



**IBM Performance 2011**

**Business Analytics: il suo futuro  
è il futuro del tuo business.**



**Fast Edit: la soluzione integrata per scrivere nei cubi IBM Cognos BI**

**Vincenzo Quarta – Axiante  
Rocco Totino – TNT Express Italia**



## Tipiche esigenze degli utenti dei sistemi BI

- Gli utenti di business sono le persone in Azienda che hanno l'esperienza per gestire le informazioni
- Hanno la necessità di correggere, completare o modificare i dati presenti nel Datawarehouse-Datamart di BI.
- Vogliono uno strumento che permetta di razionalizzare la propria operatività



## Tipiche esigenze dei Sistemi Informativi

- Integrazione con i prodotti esistenti
- Contenere al minimo la complessità del sistema
- Disponibilità di spesa limitata





# Chi è TNT?

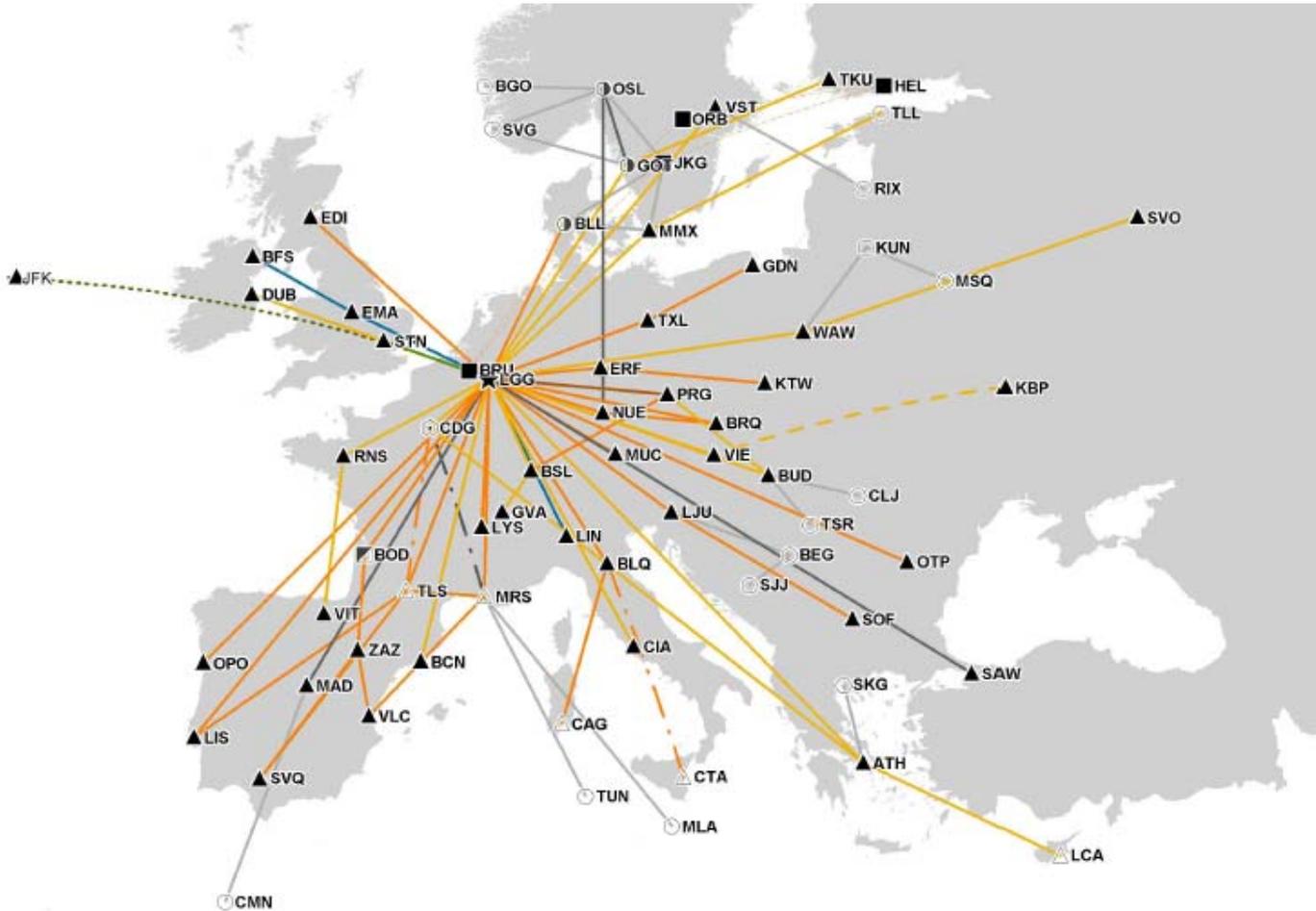




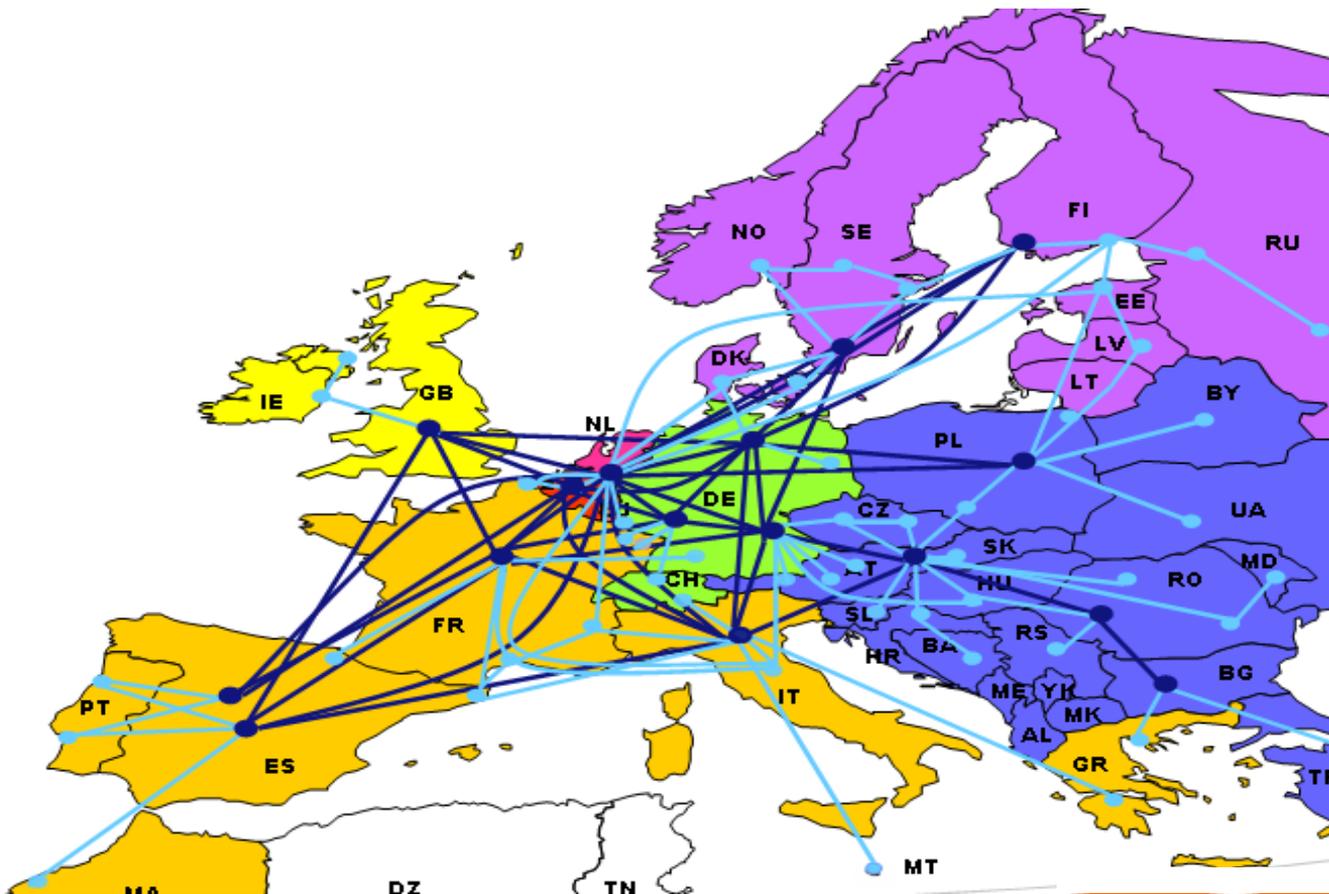
- Operatore B2B in oltre **200** Paesi nel mondo
- Fatturato: € **7,053** miliardi
- **83.000** dipendenti diretti
- **4,7** milioni di pacchi e documenti gestiti per wk
- **30.000** mezzi e **50** aerei
- Oltre **2.600** Filiali e Hub



