

Guida rapida e pratica all'automazione digitale aziendale

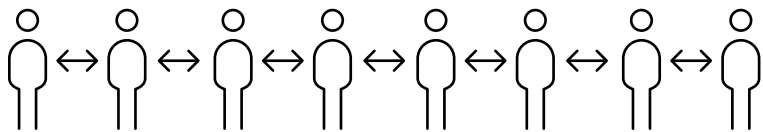
Di Brian Safron, esperto di automazione IBM,
in collaborazione con Cheryl Wilson



Sommario

Perché questa guida?	02
Automatizzare il lavoro:	
Cosa significa e perché è importante	03
Dove si può applicare l'automazione in modo utile?	07
Come si presenta il successo dell'automazione?	10
Come iniziare?	11
Quali sono le soluzioni possibili?	12
L'offerta di IBM	14
Otto cose da ricordare	16

Nel 2017, l'ufficio sinistri di un importante assicuratore usava ancora un sistema manuale al 100%, su carta per gestire le richieste di risarcimento. Dalla segnalazione dei sinistri ai controlli scritti, l'intero processo richiedeva almeno un'azione umana in ogni fase. Un intero segmento dell'azienda aveva perso la rivoluzione dell'automazione.



Dovrebbe interessarvi?

Le aziende possono attenersi alle stesse operazioni manuali che hanno iniziato 20 o 30 anni fa nonostante i progressi delle tecnologie di automazione e operare a un livello "abbastanza buono". L'importanza di questo aspetto dipende dal fatto che la vostra azienda possa prosperare in un mondo in cui l'automazione consente ai concorrenti di lavorare più facilmente e velocemente di voi.

Perché questa guida?

La rivoluzione dell'automazione è come la rivoluzione industriale, su vasta scala, incoerente nella crescita, a volte disordinata e inevitabile. Questa rivoluzione è andata oltre la creazione di efficienza e la riduzione dei costi. E le aziende di quasi tutti i settori industriali la stanno usando per contribuire a guidare la crescita.

Qualunque cosa si pensi dell'automazione, ora è più grande e permea ogni tipo di lavoro. In qualità di Chief Executive Officer (CEO), Chief Information Officer (CIO) o Chief Operating Officer (COO), o se ricoprite un ruolo con interessi simili, dovete saper padroneggiare cosa l'automazione può e non può fare per la vostra attività.

Utilizzate questa guida per scoprire tutto quello che serve sull'urgenza, il valore, le opportunità e i limiti legati all'automazione del lavoro. Questa guida fornisce anche suggerimenti per la scelta delle soluzioni tecnologiche più adatte a voi.

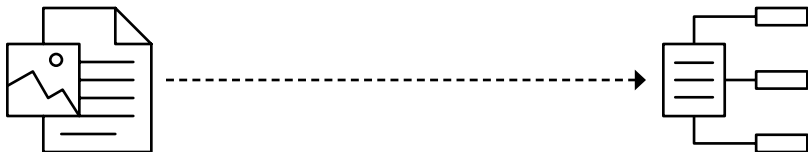
Capitolo 1

Automatizzare il lavoro: Cosa significa e perché è importante

Se avete acquistato una casa 10 o 20 anni fa, per chiedere un mutuo avrete probabilmente impiegato un mese circa. Per questa procedura avrete compilato pile di moduli cartacei e fatto alcune decine di telefonate e avrete aspettato del tempo chiedendovi se il mutuo sarebbe stato approvato e quale sarebbe stato il suo tasso. Oggi, avete altre opzioni.

Le società di mutui di nuova generazione offrono applicazioni con interfacce semplici che si possono utilizzare praticamente da qualsiasi luogo, costruite su una base che automatizza il processo pesantemente regolamentato dall'inizio alla fine.

Non a caso, i clienti scelgono spesso queste applicazioni per la comodità, l'immediatezza e la trasparenza rese possibili dall'automazione, gli avvisi programmati nel sistema, le connessioni ai dati delle società di monitoraggio del credito e degli istituti di credito, i flussi di lavoro progettati per eliminare passaggi inutili e altro ancora.



Automatizzare il lavoro significa essere in grado di offrire un'esperienza migliore velocemente e in modo adeguato. Significa guardare al quadro generale: processi multistadio e multitasking che, se eseguiti manualmente, sono lenti, costosi e frustranti per la vostra azienda e i vostri clienti.



Il vecchio processo dei mutui

- Compilare pile di moduli cartacei
- Rispondere a decine di telefonate
- Attendere settimane per l'approvazione, i tassi finali e la firma.



