DEMOCRATIZZARE IL DATO CON LA SELF SERVICE BI: UN PERCORSO TRA TECNOLOGIA E GOVERNANCE

Come rendere le informazioni accessibili e comprensibili da tutti in azienda.

Horsa®

Horsa® insight

SOMMARIO

INTRODUZIONE **PAG. 3**

SELF SERVICE BI: COS'È? **PAG. 5**

SELF SERVICE BI: DA DOVE INIZIARE? **PAG. 7**

IL MODELLO ORGANIZZATIVO PAG. 8

LO SVILUPPO APPLICATIVO
E LA DEFINIZIONE DELLE LINEE GUIDA PAG. 10

GOVERNANCE E PIANO DI ADOZIONE PAG. 12

CONCLUSIONI **PAG. 15**

INTRODUZIONE

L'enorme e crescente quantità di dati a disposizione obbliga le aziende - ora più che mai - a sviluppare la capacità di gestire e estrarre valore da questo patrimonio informativo. Le aziende e il loro management, infatti, sono costantemente alle prese con analisi e previsioni che dovrebbero servire a indirizzare le scelte di business e - nell'ambito di un percorso per diventare data-driven - dovrebbero essere integrate nei processi decisionali e nelle strategie che vengono attivate ogni giorno.

In uno scenario economico in cui le **decisioni** devono essere **tempestive e pronte a rispondere ai mutamenti del mercato** - a causa del ruolo ormai strutturale dell'incertezza - i decisori aziendali hanno bisogno di avere un **accesso ai dati agevole e completo**: se gli scenari cambiano devono essere in grado di agire velocemente e in maniera autonoma per **individuare gli insight rilevanti** che emergono dai dati e attivare le corrette azioni.

Ma questo cosa implica? Che in azienda si sviluppi un processo di **democratizzazione del dato:** ossia venga creato all'interno dell'azienda un ecosistema in cui le **informazioni** siano **accessibili e comprensibili da chiunque**, non solo da chi ha competenze tecniche o analitiche.

Ed è in questo contesto che entra in gioco la **Self Service BI (SSBI)**: l'utilizzo esclusivo della BI tradizionale, infatti, soffre di quella mancanza di tempestività legata ai tempi di realizzazione e sviluppo delle analisi richieste. Il contrasto tra l'urgenza di analisi dei decisori e la lentezza degli sviluppi applicativi (legata spesso alla centralizzazione di queste attività in capo alla funzione IT, che per risorse e competenze a disposizione, genera inevitabilmente dei "colli di bottiglia") crea un generale senso di frustrazione negli utenti, favorendo la disaffezione verso gli strumenti di BI a disposizione e, nei casi peggiori, lo sviluppo della cosiddetta "shadow analytics" (ovvero l'uso di software, dispositivi, sistemi o applicazioni non autorizzati o non noti al reparto IT da parte di altri reparti).

Diventa quindi cruciale per le aziende - nel loro percorso per diventare data driven - **ripensare al modo in cui i dati e le analisi vengono messi a disposizione del business**, avviando un necessario processo di democratizzazione del dato che trova nella Self Service BI un strumento ideale, capace di offrire ai decisori aziendali l'autonomia di cui hanno bisogno garantendo, allo stesso tempo, **standard uniformi e condivisi e un'unica fonte del dato certificata**.

SELF SERVICE BI: COS'È?

La self-service BI è una pratica che permette agli utenti finali (che non hanno competenze tecniche) di usare l'architettura BI presente in azienda per **creare e condividere i propri report o dashboard in completa autonomia**.

Grazie alla possibilità di accedere ai dati e a eseguire le analisi in autonomia (senza ricorrere al supporto della funzione IT), **i decisori aziendali sono in grado di prendere decisioni informate in maniera tempestiva**. Più in generale, l'adozione della self-service BI permette di dare agli utenti sia una maggiore libertà di analisi che una maggiore responsabilità nell'utilizzare i dati.