# TNT Express European Air Network



# TNT Express Road Network





Il nostro core business è costituito da servizi di consegna espressa door-to-door di documenti, colli o merci in Italia, Europa e resto del mondo

## Highlight

- Head Office a San Mauro Torinese (TO)
- Oltre **3.025** collaboratori diretti
- **1.300** collaboratori indiretti
- **3.750** driver
- Base di circa **100.000** clienti



# Il network più imponente in Italia



## Infrastrutture

- 121 Filiali e 11 Hub
- oltre 1.200 TNT Point
- 1 Customer Service dotato di 5 Call Centre
- Piacenza, il maggiore Hub in Italia
  - 127 bocche di carico
  - 50.000 mq di superficie
  - 400 operatori
  - 1.000.000 colli/settimana
  - 112 telecamere e 210 sensori

## Mezzi

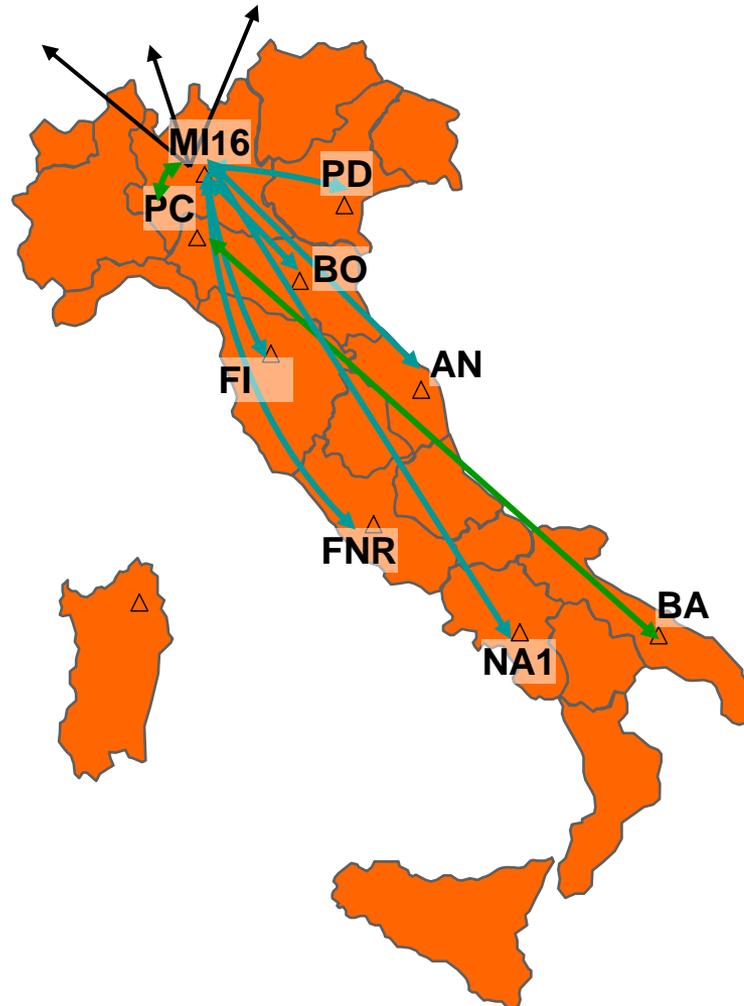
- 2.950 furgoni per la distribuzione
- 786 autotreni di linea
- 6 aerei

## Collegamenti

- Campania, Calabria, Sicilia e Sardegna servite in 24h
- Consegna in oltre 200 Paesi grazie ai collegamenti quotidiani all'Hub di Liegi









- TNT offre ai propri clienti il **più ampio ventaglio di soluzioni di consegna espressa** presente sul mercato.
- Grazie alla nostra offerta integrata di **servizi espressi**, day definite o ad orario definito, e di servizi **Special Services**, attivi 365 giorni all'anno h24, TNT è in grado di risolvere qualsiasi esigenza in termini trasporto.
- Grazie ad un'expertise consolidata in anni partnership con le principali aziende nazionali ed internazionali, TNT è in grado di offrire **soluzioni specifiche per ciascun settore industriale**, dall'high-tech al fashion.