I mutui oggi con le applicazioni

- Ottenere opzioni per gli importi dei prestiti, i tassi di interesse e i periodi di pagamento in pochi minuti
- Ricevere gli aggiornamenti sullo stato di avanzamento del prestito, se necessario
- Risparmiare tempo con la comunicazione: si parla solo con una persona in circostanze eccezionali.

Automatizzare il lavoro: Cosa significa e perché è importante

Il valore aziendale dell'automazione

Torniamo all'esempio dell'assicurazione che abbiamo citato nell'introduzione. I clienti avevano bisogno di una rapida liquidazione dei sinistri, ma il dipartimento ha impiegato fino a tre settimane per elaborare un sinistro. Date le numerose normative e condizioni del settore, l'automazione è stata un impegno significativo. Ma l'azienda ha investito tempo e denaro.

Il risultato: Il tempo di evasione di un sinistro è passato da tre settimane a un solo giorno.



Ci sono molti casi studio di automazione con prove come questa. Ma ciò non è sempre sufficiente per giustificare l'acquisto o l'acquisizione di nuovi prodotti.

L'efficienza rispetto alla trasformazione dell'attività

In passato, molte argomentazione pro automazione si sono ridotte a semplici calcoli di ritorno sugli investimenti (ROI), in gran parte mirando al risparmio sui costi: se la nostra azienda investe 1 milione di dollari per automatizzare questa fetta di operazioni e risparmiiamo 1,5 milioni di dollari, allora è un buon valore per l'azienda. Semplice.

Tuttavia, il calcolo del ROI è più impegnativo per i progetti di automazione su larga scala, quelli di trasformazione che mirano alla crescita piuttosto che al risparmio sui costi.

Mentre l'automazione può essere uno dei modi migliori per guidare la crescita dei ricavi migliorando la velocità, la portata e l'esperienza del cliente, cambiare il modo in cui opera un'azienda comporta elementi tangibili e intangibili i cui risultati non sempre possono essere misurati in modo indipendente. Ciò rende più difficile quantificare la crescita che può essere attribuita all'automazione rispetto ad altri aspetti della trasformazione.

Ma si può fare. Si può costruire un business case per l'automazione che delinea i benefici attesi, quantificabili e non quantificabili.

Automatizzare il lavoro: Cosa significa e perché è importante

Esempio di benefici tangibili e intangibili dell'automazione

Una grande organizzazione di retail banking gestisce la maggior parte dei suoi processi di credito al consumo attraverso un software di automazione. Con l'automazione, ha eliminato la revisione manuale dell'80% dei prestiti. Il personale ha solo bisogno di rivedere i prestiti che contengono delle eccezioni.

Tuttavia, questo aumento misurabile dell'efficienza è solo una parte della storia del ROI dell'automazione. Per la banca, è stata un'opportunità per:

Gestire la crescita

La banca aveva acquistato molte filiali da un'altra banca. L'automazione ha permesso di gestire l'aumento del carico di lavoro senza aumentare i dipendenti.

Rimuovere uno strato di pregiudizi umani impliciti

L'automazione ha contribuito ad aumentare la conformità alle norme di non discriminazione e a migliorare l'esperienza complessiva del cliente.

"L'eliminazione della revisione manuale dei prestiti dell'80% di tutte le richieste di prestito equivale a centinaia di migliaia di ore risparmiate ogni anno, con un beneficio di produttività stimato di quasi 8,3 milioni di dollari".

– [The Total Economic Impact Of The IBM Automation Platform For Digital Business](#), studio commissionato condotto da Forrester Consulting, marzo 2019.

Anche se alcuni benefici non sono semplici calcoli, le domande riportate di seguito possono aiutarvi a focalizzare l'investimento e ad allineare gli indicatori chiave di prestazione (KPI) misurabili.

1. Con l'automazione, per i clienti sarà più facile relazionarsi con me? I clienti non sceglieranno, o si atterranno a un processo difficile e lungo se è disponibile un processo più facile e veloce.

2. L'automazione stimolerà la crescita? Un vantaggio chiave dell'automazione è la possibilità di scalare facilmente. Se riuscite ad attrarre e mantenere nuovi clienti, il vostro investimento nell'automazione vi darà risultati migliori.

3. L'automazione ridurrà i costi? Questa domanda si avvicina di più al ROI facilmente quantificabile. Con l'automazione si ottiene spesso una riduzione dei costi. Ma ricordate che potreste ottenere ancora più valore da un sistema migliore e più moderno che aumenta le entrate per un beneficio netto complessivo.

4. L'automazione contribuirà a ridurre gli errori e a migliorare la coerenza? Gli errori sono costosi, ma non sempre è possibile calcolarne i costi. Una maggiore coerenza e la riduzione degli errori hanno un valore significativo, anche se il vostro numero non è esatto.