I **vantaggi generati** dall'adozione della self service BI **sono molteplici**, non solo per gli utenti finali, ma anche per la funzione IT e l'azienda nel suo complesso.

Guardando agli **utenti di business**, la self service BI ha il grande pregio di eliminare il senso di frustrazione generato dal fatto di non essere autonomi e di dover dipendere dalla disponibilità della funzione IT. Spesso, infatti, i report vengono generati sulla base di dati ormai obsoleti o in risposta a richieste già superate, rischiando così un disallineamento tra i bisogni del business e le analisi prodotte. Le **soluzioni di self service BI**, invece, **accelerano il processo di decision making**, grazie anche all'ampia possibilità di personalizzazione delle dashboard che consente di disegnare una vista puntuale su KPI e analisi di interesse.

Al crescere dell'autonomia di analisi da parte degli utenti di business deve corrispondere, però, un aumento della consapevolezza e cultura analitica degli utenti.

Per questo motivo, l'adozione della self service BI - o più in generale l'avvio di un processo di democratizzazione del dato - costringe le aziende ad affrontare un cambiamento organizzativo e attitudinale, sostenendo un **approccio che basa l'intero processo decisionale sulla certezza dell'informazione**. E questo deve avvenire non solo attraverso percorsi di formazione a sostegno dell'utilizzo dei nuovi strumenti, ma anche attraverso lo sviluppo di una strategia di change management che aiuti le persone a cambiare il loro modo di lavorare e a sviluppare un approccio analitico.

La democratizzazione del dato attraverso la self service BI non crea solamente benefici per gli utenti finali (liberandoli dai vincoli della reportistica tradizionale) e una maggiore diffusione della cultura e consapevolezza sul dato in azienda, ma ha **risvolti positivi anche per l'organizzazione della funzione IT**: non dovrà più preoccuparsi di far fronte a lunghe code di richieste provenienti dal business o di dover continuamente intervenire per rispondere alle continue domande di modifiche e aggiustamenti per i report prodotti.

In altre parole, la self service BI permette al team IT di **risparmiare tempo** da investire in attività a maggior valore aggiunto, di **eliminare le pressioni** dovute all'eccesso di richieste **e la frustrazione** derivante dall'impossibilità di rispondere nei tempi desiderati.

Seppur liberata dalle pressioni legate allo sviluppo applicativo, la funzione **IT mantiene la responsabilità di tutte le attività di data governance e gestione del dato** che hanno un ruolo fondamentale nel flusso delle attività analitiche.

SELF SERVICE BI: DA DOVE INIZIARE?

Nonostante i benefici generati dall'adozione della self service BI e il crescente interesse delle aziende verso questo tipo di soluzione, la sua implementazione (e gestione) non è priva di insidie.

Qual è il corretto livello di autonomia che va concesso agli utenti? Gli utenti hanno le competenze necessarie per potersi cimentare nella self service BI? Quale tipo di formazione bisogna fornire ai self service BI user? Lo strumento di BI è sufficientemente intuitivo da poter essere utilizzato da un'ampia platea di utilizzatori?

Questi sono solo alcuni dei dubbi (o potenziali sfide) che le aziende si trovano di fronte quando devono intraprendere un percorso per lo sviluppo della self service BI. Per questo motivo, è cruciale che le aziende affrontino questo processo in maniera strutturata tenendo conto, in particolare, di tre aspetti fondamentali:

- **La scelta del modello organizzativo**
- **Lo sviluppo applicativo e la definizione delle linee guida**
- **Il disegno della governance di un piano di adozione**

IL MODELLO ORGANIZZATIVO

L'adozione della self service BI richiede un cambiamento del modello organizzativo di gestione dei dati, ossia un **passaggio dal tradizionale modello centralizzato** (dove la responsabilità della creazione del modello dati e dei report è esclusivamente in capo alla funzione IT o all'area responsabile per lo sviluppo della Business Intelligence) **a un modello democratizzato** che, pur lasciando in capo all'IT la responsabilità della governance del dato, trasferisce alle funzioni di business l'ownership dei propri dati e report.

