

# Business Intelligence

I

Introduzione

# Business intelligence

- Intelligenza:
  - Capacita' di conoscere o capire; prontezza di comprensione
  - Conoscenza impartita o acquisita con lo studio, la ricerca o l'esperienza
  - L'atto o lo stato di conoscere; l'esercizio di comprensione

# Alcune domande da porsi

- Qual'è il grado di intelligenza della vostra azienda?
- Quanto a fondo voi e i vostri collaboratori conoscete e comprendete le forze che creano profitto e danno forma al vostro futuro?
- In quale modo acquistate questa conoscenza o comprensione?
- A chi vi rivolgete per lo studio, la ricerca, l'esperienza?
- Come esercitate la conoscenza e la comprensione acquistate al fine di realizzare miglioramenti?
- Come vi procurate questa conoscenza?

# Intelligence

- In passato i dirigenti aziendali esperti:
  - Comunicavano con i loro dipendenti
  - Controllavano I dati fondamentali delle vendite e delle redditività
  - Team scelti seguivano l'attività della concorrenza
  - Si basavano sulle nude cifre, sull'intuito, sui negoziati e sulla fortuna
- Questi ingredienti rimangono dei prerequisiti per il successo negli affari, ma nell'attuale economia (net-economy) abbiamo bisogno di qualcosa in più: *intelligence*

# Perche' *intelligence*

- L'impresa ha bisogno di intelligence per prendere decisioni migliori **piu' in fretta** e battere la concorrenza (**per competere**)
- Intelligence e' un imperativo trans-dipartimentale:
  - Ufficio rapporti con la clientela
  - Reparto vendite
  - Reparto pianificazione
  - Ufficio marketing
  - Ufficio finanziario
  - ...

# Imperativo

- Mettere in grado i responsabili delle decisioni di:
  - ottenere risposte rapide ai loro quesiti, acquisendo immediatamente le informazioni di cui hanno bisogno;
  - condividere, distillare, e analizzare efficacemente le informazioni dei diversi dipartimenti

*Questo si traduce in un'intelligenza di'impresa  
maggiore della somma delle parti che la  
compongono*

# Come? ...dati e informazioni

- I *dati* sono grezzi. Sono, per esempio, il singolo record del cliente Rossi che ha acquistato una lavatrice al prezzo di 300 EU.
- Le *informazioni* sono dati accompagnati, in una certa misura, da un contesto e da un significato economico. Ad esempio, potrebbe essere la lista dei prodotti acquistati nell'ultimo anno dal cliente Rossi, il numero di lavatrici vendute nell'ultimo anno, e così via.

# Intelligence

- L'intelligenza porta l'informazione a un livello superiore all'interno dell'organizzazione.
- L'intelligenza, derivata dalle informazioni, contribuisce a uno stato organizzativo che può essere definito di intelligenza collettiva.
- L'intelligenza risulta da una valutazione esaustiva di informazioni, azioni passate e opzioni.



# Esempio

- Un gruppo di marketing, esaminando le vendite mensili (dati), scopre che un nuovo album dei successi di Elton John e' stato un top seller in Europa (informazione).
- Usando questa informazione, il gruppo puo' intraprendere un'azione intelligente, per esempio una campagna di prezzi ridotti che, indirizzata a tali acquirenti, promuova un album precedente di Elton John che sta languendo sugli scaffali del magazzino.

# Governare l'informazione

- L'informazione nel mondo del business comporta generalmente potere.
- Solo pochi dirigenti di alto livello hanno accesso a informazioni finanziarie consolidate.
- Non tutte le informazioni riguardanti un'azienda possono essere diffuse senza restrizioni tra i suoi dipendenti (riservatezza e responsabilità).
- Esistono diversi modelli di gestione dell'informazione.

# Il quadrante controllo/accesso

Controllo	Dittatura	Democrazia
		Anarchia
Accesso		

- *Dittatura*: pochi hanno accesso
- *Anarchia*: ognuno ricrea un proprio sistema informativo
- *Democrazia*: l'informazione circola in modo libero ma controllato
- Ambasciate dell'informazione (NEW)

# La dittatura dell'informazione 1

- Modello utilizzato negli anni '80, ma ancora utilizzato in alcune organizzazioni.
- Grandi sistemi basati su mainframe, in cui l'estrazione delle informazioni utili era un procedimento difficile e non flessibile.
- Solo alcuni dirigenti di alto livello aveva accesso a tali informazioni attraverso sistemi chiamati Executive Information Systems (EIS)
- Attraverso un'interfaccia personalizzata i dirigenti potevano controllare aree chiave del business e prendere le decisioni in base a queste informazioni

# La dittatura dell'informazione 2

- EIS erano complessi da programmare, costosi e rigidi nell'uso.
- Il problema dei EIS e' che si creava una profonda spaccatura tra chi aveva le informazioni e chi non le aveva.
- Tuttavia gli EIS scomparvero perche' cambio' il modello organizzativo centralizzato in un modello in cui le responsabilita' veniva distribuite.