5. L'automazione faciliterà la conformità? È necessario rispettare le normative, quindi se l'automazione può ridurre le risorse necessarie per la conformità, allora avrete avuto un grande risultato per la vostra azienda.

Le sette realtà del lavoro automatizzato

- 1** **Il successo dell'automazione dipende dalla capacità di concentrarsi sui giusti driver di business.** L'importanza e l'impatto dell'automazione dipende in misura minore dalla tecnologia utilizzata, che si tratti di automazione robotica dei processi (RPA), gestione automatizzata delle decisioni o intelligenza artificiale (AI). Si tratta più che altro di come e perché gestite la vostra attività. Se non avete obiettivi chiari, è improbabile che l'automazione faccia la differenza che desiderate.
- 2** **L'automazione può consentirvi di offrire ai clienti più scelte di prima.** Questa varietà è spesso un ordine di grandezza superiore a quello di un sistema meno automatizzato, senza stressare il sistema. Pensate alle applicazioni di ride-sharing. Sono presenti in tutto il mondo e offrono diversi livelli di servizio a prezzi diversi. Tutto è costruito sullo stesso sistema digitale automatizzato. È possibile aggiungere tutte le scelte che si desidera, basta continuare ad aggiungerle all'automazione.
- 3** **L'automazione è uno dei modi migliori per raggiungere le dimensioni desiderate.** Come per le scelte, se si vuole raggiungere una portata significativa, è necessaria l'automazione. La grande organizzazione bancaria al dettaglio citata in precedenza è un buon esempio di scalabilità, infatti serve più clienti senza assumere più dipendenti.
- 4** **Sarà difficile evitare l'automazione se volete che la vostra attività cresca.** Non è una moda. Per alcune aziende e industrie, è essenziale. Le cose che fate spesso, e quelle che migliorano notevolmente l'esperienza dei clienti o dei dipendenti, sono quelle che probabilmente guideranno la crescita con l'automazione.
- 5** **Non basta attivare l'automazione, il suo è uno sviluppo progressivo.** A volte le aziende trattano i grandi sviluppi software come l'apertura di un nuovo edificio. Si fa un grande annuncio e una cerimonia, tutti vengono invitati a utilizzare le offerte e poi le persone tornano al lavoro.

Gli sviluppi dell'automazione non funzionano così. Scoprirete che la prima implementazione è spesso un'esperienza di apprendimento. E mentre si ottiene il primo pezzo giusto, si inizia a sviluppare il prossimo, crescendo e migliorando il sistema man mano che si impara ciò che funziona.
- 6** **Potete automatizzare molto di più di quanto pensate si possa fare.** Potreste scoprire che, una volta automatizzato un processo, tre o quattro processi diversi che si collegano al primo diventeranno obiettivi di automazione. È come imparare un'abilità fondamentale che consente di apprendere più facilmente le competenze correlate.
- 7** **L'automazione non è mai tutto o niente.** Ogni azienda ha un po' di automazione e nessuna azienda è completamente automatizzata. Sarete voi a decidere di quanta automazione avete bisogno ora e in seguito per raggiungere gli obiettivi aziendali.

Capitolo 2

Dove si può applicare l'automazione in modo utile?

"Uno dei più grandi miglioramenti che siano stati apportati alla [macchina a vapore], da quando è stata inventata, è stata... la scoperta di un ragazzo che voleva risparmiare fatica nel suo lavoro".

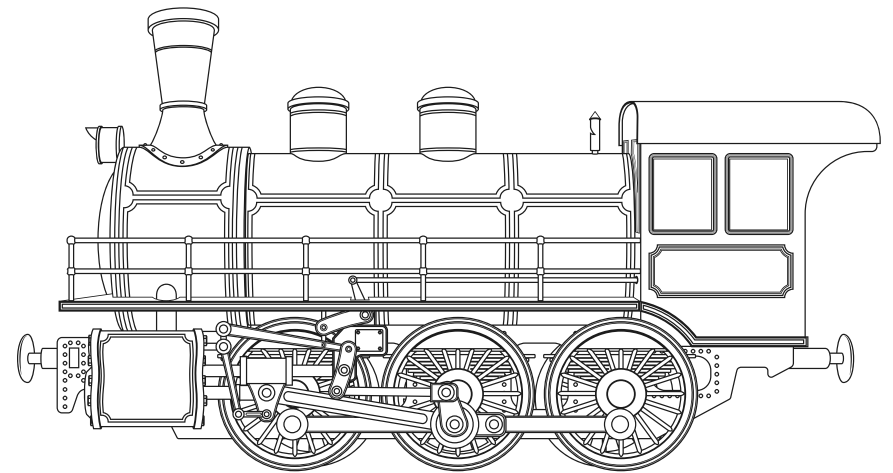
Nel suo libro del 1776 *The Wealth of Nations*, Adam Smith scrisse di un bambino che come lavoro doveva far funzionare una valvola su un motore a vapore. Il ragazzo scoprì che se collegava una corda dell'impugnatura della valvola ad un'altra parte del motore, la valvola si apriva e si chiudeva da sola e così poteva andare a giocare.

