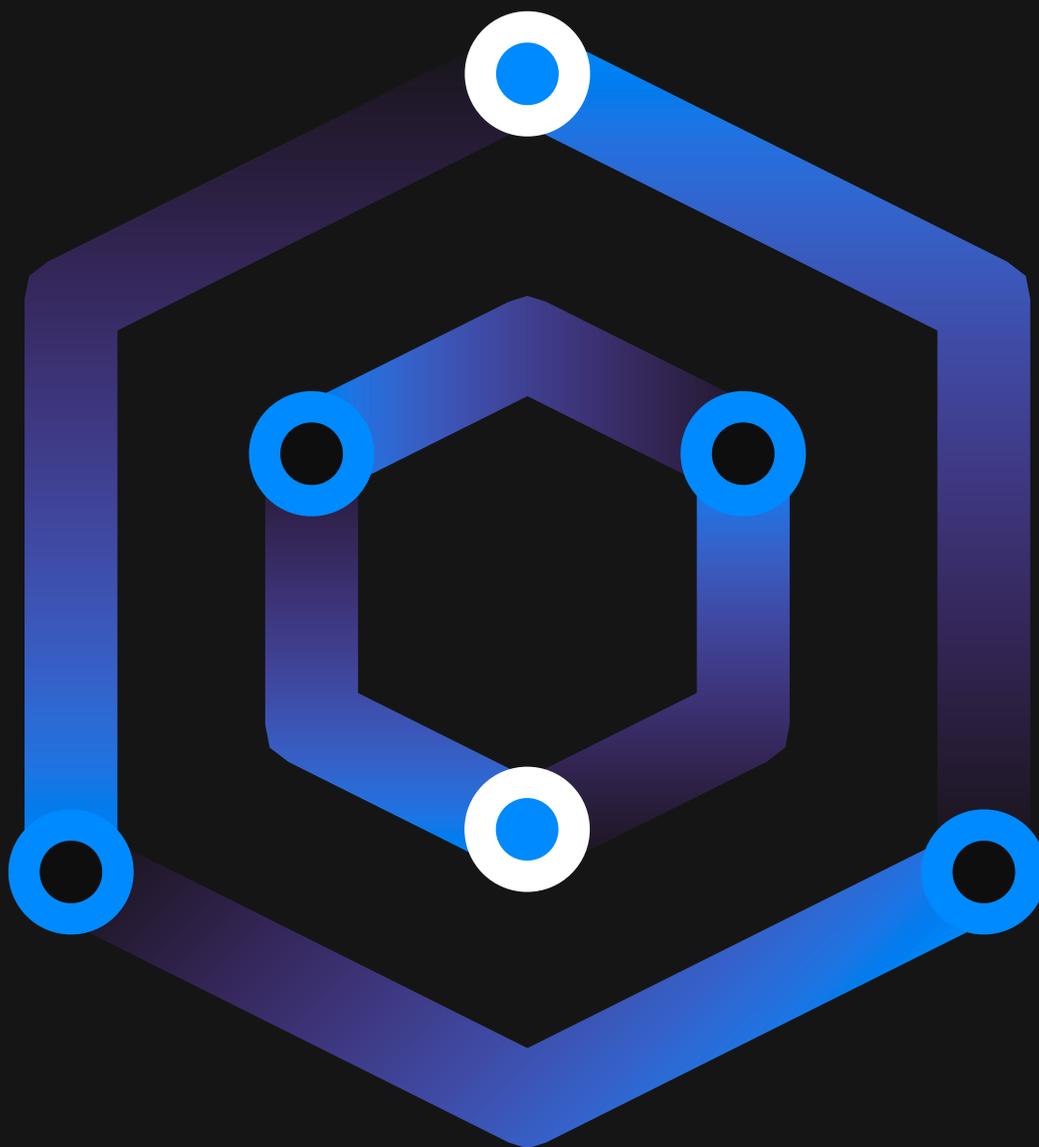


# Automazione e RPA nelle aziende

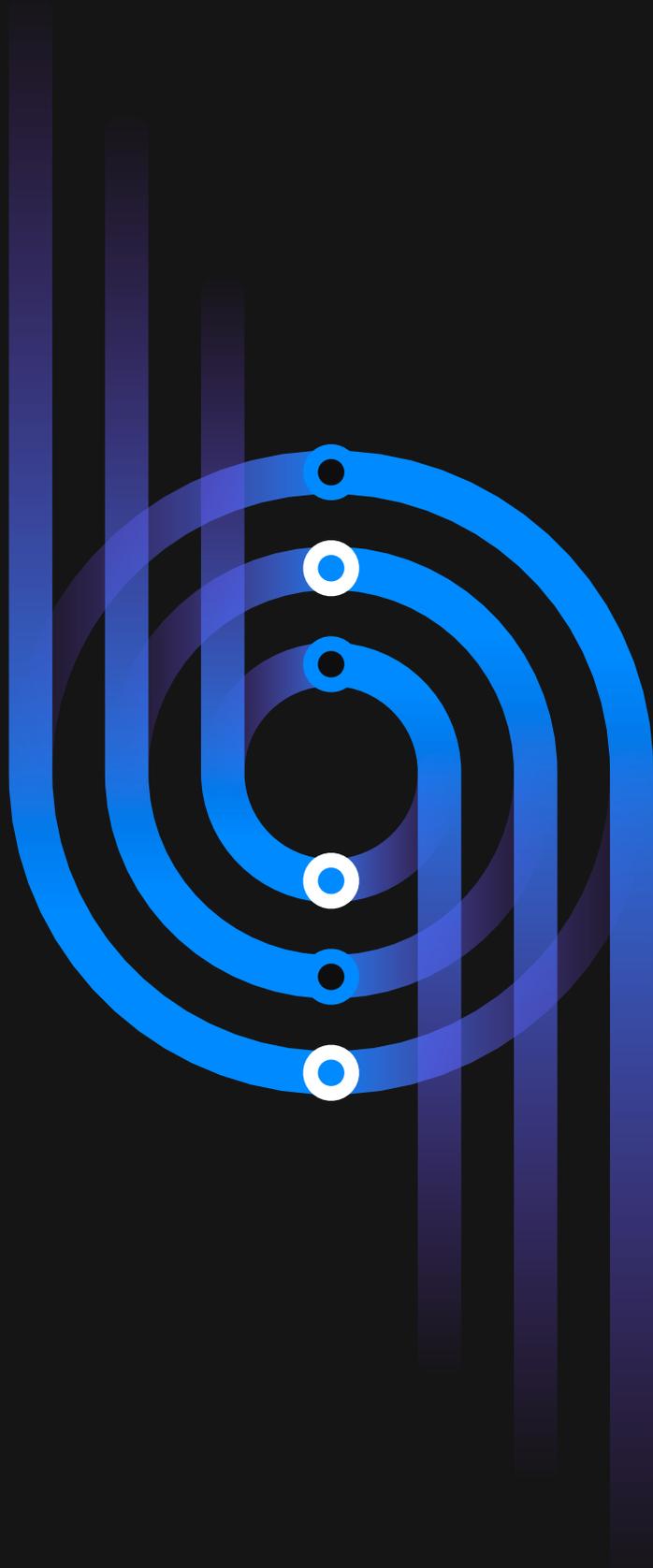
In che modo le aziende stanno migliorando  
la produttività e accelerando il valore

*Risultati della ricerca condotta nel 2021 da IBM Market  
Development & Insights*



## **Informazioni sulla ricerca**

Il team IBM Market Development & Insights ha condotto una serie di sondaggi sulle esperienze delle aziende che hanno implementato o che stanno considerando l'implementazione di tecnologie di automazione, comprese le soluzioni Robotic Process Automation (RPA). I sondaggi colgono le percezioni, le aspettative e le esperienze del mondo reale di oltre 600 decision-maker in aziende di grandi e medie dimensioni negli Stati Uniti, Canada, Regno Unito, Australia e India. I ruoli degli intervistati spaziano dall'IT alla line of business (LOB), e le loro risposte forniscono insight interessanti in merito alle esperienze e alle sfide riguardanti l'implementazione efficace delle funzionalità di automazione all'interno delle aziende.



## Sommario

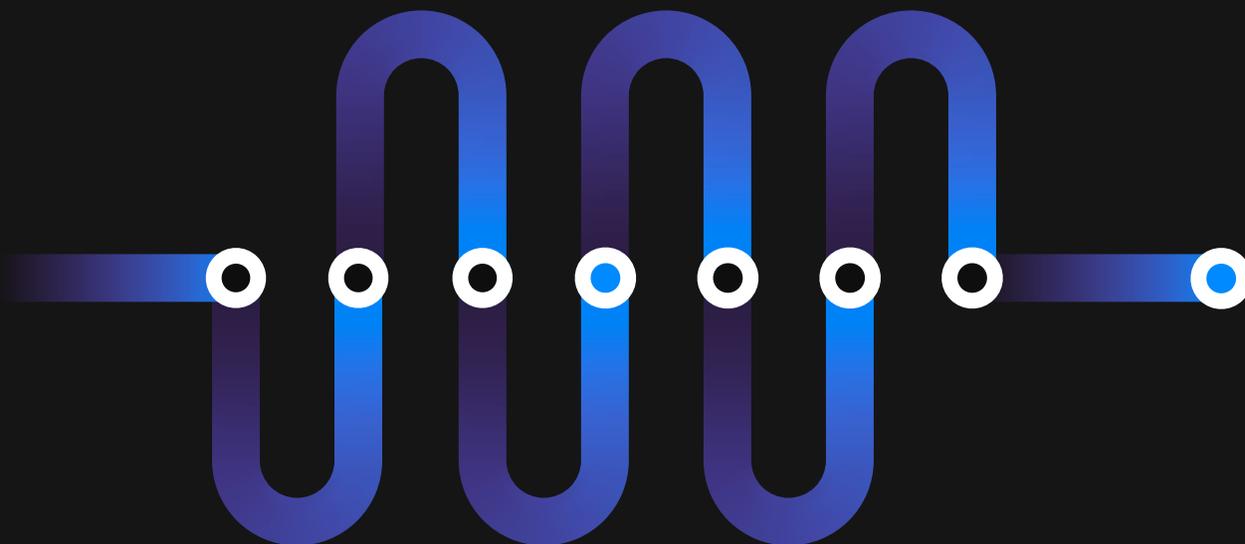
- 4 Automazione per un mondo di sfide aziendali
- 5–6 Accogliere l'automazione  
BARRA LATERALE  
*Automazione e Robotic Process Automation*
- 7
- 8–12 Automazione in azione  
BARRA LATERALE  
*Dove si trovano i bot*
- 13–14
- 15–21 Percezioni, vantaggi e sfide
- 22–27 Cosa vogliono le aziende
- 28 Passa alla fase successiva

## Automazione per un mondo di sfide aziendali

L'automazione dei processi aziendali non è una novità; nuovi sono invece i tanti modi in cui vengono usate le tecnologie di automazione più recenti e i vantaggi concreti di cui beneficiano le aziende di tutto il mondo.

Il ricorso all'automazione per semplificare la routine o le attività quotidiane mette il personale nelle condizioni di svolgere mansioni più strategiche e qualificate, come ad esempio portare nuovi prodotti sul mercato. L'automazione, inoltre, migliora l'esperienza del cliente grazie all'ottimizzazione dei tempi e della precisione delle risposte. Alle aziende sono sempre più chiari i vantaggi che l'automazione comporta grazie alla limitazione delle inefficienze e degli errori umani che, a loro volta, riducono i costi aziendali e migliorano la qualità dei dati.

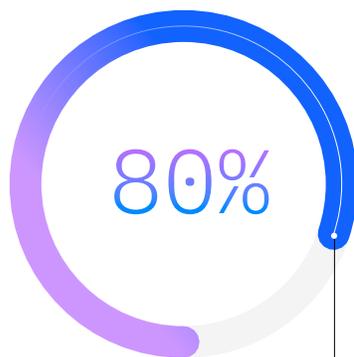
Attraverso la Robotic Process Automation, le organizzazioni stanno sfruttando gli insight dell'intelligenza artificiale (AI) per ottimizzare molte attività di back-office ripetitive che un tempo venivano eseguite manualmente. Attraverso le soluzioni RPA, comprese quelle che offrono strumenti di creazione a uso limitato di codice o senza codice, gli utenti line-of-business stanno risolvendo in tempo reale le sfide aziendali che emergono di volta in volta. Le soluzioni di automazione generale e di RPA offrono entrambe vantaggi aziendali quantificabili, ma gli utenti di RPA in particolare affermano di stare ottenendo un valore ancora maggiore dalle proprie soluzioni.



# Accogliere l'automazione

## Panoramica dei risultati del sondaggio

Gli intervistati affermano che negli ultimi anni le proprie organizzazioni stanno attribuendo una priorità crescente all'automazione. Questa tendenza ha registrato un'impennata nel 2020, con un focus accresciuto sull'ottimizzazione dell'efficienza e il passaggio di grandi segmenti di forza lavoro verso il lavoro da casa a causa della pandemia.



