

FORRESTER®

Il Total Economic Impact™ della tecnologia Robotic Process Automation di IBM

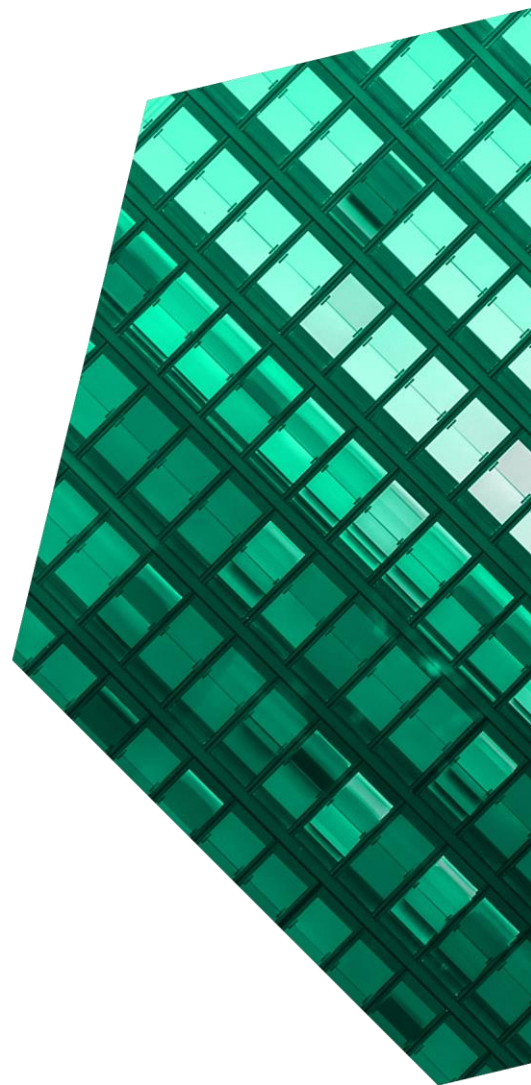
Risparmi sui costi e vantaggi di business
resi possibili dalla tecnologia Robotic
Process Automation

NOVEMBRE 2021

Sommario

Team di consulenza: Shaheen Parks

Executive Summary	1
Il percorso del cliente della soluzione IBM	
Robotic Process Automation	6
Azienda dell'intervistato.....	6
Sfide chiave	6
Requisiti relativi alla soluzione/obiettivi dell'investimento	6
Descrizione del caso d'uso.....	6
Analisi dei vantaggi	7
Aumento di produttività nella creazione di conti.....	7
Riduzione nel numero di frodi	9
Vantaggi non quantificabili	11
Flessibilità.....	11
Analisi dei costi	12
Costi della RPA di IBM.....	12
Ulteriore software necessario.....	13
Costi amministrativi	14
Riepilogo finanziario	16
Appendice A. Total Economic Impact	17
Appendice B. Materiale supplementare	18
Appendice C. Note finali	18



INFORMAZIONI SU FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting offre servizi di consulenza indipendente e oggettiva basati su ricerche approfondite, per aiutare i leader a conseguire il successo nelle loro aziende. Per ulteriori informazioni, visitare forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Tutti i diritti riservati. È tassativamente vietata la riproduzione non autorizzata. Le informazioni sono basate sulle migliori risorse disponibili. Le opinioni espresse rispecchiano valutazioni compiute al momento in cui è stato effettuato lo studio e sono soggette a modifiche. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar e Total Economic Impact sono marchi di Forrester Research, Inc. Tutti gli altri marchi sono di proprietà delle rispettive società.

Executive Summary

Sempre più spesso le aziende ricorrono all'automazione per aumentare la produttività e guadagnare un vantaggio competitivo. La tecnologia Robotic Process Automation (RPA) è utilizzata per eliminare operazioni ripetitive, eseguire calcoli semplici e accedere a conoscenze e dati non strutturati. La soluzione RPA di IBM consente alle aziende di migliorare l'efficienza dei dipendenti, ottenere una rapida scalabilità, far fronte ai problemi di business e soddisfare efficacemente i requisiti relativi alla compliance.

La tecnologia RPA di IBM è concepita per consentire alle aziende di creare processi di automazione senza bisogno di ricorrere a sviluppatori professionali. Facilitano il conseguimento di questo obiettivo sequenze registrate di operazioni individuali supportate da principi e funzioni a basso livello di codice. Questi software bot possono essere eseguiti a richiesta dall'utente finale o tramite un programma automatizzato.

IBM ha commissionato a Forrester Consulting uno studio Total Economic Impact™ (TEI) per esaminare il potenziale ROI per le aziende che decidono di implementare la soluzione [Robotic Process Automation \(RPA\)](#).¹ Lo scopo del presente studio è offrire ai lettori un quadro di valutazione del potenziale impatto finanziario della RPA sulle loro aziende.

Per poter avere una migliore comprensione dei vantaggi, costi e rischi associati a questo investimento, Forrester ha intervistato il responsabile decisionale di un'azienda con esperienza nell'utilizzo della RPA, utilizzando le informazioni ottenute per eseguire un'analisi finanziaria a tre anni e prevedere così i costi e i vantaggi associati all'implementazione della RPA.