L'automazione ha fatto molta strada dal 1776, ma una buona automazione utilizza ancora le migliori caratteristiche della tecnologia per risparmiare lavoro all'uomo per un uso più produttivo. La differenza è la gamma di lavoro che può essere automatizzata.

Lo spettro del lavoro e dell'automazione

Ogni azienda ha compiti che vanno da quelli semplici e ripetitivi a quelli più complessi ed unici. Si può applicare in modo utile l'automazione a quasi tutti i tipi di lavoro.

Vedi grafico alla pagina successiva



Dove si può applicare l'automazione in modo utile?

Il grafico seguente mostra cinque tipi di lavoro comuni alla maggior parte delle organizzazioni.



Dove si può applicare l'automazione in modo utile?

È possibile applicare l'automazione per ottenere i giusti risultati per ogni tipo di lavoro

Automatizzare il lavoro significa “mescolare” il lavoro, miscelando processi automatizzati e umani per alimentare la crescita e liberare le persone in modo che possano lavorare su cose che non possono essere automatizzate.

Tipo di lavoro	Lavoro ripetitivo	Lavoro amministrativo	Lavoro dipartimentale	Lavoro esperto	Lavoro inter-aziendale
Che cos'è?	<p>Compiti di routine, poco qualificati e ripetibili che non richiedono un giudizio umano, ma che possono creare problemi umani come l'alto tasso di errore e il basso morale.</p> <p>Esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Lavoro d'ufficio – Inserimento copia-incolla – Inserimento manuale di dati. <p><i>L'automazione dovrebbe aiutare a migliorare la precisione e la velocità del lavoro di routine, sostituendo le persone con i robot.</i></p>	<p>Supporta altre attività nelle operazioni di core business. Questo lavoro ha una posta in gioco alta, ma di solito è di moderata abilità.</p> <p>Esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Compliance – Documentazione per diversi sistemi normativi. <p><i>L'automazione dovrebbe aiutare a ridurre il carico del lavoro cartaceo e della conformità alle norme digitalizzando e gestendo i diversi tipi di documentazione.</i></p>	<p>Tiene il dipartimento in funzione, ma di solito non tocca il prodotto principale dell'attività.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Monitoraggio e approvazione delle spese <p><i>L'automazione dovrebbe aiutare a ridurre il lavoro dipartimentale con applicazioni low-code che gestiscono processi che altrimenti comporterebbero documenti difficili da gestire e fogli di calcolo inviati per e-mail.</i></p>	<p>Richiede un giudizio umano. L'automazione può rimuovere gli aspetti di routine del lavoro e rendere più efficaci gli esperti, tenendo traccia dei dettagli importanti e mettendo a portata di mano i dati necessari.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consulenza personalizzata. <p><i>L'automazione dovrebbe aiutare ad aumentare la produttività degli esperti assistendoli con conoscenze più approfondite e raccomandazioni di azione.</i></p>	<p>Diversi dipartimenti sono coinvolti nelle attività di un'azienda.</p> <p>Esempi:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Elaborazione di sinistri assicurativi. – Approvazione di prestiti. <p><i>L'automazione dovrebbe aiutare a offrire esperienze d'acquisto complete con elaborazione diretta. Dovrebbe consentire di inserire singole operazioni aziendali all'interno dell'azienda in un unico processo che risulti semplice e personalizzato per il cliente.</i></p>

Nota: Indipendentemente dalla quantità di automazione utilizzata nei vostri processi, saranno necessarie competenze umane, creatività e capacità relazionali. Ad esempio, nelle vostre automazioni si possono verificare delle eccezioni che dovranno essere gestite da competenze umane. Le eccezioni si verificano anche quando l'obiettivo dell'automazione è quello di minimizzarle e massimizzare l'elaborazione diretta che non viene mai toccata da un essere umano. Inoltre, senza esseri umani, chi progetterà e aggiornerà la vostra automazione?

Capitolo 3

Come si presenta il successo dell'automazione?

Il successo dell'automazione non è individuale, non proviene da un unico progetto o soluzione. È un processo iterativo che si adatta alle mutevoli esigenze aziendali.