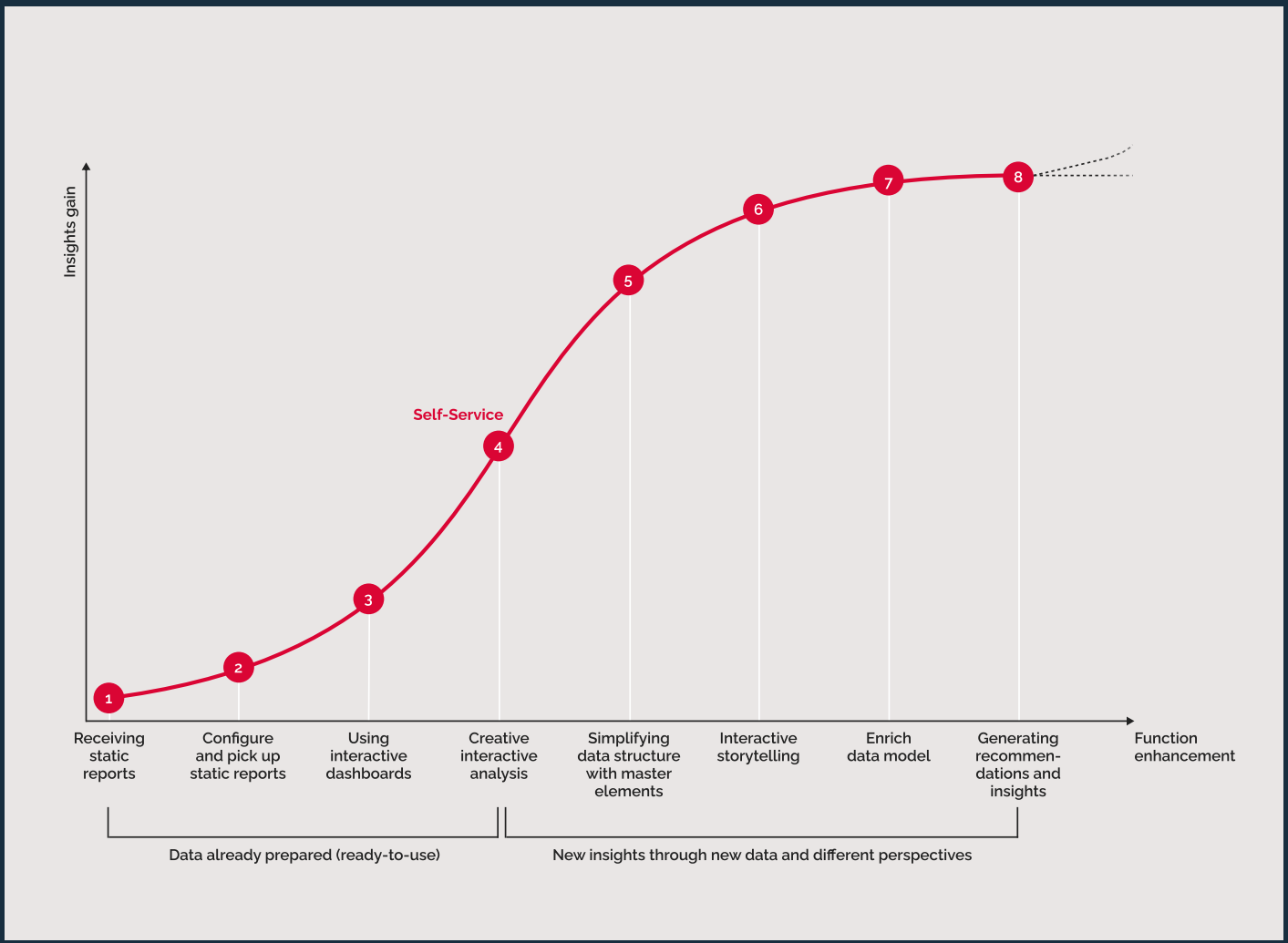
In base alle caratteristiche dell'azienda e alle competenze degli utenti di business, il modello democratizzato può articolarsi con diversi livelli di autonomia.