### **L'80%**

*riferisce che l'automazione ha una priorità di gran lunga maggiore o in qualche modo maggiore rispetto ai 12 mesi precedenti.*

*Vedi Figura 1 per i dati completi.*

---

**Utente RPA, IT, USA, grande impresa**

*“La nostra società stava già passando progressivamente all'automazione completa, e il COVID ci ha spinti ad accelerare questo processo.”*

**Utente non RPA, LOB, USA, media impresa**

*“Quello post-COVID è un ambiente di lavoro diverso, nel quale l'uso efficiente delle risorse ha acquisito una priorità maggiore.”*

**Gli intervistati hanno indicato in quali ambiti viene implementata più spesso l'automazione e le sfide che si sono trovati ad affrontare.**

Funzioni più comuni che hanno visto l'implementazione di automazione o soluzioni RPA:

- IT
- Servizio clienti e assistenza
- E-commerce
- Gestione della supply chain
- Marketing

Aree principali di prioritizzazione:

- Operazioni IT
- Sicurezza digitale e dei dati
- Utilizzo e ottimizzazione della forza lavoro
- Ottimizzazione della rete
- Ottimizzazione dell'esperienza cliente

Sfide nell'adozione o espansione dell'uso dell'automazione e delle soluzioni RPA:

- Trovare personale esperto nell'automazione può risultare un'operazione costosa e difficile.
- La facilità di implementazione è un aspetto molto importante.
- L'apprendimento delle tecnologie di automazione può risultare complesso.

Gli intervistati hanno riferito che, nonostante queste sfide, l'implementazione delle funzionalità di automazione e RPA è stata vantaggiosa e che la propria organizzazione ha intenzione di aumentare il ricorso a tali soluzioni di automazione.

# Automazione e Robotic Process Automation

Al livello più elementare, le soluzioni di automazione digitalizzano e ottimizzano il lavoro di routine. La gestione dei processi aziendali è stato un primo esempio di automazione. Sebbene l'RPA e l'intelligenza artificiale abbiano alcuni punti in comune, l'AI si basa sui dati, in quanto individua nei dati quei pattern che consentono il miglioramento dei processi. A tal fine, l'AI riunisce funzionalità come l'automazione intelligente, machine learning (ML), natural language processing (NLP), il ragionamento, la generazione e l'analisi di ipotesi. L'RPA, invece, si basa sui processi, in quanto usa bot che possono solo seguire processi definiti dall'utente.

La Robotic Process Automation usa software basati su regole per eseguire numerose attività di back-office ad altissime velocità e grandi volumi. Tale soluzione consente l'automazione di quelle attività dispendiose in termini di tempo, come ad esempio la compilazione di moduli e lo spostamento di file, e questo a sua volta permette alle risorse umane di dedicarsi a mansioni più strategiche o complesse, con la conseguente riduzione dei costi. Oltre al risparmio significativo e al miglioramento del morale dei dipendenti, l'RPA migliora l'agilità aziendale per promuovere una maggiore soddisfazione dei clienti e aiuta a ridurre gli errori a supporto dell'impegno verso la conformità. Inoltre, le soluzioni di RPA in genere richiedono una codifica minore, perciò, non influiranno sull'infrastruttura e sui sistemi esistenti in quanto i bot software lavorano a livello di presentazione delle applicazioni.

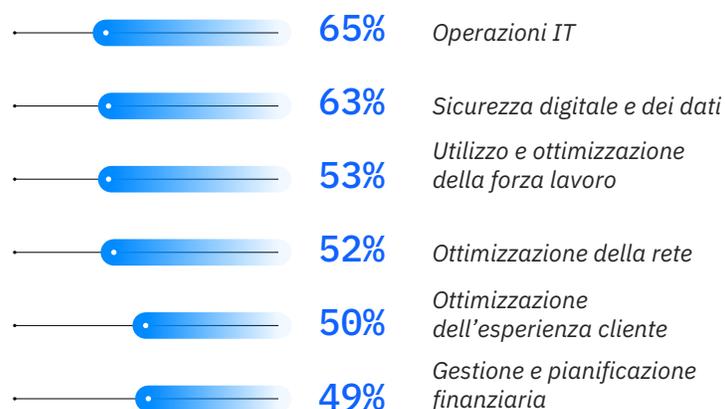
[www.ibm.com/it-it/cloud/learn/rpa](http://www.ibm.com/it-it/cloud/learn/rpa)

## Automazione in azione

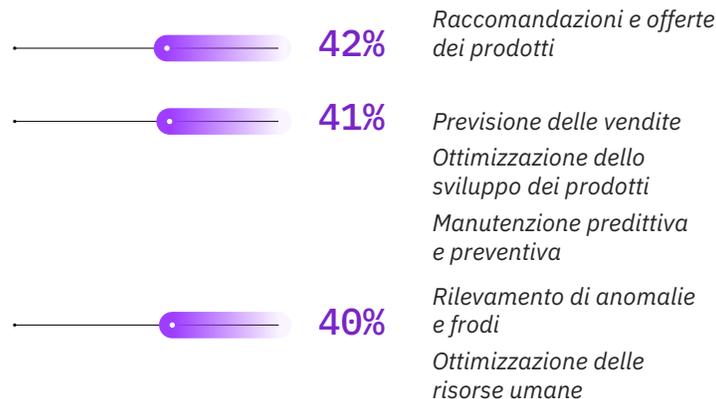
### Principali casi d'uso attuali e che cosa stanno pianificando le organizzazioni per i prossimi 12 mesi

Agli intervistati è stato chiesto in che modo la loro azienda stia usando attualmente le soluzioni di automazione e RPA e quali casi d'uso aggiuntivi hanno previsto per l'automazione nel giro di un anno.

#### Oggi



#### Prossimi 12 mesi

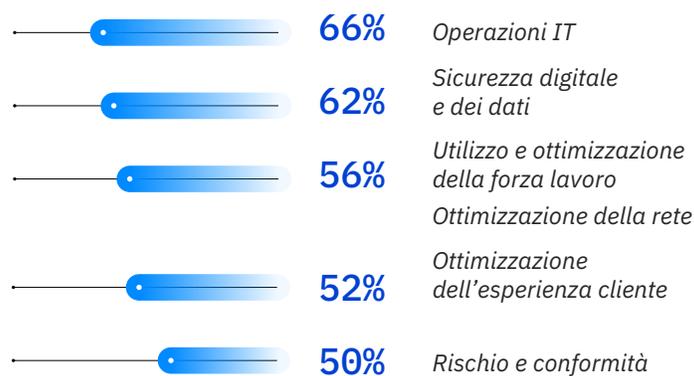


Vedi Figura 2 per i dati completi.

### Casi d'uso per dimensioni dell'azienda

Se si suddividono le risposte in base alle dimensioni delle aziende, emergono alcune differenze relative al modo in cui viene usata oggi l'automazione:

#### Grandi imprese



#### Medie imprese



Vedi Figura 3 per i dati completi.

### Casi d'uso per ruolo

Con alcune eccezioni, gli intervistati sia nei ruoli IT che LOB hanno riferito tassi di adozione simili per i casi d'uso attuali. Alcune delle differenze emerse erano attese, come ad esempio un maggior numero di ruoli IT che riferisce l'uso dell'automazione nella propria azienda per le operazioni IT e l'ottimizzazione della rete, mentre i ruoli LOB hanno riferito una maggiore adozione dell'automazione per la gestione e la pianificazione finanziaria, nonché per la previsione delle vendite:

#### IT



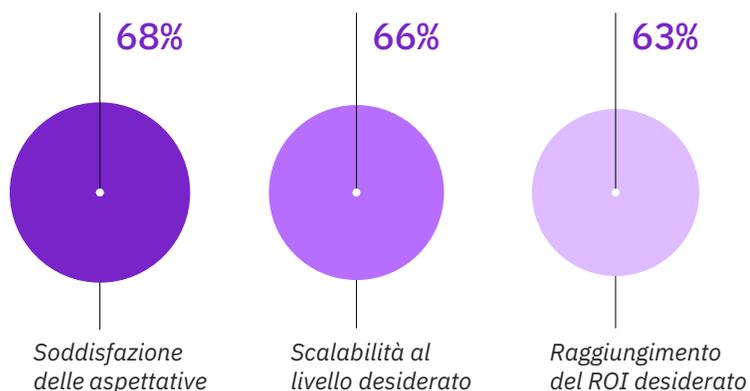
#### LOB



Vedi Figura 3 per i dati completi.

### Soddisfazione con i prodotti di automazione attuali

Agli intervistati sono state poste anche domande sulla loro soddisfazione con i prodotti di automazione e RPA attualmente in uso nella loro organizzazione, l'efficacia della scalabilità dei progetti di automazione e il rendimento dell'investimento (ROI) riscontrato.

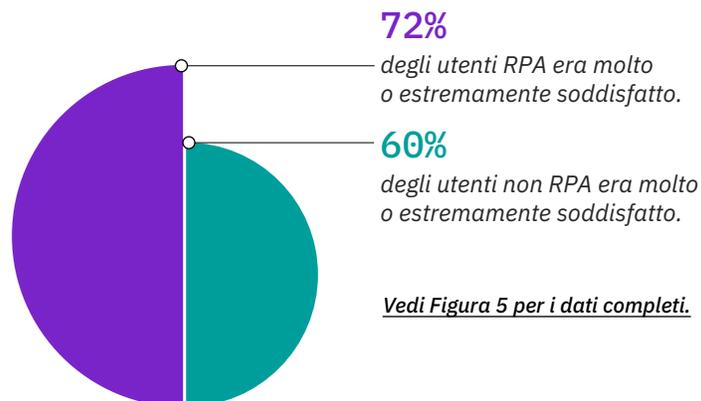


...

Percentuale di intervistati che ha assegnato un punteggio di 4 o 5 su una scala da 1 a 5, dove 1 era per nulla soddisfatto e 5 era completamente soddisfatto

Vedi Figura 4 per i dati completi.

Ai decision maker sono state poste domande sulla loro soddisfazione in merito ai tipi di soluzioni di automazione in uso nella loro azienda.



Vedi Figura 5 per i dati completi.

### **Cosa dicono:**

Le tecnologie di RPA e automazione hanno ricevuto commenti entusiastici dagli intervistati. Ecco cosa hanno detto alcuni di loro:

**Utente RPA, LOB, USA, media impresa**

*“Grazie a queste soluzioni, sono stati raggiunti gli obiettivi dell’azienda.”*

**Utente RPA, IT, USA, media impresa**

*“Le operazioni ora sono più efficienti e redditizie.”*

**Utente non RPA, IT, Australia, grande impresa**

*“Dati più puliti e accesso a set di dati identici aggiornati, questi elementi, a loro volta, semplificano il processo decisionale e l’assistenza ai clienti.”*

### **Risultati principali**

- L’espansione delle funzionalità di automazione esistenti viene sempre più spesso vista come un imperativo commerciale, un’esigenza che emerge ogni giorno con più forza.
- La maggior parte degli intervistati ha affermato che la propria azienda ha implementato funzionalità di automazione per le attività comuni in ambiti che comprendono le operazioni IT, la sicurezza, l’ottimizzazione della rete e della forza lavoro, e l’esperienza cliente. Nei prossimi 12 mesi, essi intendono estendere le funzionalità di automazione e RPA alle raccomandazioni dei prodotti, alla manutenzione predittiva e preventiva, allo sviluppo dei prodotti e al rilevamento delle frodi.
- Sebbene la maggioranza degli intervistati creda che le soluzioni di automazione e RPA forniscano il valore atteso, vi sono margini di miglioramento in termini di scalabilità e realizzazione di un ROI ancora più solido.

