

BICC - come, quando, perché?

Un profondo cambiamento

Ormai da anni il Business Intelligence è considerato parte integrante del patrimonio informatico aziendale, quantomeno se si considerano le grandi organizzazioni. Si dovrebbe quindi pensare che questo settore del mondo IT abbia superato la fase di rodaggio e possieda l'efficienza necessaria a soddisfare le esigenze dei suoi utenti. E invece ancora oggi un colloquio con gli esperti del settore continua a riservare qualche sorpresa.

Oggi giorno molti tendono dare per scontata la maturità del BI e la sua capacità di semplificare la vita agli utenti anche grazie a proprie strutture organizzative. È così?

Cavallo: Non sempre. In realtà nel mondo del BI la complessità, invece di ridursi, è aumentata. I sempre più frequenti cambiamenti all'interno e all'esterno delle aziende, quali fusioni, entrata su nuovi mercati, cicli di vita di prodotto sempre più brevi, trasformazioni globali spesso difficili da prevedere fanno sì che anche le esigenze che il BI è chiamato a soddisfare cambino a ritmi sempre più rapidi e che le applicazioni BI debbano fornire risposte adeguate in tempi sempre più brevi.

Le applicazioni BI devono, inoltre, processare volumi di dati spesso decuplicati rispetto al passato.

A ciò va aggiunto che vanno aumentando anche i casi in cui si richiedono modelli d'analisi in grado di dare risposte anche senza che nell'azienda esistano dati di riferimento derivati da passate esperienze. Una stima di budget semplicemente calcolando quello dell'anno precedente + % di crescita prevista per l'anno prossimo serve a ben poco se nel bel mezzo dell'anno una crisi globale rende

obsoleti i dati acquisiti fino a quel momento. In breve: le domande si fanno sempre più complesse, i tempi in cui si ha bisogno di risposte si accorciano, il BI è per così dire sempre in corsa per tener dietro a questi cambiamenti e mostra la corda ogni qual volta gli sia richiesto un aiuto nella previsione del futuro.

Il ricorso a risorse esterne è stato un metodo frequente per far fronte alla crescente domanda aziendale interna, ma non sempre questa strategia si è rivelata conveniente in termini economici ed organizzativi. Anzi: alla lunga ha finito per diventare piuttosto costosa.



Massimiliano Alfonsi, è

Responsabile del gruppo Integrazione dei Sistemi Business Intelligence presso la Società Reale Mutua Assicurazioni. Reale Mutua Assicurazioni è la più grande società di assicurazioni italiana in forma di mutua. Controlla altre 4 compagnie in Italia e in Spagna ed è a capo del Gruppo Reale Mutua, che è tra i primi gruppi assicurativi nazionali. Reale Mutua Assicurazioni è presente in tutta Italia con quasi 350 Agenzie, mentre l'intero Gruppo Reale Mutua ne conta quasi 800.

Email: massimiliano.alfonsi@realemutua.it
www.realemutua.it



Massimiliano Cavallo, Chief

Sales and Marketing Officer, co-founder di HiCare Research Srl. Dal 1996 Hicare Srl produce sistemi di Business Intelligence dal 1996. È la società che ha introdotto la nuova tecnologia HCR®, Gerarchica, Multidimensionale, Relazionale, nel mercato della Business Intelligence. Il suo prodotto Lilith 6 è stato oggetto di studio da parte della UCLA Anderson e selezionato dal Japanese Exchange Trade Organization tra le 35 tecnologie di interesse nazionale. Hicare Srl è membro del programma di sviluppo economico Think Up (www.thinkupict.org). Email: massimiliano.cavallo@hicare.it.

Alfonsi: In effetti un BICC dovrebbe contribuire a velocizzare i tempi, contenere i costi ed assicurare la consistenza del patrimonio applicativo, tuttavia non sono sicuro che questa prassi si sia già generalizzata in tutte le organizzazioni in cui potrebbe avere senso.

Tuttavia presso la Reale Mutua un gruppo di questo tipo esiste già da anni. Come mai?

Alfonsi: Il nostro gruppo esiste formalmente dal 2004. La sua nascita in tempi in cui questo concetto forse non era ancora stato formalizzato è da ascrivere al fatto che nel mondo delle assicurazioni in generale, e in particolare nella nostra organizzazione, è sempre esistita una forte consapevolezza dell'importanza delle analisi statistiche, da cui nasce il BI, per il processo decisionale. Un'ulteriore motivo per la creazione del gruppo fu dato dal cambio di approccio nella progettazione dei sistemi di Data

Warehousing, cambiando la precedente impostazione che prevedeva di sviluppare dei Data Warehouse di tipo corporate. Questi progetti erano nati per risolvere il problema rappresentato dalla tendenza a far fronte ad ogni singola richiesta con un progettino ad hoc, con ovvia dispersione di risorse ed ampio spazio per discrepanze di vario genere. Tuttavia creare una base BI che andasse bene per tutta l'azienda si era rivelato un obiettivo troppo dispendioso e dai tempi eccessivamente lunghi.