In particolare, sono stati identificati due approcci prevalenti:

1. **Business led self service BI**: è l'approccio più decentralizzato (o bottom up) che prevede che gli utenti gestiscano (e abbiano la responsabilità) sia i dati (data ownership) che i report (report ownership).

2. **Managed self service BI**: è un approccio ibrido ("disciplina al centro e flessibilità al perimetro") che prevede che la data ownership venga attribuita a un team specifico (ad esempio, la funzione IT) mentre la report ownership sia, invece, in capo alle funzioni di business (ossia, agli utenti finali).

A seconda del modello organizzativo scelto, lo spazio di azione degli utenti di business e la loro capacità di estrarre insight utili dai dati cresce in maniera esponenziale, come mostra il grafico rappresentato in Figura 1.



[1] Cosa consente di fare la self service BI?

Le azioni indicate nei punti (1), (2) e (3) del grafico, descrivono quello che gli utenti di business possono tipicamente fare quando hanno a disposizione la BI tradizionale:

• **consultare un report, configurare i report esistenti (modifica dei parametri o dei destinatari), interagire con dashboard interattive (applicare filtri).**

Il punto (4) identifica il primo step della self service BI, ossia la possibilità di creare elementi di analisi personalizzati (come grafici e tabelle), combinare dimensioni e misure in modo da focalizzare l'analisi su insight e fatti rilevanti per il processo decisionale.

I punti da (5) a (8), invece, descrivono le potenzialità offerte dalla self service BI al crescere del livello di autonomia concesso agli utenti finali:

• **importazione di dati locali, modifica e arricchimento del modello dati, condivisione e certificazione delle proprie analisi, e** così via. Inoltre, molti degli strumenti di BI sul mercato hanno **introdotto funzionalità basate sull'Intelligenza Artificiale generativa** (come ad esempio **Copilot in Power BI o Insight Advisor in Qlik)** che **permettono all'utente di "fare domande" sui dati a disposizione**, interrogare i report o chiedere di fare dell'analisi specifiche.

LO SVILUPPO APPLICATIVO E LA DEFINIZIONE DELLE LINEE GUIDA

Una volta identificato il modello organizzativo e il conseguente livello di autonomia da concedere agli utenti finali, lo step successivo è la configurazione dell'ambiente di self service BI. In prima battuta, l'azienda deve accertarsi che vengano soddisfatti alcuni requisiti fondamentali:

• **Avere a disposizione (o scegliere) un tool di BI adeguato**: che sia di facile utilizzo e che soddisfi i requisiti di funzionalità imposti dai vari ruoli presenti in azienda.

• **Avere un processo di data governance strutturato e ben definito**: la self service BI funziona solo se si può contare sull'accuratezza e affidabilità dei dati.

• **Facilità di accesso ai dati**: il modello dati sottostante deve essere strutturato in maniera comprensibile anche per utenti meno tecnici.

Una volta soddisfatti questi requisiti, è importante che lo sviluppo applicativo dell'ambiente di self service BI avvenga in modo accurato garantendo - attraverso l'adozione di alcune best practice - **facilità di utilizzo, autonomia e protezione da eventuali errori**.

Le prime **best practice** da applicare nella implementazione di un ambiente di self service BI hanno a che fare con la costruzione dei modelli dati da mettere a disposizione degli utenti.