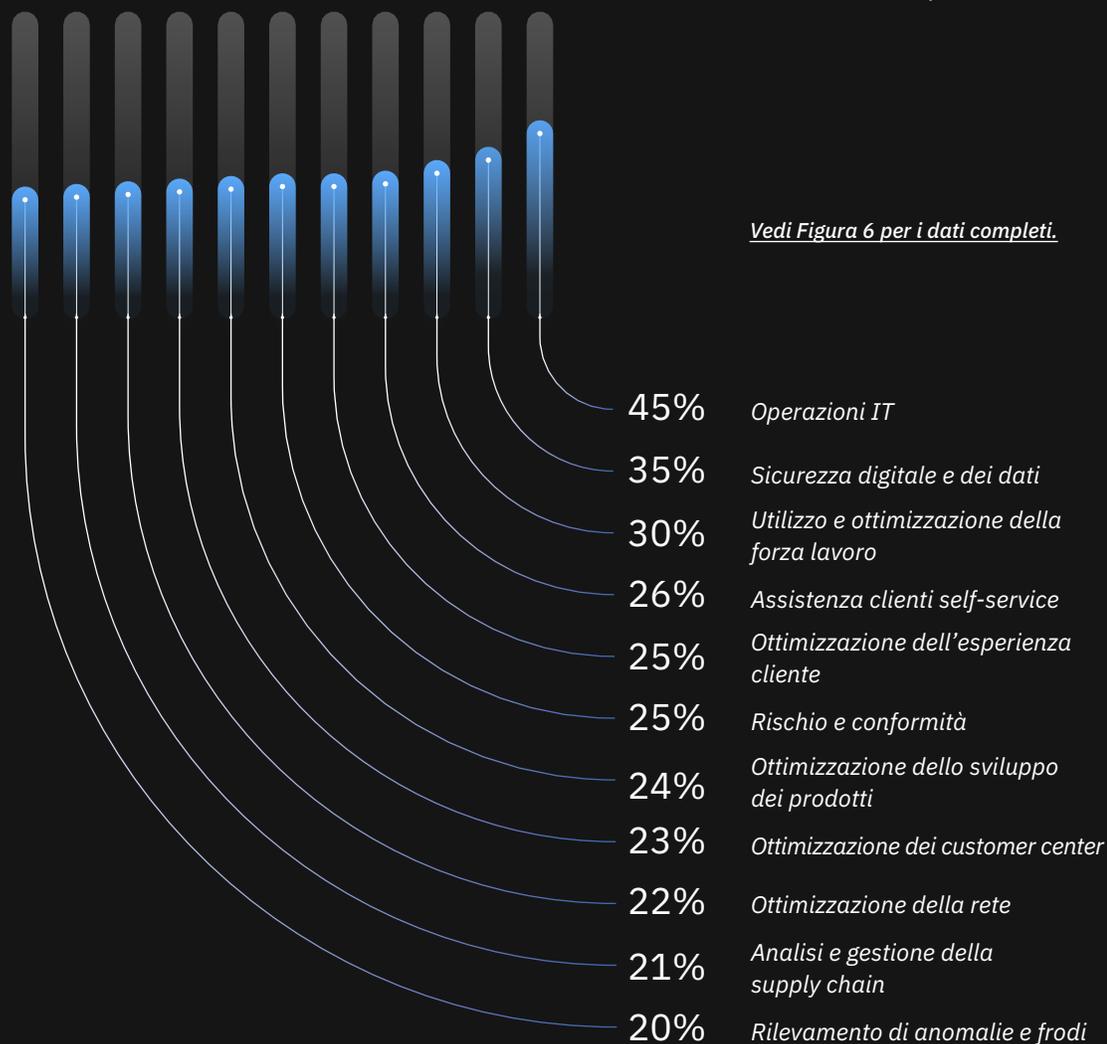
***L’automazione sta offrendo vantaggi aziendali quantificabili in una vasta gamma di funzioni e processi.***

# Dove si trovano i bot

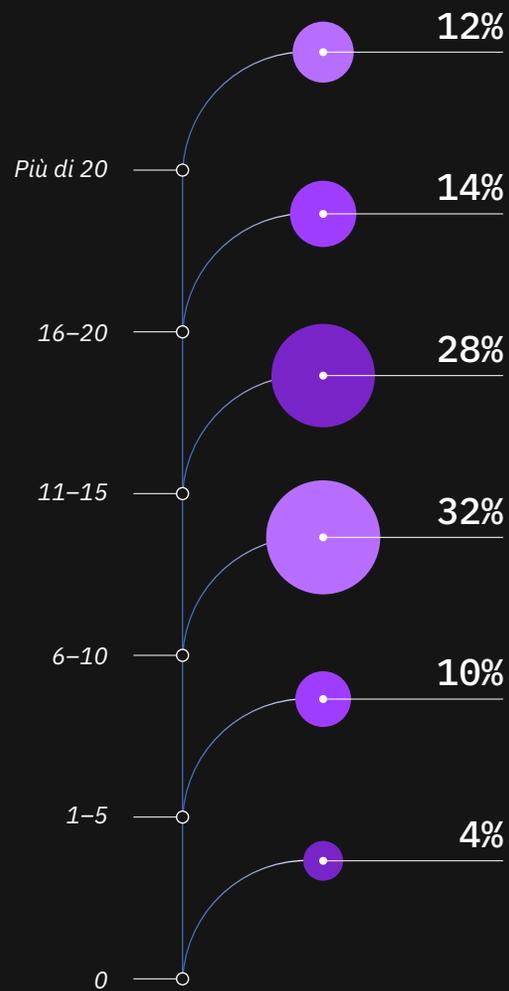
Sempre più spesso vengono implementati bot software di Robotic Process Automation per eseguire numerose attività quotidiane ripetitive che i lavoratori operati non hanno il tempo, o il desiderio, di svolgere. Oggi, i bot organizzano i workflow mediante l'acquisizione dei dati e la gestione dei contenuti. Sono sempre più integrati con le regole e le decisioni aziendali, velocizzando i cicli di sviluppo, e riducendo la tradizionale dipendenza dall'IT per implementare rapidamente nuove funzionalità.

Gli intervistati hanno indicato che la propria azienda sta usando i bot in più ambiti aziendali.

Vedi Figura 6 per i dati completi.



Alla domanda su quanti bot avesse in produzione la loro azienda, gli intervistati hanno risposto:

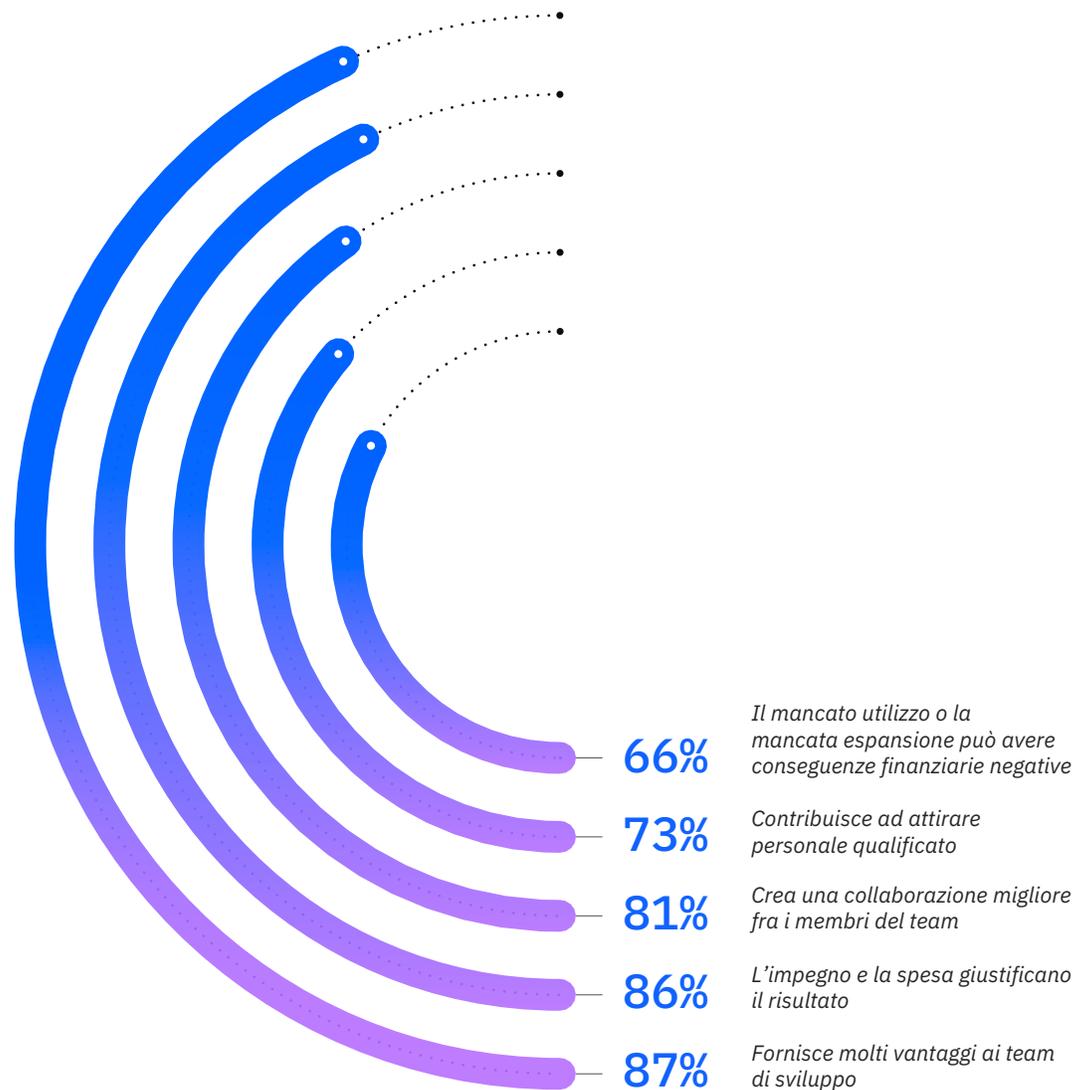


Vedi Figura 6 per i dati completi.

# Percezioni, vantaggi e sfide

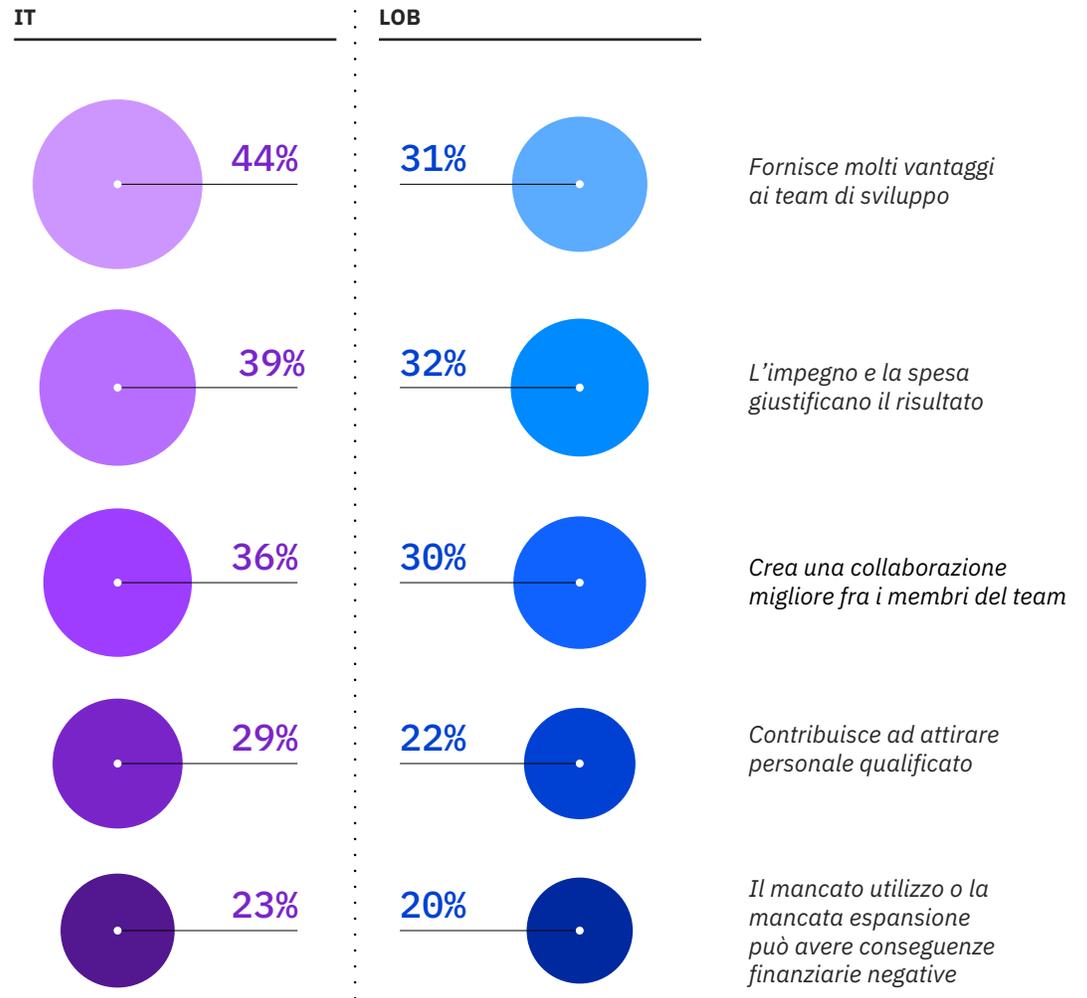
## Percezioni

Sono stati individuati numerosi vantaggi per le soluzioni di automazione e RPA dai partecipanti, i quali hanno affermato di essere d'accordo o completamente d'accordo con le seguenti affermazioni:



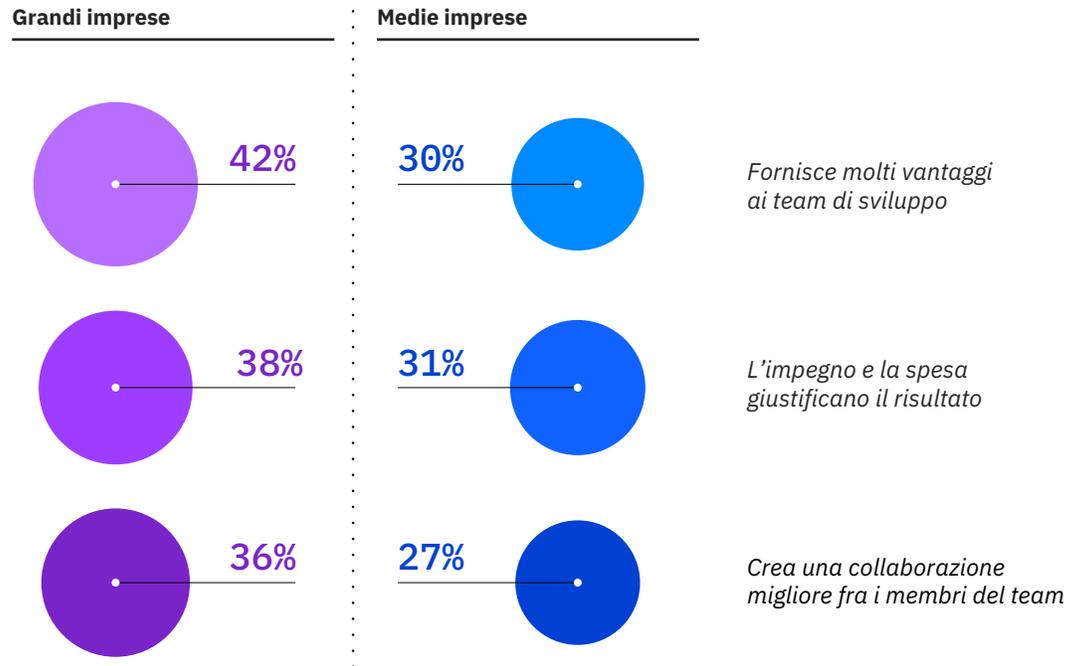
*Vedi Figura 7 per i dati completi.*

Se queste risposte vengono distinte in base al ruolo, vengono alla luce alcune differenze tra gli intervistati IT e LOB, come emerge da coloro che sono completamente d'accordo con le seguenti affermazioni:



Vedi Figura 8 per i dati completi.