L'intervistato ha osservato come, prima di usare la RPA, l'azienda utilizzasse molti processi manuali a tutti i livelli, con notevole dispendio di risorse in termini di capitale umano e frequente presenza di errori. Queste limitazioni comportavano la necessità per i dipendenti di concentrarsi su operazioni semplici e ripetitive anziché dedicare tempo ulteriore ad assistere i clienti e cogliere opportunità di business.

STATISTICHE CHIAVE



Ritorno sull'investimento
(ROI)

124%



Valore attuale netto
(VAN)

\$ 549.000

Una volta effettuato l'investimento nella RPA, l'azienda dell'intervistato ha utilizzato robot per automatizzare gran parte del processo di creazione dei conti di nuovi clienti e ciò le ha consentito di riassegnare l'80% del team responsabile del processo stesso. Inoltre, l'azienda ha impiegato l'automazione per identificare proattivamente il 2% dell'attività fraudolenta, prevenendo perdite in misura notevole. I risultati chiave dell'investimento sono stati molteplici – guadagni di produttività, riduzione delle frodi, perfezionamenti nella compliance e miglioramenti della qualità dei dati.

RISULTATI PRINCIPALI

Vantaggi quantificabili. I vantaggi del valore attuale (VA) ponderati in base al rischio sono:

- **Maggiore efficienza nella creazione dei conti, che ha consentito all'80% del team precedente di dedicarsi a operazioni che richiedono capacità superiori.** La riduzione degli sforzi necessari per creare i conti dei clienti ha consentito all'azienda dell'intervistato di riassegnare la maggior parte del team a compiti

più strategici. Per l'azienda composita, la riduzione delle risorse di personale necessaria per la creazione dei conti è pari al 10% nel primo anno, al 50% nel secondo e raggiunge l'80% nel terzo anno dell'analisi. Nel corso di tre anni, il guadagno di produttività vale quasi 740.000 dollari per l'azienda composita.

- **Riduzione di circa il 2% delle frodi sul totale annuo.** L'azienda composita aggiunge un caso d'uso per identificare proattivamente i conti probabilmente fraudolenti nel secondo anno dell'analisi, consentendo interventi tempestivi per prevenire la perdita. Nel corso di due anni, il vantaggio vale quasi 255.000 dollari per l'azienda composita.

"Con la RPA, i computer eseguono le operazioni alle quali sono destinati e le persone possono svolgere le attività per le quali sono adatte — dedicandosi ai clienti."

Computer scientist, servizi finanziari

Vantaggi non quantificabili. I vantaggi non quantificabili per questo studio sono:

- **Miglioramento del processo grazie al fatto di essere stato riprogettato.** Prima, la creazione di un conto richiedeva 10–12 operazioni, che nell'ambito dell'attuazione della RPA sono state ridotte a sei–sette, delle quali tre–quattro sono state automatizzate. Nel complesso, il tempo necessario per la creazione di un conto si è ridotto da due giorni a 40 minuti.
- **Miglioramento della qualità dei dati attraverso l'automazione.** Prima, le operazioni di immissione manuale dei dati erano inclini a errori, che sono stati eliminati una volta attuata l'automazione. Inoltre, prima di usare RPA, il personale interagiva con un cliente e simultaneamente leggeva un documento o compilava un modulo come parte dell'acquisizione delle informazioni necessarie

per creare un conto. Ne risultava il rischio di errori, eliminato dopo che la responsabilità delle operazioni orientate ai dati è ricaduta su RPA.

- **Reporting relativo alla compliance, particolarmente riguardo ai dati sensibili.** La necessità di assicurare la privacy dei dati sensibili dei conti a cui i dipendenti potevano accedere influiva in una certa misura sul reporting relativo alla compliance. Impiegando i bot, il processo di reporting relativo alla compliance è stato automatizzato completamente e questo rischio è stato eliminato. È stato così ridotto il tempo di utilizzo delle risorse ed è stato facilitato un reporting a richiesta più frequente. Prima, i report venivano generati una volta al mese a causa di vincoli sul tempo e sulle risorse.
- **Maggiore visibilità che consente una comprensione più facile dei processi in corso.** Impiegando RPA, l'azienda del responsabile decisionale ha generato una documentazione dell'esecuzione di ogni operazione, che è stato possibile trasferire nei vari dashboard, consentendo ai manager di esaminare senza problemi ciò che facevano i robot, oltre a offrire una "finestra" sul processo.

Costi. I costi PV ponderati in base al rischio sono:

- **Costi di IBM RPA.** I costi associati alla soluzione RPA di IBM sono strutturati sulla base di una piattaforma; in questa analisi, per ciascun caso d'uso (due in totale) era necessaria una licenza per piattaforma. Inoltre, l'azienda utilizza i servizi professionali di IBM nell'implementazione della RPA. Il costo totale dei servizi e delle licenze IBM è di appena oltre 84.000 dollari.
- **Costi aggiuntivi del software.** Oltre al costo dei servizi e delle licenze all'uso di RPA, l'azienda composita richiede ulteriore software per supportare la soluzione, aggiungendo funzionalità di riconoscimento ottico dei caratteri (OCR), di elaborazione del linguaggio naturale (NLP), di analisi dei testi e altri servizi complementari. Il costo totale di questo software

è leggermente superiore a 300.000 dollari durante i tre anni dell'analisi.