Le soluzioni tecnologiche di TNT sono **strutturate ad hoc** grazie al supporto di tool dedicati:

- [www.tnt.it](http://www.tnt.it)
- [www.myTNT.it](http://www.myTNT.it)
- ExpressShipper
- ExpressManager
- E.D.I. Electronic Data Interchange
- ExpressConnect
- CGI tracking
- TNT Resi
- TNT Spot





Il sistema più avanzato del settore, con team dedicati e strutture ad hoc, che garantisce una totale proattività nei confronti dei clienti

### **Customer Service**

- 23.000 telefonate nazionali e 5.500 internazionali al giorno
- 5 Call Centers TO, MI, PD, RM, NA
- Oltre 8.500 ritiri prenotati via web al giorno
- 434 persone impiegate
- Prenotazioni e Track & trace
- Informazioni e assistenza
- Tel.: 199.803.868

### **Call Centre Amministrativo**

- Dedicato alla gestione di ogni richiesta di carattere amministrativo
- Tel.: 011/2741165

### **Help Desk informatico**

- Per un'assistenza immediata ed efficiente
- Tel.: 011/2226222, [partnership@tntitaly.it](mailto:partnership@tntitaly.it)

### **Servizio Clienti Special Services**

- Tel.: 800.019.951



# Le soluzioni tecnologiche

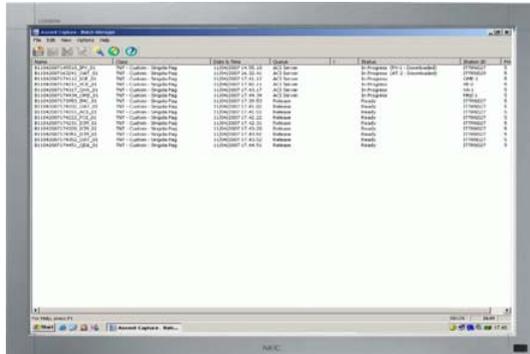
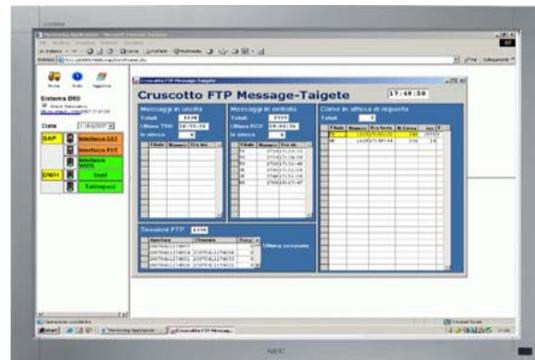
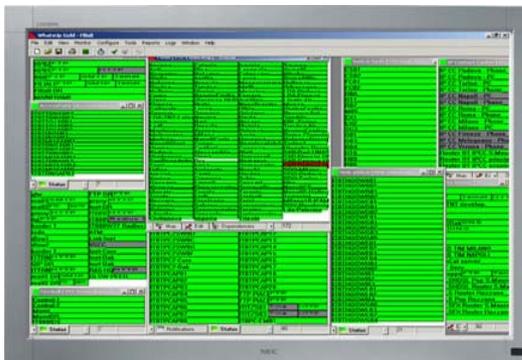
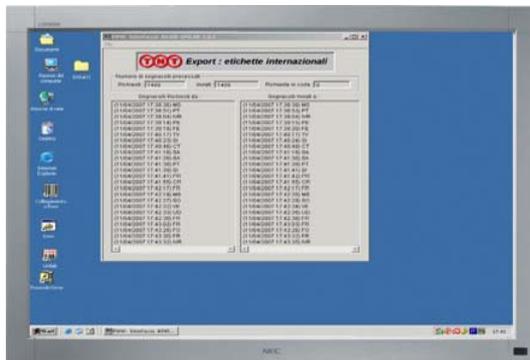