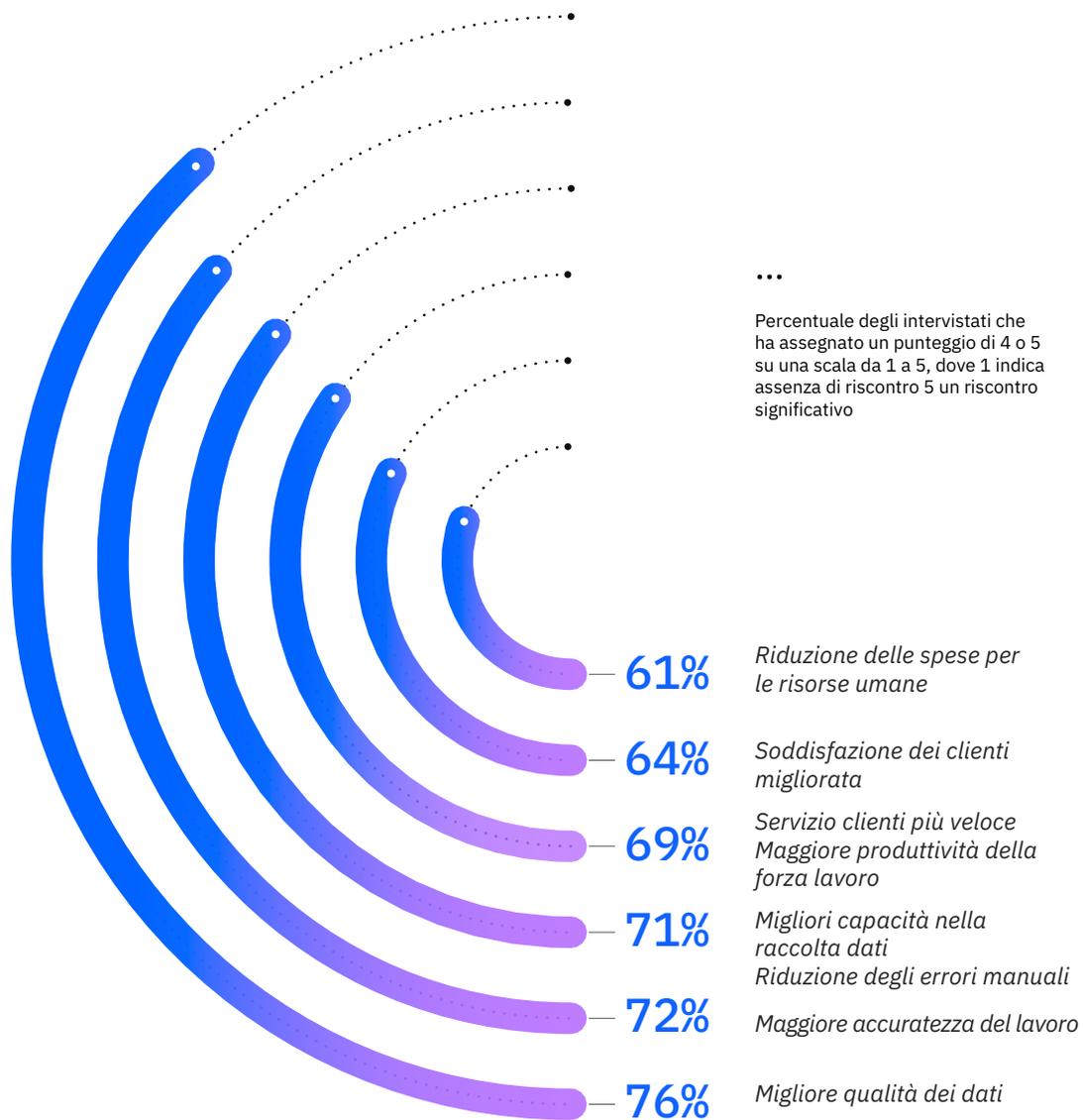
Gli intervistati provenienti da grandi imprese hanno espresso una convinzione ancora più forte su questi punti rispetto agli intervistati provenienti da medie imprese, come emerge da coloro che hanno affermato di essere completamente d'accordo con le seguenti affermazioni.



Vedi Figura 8 per i dati completi.

### Vantaggi principali

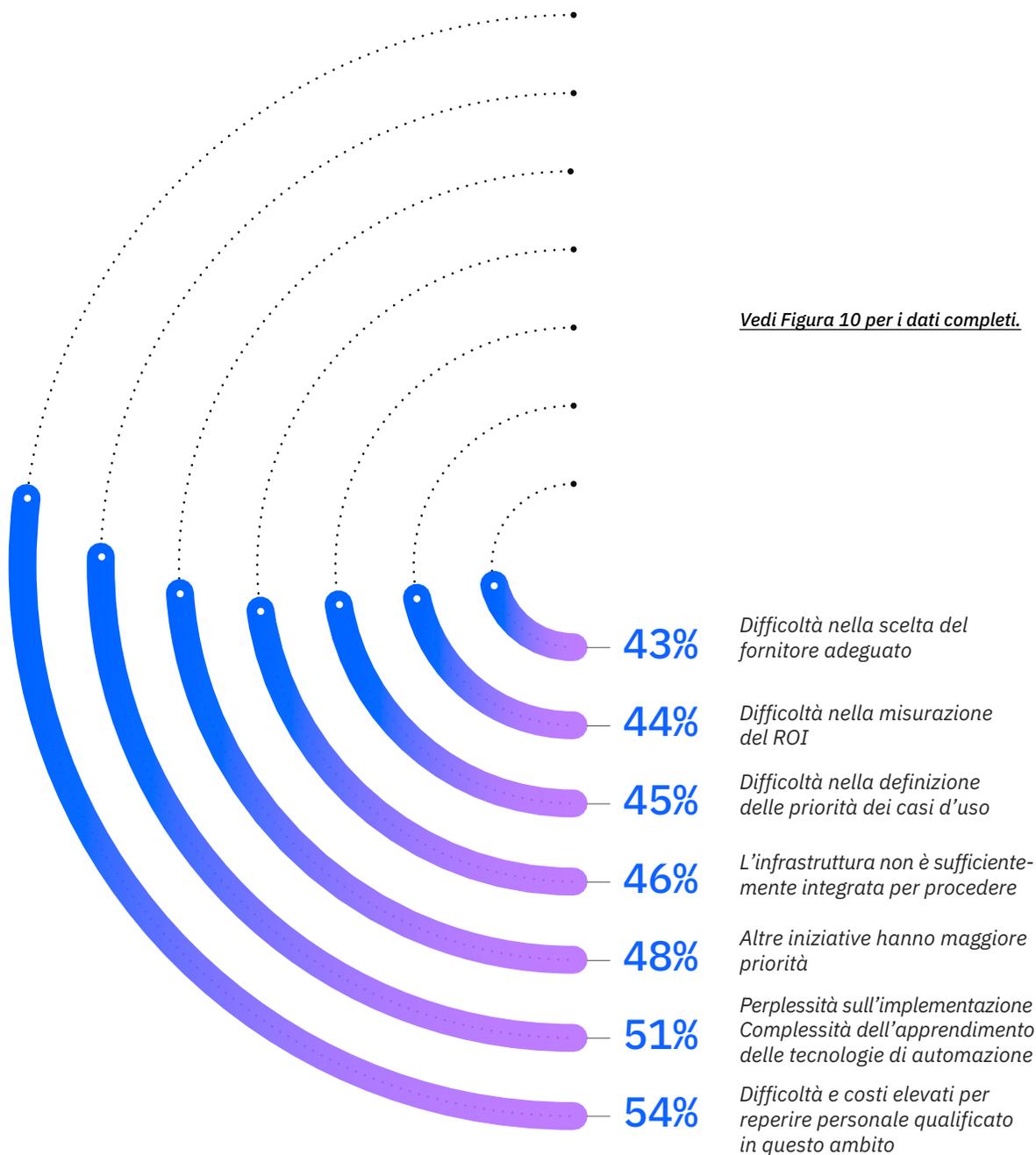
Alla domanda sui vantaggi specifici riscontrati dalla propria organizzazione, al primo posto vi erano una qualità migliore dei dati e una maggiore accuratezza.



Vedi Figura 9 per i dati completi.

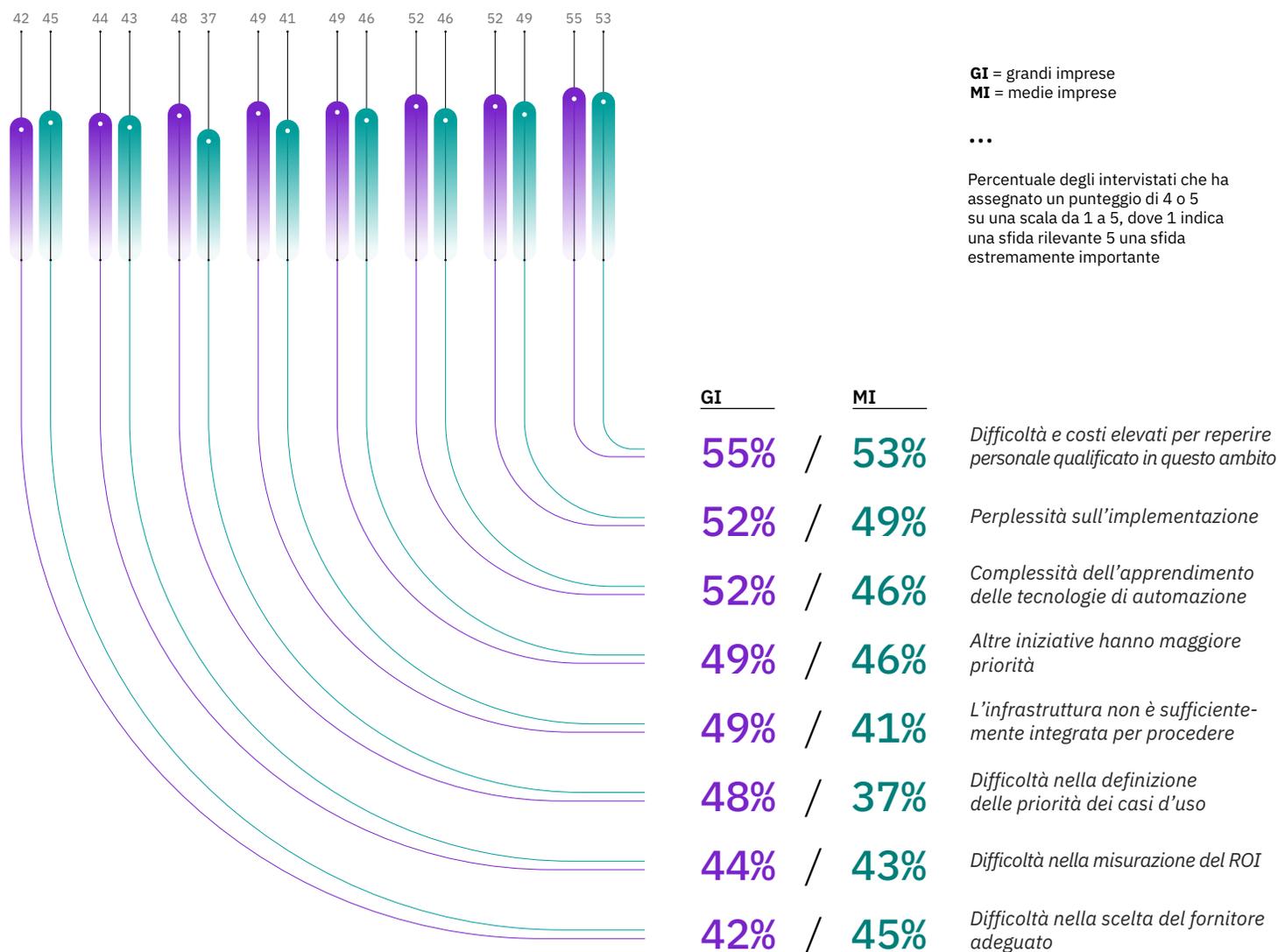
### Sfide principali

Gli intervistati hanno indicato diverse sfide per l'implementazione o l'espansione delle soluzioni di automazione e RPA, fra cui:



Vedi Figura 10 per i dati completi.

