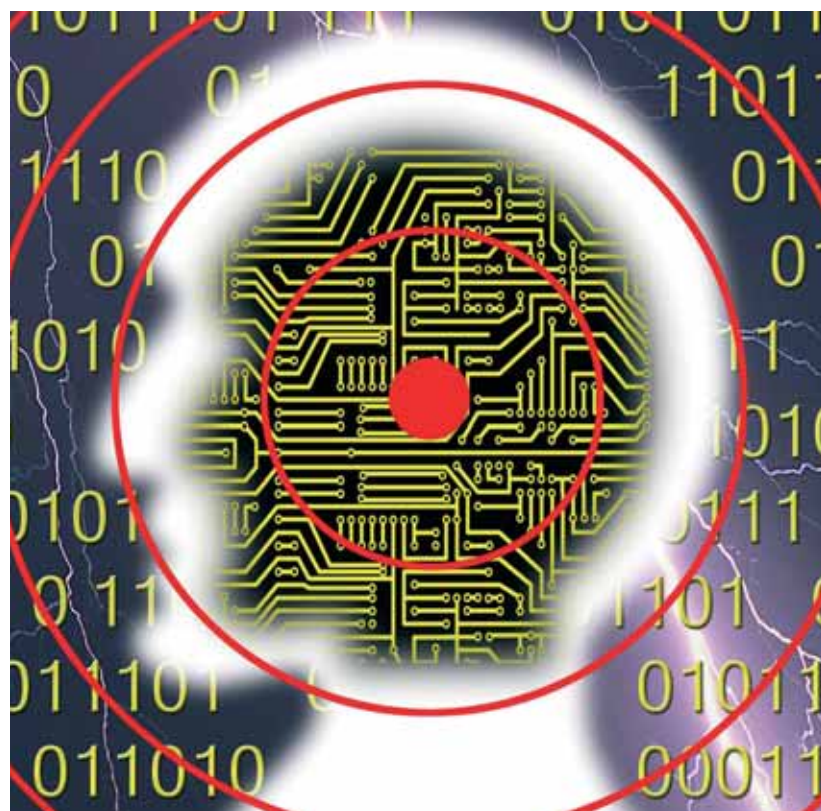


Decidere è facile con l'e-intelligenza

SAN FRANCISCO (USA) – Per anticipare i trend. Per risparmiare. Per prendere decisioni critiche. A tutto questo serve l'e-business intelligence. Utilizzata con successo da uno dei più grandi produttori di cibo degli Stati Uniti. E anche la Pa locale americana si sta muovendo **DI GIANLUCA GRECHI**

Da sempre, per ogni azienda la sfida quotidiana consiste nel tenere il passo e, se possibile, sopravvivere le aziende devono essere in grado di captare, seguire e analizzare i cambiamenti di comportamento dei propri partner economici (siano essi clienti o fornitori). E usare le informazioni raccolte per prendere decisioni economicamente rilevanti. Alla stessa stregua dovrebbe operare l'amministrazione pubblica, esaminando le informazioni relative al proprio cliente (il cittadino) e approntando servizi che soddisfino sempre più la sua domanda. All'inizio degli anni Novanta sembrava che la semplice realizzazione di un sito web di e-commerce potesse da sola portare sostanziosi incrementi nelle vendite o la soddisfazione di bisogni personalizzati, come nel caso dell'offerta di servizi pubblici. Con la crisi dei mercati dei primi anni Duemila, al concetto di "vendita" si è affiancato quello di economicità e con esso la consapevolezza che un'attenta raccolta, gestione e analisi delle informazioni (per esempio sui comportamenti di acquisto dei clienti o, nel caso della Pa, l'interazione con agenzie multiple) sia sempre di più un fattore competitivo di successo.

Un corretto uso dell'e-business intelli-



gence, ovvero il processo di estrazione e di analisi delle informazioni da varie fonti, aiuta a predire trend e quindi a prendere decisioni critiche basandosi su logiche razionali. Il processo comincia dalla raccolta delle informazioni da vari fonti (log file, e-mail, database clienti, archivi eccetera), operazione che può essere effettuata internamente o affidata in outsourcing.