- **Costi amministrativi.** Per identificare i casi d'uso, implementare i bot e gestire la soluzione, l'azienda composita richiede un team interno di otto risorse, che dedichino circa il 25% del loro tempo a quest'area. Il costo totale per il tempo di questo team è stato di circa 50.000 dollari nel corso dei tre anni.

Sulla base dell'intervista e dell'analisi finanziaria, l'azienda del responsabile decisionale ha riscontrato vantaggi pari a quasi 992.000 dollari durante i tre anni rispetto a costi inferiori a 443.000 dollari, ottenendo un valore attuale netto (VAN) di oltre 549.000 dollari e un ROI del 124%.



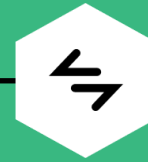
ROI
124%



VANTAGGI VA
\$ 992.000



VAN
\$ 549.000



RECUPERO
DELL'INVESTIMENTO
16 mesi

Vantaggi (nell'arco di tre anni)

Aumento di produttività nella
creazione di conti

\$ 737.000

Riduzione nel numero di frodi

\$ 254.800

QUADRO DI RIFERIMENTO E METODOLOGIA TEI

In base alle informazioni ottenute nel corso dell'intervista, Forrester ha costruito un quadro di riferimento Total Economic Impact™ per le aziende che stanno considerando un investimento nella tecnologia RPA.

L'obiettivo del quadro di riferimento è identificare i costi, i vantaggi, la flessibilità e i fattori di rischio che influiscono sulla decisione di investimento. Forrester ha adottato un approccio multifase per valutare l'impatto che la RPA può avere su un'azienda.

DISCLOSURE

Si suggerisce ai lettori di tenere presente quanto segue:

Lo studio è stato commissionato da IBM e realizzato da Forrester Consulting. Non è da intendersi e utilizzarsi come analisi competitiva.

Forrester non fa ipotesi in merito al potenziale rendimento dell'investimento che altre aziende potrebbero realizzare. Forrester consiglia vivamente ai lettori di effettuare una propria stima all'interno del quadro di riferimento fornito nello studio per determinare l'adeguatezza di un investimento in RPA.

IBM ha analizzato e fornito un feedback a Forrester, ma quest'ultima mantiene il controllo editoriale dello studio e dei suoi risultati e non accetta modifiche allo studio che contraddicano i risultati di Forrester o ne confondano il significato.

IBM ha fornito il nome del cliente per l'intervista ma non vi ha partecipato.



DUE DILIGENCE

Le interviste con stakeholder IBM e le analisi condotte da Forrester hanno permesso di raccogliere dati relativi alla soluzione RPA.



INTERVISTA CON IL RESPONSABILE DECISIONALE

È stato intervistato il responsabile decisionale di un'azienda che utilizza RPA per ottenere dati riguardanti costi, vantaggi e rischi.



QUADRO DI RIFERIMENTO DEL MODELLO FINANZIARIO

È stato costruito un modello finanziario rappresentativo dell'intervista utilizzando la metodologia TEI e lo si è ponderato in base al rischio in funzione dei problemi e delle preoccupazioni del responsabile decisionale.



CASO DI STUDIO

Nel modellare l'impatto dell'investimento sono stati utilizzati quattro elementi fondamentali del TEI: vantaggi, costi, flessibilità e rischi. Data la sempre maggiore complessità delle analisi del ROI relativamente agli investimenti IT, la metodologia TEI di Forrester permette di avere un'immagine completa dell'impatto economico totale delle decisioni di acquisto. Si veda l'Appendice A per ulteriori informazioni sulla metodologia TEI.

Il percorso del cliente della soluzione IBM Robotic Process Automation

■ Fattori trainanti che hanno portato all'investimento nella tecnologia Robotic Process Automation

AZIENDA DELL'INTERVISTATO

Forrester ha intervistato il responsabile decisionale presso un'azienda che utilizza IBM RPA e avente le seguenti caratteristiche:

- Azienda di credito cooperativo
- Sede in Brasile
- Ricavi annuali pari a \$ 500 Mio (circa R\$ 3 Mrd)
- 41.000 dipendenti

SFIDE CHIAVE

Prima di implementare la soluzione RPA di IBM, l'azienda dell'intervistato si avvaleva di molti processi che comportavano grandi quantità di operazioni manuali e ripetitive, che richiedevano numerosi sforzi, comportavano facilmente errori e spesso causavano ritardi.

L'intervistato ha osservato come la sua azienda avesse difficoltà con i seguenti problemi frequenti:

- **Occorrevano sino a due giorni lavorativi per creare nuovi conti.** Prima dell'attuazione della RPA, la creazione di conti richiedeva al personale di raccogliere informazioni da più fonti, causando sia ritardi che rischi di errori. Inoltre, questo tempo più lungo influiva negativamente sulla soddisfazione dei clienti.
- **L'identificazione di frodi comportava sforzi notevoli per l'azienda.** L'identificazione di conti potenzialmente fraudolenti rappresentava un problema per l'azienda dell'intervistato perché occorre operazioni manuali per rilevare caratteristiche chiave in set estremamente grandi di conti.
- **Era difficile generare report relativi alla compliance contenenti dati sensibili.** A causa

delle restrizioni imposte ai dipendenti riguardo all'accesso a dati sensibili dei conti dei clienti, erano necessarie più di 10 ore per generare report mensili relativi alla compliance.

"Le persone commettono errori, come refusi, ecc. I robot non fanno questi tipi di errori."