Anche in questo caso, rispetto agli intervistati delle medie imprese, quelli delle grandi imprese hanno dimostrato una convinzione più forte nella maggior parte delle affermazioni che seguono:



Vedi Figura 10 per i dati completi.

### **Risultati principali**

- Persino in presenza di sfide, gli intervistati affermano che, nonostante le difficoltà, vale la pena implementare sia l'automazione sia l'RPA.
- La stragrande maggioranza di essi ha osservato vantaggi per i team di sviluppo, una migliore collaborazione e la capacità di attirare personale qualificato.
- Le sfide principali riguardavano l'integrazione con i sistemi e i processi in uso; la mancanza di personale qualificato interno; e la necessità di assistenza nella definizione delle priorità dei casi d'uso, la misurazione del ROI e la scelta del fornitore.

***In definitiva, la maggior parte degli intervistati ritiene che la mancata implementazione di automazione e RPA all'interno dell'azienda sarà un errore che comporterà dei costi enormi.***

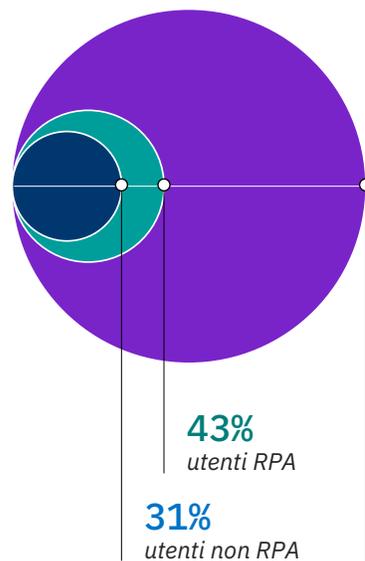
# Cosa vogliono le aziende

## In cima alla lista vi sono assistenza, prezzo e capacità di integrazione e scalabilità

La maggior parte degli utenti di soluzioni di automazione e RPA riferisce di essere soddisfatta dei prodotti e delle soluzioni attualmente in uso, ma al contempo molti di loro stanno cercando nuovi fornitori nel tentativo di accedere a funzionalità aggiuntive, prezzi inferiori e un aiuto più efficace in termini di integrazione e supporto della propria soluzione di automazione.

Ben un terzo degli intervistati ha indicato come probabile il passaggio ad altro fornitore nei prossimi 12 mesi, e una percentuale significativamente superiore di utenti RPA indica come molto probabile la ricerca di un nuovo fornitore:

### Probabilità di un cambio di fornitore

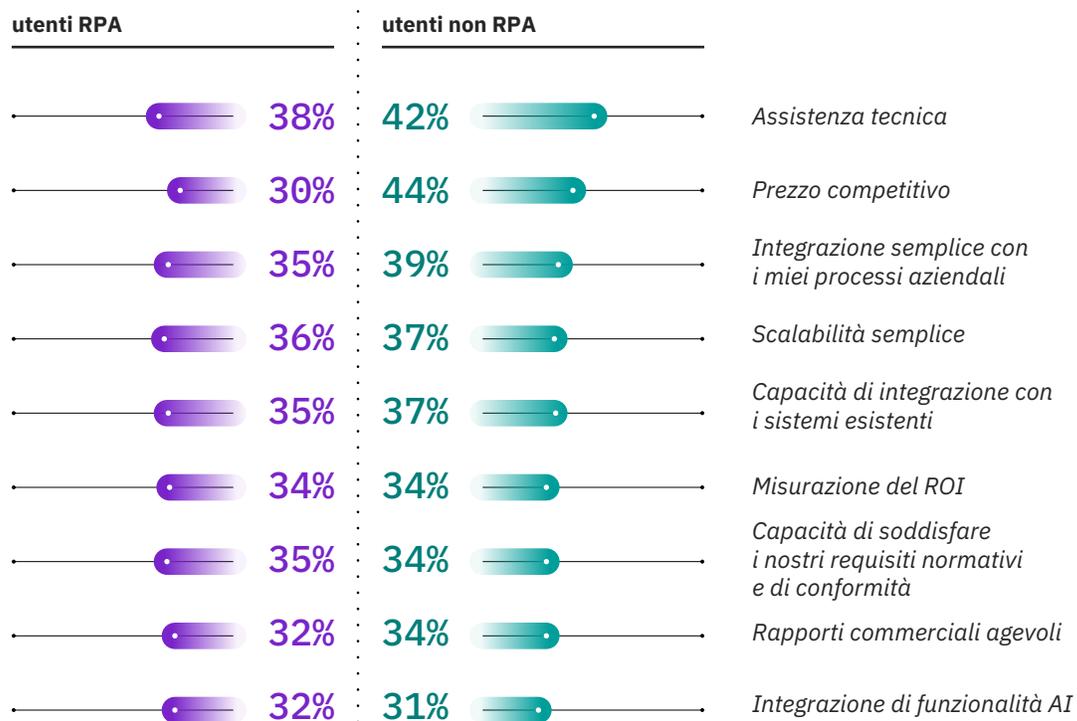


...

Percentuale degli intervistati che ha assegnato un punteggio di 4 o 5 su una scala da 1 a 5, dove 1 è alquanto improbabile e 5 estremamente probabile

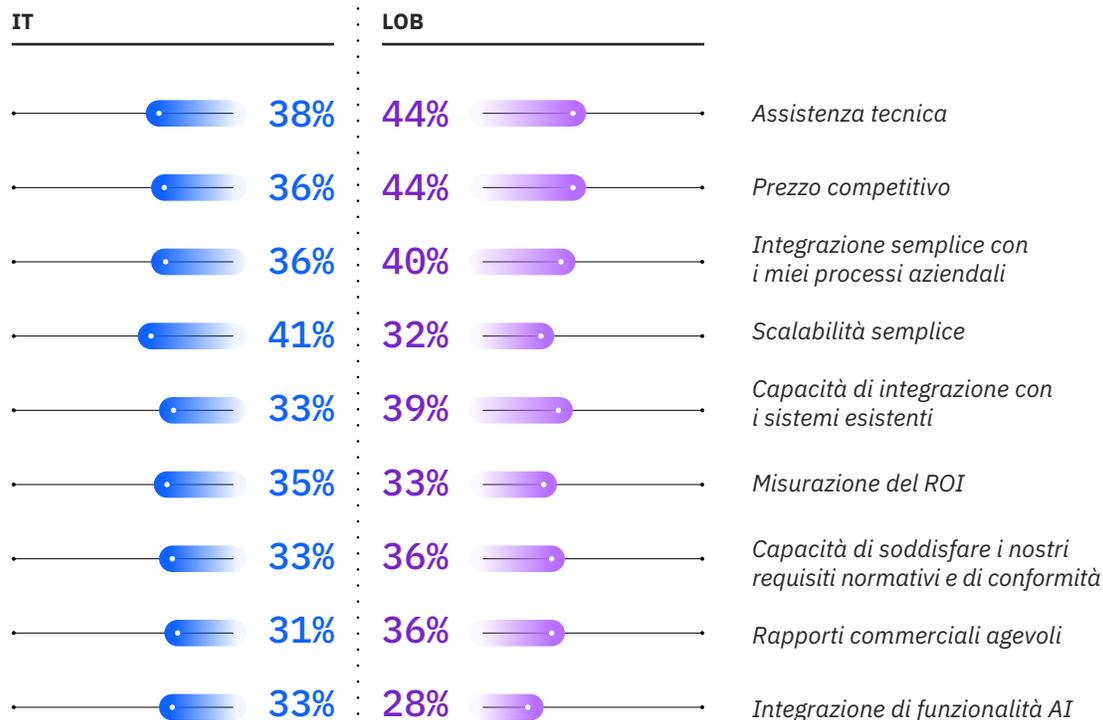
Vedi Figura 11 per i dati completi.

Alla domanda sulla classificazione, a partire da un lungo elenco, delle cinque caratteristiche principali di un fornitore, gli intervistati hanno selezionato più di frequente:



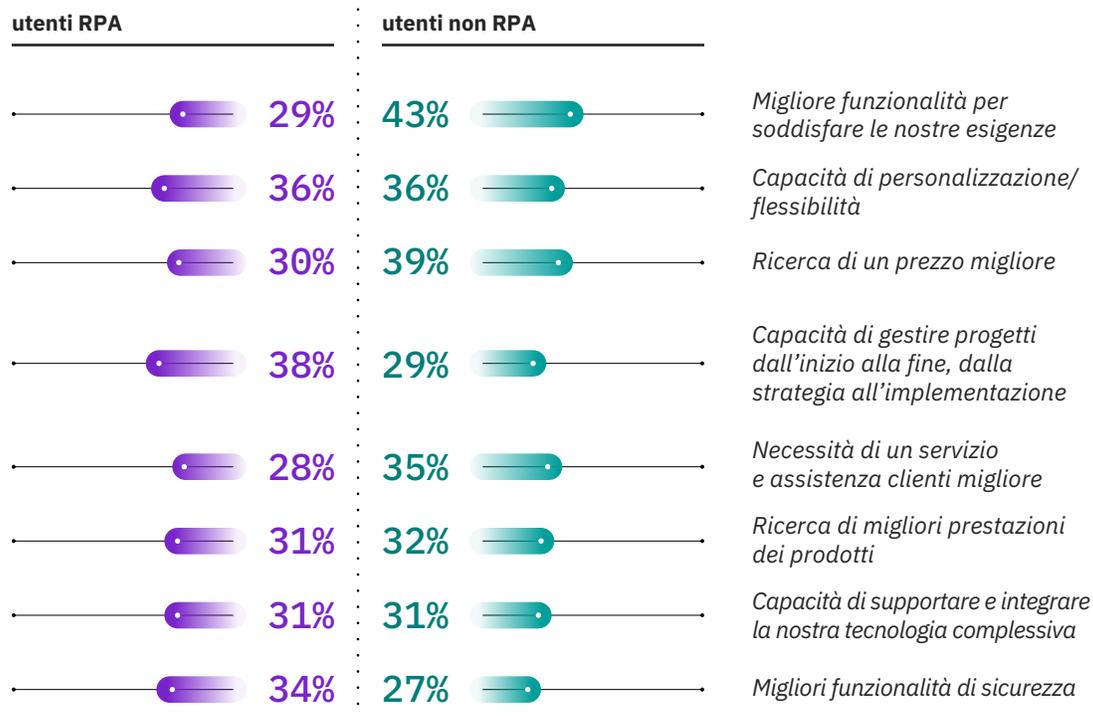
Vedi Figura 12 per i dati completi.

Se si suddividono le risposte in base al ruolo, emergono differenze in merito ai requisiti che gli intervistati IT e LOB cercano in un fornitore:



Vedi Figura 13 per i dati completi.

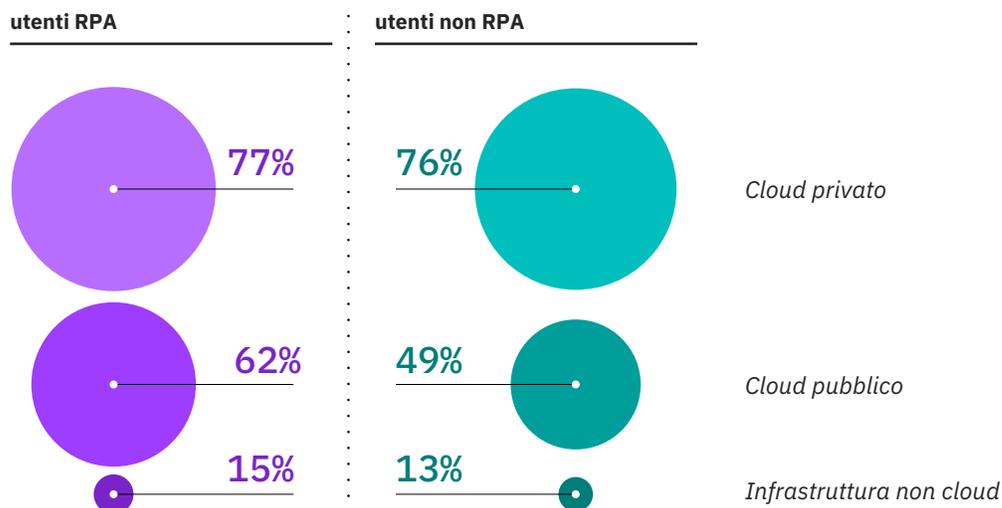
Alla domanda su quali fossero i fattori principali che spingevano gli intervistati a considerare il passaggio ad altri fornitori di automazione, le risposte più frequenti degli utenti RPA e non RPA sono state: funzionalità, possibilità di personalizzazione e prezzo, nonché la capacità del fornitore di gestire progetti dall'inizio alla fine:



Vedi Figura 14 per i dati completi.

