

USAG - Utensilerie Associate SpA

L'integrazione dei dati per una business intelligence più efficace

Intervista all'Ing. Massimo Procino, Direttore dei Sistemi Informativi USAG

Sei marchi, una rete commerciale diffusa in 50 paesi del mondo, 500 dipendenti operanti presso le sedi di Monvalle e Gemonio (VA) e un giro d'affari di oltre 83 milioni di euro: Utensilerie Associate SpA costituisce un importante polo nel mercato dell'utensileria a mano.

La gestione di sei diversi brand comporta una serie di problematiche relative alla gestione delle informazioni, che provengono da fonti diverse e disomogenee: l'introduzione della business intelligence ha richiesto quindi un'attenzione particolare al processo di integrazione dei dati. Ne abbiamo parlato con Massimo Procino, direttore dei sistemi informativi.

l'utilizzo

Il progetto di business intelligence ha visto fasi successive: da cosa siete partiti?

In previsione di introdurre la business intelligence in azienda, a fine 2003 avevamo costruito il nuovo data warehouse su AS400. Nel maggio 2004 siamo partiti con Business Objects, iniziando la realizzazione del primo universo, relativo agli aspetti commerciali. In corso di sviluppo ci siamo trovati in una impasse che ci ha costretto ad affrontare il progetto in modo più globale.

Che genere di problemi avete riscontrato e perché?

I limiti della nostra infrastruttura non ci permettevano di sfruttare appieno le enormi capacità di reporting di Business Objects: le funzionalità più semplici erano soddisfacenti, mentre per le query più complesse – che coinvolgevano milioni di dati – i tempi di elaborazione erano inaccettabili per gli utilizzatori del sistema. Si trattava di un problema di sincronizzazione dei dati, che provenivano da fonti diverse e che creavano problemi di riconoscimento. Ci siamo subito mossi con un'attenta analisi per risolvere il problema. Anche perché avevamo dei vincoli precisi.

Quali?

I sei marchi che gestiamo sono frutto di progressive acquisizioni di società, quindi non si tratta solo di brand commerciali ma di sei divisioni, i cui sistemi informativi sono strutturati in modo diverso, con anagrafiche prodotti e clienti separate. La nostra esigenza era quella di

mantenere queste diversità per non perdere la storicità, che è essenziale in un mercato in cui la comprensione dei trend e delle evoluzioni è determinante per una corretta gestione del business, soprattutto in questo periodo. D'altra parte però avevamo l'esigenza di analisi su dati aggregati, per esempio conoscere l'andamento delle vendite per area geografica su tutti i marchi.

La soluzione?

Omogeneizzare i dati tramite gli strumenti di estrazione di Business Objects, che ci hanno permesso di superare i problemi.

In che modo?

Dal punto di vista del supporto hardware e software, abbiamo posizionato il data warehouse su server Sql, e Business Objects su un server con maggiori performance. Già questo cambiamento ha dato dei primi risultati. Poi abbiamo preso in esame l'architettura: intanto abbiamo creato i data mart, che definiscono meglio il perimetro di alcune query e quindi rendono più performante il sistema; il passo decisivo – che ha modificato sostanzialmente il progetto – ha riguardato l'utilizzo di Data Integrator come strumento di estrazione dati da origini differenti. Avevamo già un prodotto simile, ma le potenzialità di Data Integrator andavano oltre l'aspetto economico immediato.

Quali sono i vantaggi di Data Integrator?

È un vero e proprio strumento di sviluppo, non qualcosa di preconfezionato, ed è ricco di elementi di personalizzazione che non vanno peraltro a scapito della flessibilità d'uso: Rispetto agli estrattori custom che avevamo prima, consente di creare, alimentare e mantenere gli oggetti del nostro datawarehouse in una frazione del tempo prima impiegato.

Che cosa siete in grado di fare oggi?