Computer scientist, servizi finanziari

REQUISITI RELATIVI ALLA SOLUZIONE/OBIETTIVI DELL'INVESTIMENTO

L'azienda dell'intervistato ha cercato una soluzione che potesse:

- Migliorare la qualità dell'esecuzione del processo
- Consentire al personale di completare altre attività
- Aumentare la compliance alle norme locali
- Ridurre il rischio operativo

DESCRIZIONE DEL CASO D'USO

Al momento di implementare RPA, l'azienda inizia con un progetto pilota – un processo di gestione su piccola scala – che non influisce sui processi essenziali. Questo proof of concept le consente di comprendere come funziona la RPA oltre a identificare problemi di sicurezza e di cultura della tecnologia. Una volta completati questi sforzi, l'azienda composita automatizza un processo essenziale: la creazione di un conto. Questo caso d'uso, insieme all'identificazione delle frodi, viene acquisito nell'analisi finanziaria.

Per questi casi d'uso, Forrester ha modellato vantaggi e costi in un periodo di tre anni.

Analisi dei vantaggi

■ Dati sui vantaggi quantificati

Vantaggi totali						
Rif.	Vantaggio	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Totale	Valore attuale
Atr	Aumento di produttività nella creazione di conti	\$ 66.690	\$ 333.450	\$ 533.520	\$ 933.660	\$ 737.047
Btr	Riduzione nel numero di frodi	\$ 0	\$ 161.500	\$ 161.500	\$ 323.000	\$ 254.808
	Vantaggi totali (ponderati in base al rischio)	\$ 66.690	\$ 494.950	\$ 695.020	\$ 1.256.660	\$ 991.855

AUMENTO DI PRODUTTIVITÀ NELLA CREAZIONE DI CONTI

Evidenze e dati. Per quantificare l'impatto del guadagno di produttività conseguito nella creazione dei conti, l'azienda dell'intervistato ha stimato il numero totale di dipendenti che sono stati riassegnati ad altre mansioni.

- Il miglioramento complessivo di produttività risulta sia dal miglioramento del processo che dall'automazione delle operazioni.
- Prima la creazione di un conto richiedeva due giorni lavorativi, che sono stati ridotti a 40 minuti, grazie sia all'eliminazione di alcune operazioni che all'automazione di altre. Nel complesso, il numero di operazioni è diminuito da 10–12 a sei–sette, delle quali tre–quattro sono state completamente automatizzate.
- In tutto, questi risparmi di tempo consentono all'azienda di ridurre notevolmente le dimensioni complessive del team responsabile della creazione dei conti.

Modelli e ipotesi. Per quantificare questo vantaggio, il modello stima la riduzione dell'impegno necessario da parte del team originale, consistente di 100 persone. In ciascun anno, il numero di risorse riassegnate ad altre aree viene acquisito come l'importo del vantaggio.

- La percentuale del team che viene riassegnato cresce ogni anno: 10% nel primo anno, 50% nel secondo anno e 80% nel terzo anno.
- In tutto, le dimensioni del team si riducono da 100 persone prima dell'implementazione della RPA a 20 persone il terzo anno.
- Il compenso annuo complessivo è basato sulle retribuzioni locali in Brasile.

"Nel corso di tre anni, siamo stati in grado di consentire all'80% del team di creazione dei conti di dedicarsi ad altre mansioni."

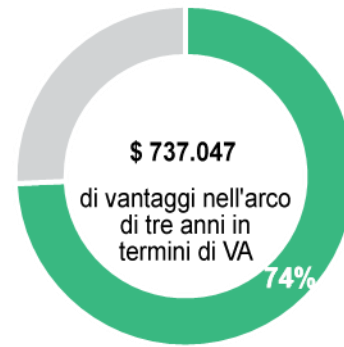
Computer scientist, servizi finanziari

Rischi. Per questa categoria di vantaggio vi sono numerosi rischi, che influiscono sul livello di ritorno prevedibile:

- Il vantaggio acquisito include sia il miglioramento dovuto all'automazione che il perfezionamento del processo. Quindi, la ponderazione in base al rischio compensa la variabilità nell'equilibrio tra il vantaggio risultante dall'automazione rispetto ai miglioramenti del processo.
- Il numero totale di conti varia nel corso del tempo e quindi influisce sul numero totale di risorse necessarie per la creazione di conti.

- La tariffa annua varia in funzione del settore e del luogo.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al ribasso questo vantaggio del 10%, ottenendo un VA totale a tre anni ponderato in base al rischio (scontato del 10%) pari a quasi 740.000 dollari.



Aumento di produttività nella creazione di conti					
Rif.	Metrica	Calcolo	Anno 1	Anno 2	Anno 3
A1	Numero di dipendenti riassegnati	Intervista	10	50	80
A2	Tariffa annua per persona	Intervista	\$ 7.410	\$ 7.410	\$ 7.410
At	Aumento di produttività nella creazione di conti	A1*A2	\$ 74.100	\$ 370.500	\$ 592.800
	Ponderazione in base al rischio	↓10%			
Atr	Aumento di produttività nella creazione di conti (ponderato in base al rischio)		\$ 66.690	\$ 333.450	\$ 533.520
Totale triennio: \$ 933.660			Valore attuale triennio: \$ 737.047		

RIDUZIONE NEL NUMERO DI FRODI

Evidenze e dati. L'attività fraudolenta, compreso il riciclaggio di denaro sporco, era un problema cruciale e ricorrente nell'azienda dell'intervistato.