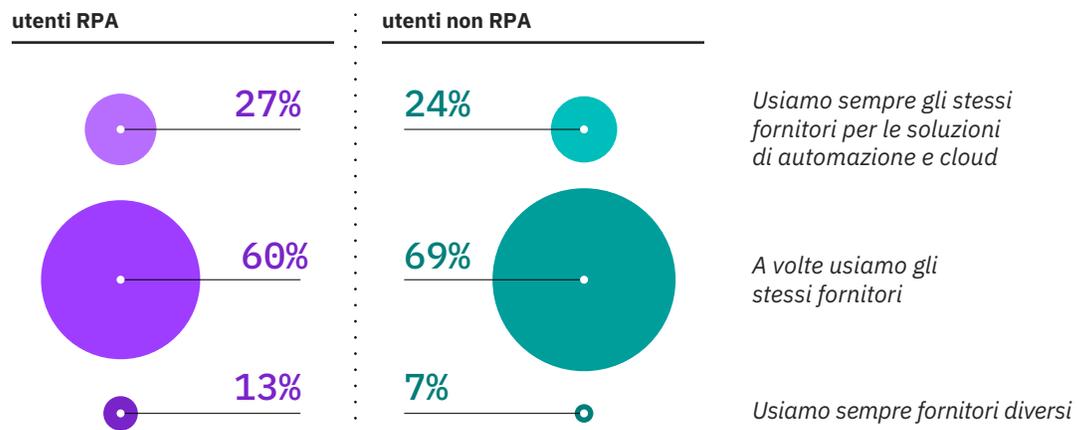
È interessante notare che il 33% degli utenti RPA indica come probabile il cambio di fornitore in seguito al passaggio a una nuova piattaforma cloud o a fornitori di servizi cloud, rispetto a solo il 16% degli utenti non RPA.

Alla domanda su quale tipo di cloud o altra infrastruttura usassero per le loro soluzioni di automazione e RPA, gli intervistati hanno indicato una combinazione di tecnologie.



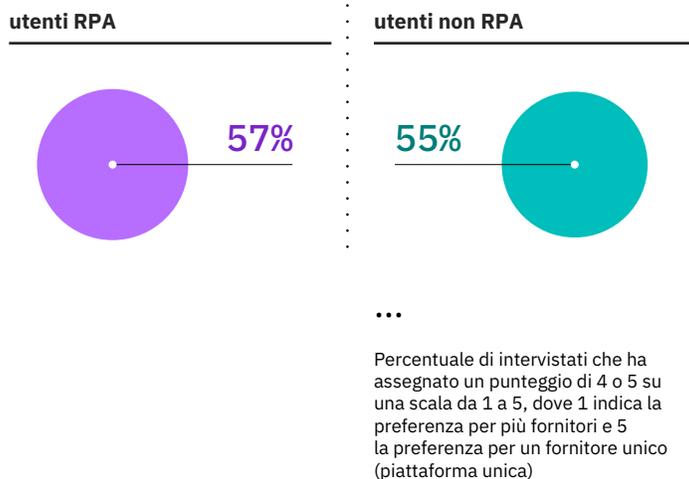
*Vedi Figura 15 per i dati completi.*

Agli utenti è stato anche chiesto se, per le loro soluzioni di automazione e cloud, utilizzassero lo stesso fornitore o fornitori diversi.



*Vedi Figura 16 per i dati completi.*

Ai partecipanti poi è stato chiesto quali fossero le loro preferenze nell'acquisto di soluzioni di automazione e RPA tra fornitore unico o piattaforma unica rispetto all'acquisto di prodotti o componenti da più fornitori o più piattaforme. Entrambi i ruoli hanno evidenziato una leggera preferenza per un fornitore o una piattaforma unica:



Vedi Figura 17 per i dati completi.

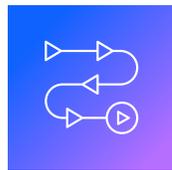
### Risultati principali

- Gli intervistati hanno attribuito grande importanza alla flessibilità e alla capacità dei fornitori di progettare, implementare e personalizzare le soluzioni dall'inizio alla fine.
- La maggior parte ha riferito l'uso di una combinazione tra cloud privato e pubblico, con una preferenza per un fornitore unico delle soluzioni di automazione.

***Sebbene emerga che le soluzioni di automazione sono considerate una risorsa preziosa per le organizzazioni, gli utenti desiderano ancora più funzioni e flessibilità, costi inferiori e una maggiore aiuto con l'implementazione e l'integrazione; inoltre sono disposti a cercare nuovi fornitori per raggiungere i propri scopi.***

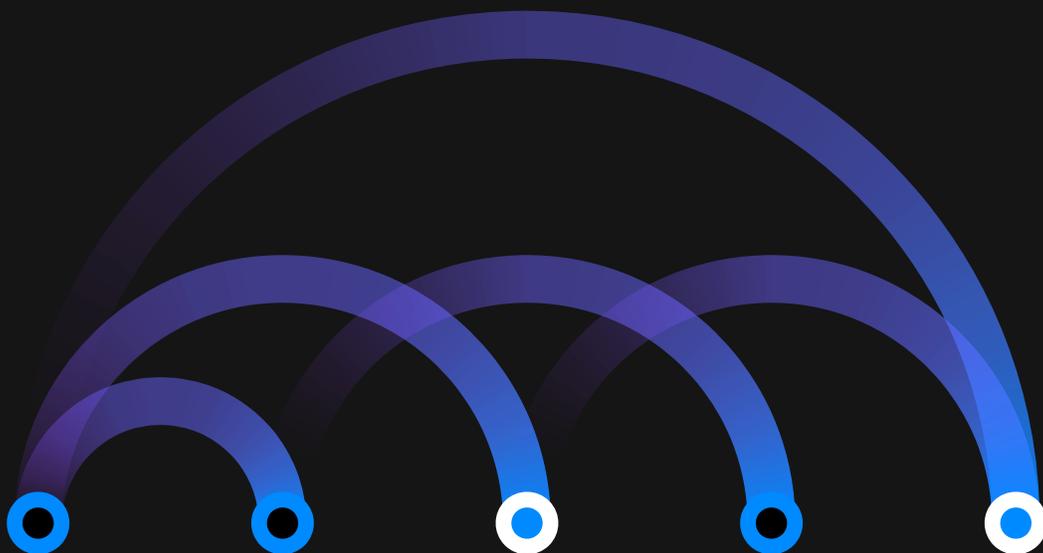
## Passa alla fase successiva

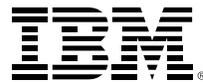
Le tecnologie di automazione e Robotic Process Automation stanno aiutando le organizzazioni in una serie di settori ad accelerare lo sviluppo, ridurre i costi, migliorare l'agilità aziendale e ottimizzare l'esperienza cliente. Gli intervistati sono convinti che l'automazione continuerà a svolgere un ruolo importante nel futuro della propria organizzazione.



---

Scopri dove può portarti il percorso verso l'automazione.





© Copyright IBM Corporation, 2021.

**IBM Italia S.p.A.**

Circonvallazione Idroscalo  
20054 Segrate (Milano)  
Italia

Prodotto negli Stati Uniti d’America  
Dicembre 2021

IBM, il logo IBM e [ibm.com](http://ibm.com) sono marchi di International Business Machines Corp., registrati in diversi Paesi del mondo. Altri nomi di prodotti e servizi potrebbero essere marchi di proprietà di IBM o di altre società. Un elenco aggiornato dei marchi IBM è disponibile sul web alla pagina “Copyright and trademark information” all’indirizzo [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml).

Le informazioni contenute nel presente documento sono aggiornate alla data della prima pubblicazione e potrebbero essere modificate da IBM senza alcun preavviso. Non tutte le offerte sono disponibili in tutti i Paesi in cui IBM opera.

LE INFORMAZIONI FORNITE NEL PRESENTE DOCUMENTO SONO DA CONSIDERARSI “NELLO STATO IN CUI SI TROVANO”, SENZA GARANZIE, ESPLICITE O IMPLICITE, IVI INCLUSE GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI IDONEITÀ PER UN PARTICOLARE SCOPO E GARANZIE O CONDIZIONI DI NON VIOLAZIONE. I prodotti IBM sono coperti da garanzia in accordo con i termini e le condizioni dei contratti sulla base dei quali vengono forniti.

# Appendice

---

## Livello di priorità dell'automazione rispetto ai 12 mesi precedenti

Totale n=604, utenti RPA n=189, utenti non RPA n=415

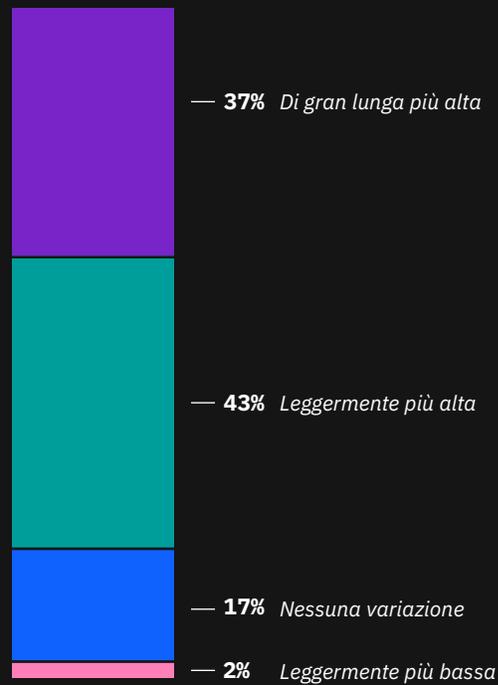


Figura 1

**D1.** Rispetto a 12 mesi fa, ritiene che l'automazione abbia una priorità?

**D1a.** Perché l'automazione ha una priorità inferiore rispetto a 12 mesi fa?

**D1b.** Perché l'importanza dell'automazione è rimasta invariata rispetto a 12 mesi fa?

**D1c.** Perché l'automazione ora ha una priorità maggiore rispetto a 12 mesi fa?

## Principali casi d'uso SW di automazione/RPA

Totale n=604, utenti RPA n=189, utenti non RPA n=415

	Non in uso, implementazione improbabile	Probabilità di implementazione nei prossimi 12 mesi	Attualmente in uso
Operazioni IT	8%	37%	65%
Sicurezza digitale/dei dati	7%	38%	63%
Utilizzo e ottimizzazione della forza lavoro	11%	28%	53%
Ottimizzazione della rete	11%	33%	52%
Ottimizzazione dell'esperienza cliente	13%	34%	50%
Gestione e pianificazione finanziaria	14%	39%	49%
Analisi di marketing	16%	37%	48%
Rischio e conformità	15%	36%	48%
Analisi e ottimizzazione della logistica	16%	34%	47%
Assistenza clienti self-service	15%	27%	46%
Analisi e gestione della supply chain	16%	32%	46%
Rilevamento di anomalie/frodi	15%	30%	45%
Previsione delle vendite	16%	31%	43%
Previsioni di produzione e giacenze	19%	34%	43%
Ottimizzazione del contact center	21%	34%	41%
Ottimizzazione dello sviluppo dei prodotti	18%	30%	41%
Ottimizzazione delle risorse umane	19%	35%	41%
Sicurezza fisica	29%	34%	37%
Previsione di guasti meccanici/manutenzione preventiva	22%	31%	37%
Raccomandazioni e offerte dei prodotti	24%	32%	34%

Figura 2

**D7.** Per quanto riguarda i casi d'uso, al momento la sua organizzazione utilizza un software di automazione [INSERIRE "RPA" SE UTENTE RPA]; in quali ambiti vi è una maggiore probabilità di applicare nuovi strumenti di automazione nei prossimi 12 mesi?