In particolare, i modelli costruiti devono essere:

- **Consistenti**: la struttura dimensionale deve essere costruita in modo da evitare che l'utente incorra in errori tecnici.
- **Autoesplicativi**: le nomenclature utilizzate devono utilizzare termini che siano "parlanti" per il business.
- **Rivolti al business**: tipo dati, gerarchie, date e misure devono essere nel formato corretto.
- **Ottimizzati** per la fruizione libera e con tempi di esecuzione controllati.

Per rispondere a questi requisiti, molti degli strumenti di BI presenti sul mercato sono strutturati per avere un **layer logico intermedio tra i dati e gli oggetti di analisi** (come ad esempio, il semantic model in Power BI o i Master Item in Qlik) che consente di concentrare le regole di business in un solo posto, facilitando la creazione di modelli dati con le giuste caratteristiche.

Altra best practice fondamentale è quella di **favorire la condivisione delle analisi, la data discovery e la certificazione delle analisi** sfruttando le varie funzionalità che vengono messe a disposizione dai moderni strumenti di BI (o che in alternativa possono essere importati da altri sistemi).

Alcuni esempi in quest'ambito sono le funzionalità di **data lineage, data catalog, di business glossary e di certificazione dei contenuti** (come ad esempio, la funzionalità di Endorsement in Power BI).

GOVERNANCE E PIANO DI ADOZIONE

“Una volta costruita la macchina bisogna farla funzionare”

E questo vale anche per i sistemi di self service BI. Dopo aver creato la struttura applicativa è necessario **definirne la governance e un piano di adozione**. In particolare, per evitare che l’autonomia e la flessibilità che caratterizzano la self service BI si trasformino in anarchia è importante **lavorare su quattro pilastri fondamentali:**

- **Definizione delle regole**
- **Sviluppo delle competenze**
- **Monitoraggio**
- **Comunicazione**

Per garantire una gestione efficace e sicura dell'utilizzo delle risorse di self service BI disponibili è fondamentale **definire un set di policy aziendali** che regolino sia gli **aspetti organizzativi e di governance** (accessibilità, ruoli e responsabilità dei vari attori coinvolti, ecc.) sia quelli applicativi (linee guida di sviluppo).

L'adozione di una policy aziendale condivisa per governance della self service BI ha molteplici vantaggi:

- **Controllo della qualità:** definendo standard e best practice per la creazione e pubblicazione dei report garantisce accuratezza e coerenza di analisi.
- **Sicurezza:** la definizione di regole chiare per regolare l'accessibilità ai dati garantisce che le informazioni sensibili siano protette e che solo le persone autorizzate possano visualizzarle.
- **Efficienza operativa:** La definizione di framework e regole condivise semplifica il processo di sviluppo, distribuzione e manutenzione dei report, riducendo tempi e costi di sviluppo associati.
- **Conformità normativa:** l'adozione di regole condivise e chiare favorisce la conformità con le normative vigenti (come ad esempio, il GDPR) nel trattamento e condivisione dei dati.

L'autonomia concessa dall'adozione di strumenti di self service BI obbliga gli utenti a **sviluppare una maggiore cultura analitica** che gli permetta di **trarre il massimo vantaggio dai dati** disponibili. Per questo motivo, diventa cruciale assicurarsi che i self service BI user abbiano tutte le competenze necessarie, non solo per utilizzare al meglio lo strumento di BI, ma anche per analizzare i dati in maniera proficua e prendere decisioni informate.

DEFINIZIONE REGOLE	SVILUPPO COMPETENZE
MONITORAGGIO DELL'ENGAGEMENT	PIANO DI COMUNICAZIONE

[2] Pilastri per la governance e adozione della self service BI

Questo si traduce, da un lato, nella **mappatura e analisi delle competenze** degli utenti al fine di identificare eventuali gap e, dall'altro, nella **definizione di percorsi di formazione** mirati basati sulle necessità di ciascun utente coinvolto.