Le aziende automatizzate con successo spesso condividono queste idee:

- Si concentrano sulle esigenze dei loro clienti.
- Riconoscono l'importanza della scalabilità pur essendo in grado di offrire ad ogni cliente un'esperienza personalizzata.
- Mantengono il sistema di automazione il più flessibile possibile, basandosi su una piattaforma estensibile e mantenendo un buon allineamento tra business e IT.
- Hanno preso tutto ciò che può essere reso efficiente e l'hanno reso efficiente.

Per arrivare ad un'automazione di successo, occorre riconoscere che si tratta di un processo e che non si può fare tutto in una volta. Inoltre, probabilmente avrete bisogno di alcune delle seguenti funzionalità, a seconda del tipo di lavoro che volete automatizzare per guidare la crescita:

- Automatizzare le attività con la robotica
- Condividere, gestire e collaborare sui contenuti
- Progettare e gestire i flussi di lavoro dall'inizio alla fine
- Automatizzare le decisioni con le regole di business
- Catturare ed estrarre dati dai documenti.

Che cosa può ostacolare il vostro cammino?

L'automazione non è un processo facile e veloce. Le seguenti scelte possono creare delle insidie:

- 1. Cercare di fare tutto in una volta** Come abbiamo detto in precedenza, cercare di affrontare tutti i vostri obiettivi di automazione con un'unica operazione può causare dei problemi. Procedendo in modo progressivo e apportando miglioramenti continui, ci si dà spazio per sperimentare e correggere ciò che non ha funzionato.
 - 2. Pensare che le applicazioni “confezionate” risolveranno tutti i vostri problemi.** Le applicazioni confezionate che promettono di fornire un'automazione “pronta per l'uso” potrebbero soddisfare alcune delle vostre esigenze. I problemi sorgono, tuttavia, quando tentate di usarle per problemi che esse non sono in grado di risolvere.
 - 3. Dimenticare di coinvolgere gli uomini d'affari e gli informatici insieme, con sufficiente anticipo.** Quando si fa automazione, non impegnarsi completamente nel business e nell'allineamento IT può compromettere i vostri sforzi.
- Le aziende hanno bisogno di mettere in pratica l'IT fin dall'inizio come una verifica della realtà, per garantire che i costi, i tempi e la portata del progetto siano realistici.
 - L'IT può aiutare a prevenire gli errori di acquisto. Ad esempio, un esperto IT in una riunione con un fornitore di tecnologia può segnalare promesse che sono troppo belle per essere vere.

Capitolo 4

Come iniziare?

Se desiderate investire in tecnologia di automazione, normalmente si consiglia di iniziare con un progetto pilota in grado di fornire risultati rapidi, con rischi di implementazione minimi. Questo approccio aiuta a giustificare l'ingrandimento, ma considerate la possibilità di aggiungere le seguenti raccomandazioni:

- Scegliete un progetto non significativo ma non di importanza critica per un'attività. Trovate qualcosa che valga lo sforzo e che, una volta completato, dimostri il suo valore. Non scegliete qualcosa che può distruggere tutto.
- Cominciate con un obiettivo in mente. Assicuratevi che il primo progetto sia un'operazione di front- o back-office importante per l'azienda, per il quale avete definito lo stato o l'esperienza desiderata.

Il lavoro è spesso disordinato e organico e il cambiamento ha un impatto che non si può prevedere. Concentratevi su come ogni progetto serva al vostro obiettivo generale di automazione. Avrete una tabella di marcia per superare i punti difficili e continuare a fare progressi.

È una buona idea osservare i leader del vostro settore, specialmente quelli che stanno crescendo velocemente, per vedere cosa è possibile fare. Tenete a mente che state guardando alla totalità del loro lavoro, che può includere decine di singoli progetti di automazione che si sommano in un approccio trasformativo.

Quindi, scegliete uno o due progetti come punto di partenza. Il segreto è rendere ogni progetto individualmente valido, sapendo che man mano che li si costruisce e li si collega tra loro, il beneficio può essere esponenziale.

Sei domande per aiutarvi a decidere da dove iniziare

In una grande azienda, potreste avere decine di potenziali progetti di automazione, il che significa che scegliere da dove iniziare può essere paralizzante. Le seguenti domande non sono esaustive, ma possono aiutare voi e il vostro team a concentrarsi sul giusto punto di partenza:

1. Quanto velocemente rispondete alle richieste dei clienti?
2. Qual è la vostra esperienza rispetto agli altri leader del settore, compresi i vostri concorrenti nati digitali?
3. I vostri dipendenti dedicano una parte significativa del tempo a lavori manuali che potrebbero essere automatizzati?
4. I vostri concorrenti offrono più prodotti e servizi mirati a specifiche nicchie di mercato rispetto a voi?
5. Potete modificare rapidamente le applicazioni software di front-end e back-end in funzione del cambiamento delle aspettative dei clienti e dei regolamenti governativi?
6. Quale percentuale delle transazioni dei clienti si traduce in eccezioni che devono essere elaborate manualmente?

