

La gestione delle performance risponde a necessità strategiche

Andamento aziendale sotto monitoraggio

Business Intelligence e Performance management: due ambiti paralleli che, tuttavia, possono aiutare le aziende a prendere decisioni migliori e più rapide. Se la BI può consentire la creazione di modelli previsionali (e a cascata di nuovi processi aziendali), la BPM evidenzia quali sono gli strumenti tecnologici ma anche di gestione RU per migliorare le performance. L'integrazione fra processi di business e la gestione della performance rimane, comunque, uno degli aspetti più critici e complessi, come sottolineava IDC nella recente Business Intelligence e Business Performance Management Conference. Quello della gestione delle informazioni (si può definire questo come il "cappello" sotto il quale stanno BI e BPM) è un ambito che ha costi (quando la gestione manca) e opportunità importanti per le aziende. Secondo IDC, i costi sono in termini di tempo dedicato alla ricerca, perdita di controllo e visibilità delle informazioni, difficoltà nel prendere le decisioni e inefficienze nei processi. Al contrario, tra le opportunità sono l'efficienza, la tempestività decisionale, la possibilità di integrare applicativi e processi e di creare valore attraverso il "Knowledge Management". In particolare, per le aziende, la gestione delle performance risponde alla necessità strategica di prendere decisioni di business rapide e certe. Tuttavia, se si guarda alle applicazioni più diffuse nelle aziende, la ricerca IDC indica che la BI

è implementata "solo" nel 30% dei casi, mentre maggiore spazio è dato, per esempio, al CRM (37%) ai portali (55%) e ai gestionali (87%). La BI, comunque, è tra le applicazioni più integrate (il 69% di integrazione su quelle integrate). I settori economici maggiormente interessati all'implementazione delle Business Intelligence sono banche e finanza (che ne fanno già uso nel 60% dei casi considerati da IDC), manifattura ed healthcare (più del 40%), telecomunicazioni e media (più del 50%). Sempre sul fronte BI, i benefici che derivano dai progetti in questo ambito sono riduzioni di costi legati alla tecnologica (con una contribuzione media al ROI), miglioramenti della produttività (contribuzione alta) e miglioramenti nei processi di business (contribuzione molto alta), perché si riducono i costi connessi ai cambiamenti nei processi quando sono supportati da Analytic Application.

- BPM e fattore umano

Sul fronte Business Performance Management, tra le motivazioni che ne sostengono la crescita, IDC indica la evoluzione delle normative in materia di corporate governance che porta a una maggiore pressione in termini di controllo dei processi interni e delle strategie di gestione del rischio. Così, le soluzioni di BPM si vanno diffondendo e passano da semplici analisi finanziarie a strumenti più evoluti come i modelli per la

creazione del valore. Tali soluzioni consentono una migliore comprensione del business e quindi di avviare processi di gestione che permettono di perseguire più efficacemente le strategie aziendali. IDC distingue alcune sottocategorie di applicazioni finanziarie/BPM:

- consolidamento: supportano processi di reporting e consolidamento finanziario
- pianificazione e budgeting: per pianificazioni sia strategiche sia operative
- scorecarding/dashboard: per monitorare gli indicatori chiave di performance
- activity-based costing (ABC): applicazioni per supportare analisi finanziarie più sofisticate.

Se le applicazioni di BPM si presentano quindi come una soluzione alle esigenze decisionali dell'azienda, possono essere inficcate da alcune resistenze alla gestione delle informazioni aziendali. Secondo recenti ricerche condotte a livello internazionale sulla leadership da AchieveGlobal (società di formazione e consulenza), se la strategia di cambiamento non è condivisa dalle persone all'interno dell'azienda, i nuovi processi si andranno a scontrare con una incapacità a renderli completamente operativi nella quotidianità. Diventa quindi fondante il ruolo dei vertici aziendali nel recepire, fare propri e comunicare il cambiamento nella gestione delle informazioni aziendali ai propri uomini, anche mettendoli in grado di sperimentare i nuovi processi con azioni di coaching.

Speciale Performance Management