Il **successo** nell'adozione di un sistema di self service BI passa necessariamente anche attraverso lo **sviluppo di un piano di comunicazione sul dato** che:

- **Sensibilizzi gli utenti sui benefici che gli strumenti a disposizione possono portare al loro lavoro quotidiano**

- **Coinvolga gli utenti su quanto accade e quali sono le potenzialità offerte dalla self service BI**

- **Offra un canale di comunicazione continuo utile a risolvere dubbi, problemi e a fornire assistenza agli utenti finali.**

Infine, per poter avere la certezza che l'ecosistema costruito funzioni e sia utilizzato al meglio è necessario **disegnare e sviluppare un sistema di monitoraggio dell'uso** della self service BI in azienda.

A seconda delle necessità, è possibile sfruttare sia strumenti nativi disponibili all'interno dei tool di BI sia sviluppare delle applicazioni ad hoc che, attraverso un sistema di KPI, permettano all'IT (o alla funzione responsabile della governance della BI) di monitorare l'utilizzo efficiente e continuativo della self service BI.

Anche in questo caso, i benefici sono molteplici e vanno dalla razionalizzazione delle applicazioni disponibili, alla identificazione di eventuali ostacoli o aree di bassa adozione al fine di sviluppare interventi mirati e tempestivi.

CONCLUSIONI

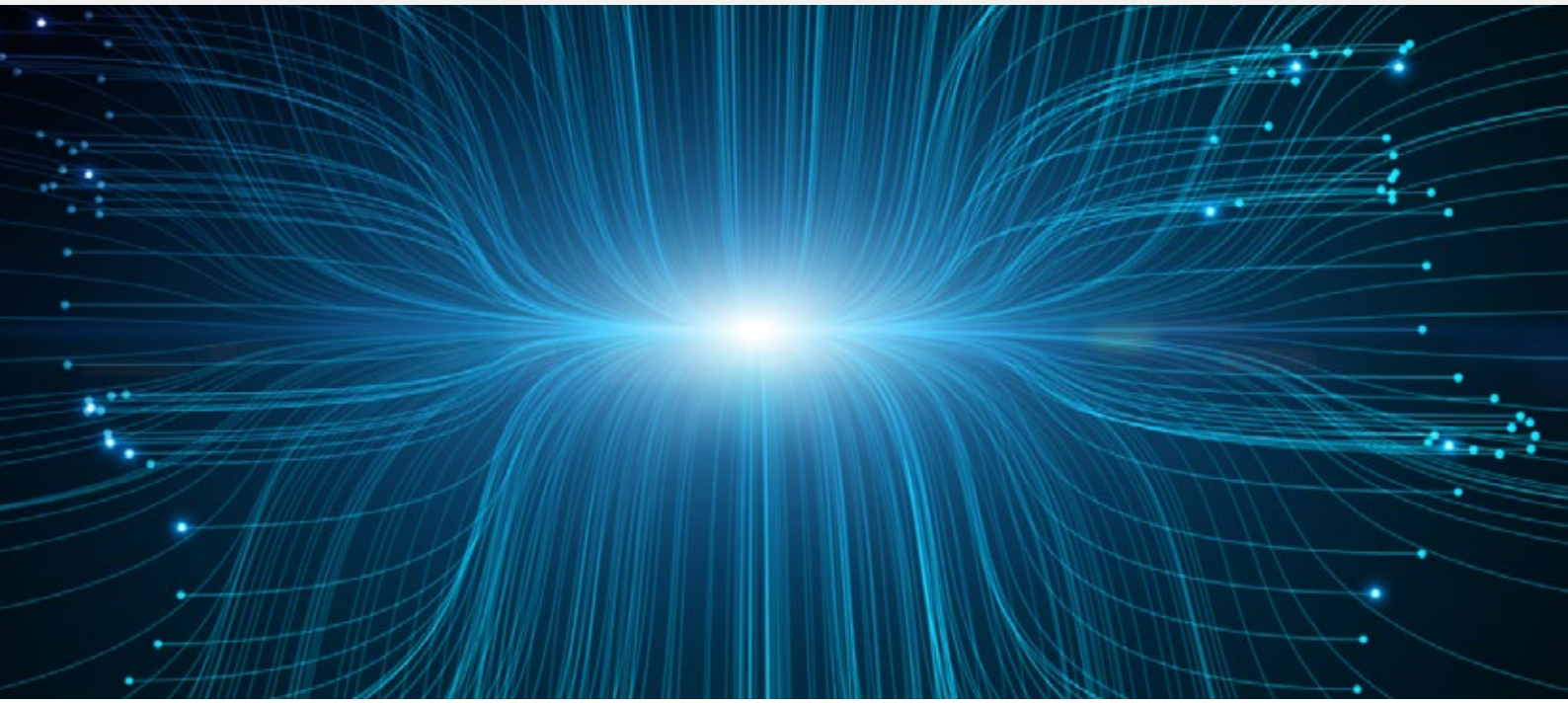
L'adozione della self service BI sta diventando un tema di grande rilevanza e interesse per molte aziende italiane, consce che **il percorso per diventare data driven** passa necessariamente attraverso la **creazione di processi di democratizzazione del dato**.