# L'anarchia dell'informazione 1

- L'anarchia dell'informazione nasce quando individui o interi reparti prendono in mano direttamente le proprie esigenze informative.
- Negli anni '80-90 con la diffusione dei desktop e con la disponibilit  di database, fogli elettronici e altri software applicativi, divenne funzionale per i vari reparti creare i propri sistemi informativi.
- Questo si tradusse in *feudi di dati*, o *silos di dati*
- Realizzati su piattaforme e applicativi hardware e software eterogenei, incapaci di comunicare tra di loro.

# L'anarchia dell'informazione 2

- I dati relativi ai clienti non erano immagazzinati a livello centrale, ma gestite a livello locale sui singoli PC.
- Quando un venditore lasciava la ditta, spesso anche le informazioni da lui gestite andavano perse.
- Dati contrastanti, imprecisi e non integrati possono compromettere le attività di un'organizzazione.
- Si possono verificare situazioni in cui un dirigente riceve un report con dati contrastanti da due uffici diversi, mettendo in dubbio la validità delle informazioni.
- Problema di coerenza dei dati + difficoltà di integrazione

# La democrazia dell'informazione

- Negli ultimi anni nelle aziende si è compreso che per diventare agili e efficienti non è più possibile lasciare la maggioranza dei dipendenti all'oscuro di ciò che riguarda l'azienda, costringendoli a procedere e prendere decisioni senza conoscere i fatti.
- Nel suo modello di responsabilizzazione, *Peter F. Drucker* sostiene che “una decisione va presa al livello più basso possibile nell'organizzazione e quanto più vicino possibile al punto in cui essa verrà messa in pratica”.
- Per mettere in atto una decisione in modo efficace, occorre far parte della decisione stessa.



# Il caso Eli Lilly 1

- Eli Lilly, gigante farmaceutico di Indianapolis, Indiana.
- La comunita' degli utenti dipendevano dallo staff IT per
  - Istallazione emanutenzione dei DB
  - Programmi applicativi (fogli elettronici, etc...)
  - Richiesta di informazini di una certa complessita' (l'IT doveva interrogare archivi di dati che si trovavano oltre il dominio del computer di quell'utente).
- Sovraccarico per lo staff IT e spesso i roport prodotti dall'IT non erano quelli voluti dagli utenti.
  - "...dovevi fare diversi tentativi prima di azzeccare quello che volevano gli utenti"

# Il caso Eli Lilly 2

- Oggi Lilly e' cambiata:
  - Sistema che permettera' agli utenti di accedere via WEB ai 500 gigabyte del datawarehouse dell'organizzazione.
  - Il settore IT non fungera' piu' da intermediario tra gli utenti e le loro esigenze informative
  - L'uso dei dati del datawarehouse e' passato da 40 (specialisti di marketing) a 3000 ( + rappresentanti di vendita)
  - Si sta andando verso la democrazia dell'informazione

# Valore del business intelligence 1

- Uno studio recente ha dimostrato che il valore della soluzione business intelligence di un'azienda dipende molto da tre fattori:
  - Il livello di democratizzazione del software di business intelligence all'interno dell'organizzazione (cioè il rapporto tra gli utenti che hanno accesso alla business intelligence e il numero totale dei desktop)
  - Il livello di responsabilizzazione (numero di utenti autorizzati a effettuare richieste ad hoc di dati rispetto al numero di utenti totali)
  - La propensione “culturale” a superare i “compartimenti stagni” dell'organizzazione (numero dei dipartimenti coinvolti nella soluzione moltiplicato per la capacità di avere accesso a informazioni di altri dipendenti)

# Valore del business intelligence 2

- *Maggiore e' il livello di democratizzazione e di responsabilizzazione, piu' alto e' il valore.* In altri termini, maggiore e' la quota di utenti che ha accesso ai dati aziendali, e piu' ampio e' il ventaglio di informazioni loro fornite, piu' intelligente e pertanto vincente e' l'organizzazione.
- *Maggiore e' la propensione a rompere i confini dell'organizzazione, piu' alto e' il valore.* In altri termini, piu' sono i reparti che rendono disponibili i loro dati e maggiore e' la quota di utenti autorizzati ad accedervi da altri reparti, piu' intelligente e vincente e' l'organizzazione.

# Le ambasciate delle informazioni

- La democrazia dell'informazione non deve necessariamente arrestarsi al sistema firewall della rete aziendale.
- Una extranet di business intelligence permette a persone esterne all'organizzazione, come clienti o altri utenti che interagiscono con l'azienda, possono consultare e analizzare informazioni.
- Possibilita' di offrire un enorme valore ai corrispondenti esterni dell'organizzazione
- Tre aree di applicazioni:
  - *Supply chain extranet*
  - *Customer relationship extranet*
  - *Information brokerage extranet*

# Test

- Verifica del quoziente di business intelligence della vostra azienda:
  1. Immaginate la vostra azienda (e-business)
  2. Applicate il test a un'azienda di vostra conoscenza (se potete fate un'intervista)
- Analizzate i risultati e ripensate eventualmente l'organizzazione