Per identificare conti probabilmente coinvolti nel riciclaggio di denaro sporco o altre attività fraudolente, i dipendenti dovevano svolgere operazioni manuali di monitoraggio e gestione dei conti. A causa del gran numero di conti di clienti dell'azienda, ciò richiedeva un impegno notevole con risultati limitati.

L'uso dell'automazione ha consentito di monitorare un numero maggiore di conti e ha condotto all'identificazione proattiva di molti più conti probabilmente fraudolenti, consentendo all'azienda di intervenire per prevenire perdite.

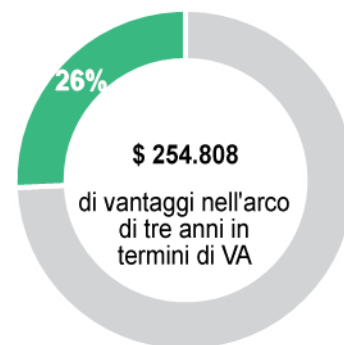
Modelli e ipotesi. Per determinare il vantaggio associato a questo miglioramento, l'azienda dell'intervistato ha fornito una stima del numero totale di frodi evitate grazie all'uso dell'automazione, oltre alla percentuale del totale di frodi rappresentata da questo numero.

- Stimiamo il numero totale che l'azienda si aspetta costituisca attività fraudolenta e applichiamo la percentuale di riduzione per acquisire il numero totale di frodi evitate.
- La stima è estremamente prudente, perché il volume esatto di attività fraudolenta può variare in misura notevole.
- Il vantaggio inizia nel secondo anno dell'analisi, perché questo caso d'uso è stato aggiunto dopo il precedente.

Rischi. A causa della difficoltà nello stimare sia il volume totale di attività fraudolenta sia la percentuale di tale attività influenzata dal processo di rilevazione automatizzata, Forrester ha applicato a questo calcolo una ponderazione basata sul rischio.

- Il volume totale di attività fraudolenta è difficile da identificare e può variare in misura notevole annualmente.
- Analogamente, è difficile confermare l'impatto del miglioramento dell'identificazione di conti fraudolenti; l'intervistato ha fornito una stima basata sui dati disponibili.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al ribasso questo vantaggio del 15%, ottenendo un VA totale a tre anni ponderato in base al rischio pari a quasi 255.000 dollari.



Riduzione nel numero di frodi

Rif.	Metrica	Calcolo	Anno 1	Anno 2	Anno 3
B1	Fondi soggetti a frode	Intervista		\$ 9.500.000	\$ 9.500.000
B2	Riduzione percentuale delle frodi	Intervista		2%	2%
Bt	Riduzione nel numero di frodi	B1*B2	\$ 0	\$ 190.000	\$ 190.000
	Ponderazione in base al rischio	↓15%			
Btr	Riduzione nel numero di frodi (ponderata in base al rischio)		\$ 0	\$ 161.500	\$ 161.500
Totale triennio: \$ 323.000			Valore attuale triennio: \$ 254.808		

VANTAGGI NON QUANTIFICABILI

I seguenti sono ulteriori vantaggi che il cliente ha sperimentato ma non è stato in grado di quantificare:

- **Miglioramento del processo.** Nell'ambito dell'attuazione della RPA, il processo di creazione di conti è stato riprogettato, permettendo di eliminare numerose fasi e risultando più regolare e rapido. Grazie al miglioramento dei progetti, il numero di operazioni necessarie per la creazione di un conto si è ridotto da 10–12 a sei–sette.
- **Miglioramento della qualità dei dati.** L'uso dell'automazione per le operazioni manuali di immissione dei dati ha ridotto il numero di errori generati, migliorando la qualità complessiva dei dati nei conti dei clienti. Inoltre, i dipendenti ora possono concentrarsi sulle interazioni con i clienti anziché tentare di acquisire dati simultaneamente, il che ha eliminato un'altra fonte di errori nell'immissione dei dati.
- **Reporting relativo alla compliance.** I report necessari per soddisfare i requisiti relativi alla compliance a volte richiedevano l'inclusione di dati sensibili dei clienti, il che limitava la capacità dei dipendenti di interagire con i dati originali. Impiegando i bot per acquisire i dati e generare il report, questo rischio è stato eliminato. Non solo: si è ridotto l'impegno necessario per produrre i report, consentendone la generazione settimanalmente o secondo le necessità anziché mensilmente.
- **Maggiore visibilità.** L'uso bot per eseguire processi specifici ha consentito di generare record associati con queste operazioni, che è stato possibile quindi utilizzare per creare dashboard per l'uso da parte dei manager. L'ulteriore visibilità ha permesso ai manager sia di comprendere i processi velocemente sia di rimanere informati sulle operazioni.

FLESSIBILITÀ

Il valore della flessibilità è unico per ciascun cliente. Vi sono vari scenari in cui un cliente potrebbe implementare la RPA e successivamente scoprire ulteriori usi e opportunità di business:

- **La scalabilità che non richiede assunzioni.** Impiegando bot, l'azienda dell'intervistato ha potuto creare processi scalabili alla velocità necessaria senza bisogno di personale aggiuntivo. Ne sono derivate opportunità di crescita che sarebbe difficile supportare senza l'automazione.
- **La possibilità di mettere a frutto l'automazione a tutti i livelli dell'azienda e rimodellare le operazioni in base alla tecnologia RPA.** Oltre ai due casi d'uso modellati in questa analisi, l'azienda dell'intervistato ha ulteriori processi essenziali e di gestione che erano candidati per la RPA. Impiegando bot nell'intera azienda, questa ha continuato a realizzare guadagni di produttività mentre supportava iniziative di business strategiche.