Tuttavia, la costruzione di un sistema di self service BI adeguato alle esigenze dell'azienda non è immediato e, soprattutto, **non può essere improvvisato**:

è uno strumento che può facilmente sfuggire al controllo di un'azienda non attenta, con effetti dannosi sui processi decisionali e di business.

Diventa quindi fondamentale avvicinarsi alla self service BI con un **approccio strutturato** che tenga conto sia dei requisiti tecnico-applicativi che di quelli organizzativi (come policy, competenze e comunicazione).

Attraverso un approccio consapevole alla self service BI e con l'adozione di procedure e tecnologie adeguate, le aziende potranno raggiungere nel tempo un livello di democratizzazione del dato sempre crescente, ottenendo così **benefici significativi, come decisioni più accurate, efficienza operativa e vantaggio competitivo**.



GLI AUTORI

Elisabetta Trevisan

Dopo la laurea e un dottorato in Economia, ha lavorato a lungo come ricercatrice presso varie Università ed Enti di ricerca, in Italia e all'estero. Negli anni si è occupata di ricerche in campo economico basate su dataset complessi (dati di survey e amministrativi) e della gestione di survey a livello Europeo, anche svolgendo un'ampia attività di docenza su temi economici e statistici, presso le Università di Venezia e Padova. Dal 2016 è entrata in Horsa come Advanced Analytics Consultant. Oggi è Practice Director Analytics Consulting in Horsa Insight.

Manuel Costaganna

Dopo la Laurea Magistrale in Ingegneria Gestionale nel 2006, inizia a lavorare nel settore Manufacturing, in ambito Production. Attento al tema dei dati aziendali e del valore che generano, dal 2008 entra in Horsa come consulente nell'implementazione e gestione di progettualità in ambito Business Intelligence, su differenti tipologie di clienti e ambiti funzionali. Dal 2022 guida la practice "Business Analytics" in Horsa Insight, con l'obiettivo di eleggerla a riferimento per la realizzazione di progetti basati sull'utilizzo di strumenti leader del settore quali Power BI, Tableau, Looker.

Mauro Villa

Practice Qlik Operations Director

Con oltre 20 anni di esperienza nell'ambito degli Analytics, Mauro ricopre il ruolo di Operations Director per la Practice Qlik di Horsa Insight, definendo le strategie e le linee guida della consulenza e coordinando il team di eccellenza del Competence Center Qlik.

Horsa® insight

Horsa Insight è la Business Unit
di Horsa che si occupa di Advanced
& Predictive Analytics. Un consulente
di fiducia che accompagna e guida
le aziende nel proprio percorso
di data strategy.

Horsa® **www.horsa.com** A cura di Marketing & Communication Dept. Horsa