Data Integrator ci permette l'estrazione automatica ma anche l'omogeneizzazione dei dati. Prima il sistema si bloccava perché i dati erano presenti in varie tipologie di documento (fogli excel, access, word ecc) che non venivano riconosciuti. Data Integrator permette di intercettare e omogeneizzare tutte queste tabelle. In

questo modo oggi siamo in grado – in pochi secondi - di aggregare i dati in modi prima impensabili e utilizzare al meglio le informazioni. D'altro canto l'introduzione della business intelligence ha rappresentato un'ottima occasione per ottimizzare la produzione di documenti, riorganizzare i processi e responsabilizzare gli utilizzatori delle informazioni: l'estrazione del dato oggi non è più delegata ai sistemi informativi, ma sono le stesse persone del business che alimentano il data base e sono in grado di utilizzare lo strumento: la business intelligence è un sistema e non soltanto un prodotto.

Attraverso

Il ruolo dei sistemi informativi?

Sono i project leader, e sono loro a dover trovare le soluzioni alle esigenze del business. Ma oggi partiamo da bisogni degli utenti già definiti.

Le modalità di interazione tra le funzioni?

È stato creato un team di progetto composto da persone dei sistemi informativi, delle reti e del business. Abbiamo iniziato con il marketing, ma stiamo già lavorando per espandere il sistema in ambito supply chain e soprattutto controllo di gestione.

Per il ridisegno delle architetture vi siete avvalsi della consulenza di un partner certificato di Business Objects, TEN Tecnologie & Networking (www.tengroup.it n.d.r). Qual è stato il suo contributo?

In una prima fase di analisi, TEN ci ha supportato nella definizione di obiettivi concreti e realistici e nel disegno di una soluzione completa di business intelligence, sia di back-end che di front-end, in grado di rispondere alle esigenze emerse.

In fase d'implementazione poi TEN ha fornito il supporto per il disegno logico e fisico del datawarehouse, con l'obiettivo di garantire query più performanti e scalabilità in vista di futuri sviluppi, salvaguardando al tempo stesso quanto era già stato da noi sviluppato lato front-end con Business Objects; il tutto si è svolto nei tempi stabiliti e con perfetta integrazione con il nostro personale. Business Objects ha avuto con noi un approccio fortemente collaborativo, volto a supportare fattivamente la crescita della società in fase di implementazione e utilizzo dei prodotti. Allo stesso modo ha operato TEN: è stata la società che ci ha dato la maggiore disponibilità a risolvere il problema insieme a noi.

Non ci hanno proposto un problem solving preconfezionato bensì una vera partnership. D'altronde a noi non interessava un pacchetto di soluzioni ma qualcosa che accrescesse la nostra cultura.

Il progetto in sintesi

Esigenza

- Sfruttare appieno le capacità di reporting di Business Objects
- Fornire risposte a query complesse in pochi secondi
- Aggregare e omogeneizzare i dati provenienti da documenti diversi
- Riuscire a fare analisi aggregate su sei linee di business mantenendo diversi sistemi operativi

Soluzione tecnologica

- Data warehouse su MS SQLserver, creato ed alimentato con Business Objects Data Integrator
- BusinessObjects Client/Server per il front-end

Vantaggi

- Estrazione automatica ed omogeneizzazione di tutti i dati aziendali
- Riduzione dei tempi di risposta a pochi secondi
- Responsabilizzazione delle persone del business
- Utilizzo della business intelligence progressivamente esteso ad altre aree aziendali

Durata

- 3 mesi

Fattori critici di successo

- Precisa identificazione delle esigenze, anche attraverso un percorso di apprendimento all'uso degli strumenti Business Objects per "prove-ed-errori"
- Coinvolgimento e partecipazione attiva del personale USAG per tutta la durata del progetto
- Competenza e commitment di TEN sulla consegna dei risultati nei tempi stabiliti
- Potenza e flessibilità di Data Integrator

Per Maggiori Informazioni

TEN Tecnologie e Networking

Via della Giustizia, 10
20125 Milano

Tel. : +39 02 45473616

Fax. : +39 02 45473089

e-mail: ten.milano@tengroup.it
www.tengroup.it