La corretta elaborazione delle informazioni diventa un fattore di successo per esempio nel caso delle aziende sottoposte a continue pressioni per introdurre sul mercato prodotti e servizi di qualità, in maniera veloce e a prezzi competitivi. Senza dimenticare la crescente necessità di conoscere il comportamento del mercato e dei propri clienti in orizzonti temporali sempre più ridotti. Proprio verso il "real-time" si indirizzano le più recenti soluzioni di e-business intelligence che sotto questo profilo diventa sempre più un fattore "mission critical".

Il caso Nancy's Specialty Foods

In California, per esempio, Oracle ha creato prodotti software che, integrati alle funzionalità dei suoi database (gli archivi dove risiedono i dati), offrono numerosi vantaggi nell'analisi delle informazioni in real-time. In ambito aziendale un caso concreto per capire come queste applicazioni possano operare



zini periferici e, allo stesso tempo, di minimizzare le spese di spedizione con l'obiettivo di contenere i costi, fattore chiave per preservare i margini in questo settore. Con l'uso dell'e-business intelligence la società ora non solo è in grado di raccogliere, comprendere e utilizzare al meglio le informazioni su produzione e vendite, ma può anche estrarre dati critici dal proprio sistema informativo aziendale assicurando l'integrità delle informazioni e consentendo il miglioramento dell'affidabilità delle proprie previsioni di vendita. Un altro vantaggio, legato alla semplicità di questi prodotti, è l'opzione di operare senza il costante ricorso all'assistenza del dipartimento di It nell'estrazione dei dati, consentendo a questa critica (e spesso scarsa) risorsa di potersi focalizzare su altre attività.

Grazie all'implementazione di queste applicazioni, Nancy's Specialty Foods ha svi-

strazione, nonché i costi di stampa e di inoltro postale.

Cosa fanno le agenzie pubbliche

Non molto diverso l'approccio verso l'e-business intelligence di alcune realtà dell'amministrazione pubblica locale americana. Qui le diverse agenzie si trovano spesso nell'impossibilità di interagire con database di informazioni integrate e aggiornate in tempo reale. Ciò si riflette in un approccio poco efficiente nei servizi erogati al cittadino e, allo stesso tempo, in una duplicazione di costi che in periodi di deficit pubblici e di risorse scarse andrebbe evitato.

Come nel settore privato, alcune agenzie del governo federale hanno cominciato a utilizzare soluzioni di e-business intelligence per migliorare i servizi di relazione con il cliente, come peraltro richiesto dalle direttive del

Offrendo ai propri clienti la possibilità di scaricare le fatture online, Nancy's Specialty Foods risparmia ogni mese due giorni di lavoro di due persone, i costi di stampa e di inoltro postale

con successo è quello di Nancy's Specialty Foods, uno dei più grandi produttori di cibo congelato degli Stati Uniti.

I sistemi di produzione di Nancy's Specialty Foods sfornano circa 35 tonnellate di prodotti al giorno, e per la loro distribuzione si avvale di un sistema di logistica basato su trenta magazzini dislocati su tutto il territorio nazionale. La società californiana da sempre sentiva la necessità di monitorare e rendere più efficiente la gestione dei magaz-

luppato una extranet per i propri clienti e distributori. Extranet che è integrata al sistema di gestione del magazzino e dei trasporti. Ciò consente ai clienti di accedere e scaricare le proprie fatture in formato Pdf, controllare i livelli di disponibilità dei prodotti e monitorare i piani di produzione.

Solo offrendo ai propri clienti la possibilità di scaricare le fatture online, Nancy's Specialty Foods risparmia ogni mese due giorni di lavoro di due persone dell'ammini-

Congresso americano. Ciò permette a chi interagisce con il privato di avere una situazione sempre aggiornata e allargata alle molteplici agenzie che ricadono, per esempio, sotto l'ambito di una stessa municipalità. Un vantaggio significativo, che permette considerevoli risparmi sia nell'infrastruttura necessaria a erogare i servizi sia nell'allocazione e training del personale necessario. ■

GIANLUCA GRECHI