Capitolo 5

Quali sono le soluzioni possibili?

Se siete pronti per iniziare ad acquistare una soluzione di automazione, avete fondamentalmente le seguenti quattro opzioni, che molte aziende combinano tra loro:

1. Potete scrivere tutto il codice da zero.

– **Pro:** Possedete e controllate tutto.

– **Contro:** Diventa una scatola nera, dove il lato business non ha alcuna visibilità o comprensione del codice. Questa opzione richiede molta esperienza IT e tempo per capire cosa fa il codice e per apportare eventuali modifiche.

2. Potete acquistare una collezione di applicazioni

– **Pro:** Potete scegliere tra molto venditori diversi.

– **Contro:** Quando si acquistano diverse applicazioni di automazione da diverse aziende occorre integrarle. Non sempre i prodotti funzionano bene l'uno con l'altro e non ci sono le basi per elementi come l'analitica.

3. Potete acquistare applicazioni confezionate.

– **Pro:** Questa opzione è già pronta e alcune applicazioni di nicchia soddisfano esigenze specifiche, come la fatturazione o il marketing digitale.

– **Contro:** Se la vostra azienda non si adatta alle applicazioni confezionate, non potrete fare tutto quello che desiderate. Le applicazioni confezionate non sono molto flessibili, quindi dovrete lavorare entro i loro limiti.

4. Potete adottare una piattaforma di automazione.

– **Pro:** Questa opzione è un insieme integrato di applicazioni di base con cui è possibile costruire qualsiasi soluzione di automazione.

– **Contro:** Non è possibile scegliere un fornitore diverso per ogni applicazione. Con questa opzione, si dipende da un unico fornitore per il supporto su tutta la piattaforma.

Applicare l'intelligenza artificiale (AI) direttamente all'automazione è un procedimento ancora in fase embrionale, ma non resterà così a lungo. È una buona idea iniziare a capire come applicare l'AI ai vostri progetti di automazione e cogliere l'opportunità di sperimentare e costruire competenze prima della concorrenza.

Di seguito sono riportati tre esempi di come aziende leader lo utilizzano:

- 1. Utilizzare l'AI nell'automazione per migliorare la qualità del processo decisionale.** Ad esempio, gli assicuratori vogliono conoscere la probabilità che un sinistro sia fraudolento, anche quando non ci sono prove facilmente riconoscibili di frode. Il sistema di intelligenza artificiale può essere addestrato nel tempo per diventare più efficace nell'identificare le frodi, aiutando l'azienda a pagare i sinistri più velocemente e allo stesso tempo a ridurre il rischio.

Si considerino due richieste simili per una procedura medica in cui entrambe le richieste siano conformi a tutte le regole della polizza assicurativa.

Primo esempio di sinistro assicurativo

- L'intelligenza artificiale non riconosce nessun modello rilevante
- L'azienda può pagare il primo sinistro senza incorrere nei tempi e nei costi di ulteriori indagini, aumentando così la soddisfazione del cliente e riducendo i costi.

Secondo esempio di sinistro assicurativo

- L'intelligenza artificiale rileva un modello nascosto che indica un sospetto di frode
- La società può inviare la seconda richiesta che verrà esaminata ulteriormente.

- 2. Usare l'AI nell'automazione per acquisire dati in modo intelligente.**

Ad esempio, un'azienda deve standardizzare i dati di fatturazione, da formati multipli e casuali senza alcun coinvolgimento umano. Utilizzando l'acquisizione dei dati con AI, il sistema "sa" quali numeri e campi di ogni fattura rappresentano ogni informazione richiesta, come il numero dell'articolo, la quantità, il prezzo unitario, la percentuale di sconto, l'imposta statale e il prezzo totale.

- 3. Utilizzare l'AI nell'automazione per rilevare e agire su modelli nascosti nei dati raccolti dai sistemi operativi.**

Questi "dati operativi" forniscono nuove conoscenze non offerte dalle fonti di dati tradizionali. Si consideri un'applicazione di sviluppo prodotto in cui le conoscenze nascoste segnalano che le modifiche ad una parte specifica hanno un'alta probabilità di provocare un ritardo di produzione. Queste implicazioni nascoste possono essere basate su una complessa rete di interdipendenze che non si sarebbero potute scoprire senza l'AI.

I dati operativi possono fornire conoscenze praticamente in ogni settore industriale aiutando a rispondere a domande come:

- Quanto tempo ci è voluto per aprire un nuovo account e perché?
- Quante volte non ho rispettato il mio Service Level Agreement (SLA) e perché?
- Quanta rielaborazione è stata necessaria e perché?