Principali casi d'uso SW di automazione/RPA (% uso corrente)

**A/B** Differenza significativa al livello del 95%

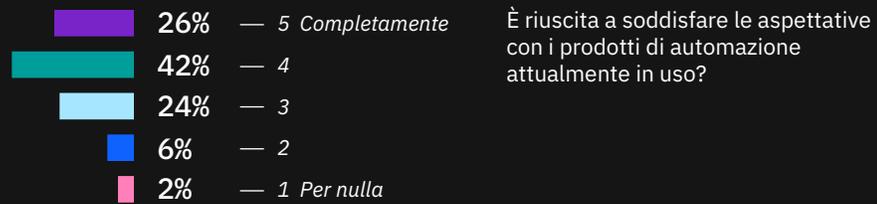
	TOTALE	Ruolo		Dimensioni	
		IT (A)	LOB (B)	GI (A)	MI (B)
Operazioni IT	65%	70%	59%	66%	60%
Sicurezza digitale/dei dati	63%	63%	62%	62%	64%
Utilizzo e ottimizzazione della forza lavoro	53%	53%	52%	56% B	45%
Ottimizzazione della rete	52%	57% B	47%	56% B	45%
Ottimizzazione dell'esperienza cliente	50%	50%	49%	52%	45%
Gestione e pianificazione finanziaria	49%	43%	55% A	47%	51%
Analisi di marketing	48%	47%	49%	48%	49%
Rischio e conformità	48%	52% B	43%	50% B	41%
Analisi e ottimizzazione della logistica	47%	48%	46%	49%	41%
Assistenza clienti self-service	46%	47%	44%	47%	42%
Analisi e gestione della supply chain	46%	46%	45%	48% B	39%
Rilevamento di anomalie/frodi	45%	47%	42%	48% B	38%
Previsione delle vendite	43%	39%	48% A	42%	46%
Previsioni di produzione e giacenze	43%	43%	43%	46%	37%
Ottimizzazione del contact center	41%	43%	38%	42%	37%
Ottimizzazione dello sviluppo dei prodotti	41%	41%	40%	43%	35%
Ottimizzazione delle risorse umane	41%	41%	41%	41%	40%
Sicurezza fisica	37%	37%	37%	40% B	31%
Previsione di guasti meccanici/manutenzione preventiva	37%	36%	38%	40% B	30%
Raccomandazioni e offerte dei prodotti	34%	33%	35%	35%	31%

Figura 3

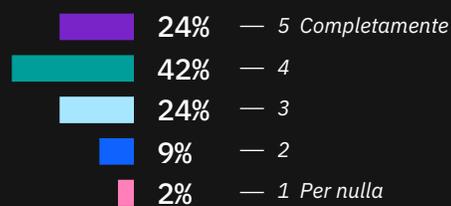
D7. Per quanto riguarda i casi d'uso, al momento la sua organizzazione utilizza un software di automazione [INSERIRE "RPA" SE UTENTE RPA]; in quali ambiti vi è una maggiore probabilità di applicare nuovi strumenti di automazione nei prossimi 12 mesi?

### Livello di soddisfazione delle aspettative da parte dell'automazione

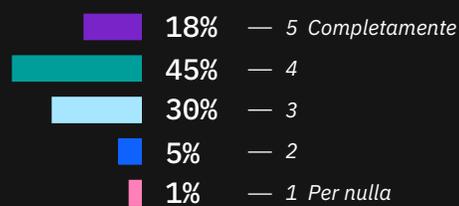
Totale n=604, utenti RPA n=189, utenti non RPA n=415



È riuscita a soddisfare le aspettative con i prodotti di automazione attualmente in uso?



È riuscita a scalare i progetti di automazione al livello desiderato?



Ha raggiunto il ROI desiderato per i progetti di automazione?

Figura 4

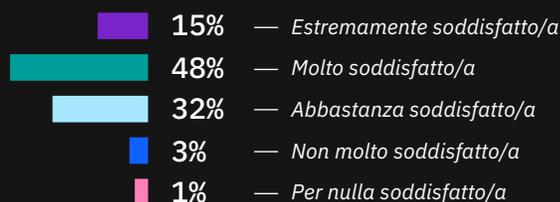
D3. In che misura la sua organizzazione ...

### Soddisfazione per le soluzioni di automazione/RPA attualmente in uso

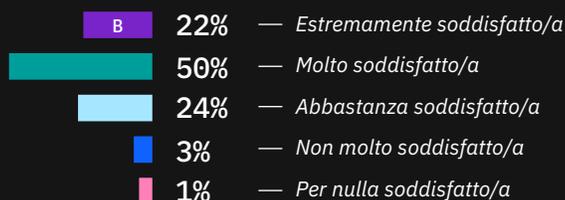
Totale n=604, utenti RPA n=189, utenti non RPA n=415

**A/B** Differenza significativa al livello del 95%

#### Totale



#### utenti RPA (A)



#### utenti non RPA (B)

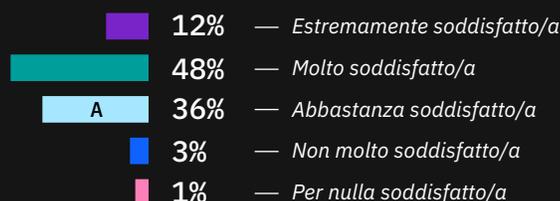


Figura 5

**D13.** Quanto è soddisfatto/a delle soluzioni di automazione [INSERIRE “RPA” SE UTENTE RPA] attualmente in uso nella sua azienda?

**D14.** Qual è l’aspetto che la soddisfa di più in merito alle soluzioni di automazione [INSERIRE “RPA” SE UTENTE RPA] che usa attualmente?  
 [SE D13 = 1–3] Che cosa si potrebbe migliorare?  
 [SE D13 = 4–5] Che cosa funziona bene?

Scopo dei bot (fra quelli che usano RPA con un bot nella produzione)

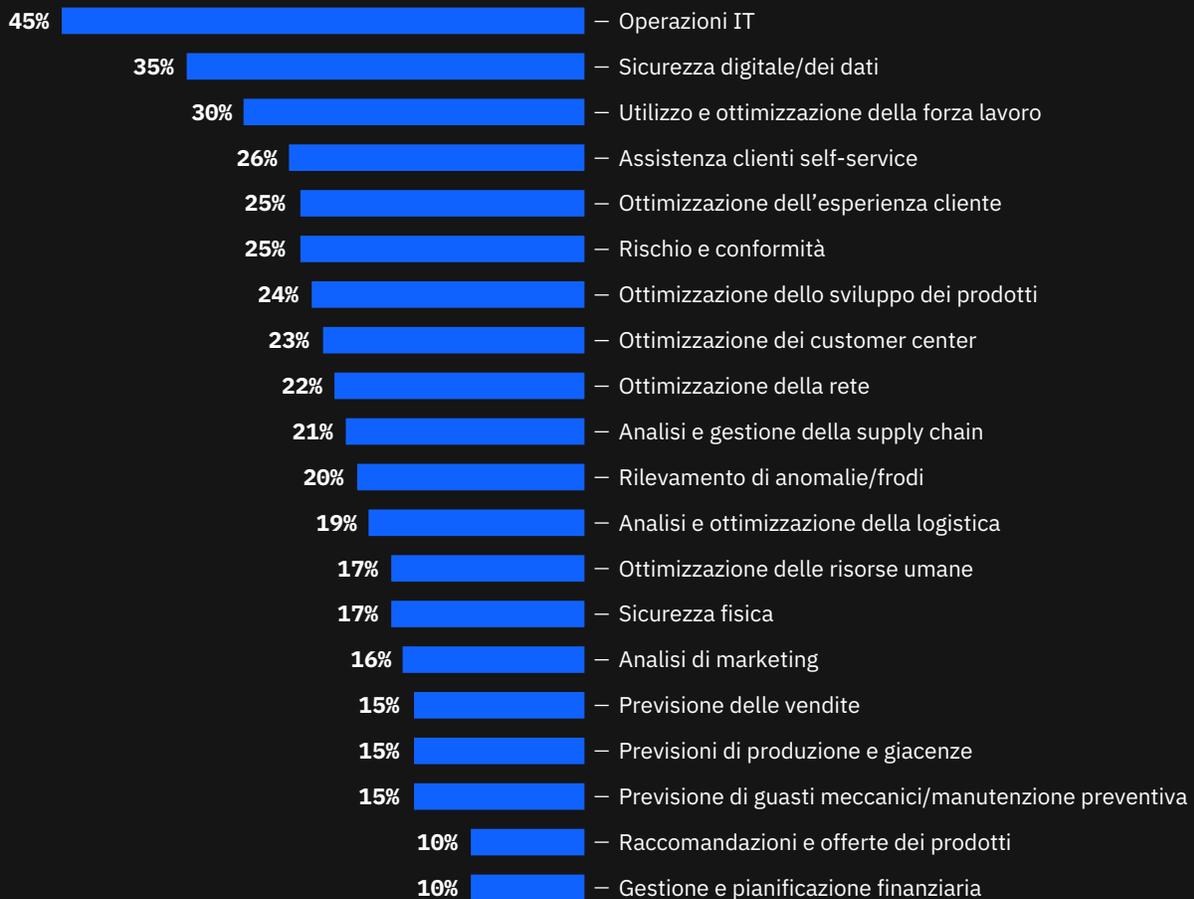


Figura 6

D8. Prima ha affermato che al momento sta utilizzando l'RPA nella sua azienda. All'incirca di quanti bot dispone in produzione? (n=189)

D9. Qual è lo scopo dei bot che ha attualmente in produzione? (n=181)

D10. [Domanda per coloro che hanno indicato l'uso dell'RPA in S4] Qual è la percentuale dei bot di RPA in uso per i processi di back-office rispetto ai processi di front-office? (n=168)

### Livello di accordo sulle affermazioni in merito all'automazione

Totale n=604, utenti RPA n=189, utenti non RPA n=415

	Per nulla d'accordo	In disaccordo	Indifferente	D'accordo	Completamente d'accordo
Fornisce molti vantaggi ai team di sviluppo	0%	2%	11%	49%	38%
L'impegno e la spesa per l'adozione giustificano il risultato	1%	2%	12%	50%	36%
Crea una collaborazione migliore fra i membri del team	1%	3%	16%	48%	33%
Contribuisce ad attirare personale qualificato	1%	5%	22%	47%	26%
È difficile tenere il passo dell'innovazione	1%	7%	21%	47%	23%
Il mancato utilizzo/la mancata espansione può avere conseguenze finanziarie negative	3%	8%	23%	44%	22%
Le decisioni spesso vengono stravolte da divergenze o inerzia a livello dirigenziale	5%	19%	27%	32%	16%
È sproporzionata rispetto a gran parte delle nostre esigenze	14%	31%	20%	22%	15%
La sua implementazione è troppo impegnativa	6%	21%	23%	35%	14%

Figura 7

D6. In che misura è d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni relative all'automazione?

## Livello di accordo sulle affermazioni riguardanti l'automazione (% "completamente d'accordo")

<b>A/B</b>	Differenza significativa al livello del 95%
------------	---

	TOTALE	Ruolo		Dimensioni	
		IT (A)	LOB (B)	GI (A)	MI (B)
Fornisce molti vantaggi ai team di sviluppo	38%	44% B	31%	42% B	30%
L'impegno e la spesa per l'adozione giustificano il risultato	36%	39%	32%	38%	31%
Crea una collaborazione migliore fra i membri del team	33%	36%	30%	36% B	27%
Contribuisce ad attirare personale qualificato	26%	29% B	22%	25%	26%
È difficile tenere il passo dell'innovazione	23%	26%	20%	22%	27%
Il mancato utilizzo/la mancata espansione può avere conseguenze finanziarie negative	22%	23%	20%	24%	18%
Le decisioni spesso vengono stravolte da divergenze o inerzia a livello dirigenziale	16%	18%	13%	16%	16%
È sproporzionata rispetto a gran parte delle nostre esigenze	15%	17% B	11%	14%	15%
La sua implementazione è troppo impegnativa	14%	17% B	11%	15%	12%

Figura 8

D6. In che misura è d'accordo o in disaccordo con le seguenti affermazioni relative all'automazione?

### Livello di riscontro dei vantaggi dell'automazione/RPA

Totale n=604, utenti RPA n=189, utenti non RPA n=415

**A/B** Differenza significativa al livello del 95%

	Non so/ troppo presto per dirlo	1 Nessun riscontro	2	3	4	5 Riscontro significativo
Migliore qualità dei dati	3%	1%	3%	17%	38%	38%
Riduzione degli errori manuali	4%	1%	5%	18%	37%	34%
Maggiore accuratezza del lavoro	4%	1%	4%	20%	40%	32%
Servizio clienti più veloce	4%	2%	3%	22%	37%	32%
Funzionalità migliorate per la raccolta dati	4%	2%	4%	19%	41%	30%
Maggiore produttività della forza lavoro	4%	1%	6%	20%	39%	30%
Miglioramento dell'esperienza cliente	5%	2%	5%	24%	36%	29%
Soddisfazione dei clienti migliorata	7%	1%	5%	23%	37%	27%
Riduzione delle spese per le risorse umane	5%	3%	8%	22%	34%	27%
Maggiore supporto DM per identificare le azioni migliori e risolvere velocemente i problemi	6%	1%	7%	24%	36%	25%
Scalabilità per aggiunte o riduzioni veloci a fronte delle fluttuazioni dei bisogni	5%	2%	8%	23%	40%	23%
Garanzia di conformità alle politiche	7%	2%	6%	25%	37%	23%
Cicli di sviluppo più brevi	6%	2%	8%	25%	35%	23%
Minore dipendenza dall'IT mediante abilitazione degli utenti aziendali	5%	3%	9%	27%	35%	22%

Figura 9

**D11.** In che misura la sua organizzazione sta riscontrando i seguenti vantaggi derivanti dal software di automazione [INSERIRE "RPA" SE UTENTE RPA]?