La flessibilità sarebbe inoltre quantificata quando la si valuta nell'ambito di un progetto specifico (descritto più dettagliatamente nell'[Appendice A](#)).

Analisi dei costi

■ Dati sui costi quantificati

Costi totali							
Rif.	Costo	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Totale	Valore attuale
Ctr	Costi della RPA di IBM	\$ 0	\$ 20.748	\$ 41.496	\$ 41.496	\$ 103.740	\$ 84.333
Dtr	Ulteriore software necessario	\$ 0	\$ 104.500	\$ 125.400	\$ 146.300	\$ 376.200	\$ 308.554
Etr	Costi amministrativi	\$ 0	\$ 19.950	\$ 19.950	\$ 19.950	\$ 59.850	\$ 49.613
	Costi totali (ponderati in base al rischio)	\$ 0	\$ 145.198	\$ 186.846	\$ 207.746	\$ 539.790	\$ 442.500

COSTI DELLA RPA DI IBM

Evidenze e dati. I costi RPA inclusi nel modello finanziario sono divisi in due parti: spese di licenza e servizi professionali.

- Le spese di licenza vengono addebitate in funzione della piattaforma; per ciascun caso d'uso è necessaria una piattaforma.
- I servizi professionali sono necessari continuamente, fornendo supporto all'identificazione e all'attuazione dei casi d'uso.

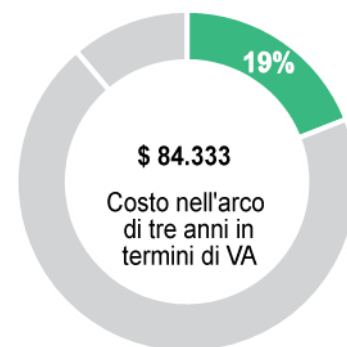
Modelli e ipotesi. Il modello finanziario include le spese di licenza mentre l'azienda composta aumenta il proprio uso della RPA, oltre al corrispondente aumento nei servizi professionali associati.

- Nel primo anno dell'analisi, l'azienda implementa il caso d'uso di creazione di conti, richiedendo una singola piattaforma.
- Nel secondo anno, l'azienda aggiunge una piattaforma per il caso d'uso di rilevazione di frodi.
- Il costo dei servizi professionali varia in proporzione al maggiore uso.

Rischi. I costi RPA possono variare in funzione della specifica situazione del cliente. Le seguenti sono alcune specifiche considerazioni:

- Il numero di casi d'uso necessari, da cui dipende il numero di piattaforme richieste dall'azienda.
- La varietà di servizi professionali sulla base della maturità dell'azienda oltre che degli specifici processi da automatizzare.
- Il livello di esperienza del team interno, che può anche influire sul livello dei servizi professionali necessari.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al rialzo il costo del 5%, ottenendo un VA totale a tre anni ponderato in base al rischio (scontato al 10%) di appena oltre 84.000 dollari.



Costi della RPA di IBM

Rif.	Metrica	Calcolo	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3
C1	Spese di licenza all'uso della RPA	Intervista		\$ 7.600	\$ 7.600	\$ 7.600
C2	Numero di licenze	Intervista		1	2	2
C3	Costo della RPA	C1*C2		\$ 7.600	\$ 15.200	\$ 15.200
C4	Servizi professionali	Intervista		\$ 12.160	\$ 24.320	\$ 24.320
Ct	Costi della RPA di IBM	C3+C4	\$ 0	\$ 19.760	\$ 39.520	\$ 39.520
	Ponderazione in base al rischio	↑5%				
Ctr	Costi della RPA di IBM (ponderati in base al rischio)		\$ 0	\$ 20.748	\$ 41.496	\$ 41.496
Totale triennio: \$ 103.740			Valore attuale triennio: \$ 84.333			

ULTERIORE SOFTWARE NECESSARIO

Evidenze e dati. Per implementare la RPA con i processi esistenti, l'azienda dell'intervistato ha richiesto software supplementare a supporto dell'automazione.

- Il software era necessario per fornire funzionalità di riconoscimento ottico dei caratteri, di elaborazione del linguaggio naturale e di analisi dei testi, ed è stato acquistato specificamente per l'implementazione della RPA; in precedenza, l'azienda dell'intervistato non aveva bisogno di tale livello di funzionalità in queste aree.
- Oltre ai costi del software acquistato, l'azienda dell'intervistato ha incluso anche il costo di sviluppo interno per il software front-end utilizzato per caricare documenti, gestire code e per l'interazione rapida fra le varie applicazioni.

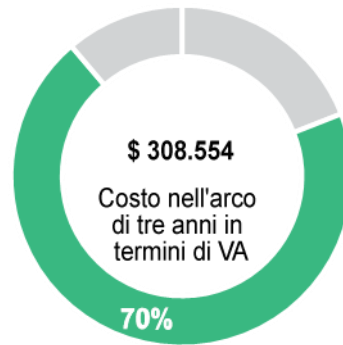
Modelli e ipotesi. L'intervistato ha stimato questo costo come un importo in bundle, riportato nella tabella.