È possibile migliorare l'automazione utilizzando queste conoscenze uniche per accelerare i processi rivolti al cliente, accorciare i tempi di consegna e ridurre le rilavorazioni.

Capitolo 6

L'offerta di IBM

IBM® offre una piattaforma di automazione costruita su un'analisi comune che fornisce informazioni sui dati operativi e sulla produttività.

La piattaforma [Automation Platform for Digital Business](#) di IBM è un insieme integrato di funzionalità flessibili che possono aiutare ad automatizzare il lavoro per favorire la crescita:

1. [Usare i robot per automatizzare alcuni compiti di routine eseguiti dagli uomini](#)

Eliminare gli errori di copia e incolla e di inserimento dati, lasciare ai dipendenti il tempo per eseguire lavori di valore superiore.

2. [Condividere, gestire e collaborare sui contenuti](#)

Supportare l'accesso istantaneo ai contenuti, collega i contenuti alle applicazioni aziendali digitali, aiuta a garantire governance e conformità.

3. [Progettare e gestire i flussi di lavoro dall'inizio alla fine](#)

Rappresentare le sequenze delle attività umane e automatizzate per migliorare la coerenza tra processi e casi direttamente attraverso l'elaborazione.

4. [Automatizzare le decisioni con le regole di business](#)

Consentire un rapido adattamento ai cambiamenti, aumentare la coerenza e la verificabilità delle decisioni, rilevare situazioni degne di nota in tempo reale.

5. [Acquisire, classificare ed estrarre dati dai contenuti](#)

Accelerare l'estrazione dei dati, ridurre gli errori di inserimento dati, ottenere informazioni da documenti non strutturati.

Per saperne di più sulla piattaforma di automazione IBM

[Guarda la demo](#)

Utilizzando uno scenario di elaborazione delle fatture, questa demo di cinque minuti mostra come le funzionalità della piattaforma integrata lavorino insieme per aiutarvi ad automatizzare le operazioni dall'inizio alla fine

[Ottenere lo studio del ROI](#)

IBM ha incaricato Forrester Consulting di esaminare il potenziale ritorno sugli investimenti (ROI) che le aziende possono realizzare implementando la piattaforma [Automation Platform for Digital Business](#) di IBM. Leggere l'analisi completa dei benefici e dei costi

[Programmare una consulenza di 30 minuti con un esperto di automazione.](#)

"L'intervista di Forrester a un cliente di una piattaforma di automazione IBM esistente nel settore bancario e la successiva analisi finanziaria ha rilevato che l'organizzazione intervistata ha sperimentato benefici per quasi 23,9 milioni di dollari in tre anni... [con] un ROI del 675%...".

– [The Total Economic Impact™ Of The IBM Automation Platform For Digital Business](#), studio commissionato condotto da Forrester Consulting, marzo 2019

L'offerta di IBM

Una piattaforma è adatta alla vostra azienda?

Una piattaforma di automazione può adattarsi a qualsiasi azienda, ma la utilizzerete in modo diverso se siete aziende grandi o piccole, orientate al cliente o interne, fortemente o lievemente regolamentate e dipartimentali o interaziendali.

In generale, una piattaforma di automazione è la soluzione ideale per i seguenti criteri:

- 1** Avete bisogno di un po' di personalizzazione, ma non desiderate scrivere codici da zero per tutto.
- 2** Avete provato le applicazioni confezionate, ma non stanno facendo quello che vi serve.
- 3** Dovete entrare velocemente sul mercato e apportare modifiche rapidamente.
- 4** Volete che le vostre funzionalità siano integrate piuttosto che provenienti da fornitori diversi.

Le piattaforme di automazione sono progettate per fornire un insieme completo e integrato di funzionalità per automatizzare tutti i tipi di lavoro. Si pensi alle popolari piattaforme per ufficio che collegano più programmi insieme, consentendo agli utenti di combinare e abbinare facilmente le capacità funzionalità base alle necessità.

Una piattaforma di automazione può offrire i vantaggi di altre soluzioni opzionali: personalizzazione del codice di scrittura, tempo di commercializzazione rapido delle applicazioni confezionate, migliori funzionalità della categoria di soluzioni puntuali in un unico pacchetto integrato.

Mentre la storia di ogni utilizzatore è un punto di partenza unico e critico nel processo di selezione tecnologica, si distinguono i seguenti scenari come probabili candidati per una soluzione di piattaforma:

- Istruzione di una pratica di finanziamento e assistenza tecnica
- Gestione dei benefici e dell'ammissibilità
- Sottoscrizione di polizze e trattamento dei sinistri
- Assunzione di clienti, dipendenti e fornitori
- Gestione della regolamentazione e della conformità
- Gestione dei trasporti e della logistica
- Gestione dell'assistenza al paziente
- Gestione delle frodi e dei rischi
- Servizio clienti
- Finanza commerciale.

