



AUTOPSIA DI UN'ANOMALIA INVISIBILE

AXIANTE

UNA STORIA DI FANTASIA, MA COSTRUITA
CON ATTENZIONE SU SITUAZIONI REALI:
FLUSSI IMPECCABILI, TEST CON SEMAFORO
VERDE, REPOSITORY ORDINATO... E
QUALCOSA CHE COMUNQUE NON TORNA.

Autopsia di un'anomalia invisibile

"Ciao Roberto, c'è un -12% nelle vendite settimanali degli accessori. Mi confermi che sia corretto?"

Ecco un messaggio che nessun IT Manager vorrebbe leggere, soprattutto prima ancora di prendere l'ascensore. Me lo ha inviato Francesca, responsabile vendite. Mentre leggo, le tempie iniziano a pulsare.

Il suo messaggio in realtà mi sta urlando: "Dimmi che è tutto sotto controllo."

E lì mi rendo conto, ancora una volta, di cosa significhi il nostro ruolo.

Per lei - come per tanti manager - l'IT non è un reparto tecnico: è il guardiano della realtà. Se quel -12% non è corretto, non dirà: "Ok, c'è stato un problema di allineamento fonti, un bug da risolvere."

No, penserà: "L'IT ha perso il controllo."

Questo è il patto implicito che governa le nostre relazioni interne: quando tutto funziona, noi restiamo invisibili; ma se qualcosa non torna, siamo i primi - e spesso gli unici - chiamati a rispondere. E a doverlo fare in fretta.

LA TECNOLOGIA NON È SEMPRE SUFFICIENTE

Non perdo tempo: scrivo subito al responsabile del data engineering.



“

*Se quel -12% non è corretto, non dirà: "Ok, c'è stato un problema di allineamento fonti, un bug da risolvere."
No, penserà: "L'IT ha perso il controllo."*

”

"Verifica immediata sui flussi accessori. Controllate retail ed e-commerce. Possibile errore nel consolidato."

Lui mi risponde con un "okay" asciutto, ma lo so: questa situazione pesa a lui, quanto a me il messaggio di Francesca. Nel frattempo la mia testa corre.

È un errore di estrazione?

Un campo duplicato?

Una tabella non aggiornata?

Un mapping sbagliato tra sistemi?



Mi vengono in mente decine di ipotesi ma nessuna mi convince del tutto. Un'ora dopo siamo tutti collegati. Ognuno ha fatto i propri check, tutto sembra reggere alla perfezione.

Eppure quel -12% rimane lì.

Il data engineer mi conferma che, per la parte dei flussi tecnici, non emergono anomalie evidenti: nessuna duplicazione massiva, latenze nella pipeline nei limiti previsti. Parallelamente, il data analyst incaricato delle quadrature mostra le riconciliazioni tra sorgenti (POS, e-commerce, CRM) e le tabelle aggregate: anche a quel livello non si riscontrano discrepanze. Per rafforzare il controllo, eseguiamo un primo confronto con il gestionale/ERP e con le revenue contabilizzate, però qui emerge che l'andamento contabile non supporta un calo netto del 12% sul periodo considerato.

«Tecnicamente non vedo anomalie» mi dice uno degli analisti.

E, in quel preciso momento, mi sale una frustrazione difficile da trattenere, perché l'analista ha ragione: **non c'è un bug, non c'è un errore evidente.**

Ma allora che senso ha quel numero? Da dove arriva?

Qui emerge il vero nodo: serve formalizzare ownership, runbook e SLA per le anomalie, implementare controlli automatici di plausibilità

(soglie, alerting, test di riconciliazione) e definire un percorso di escalation che coinvolga tecnici e business, prima che siano prese decisioni irreversibili.

L'AUTOPSIA DEI DATI

La sera non riesco a staccare. La sensazione che provo è quella di avere un puzzle davanti senza riuscirne a ricomporre l'immagine completa. Invio una mail e convoco subito una nuova riunione.

La mattina dopo siamo tutti allo stand up meeting, attorno ad un monitor, con i team leader dei vari gruppi di lavoro. L'aria è pesante, qualcuno prende appunti nervosamente.

Dopo un'ora di discussione accesa, finalmente arriviamo a una possibile svolta: il flusso del retail e quello dell'e-commerce sono stati costruiti da due team, in due momenti diversi, logiche di modellazione, dati differenti e naming convention non allineate.

Cosa significa?

Nessuno ha sbagliato sul piano tecnico, ma ognuno ha lavorato con i paraocchi, come se intorno a sé non ci fosse altro. Due flussi diversi che rappresentano lo stesso prodotto: uno lo chiama SKU-531, l'altro lo etichetta come BNDL-531. Entrambi sono formalmente corretti, ma nessuno si è posto la domanda più semplice: "Sarà già attivo altrove? Sarà la stessa cosa?"

IL VUOTO

A quel punto mi serve un caffè. Lo sorseggio in piedi, guardando fuori dalla finestra, cercando di calmare l'irritazione. Non c'è bisogno di chiedersi "chi" abbia il compito di riconciliare i codici. La risposta è facile: nessuno. Semplicemente perché la responsabilità trasversale non è mai stata definita. È un vuoto di governance, non un bug tecnico.

Abbiamo definito processi chiari, ma li abbiamo disegnati a silos: IT con le sue procedure, vendite con le sue metriche, marketing con i suoi obiettivi. Ognuno efficiente nel proprio ambito, ma senza un livello di integrazione trasversale che unisse i punti. Senza un tavolo comune che facesse parlare sistemi, dati e persone.

Questo non è un problema dell'IT: è un problema dell'azienda. Senza una governance unificata, senza un linguaggio condiviso, il rischio è che le decisioni strategiche vengano prese su dati formalmente corretti ma concettualmente distorti. E **il dato, anche quando tecnicamente perfetto, perde il suo valore** se manca una responsabilità orizzontale che ne garantisca coerenza e significato.

LA SVOLTA

Durante quell'analisi ci siamo resi conto che i nostri processi erano solidi, ma mancava qualcuno che guardasse oltre il singolo flusso, oltre il team.



Non serviva un altro sviluppatore, né un altro analista. Serviva qualcuno che si occupasse delle connessioni: tra sistemi, tra funzioni, tra significati.

Per questo motivo abbiamo introdotto la figura del Data Steward.

Da oggi, nei meeting, i dati più critici non vengono solo condivisi: vengono validati, contestualizzati, resi comprensibili. Si definiscono metriche di qualità, regole di ownership, criteri di riconciliazione. E solo dopo questi importantissimi passaggi, quei numeri sono pronti per arrivare sui tavoli decisionali.

Qual è l'insegnamento da trarre da questo nostro storytelling?

I sistemi possono anche essere perfetti ma, senza dialogo, restano finì a sé stessi.

AXIANTE

www.axiante.com