

Business Intelligence per trovare lavoro

Randstad è una multinazionale presente in **39 Paesi**, con oltre **4.600 filiali** e **28.000 dipendenti** ed è, con un fatturato di 16,6 miliardi di euro, la seconda agenzia di servizi per le risorse umane più grande al mondo. Presente dal 1999 con una direzione operativa a Milano, **Randstad Italia** comprende 1.000 dipendenti e una rete di circa 200 filiali dislocate nelle aree e nelle regioni dove è maggiormente concentrata la domanda di lavoro.

Abbiamo rivolto alcune domande ad **Alfonso Liucci**, Application Delivery Coordinator di Randstad Italia.

1) Come siete entrati in contatto con SolidQ e la loro offerta?

Abbiamo conosciuto SolidQ e i suoi professionisti in diversi eventi e tramite le community dedicate alla Business Intelligence: in azienda abbiamo già persone con competenze specifiche in questo campo e, quando abbiamo deciso di rivolgerci all'esterno per avere un supporto avanzato, non abbiamo avuto dubbi su chi contattare.

2) Quali necessità avevate?

Avevamo già una soluzione di Business Intelligence della quale gli utenti però non percepivano l'intero valore. Abbiamo puntato molto sul semplificarla e renderla più funzionale per permettere a tutti di recuperare le informazioni necessarie per prendere decisioni in maniera più rapida e intuitiva possibile, questo grazie alla vision che il nostro Direttore IT (Daniele Spatari) ha avuto verso questo processo (fatto di strumenti, persone e modi di fare) da introdurre. L'evoluzione è stata percepita ed ora, anche nell'ambito BI, il reparto IT non è più visto come un gruppo di "informatici" da chiamare solo se c'è un problema tecnico ma come una funzione aziendale a cui chiedere aiuto per fornire informazioni utili a prendere decisioni e risolvere problemi di business.

3) Siete partiti con un progetto di mentoring e siete poi passati ad una consulenza, cosa è successo?

In parte, con il passare del tempo, è aumentato il carico di lavoro e abbiamo fatto sempre più ricorso alle competenze di SolidQ, ma questo passaggio è stato possibile solo grazie alla fiducia che si è instaurata fra il nostro gruppo e i loro professionisti: la nostra struttura è fondamentale per l'azienda e non avremmo mai dato un accesso completo a persone di cui non ci fossimo fidati totalmente.

4) Quali sono i numeri del team coinvolto e su quali ordini di dati avete lavorato?

Il team di lavoro si componeva sempre in almeno due persone del team interno e due professionisti SolidQ: abbiamo lavorato per costruire un sistema che rispondesse ai bisogni di tutti i dipendenti i quali, a livelli diversi, hanno tutti bisogno di consultare le informazioni pubblicate dal sistema di BI.

5) Che obiettivi avete raggiunto?

Il primo vero obiettivo che abbiamo raggiunto è stato quello di creare un clima di collaborazione generalizzato, soprattutto grazie a Giuseppe Timpanelli (che è l'esperto tecnico del gruppo Randstad), che è andato in giro per l'azienda ad evangelizzare rispetto alle potenzialità della soluzione di BI, chiedendo ai dipendenti dei feedback su come avrebbero voluto usarla: questi si sono sentiti

appartenenti al team BI e quindi hanno iniziato ad attivarsi per far crescere la soluzione. Ora l'estrazione dati ed informazioni dal sistema è più facile ed è più veloce del 20-30% con la possibilità per i dipendenti di concentrarsi meglio sulle analisi: ad esempio, un'analisi che prima richiedeva 3 giorni (due per costruire il data model e uno per l'analisi vera e propria), ora può essere effettuata in giornata. Il clima di collaborazione e la maggior velocità, accuratezza ed efficienza hanno portato gli utenti ad utilizzare sempre più il sistema, con un incremento d'uso effettivo del 100%.

6) La metodologia di lavoro basata sull'Adaptive BI Framework vi ha soddisfatto? Cosa vi ha colpito particolarmente?

L'Adaptive Bi Framework è proprio uno dei fattori che ci ha convinto della diversità di SolidQ: è un metodo di lavoro che ci ha molto soddisfatto e che ci ha permesso di raggiungere concretamente dei risultati in tempi certi. Penso che proporre prototipi agli utenti interni abbia fatto la differenza perché ha mostrato in modo pratico come si potevano risolvere in modo semplice i problemi quotidiani. Per arrivare a questo, l'IT ha dovuto affiancarsi al management per imparare il mestiere dei colleghi e, in questo modo, l'IT è diventato un vero partner Business. Più di tutto però, la nostra soddisfazione deriva dal fatto che, grazie a questo metodo di lavoro, siamo assolutamente certi della correttezza dei dati su cui gli utenti lavoreranno. Perdere mesi a lavorare sui dati sbagliati, oltre a essere evidentemente un danno economico, è anche frustrante, perché si può aver fatto il miglior lavoro del mondo ma poi va comunque buttato tutto se le basi di partenza non erano affidabili.

7) Come procederà il lavoro da ora in poi?

Stiamo ancora lavorando sull'intero sistema e siamo in una fase di giovinezza con l'intenzione di maturare nei prossimi due o tre anni: per ora abbiamo un ottimo Data Model ma, nel corso del 2014, partiranno iniziative per occuparsi della Self BI per rendere le informazioni disponibili senza l'aiuto dell'IT. Partirà inoltre, per affinare sempre più la qualità del dato, un progetto di Master Data Management e in seguito di Data Quality. Fatto ciò, avremo una soluzione di BI completa sotto ogni punto di vista e allora potremmo sentirci soddisfatti.

8) Qual è la cosa migliore del lavoro svolto con SolidQ?

Indubbiamente, fattori positivi sono la loro competenza e le loro qualità personali che facilitano il lavoro di squadra: essi creano rapidamente un clima di fiducia e sanno spiegare alla perfezione cosa va fatto e come si affrontino i vari passaggi. In definitiva, lavorare insieme è, allo stesso tempo, piacevole e molto efficace.