"La standardizzazione di una piattaforma dovrebbe aprire la porta a ulteriori sforzi di automazione. Avendo già investito nella piattaforma Automation Platform for Digital Business di IBM, più manager e leader aziendali possono estendere la piattaforma alle loro esigenze senza dover ricominciare da zero".

- [The Total Economic Impact™ Of The IBM Automation Platform For Digital Business](#), studio commissionato condotto da Forrester Consulting, marzo 2019

Otto cose da ricordare

- 1** **Sarà difficile evitare l'automazione se volete che la vostra attività cresca.** Non è una moda. Per molte aziende e industrie, è essenziale.
- 2** **Scegliere da dove iniziare con l'automazione può richiedere un po' di tempo, ma avere un piano rende le scelte più facili.** Le cose che si fanno spesso e quelle che migliorano sensibilmente l'esperienza del cliente o del dipendente, sono i principali candidati per guidare la crescita con l'automazione.
- 3** **Non basta attivare l'automazione, il suo è uno sviluppo progressivo.** Imparerete cose nuove ogni volta che estenderete l'automazione.
- 4** **Cominciate con un obiettivo in mente.** Assicuratevi che il primo progetto sia un'operazione di front- o back-office importante per la quale avete definito lo stato o l'esperienza desiderata.
- 5** **L'automazione può rendere i vostri dipendenti più produttivi.** È possibile applicare l'automazione per supportare le persone e combinare i lavori, mescolando processi automatizzati e umani in un modo che stimoli la crescita senza assumere più personale.
- 6** **I lavori complessi esigono un'automazione integrata.** Il lavoro interaziendale, come la concessione di prestiti, l'elaborazione dei sinistri e la logistica dei trasporti, crea sfide complesse. L'utilizzo dell'automazione integrata per snellire tali operazioni può portare a significativi vantaggi.
- 7** **L'automazione consente la scalabilità e la scalabilità consente la crescita.** Scalabilità significa numeri, come ad esempio più clienti e più unità implementate. Ma attraverso la lente dell'automazione, la scalabilità significa anche opzioni, più tipi di prestiti, più tipi di polizze, più destinazioni, più scelte. Quando si forniscono più opzioni, è possibile raggiungere clienti che non avevano mai pensato di acquistare da voi prima d'ora.
- 8** **L'intelligenza artificiale sta iniziando a trasformare l'automazione.** Non aspettate troppo a sperimentare, a iniziare ad applicare l'intelligenza artificiale (AI) all'automazione. Non è ancora una caratteristica decisiva per un'automazione di successo.

Resta connesso

[Iscriviti](#) alla newsletter IBM Automation Insider

Ogni due mesi i nostri esperti di automazione condividono cinque contenuti strategici per aiutarvi ad automatizzare la crescita, dagli argomenti più caldi agli aggiornamenti dei prodotti.



IBM Italia S.p.A.

Circonvallazione Idroscalo
20090 Segrate (MI)
Italia

IBM, il logo IBM e ibm.com sono marchi della International Business Machines Corp., registrata in varie giurisdizioni in tutto il mondo. I nomi di altri prodotti e servizi possono essere marchi di IBM o di altre aziende. L'elenco aggiornato dei marchi IBM è disponibile nella sezione "Copyright and trademark information" all'indirizzo www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Il presente documento è aggiornato alla data di pubblicazione iniziale e può essere modificato da IBM in qualsiasi momento. Non tutti i prodotti e servizi sono disponibili in tutti i paesi in cui IBM opera.

Gli esempi di clienti citati sono presentati a solo scopo illustrativo. I risultati effettivi delle prestazioni possono variare a seconda delle configurazioni specifiche e delle condizioni operative. È responsabilità dell'utente valutare e verificare il funzionamento di qualsiasi altro prodotto o programma con prodotti e programmi IBM. LE INFORMAZIONI CONTENUTE NEL PRESENTE DOCUMENTO SONO FORNITE "AS IS", SENZA GARANZIE, ESPLICITE O IMPLICITE, DI QUALSIASI TIPO, IVI INCLUSE LA GARANZIA IMPLICITA DI COMMERCIALIZZABILITÀ O DI IDONEITÀ A UNO SCOPO PARTICOLARE E LA GARANZIA O CONDIZIONE DI NON VIOLAZIONE. I prodotti IBM sono garantiti conformemente ai termini e alle condizioni dei contratti in virtù dei quali vengono forniti.

© Copyright IBM Corporation 2019

56023756-ITIT-01