Come è strutturato il gruppo?

Alfonsi: Nel complesso gli addetti sono circa 25, tra colleghi e consulenti esterni, dei quali una decina si occupa della parte "alta" del processo: analisi dei requisiti, definizione delle priorità, identificazione delle fonti dati appropriate, analisi funzionali, mentre il resto del gruppo è costituito da specialisti di sviluppo applicativo. Il tutto sia per il mantenimento dei Sistemi esistenti, sia per i nuovi Progetti.

Che risultati ha portato?

Alfonsi: Direi ottimi in termini di integrazione ed efficientamento dei sistemi di reportistica. Darei due esempi. Nel primo caso ci siamo trovati di fronte alle richieste di due reparti aziendali distinti: sinistri da una parte e gestione polizze dall'altra. Ognuno dei due si occupa di problematiche distinte e richiede informazioni differenti. Il reparto sinistri vuole sapere quante richieste di risarcimento sono arrivate, a fronte di quali incidenti, qual'è il loro valore medio, quali situazioni sono particolarmente determinanti. La gestione polizze decide come strutturare l'offerta assicurativa in termini di premi, condizioni, prodotti specifici. Ma pur avendo esigenze diverse le due funzioni aziendali utilizzano spesso ognuna i dati dell'altra. Tipo, frequenza e ammontare dei sinistri influenza la strutturazione delle polizze. Il nostro compito è stato di sviluppare dei data mart indipendenti, ma il cui modello dati è tale da consentire un interscambio tra le due applicazioni.

Il secondo esempio è più generale e riguarda la nostra attività di "coordinatori di dati". Uno dei nostri compiti consiste infatti nell'identificare le fonti di dati esistenti nei vari sistemi operazionali dell'azienda, compito che, se lasciato ai singoli reparti, risulterebbe per questi ultimi molto oneroso, soprattutto nel momento in cui le informazioni debbano essere incrociate.

Cosa cambia per il fornitore nel momento in cui il cliente crea un BICC?

Cavallo: Per quanto riguarda i fornitori che hanno puntato soprattutto sui servizi, è possibile che debbano cambiare la propria offerta. La nascita di un BICC ben

funzionante infatti, comporterà probabilmente una riduzione della necessità da parte del cliente di ricorrere a risorse esterne. D'altra parte per il fornitore il BICC può avere significativi vantaggi: presentandosi come interfaccia primaria, il BICC può semplificare i cicli di vendita.

Alfonsi: Anche nel caso dell'offerta tecnologica direi che l'introduzione di un BICC comporta importanti cambiamenti. Anzitutto aumenterà la domanda di efficienti sistemi ETL, che sostituiscano le interfacce sviluppate artigianalmente, magari in Cobol, per far fronte di volta in volta a singole richieste. Inoltre si andrà affermando sempre di più l'introduzione di sistemi di Query & Reporting, OLAP e CDI (Customer Data Integration).

Dovendo dare un consiglio ad un'azienda che sta pensando di creare un BICC, cosa ritenete che vada evitato?

Alfonsi: Direi che vanno evitate due cose: delegare troppe conoscenze aziendali ad attori esterni e mettere in opera progetti molto grandi, del tipo "corporate DW". Riguardo al primo argomento, non si tratta tanto di tenere in cassaforte i gioielli di famiglia, quanto di evitare che l'esperienza in materia di priorità e ed integrazione dei processi aziendali si disperda e che si ritorni ai progetti frammentati. Riguardo al secondo punto, progetti troppo onerosi che richiedono due anni o più per la loro realizzazione tendono a "morire" strada facendo e a far perdere al management la fiducia nell'efficienza e nel valore del BICC.

Cavallo: Al riguardo mi sembra che un errore addizionale nel formare un BICC sia quello di assegnarvi interamente personale con preparazione esclusivamente tecnica. L'utente tipico del BI non è un esperto di tecnologie, non parla in termini di "dimensioni", "modello a stella" e simili. Parla in termini di "consuntivi di vendita per regione", "margini per linea di business" e così via. Sta al BICC tradurre tutto questo in un OLAP o in un modello d'analisi.

Per questa ragione la dichiarazione "gli utenti non sanno quello che vogliono" da parte di qualche membro del BICC va intesa come un campanello d'allarme: probabilmente del gruppo non fanno parte le persone giuste e questo significa "guai in arrivo".

L'intervista è stata condotta da Carla Ciarlantini-Krick, consulente di marketing, Offenbach am Main, email: carla.ciarlantini-krick@gmx.de