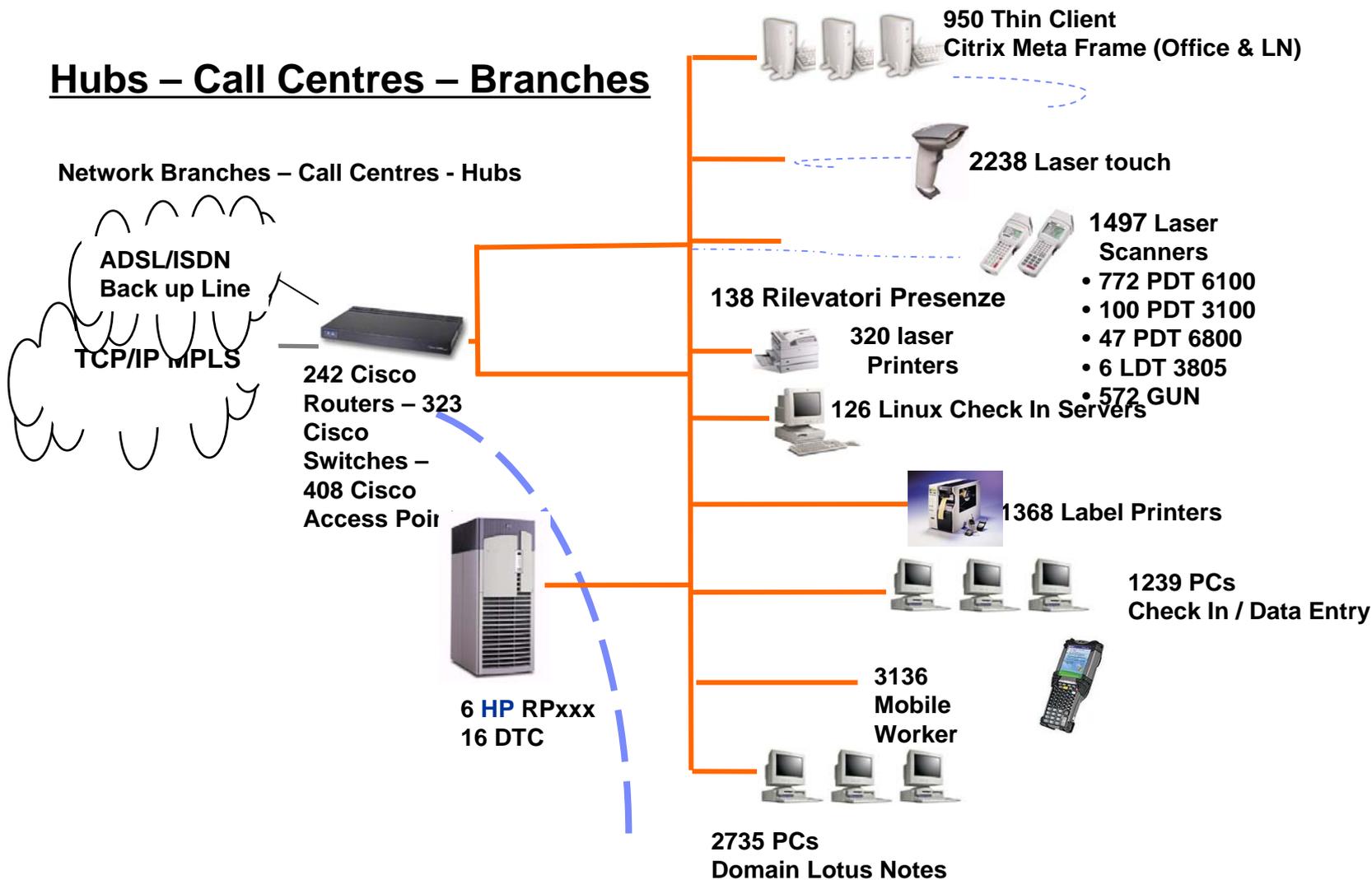
- Infrastruttura Rack APC / Sistema di Controllo ad Accesso Remoto
- Sistema a Moduli Espandibile
- Sistema di alta Affidabilità - (Power Supply) e Ambiente Climatizzato (High-Density Servers Blade)
- Sistema di Monitoring Fisico ad Accesso Controllato
- 140 + Servers Presenti



