzie rilasciate per i singoli prodotti o servizi. Nessuna parte della presente nota scritta è da interpretarsi quale garanzia accessoria.

www.sap.com/italy/contactsap

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