- L'importo riferito dall'intervistato include le varie tecnologie necessarie per supportare la RPA.
- L'investimento nel primo anno soddisfa la maggior parte dei requisiti dell'azienda composita; tuttavia, è necessaria una certa funzionalità aggiuntiva nel secondo anno e nel terzo anno.

Rischi. Poiché questa è una stima di vari investimenti nella tecnologia riuniti, Forrester prevede una certa variabilità nel totale.

- Il numero e le tipologie esatti di software aggiuntivo necessario dipenderanno dalle caratteristiche del processo da automatizzare.
- Le aziende possono variare riguardo alla propria scala e maturità di automazione e ne risultano esigenze diverse di prodotti di supporto.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al rialzo questo costo del 10%, ottenendo un VA totale a tre anni ponderato in base al rischio pari a quasi 309.000 dollari.



Ulteriore software necessario

Rif.	Metrica	Calcolo	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3
D1	Ulteriore software necessario	Intervista		\$ 95.000	\$ 114.000	\$ 133.000
Dt	Ulteriore software necessario	D1	\$ 0	\$ 95.000	\$ 114.000	\$ 133.000
	Ponderazione in base al rischio	↑10%				
Dtr	Ulteriore software necessario		\$ 0	\$ 104.500	\$ 125.400	\$ 146.300
Totale triennio: \$ 376.200			Valore attuale triennio: \$ 308.554			

COSTI AMMINISTRATIVI

Evidenze e dati. L'azienda dell'intervistato aveva bisogno di un team interno per supportare i robot; il costo di questo personale è riportato in questa categoria.

- Era necessario personale interno per identificare, attuare e gestire le soluzioni RPA.
- Il team interno inoltre ha supportato gli utenti aziendali che interagivano con i robot.

Modelli e ipotesi. Per quantificare questo costo, Forrester ha incluso sia le dimensioni del team che il tempo speso nella RPA.

- Il team consiste di otto risorse a tempo pieno, che dedicano circa un quarto del loro tempo a supporto della RPA.
- La retribuzione annua complessiva è basata sulle tariffe locali in Brasile.

Rischi. Questa categoria del costo è soggetta a rischio a causa delle stime dei vari componenti.

- La percentuale di tempo dedicato alla RPA può variare in funzione della specifica iniziativa e dello stadio del progetto.
- La tariffa annua varia in funzione del settore e del luogo.

Risultati. Per tenere conto di questi rischi, Forrester ha corretto al rialzo questo costo del 5%, ottenendo un VA totale a tre anni ponderato in base al rischio pari a quasi 50.000 dollari.

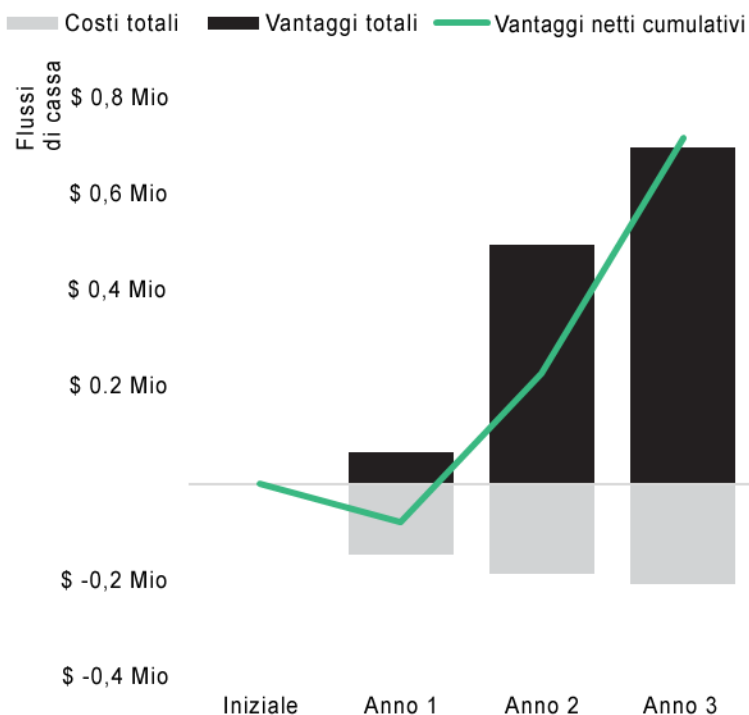


Costi amministrativi						
Rif.	Metrica	Calcolo	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3
E1	Numero di persone	Intervista		8	8	8
E2	Tariffa annua	Intervista		\$ 9.500	\$ 9.500	\$ 9.500
E3	Percentuale di tempo necessario	Intervista		25%	25%	25%
Et	Costi amministrativi	$E1 * E2 * E3$	\$ 0	\$ 19.000	\$ 19.000	\$ 19.000
	Ponderazione in base al rischio	↑5%				
Etr	Costi amministrativi (ponderati in base al rischio)		\$ 0	\$ 19.950	\$ 19.950	\$ 19.950
Totale triennio: \$ 59.850			Valore attuale triennio: \$ 49.613			

Riepilogo finanziario

METRICHE PONDERATE IN BASE AI RISCHI, CONSOLIDATE PER UN PERIODO DI TRE ANNI

Grafico del flusso di cassa (ponderato in base al rischio)



I risultati finanziari calcolati nelle sezioni Vantaggi e costi possono essere utilizzati per determinare il ROI, il VAN e il periodo di recupero dell'investimento effettuato dall'azienda. Per questa analisi, Forrester ipotizza un tasso di sconto annuo del 10%.