## Sala di Controllo Video



## Hubs – Call Centres – Branches



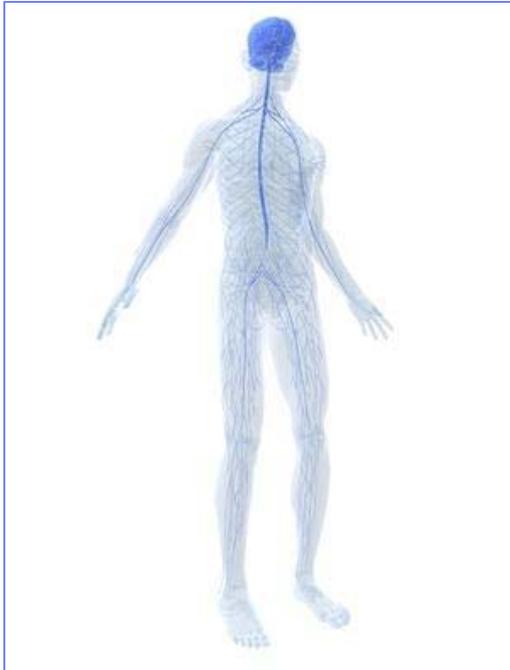


L'approccio al business di TNT Express Italy si basa sui valori del Gruppo TNT in termini di qualità, trasparenza, responsabilità e sostenibilità

## Certificazioni

- **UNI EN ISO 9001**  
Standard di qualità aziendale
- **UNI EN ISO 14001**  
Sistema di gestione ambientale
- **OHSAS 18001**  
Standard di gestione della salute e prevenzione in azienda
- **Investors in People**  
Standard di gestione delle risorse umane
- **AEO (Authorized Economic Operator)**  
Certificazione di affidabilità doganale





- Per controllare la qualità
- Per massimizzare l'efficienza operativa
- Per fidelizzare il cliente



- Lead time & Delivery rate (KPI B2C)
- Livelli di Servizio
- Livelli di Servizio Sicurezza
- Customer Experience
- KPI Service Recovery (Modelli 141)



- Analisi Danni Infrastrutturali
- Data Quality Commerciale
- Data Quality Amministrativo Nazionale e Internazionale
- Reportistica Mensile Fatturazione
- Touch Points (Dashboard KPI Operativi per le Filiali)



- Consolidamento del know how e dell'usabilità di IBM Cognos in TNT
- Miglioramento delle performance operative dei sistemi IBM Cognos
- Progettazione e sviluppo di soluzioni applicative ritagliate sulle esigenze di un'organizzazione attenta alla velocità ed alla qualità di TNT Express



- ❑ Analisi degli output report spesso crea la necessità di intraprendere una azione correttiva o gestire delle informazioni aggiuntive.
- ❑ Il vantaggio di avere un unico ambiente per inserire e gestire le informazioni aggiuntive.
- ❑ E' fondamentale poter rappresentare le informazioni aggiuntive all'interno degli output report.



- Apparo Fast Edit utilizza la sicurezza di IBM Cognos per gestire le autorizzazioni di inserimento e modifica delle informazioni
- Ogni inserimento o modifica è completamente tracciato
- La funzione storica di Apparo Fast Edit gestisce in automatico per ogni registrazione dati il valore “valido da” e “valido fino a”



- Apparo Fast Edit assicura la qualità delle informazioni inserite
- Ogni informazione è inserita solo se ha le caratteristiche corrette come tipo e valori attesi
- Apparo Fast Edit normalizzazione le anagrafiche memorizzate su sistemi eterogenei.



- ❑ Apparto Fast Edit permette di creare un sistema di Document Management
  
- ❑ I documenti sono memorizzati su un file system oppure nel sistema di document management aziendale esistente
  
- ❑ Si utilizza il web browser e la sicurezza di IBM Cognos per gestire gli accessi



- Apparo Fast Edit non richiede alcuna conoscenza di programmazione
  
- L'interfaccia utente è semplice ed intuitiva
  
- Apparo Fast Edit è considerato un componente aggiuntivo dagli utenti che utilizzano IBM Cognos BI ed è totalmente "web based"
  
- Supporta installazioni fault tolerant e load balancing





**“Business Intelligence è il sistema nervoso dell’azienda”**

**... ma che dovrebbe lavorare in entrambi le direzioni**

