

LA BUSINESS INTELLIGENCE PER IL CONTROLLO DELLE SPEDIZIONI

Per analizzare l'andamento delle spedizioni sono necessari particolari strumenti come quelli contenuti nelle soluzioni Sas.

“Una delle più importanti esigenze di un corriere espresso - commenta Gabriele De Rosa responsabile soluzioni di business di Sda Express Courier - è il controllo del cosiddetto ciclo di vita di una spedizione: dalla richiesta del ritiro fino alla consegna al destinatario, registrato tutte le eccezioni che possono verificarsi (mancate consegne, giacenze nei centri di smistamento, ritorni al mittente, etc.). Gli obiettivi di questo controllo sono molteplici: pianificare al meglio l'operatività, supportare le eventuali contestazioni, fornire informazioni di elevata qualità al marketing, alle vendite, all'amministrazione ed agli enti preposti alla verifica della bontà dei processi”.



MASSIMILIANO CICCIA,
 responsabile dell'unità dati
 di business di Sda

La difficoltà, per una società delle dimensioni di Sda, sta nel ricavare informazioni nella forma direttamente fruibile - non solo da parte delle persone interne al trasportatore, ma anche ai suoi clienti e partner - partendo dall'enorme quantità di dati che descrivono i suoi processi di business al massimo livello di dettaglio (circa 1.500.000 di eventi che caratterizzano le sue 250.000 spedizioni al giorno).

Per prima cosa bisogna disporre di dati completi e coerenti, fatto che non sempre si realizza. Infatti per eventi accidentali può accadere che il flusso dei dati generati da ogni singola spedizione (che registrano quando è stata ritirata, smistata, arrivata alla filiale di destinazione, consegnata, ecc.) non sempre è completo e privo di contraddizioni. Sorge quindi l'esigenza di completare il percorso ricostruendo il dato mancante o non coerente. Per risolvere questo problema sono necessari particolari strumenti statistici capaci di analizzare i

singoli flussi 'imperfetti' e di integrarli, utilizzando il confronto con i tracking teorici che meglio si adattano alle "storie reali". In particolare Sda ha costruito la sua soluzione ha utilizzato alcuni moduli di SAS 8.2 nell'ambito del più vasto progetto di creazione di un data warehouse. “Abbiamo utilizzato modelli statistici di derivazione demografica in particolare il cosiddetto 'schema di Lexis' per la rilevazione dei passaggi di stato - dichiara Massimiliano Ciccia, responsabile dell'unità dati di business di Sda. - Visti i volumi di dati da trattare e la tipologia del problema avevamo bisogno di strumenti automatici adeguati e della massima flessibilità, potenza e affidabilità. I prodotti Sas sono stati ritenuti quelli maggiormente in grado di soddisfare i nostri bisogni, anche per la loro capacità di gestire grandissime moli di dati. I moduli Sas ci

consentono infatti di estrarre quotidianamente dai nostri data base operazionali i dati relativi alle spedizioni, di confrontarli con particolari matrici di transizione degli stadi che permettono di ricostruire i dati mancanti o non coerenti secondo criteri di massima probabilità e, a conclusione del ciclo, di inserirli nel nostro datawarehouse. Devo poi aggiungere che abbiamo trovato nelle persone di Sas che ci hanno assistito degli interlocutori particolarmente preparati.” Il sistema si è dimostrato utile ad altre funzioni aziendali: Marketing, Pianificazione e Controllo, Amministrazione Vendite, e Qualità. “L'aver investito sulla costruzione di tale sistema - conclude Ciccia - oltre ad aver portato innegabili vantaggi in termini di qualità di fruizione del dato ha anche contribuito ad un contenimento dei costi grazie all'abbattimento delle ore/uomo e delle risorse impegnate in sviluppi estemporanei ed in dispendiosi controlli di quadratura”.