Questi valori per il ROI, il VAN e il periodo di recupero dell'investimento, ponderati in base al rischio, sono determinati applicando fattori di ponderazione in base al rischio ai risultati non corretti di ciascuna sezione Vantaggi e costi.

Analisi del flusso di cassa (stime ponderate in base al rischio)

	Iniziale	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Totale	Valore attuale
Costi totali	\$ 0	(\$ 145.198)	(\$ 186.846)	(\$ 207.746)	(\$ 539.790)	(\$ 442.500)
Vantaggi totali	\$ 0	\$ 66.690	\$ 494.950	\$ 695.020	\$ 1.256.660	\$ 991.855
Vantaggi netti	\$ 0	(\$ 78.508)	\$ 308.104	\$ 487.274	\$ 716.870	\$ 549.355
ROI						124%
Periodo di recupero dell'investimento						16 mesi

Appendice A. Total Economic Impact

Il Total Economic Impact™ è una metodologia sviluppata da Forrester Research che migliora i processi decisionali in merito alla tecnologia di un'azienda e aiuta i vendor a comunicare la value proposition dei propri prodotti e servizi ai clienti. La metodologia TEI aiuta le aziende a dimostrare, giustificare e realizzare il valore tangibile delle iniziative IT per i responsabili aziendali e altri stakeholder di rilievo.

APPROCCIO TOTAL ECONOMIC IMPACT

I vantaggi rappresentano il valore previsto fornito all'azienda dal prodotto. La metodologia TEI assegna lo stesso peso alla misura dei vantaggi e a quella dei costi, permettendo un'analisi completa degli effetti della tecnologia sull'intera azienda.

I costi considerano tutte le spese necessarie per fornire il valore proposto, o i vantaggi, del prodotto. All'interno del TEI, la categoria Costo comprende i costi incrementali nell'ambiente esistente per quanto riguarda i costi correnti associati alla soluzione.

La flessibilità rappresenta il valore strategico che può essere ottenuto per ulteriori investimenti, che si aggiungono all'investimento iniziale già in atto. Avere la capacità di cogliere un tale vantaggio comporta un VA che può essere stimato.

I rischi sono una misura dell'incertezza delle stime dei vantaggi e dei costi tenuto conto: 1) della probabilità che le stime confermino le proiezioni originali e 2) della probabilità che le stime vengano monitorate nel tempo. I fattori di rischio del TEI sono basati su una "distribuzione triangolare".

La colonna dell'investimento iniziale contiene i costi sostenuti al "momento 0" o all'inizio del primo anno, non scontati. Tutti gli altri flussi di cassa sono scontati, applicando il tasso di sconto stabilito a fine anno. I calcoli relativi al VA vengono effettuati per ogni stima totale di costo e vantaggio. I calcoli del VAN nelle tabelle di riepilogo indicano la somma dell'investimento iniziale e dei flussi di cassa scontati in ogni anno. Le somme e i calcoli del valore attuale delle tabelle Vantaggi totali, Costi totali e Flusso di cassa potrebbero non rappresentare valori esatti, perché potrebbero essere eseguiti degli arrotondamenti.



VALORE ATTUALE (VA)

Il valore attuale o corrente delle stime dei costi (scontati) e dei vantaggi, in base a un determinato tasso di interesse (il tasso di sconto). Il VA di costi e profitti inserito nel VAN totale dei flussi di cassa.



VALORE ATTUALE NETTO (VAN)

Il valore attuale o corrente dei futuri flussi di cassa netti (scontati), in base a un determinato tasso di interesse (il tasso di sconto). Un VAN positivo per un progetto normalmente indica che l'investimento dovrebbe essere attuato, a meno che altri progetti non abbiano VAN più elevati.



RITORNO SULL'INVESTIMENTO (ROI)

Il rendimento previsto di un progetto in termini percentuali. Il ROI viene calcolato dividendo i profitti netti (profitti meno costi) per i costi.



TASSO DI SCONTO

Il tasso di interesse utilizzato nell'analisi del flusso di cassa per tenere conto del valore temporale del denaro. Normalmente, le aziende applicano tassi di sconto compresi tra l'8% e il 16%.



PERIODO DI RECUPERO DELL'INVESTIMENTO

Il punto di pareggio di un investimento. Questo è il punto in cui i profitti netti (profitti meno costi) equivalgono all'investimento o al costo iniziale.

Appendice B. Materiale supplementare

Ricerche correlate condotte da Forrester

"Now Tech: Robotic Process Automation, Q4 2020", Forrester Research, Inc., 6 ottobre 2020.

Appendice C. Note finali

¹ Il Total Economic Impact™ è una metodologia sviluppata da Forrester Research che migliora i processi decisionali relativi alla tecnologia di un'azienda e aiuta i vendor a comunicare ai clienti la value proposition dei propri prodotti e servizi. La metodologia TEI aiuta le aziende a dimostrare, giustificare e realizzare il valore tangibile delle iniziative IT per i responsabili aziendali e altri stakeholder di rilievo.

FORRESTER®