## Livello di difficoltà nell'adozione/espansione del software di automazione/RPA

Totale n=604, utenti RPA n=189, utenti non RPA n=415

**A/B** Differenza significativa al livello del 95%

	1 Nessuna difficoltà significativa	2	3	4	5 Difficoltà estrema	GI (A)	MI (B)
Difficoltà di trovare/costi elevati del personale esperto nell'automazione	6%	12%	28%	35%	19%	55%	53%
Perplessità nell'implementazione	7%	15%	28%	36%	15%	52%	49%
Complessità dell'apprendimento delle tecnologie di automazione	6%	11%	32%	34%	17%	52%	46%
Altre iniziative hanno maggiore priorità	7%	14%	31%	30%	18%	49%	46%
L'infrastruttura non è sufficientemente integrata per procedere	9%	14%	30%	32%	14%	49%	41%
Difficoltà di definizione della priorità dei casi d'uso a cui applicare i software di automazione	8%	15%	33%	31%	14%	48% B	37%
Difficoltà nella misurazione del ROI	7%	18%	31%	29%	15%	44%	43%
Difficoltà nella scelta del fornitore adeguato	10%	16%	31%	26%	17%	42%	45%
Mancanza di KPI essenziali assegnati per definire il successo	9%	16%	32%	29%	13%	42%	44%
Sostegno insufficiente nella nostra org./scetticismo fra i dirigenti quadro	9%	20%	30%	27%	13%	39%	43%
Assenza di standard del settore	12%	20%	30%	25%	14%	39%	37%
Paura di blocco da fornitore	13%	19%	31%	26%	11%	38%	36%

Figura 10

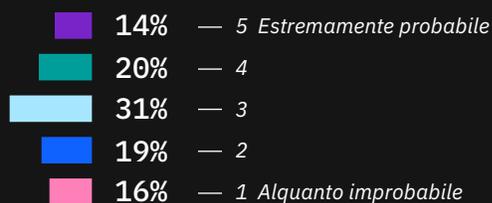
**D12.** Valuti in che misura ciascuna delle voci riportate di seguito ha rappresentato una sfida significativa per l'efficacia dell'adozione o dell'espansione del software di automazione [INSERIRE "RPA" SE UTENTE RPA] all'interno della sua organizzazione.

## Probabilità di passaggio a un altro fornitore di automazione/RPA il prossimo anno

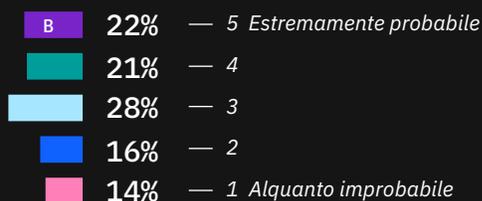
Totale n=604, utenti RPA n=189, utenti non RPA n=415

**A/B** Differenza significativa al livello del 95%

### Totale



### utenti RPA (A)



### utenti non RPA (B)

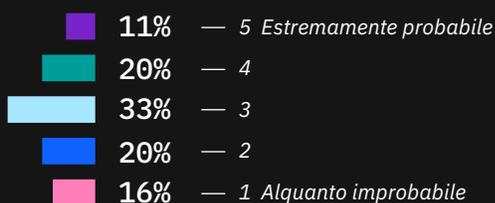


Figura 11

D16. Con quale probabilità passerà a un altro fornitore di automazione [INSERIRE "RPA" SE UTENTE RPA] il prossimo anno?

### Classifica delle caratteristiche del fornitore di automazione/RPA per importanza

Totale n=604, utenti RPA n=189, utenti non RPA n=415

	Al 1° posto	2°	3°	4°	5°
Assistenza tecnica	6%	11%	8%	7%	8%
Prezzo competitivo	9%	7%	8%	7%	8%
Integrazione semplice con i miei processi aziendali	11%	7%	8%	4%	7%
Scalabilità semplice	8%	8%	6%	7%	7%
Capacità di integrazione con i sistemi esistenti/legacy	5%	7%	7%	10%	7%
Misurazione del rendimento dell'investimento (ROI)	8%	8%	5%	8%	6%
Capacità di soddisfare i nostri requisiti normativi e di conformità	6%	5%	8%	8%	7%
Rapporti commerciali agevoli	8%	5%	7%	8%	5%
Integrazione di funzionalità AI	7%	7%	6%	5%	6%
Competenze nel settore	7%	6%	7%	5%	6%
Competenze nei processi	6%	5%	5%	6%	7%
Fornisce sicurezza leader di mercato	4%	5%	4%	7%	6%
Usato/scelto da molte aziende famose	3%	6%	4%	4%	4%
Ampio portfolio di soluzioni di automazione	3%	4%	3%	4%	6%
Casi d'uso pertinenti	3%	4%	4%	4%	3%
Rapporto esistente con il fornitore	4%	2%	4%	3%	2%
Uso di un approccio agnostico (open standard/open source)	2%	2%	3%	3%	3%

Figura 12

**D15.** *Fra quelli che seguono, quali sono le caratteristiche più importanti nella scelta di un fornitore di automazione [INSERIRE "RPA" SE UTENTE RPA]? Scelga dall'elenco le 5 caratteristiche più importanti e le classifichi dalla più importante alla meno importante.*

## Classifica dell'importanza delle caratteristiche del fornitore di automazione/RPA (% dei primi 5)

<b>A/B</b>	Differenza significativa al livello del 95%
------------	---

	TOTALE	RUOLO	
		IT (A)	LOB (B)
Assistenza tecnica	41%	38%	44%
Prezzo competitivo	40%	36%	44% A
Integrazione semplice con la mia azienda	38%	36%	40%
Scalabilità semplice	37%	41% B	32%
Capacità di integrazione con i sistemi esistenti/legacy	36%	33%	39%
Capacità di soddisfare requisiti normativi e di conformità	34%	33%	36%
Misurazione del rendimento dell'investimento (ROI)	34%	35%	33%
Rapporti commerciali agevoli	33%	31%	36%
Integrazione di funzionalità AI	31%	33%	28%
Competenze nel settore	31%	31%	30%
Competenze nei processi	29%	28%	31%
Fornisce sicurezza leader di mercato	26%	30%	23%
Usato/scelto da molte aziende famose	22%	24%	19%
Ampio portfolio di soluzioni di automazione	20%	18%	21%
Casi d'uso pertinenti	19%	19%	18%
Rapporto esistente con il fornitore	16%	17%	16%
Uso di un approccio agnostico (open standard/open source)	14%	17% B	10%

Figura 13

**D15.** *Fra quelli che seguono, quali sono le caratteristiche più importanti nella scelta di un fornitore di automazione [INSERIRE "RPA" SE UTENTE RPA]? Scelga dall'elenco le 5 caratteristiche più importanti e le classifichi dalla più importante alla meno importante.*

Fattori determinanti per il cambio di fornitore (fra coloro che probabilmente effettueranno il passaggio nel giro di un anno)  
Totale n=207, utenti RPA n=80, utenti non RPA n=127

**A/B** Differenza significativa al livello del 95%

	utenti RPA (A)	utenti non RPA (B)
Migliore funzionalità per soddisfare le nostre esigenze	29%	43% A
Capacità di personalizzazione/flessibilità	36%	36%
Ricerca di un prezzo migliore	30%	39%
Capacità di gestire progetti dall'inizio alla fine, dalla strategia all'implementazione	38%	29%
Necessità di un servizio e assistenza clienti migliore	28%	35%
Ricerca di migliori prestazioni dei prodotti	31%	32%
Capacità di supportare e integrare la nostra tecnologia complessiva	31%	31%
Migliori funzionalità di sicurezza	34%	27%
Necessità di una soluzione più semplice da usare/imparare	28%	29%
Conoscenze normative e di conformità	25%	29%
Necessità di una distribuzione/supporto globale	31%	24%
Conoscenze/offerta specifiche del settore	30%	24%
Offerta o caratteristiche all'avanguardia/innovative	25%	26%
Cadenza migliore degli aggiornamenti	29%	23%
Desiderio di compatibilità con altre infrastrutture	21%	24%
Desiderio di consolidamento su un'altra piattaforma e/o suite o prodotti	29%	18%
Passaggio ad altra piattaforma cloud/altro fornitore di servizi cloud	33% B	16%
Respiro dell'ecosistema	24%	20%

Figura 14

D17. [CHIEDERE SE D16=4-5] Quali fattori la stanno spingendo a cambiare fornitore?

## Dove vengono distribuite le soluzioni di automazione

Totale n=604, utenti RPA n=189, utenti non RPA n=415

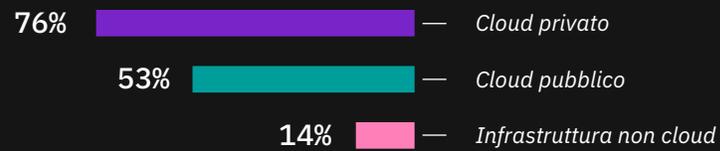


Figura 15

D22. Dove distribuisce le soluzioni di automazione?

## Stesso fornitore o fornitori diversi per le soluzioni di automazione/cloud

Totale n=604, utenti RPA n=189, utenti non RPA n=415

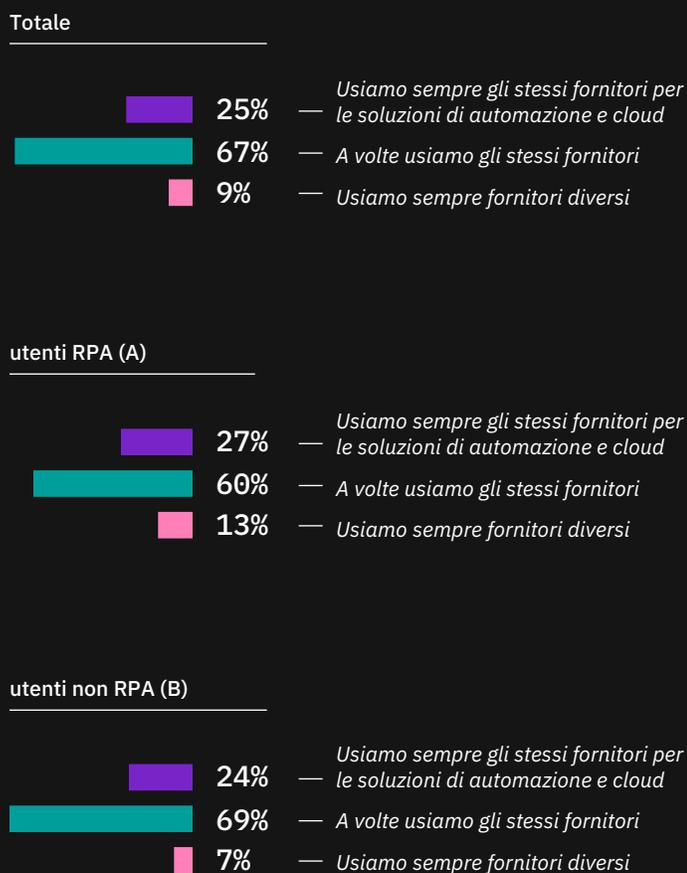


Figura 16

D21. Usa lo stesso fornitore oppure fornitori diversi per le soluzioni di automazione e cloud?

## Preferenza per soluzioni di automazione singole vs. multiple (piattaforma vs. “best of breed”)

Totale n=604, utenti RPA n=189, utenti non RPA n=415

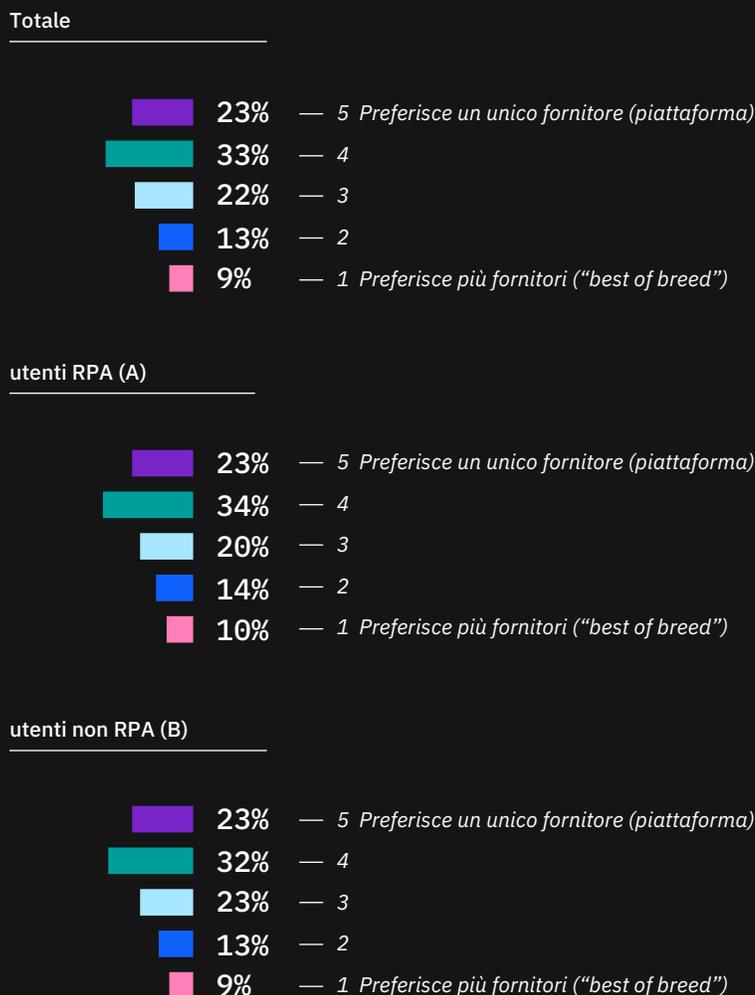


Figura 17

D20. Preferisce acquistare soluzioni di automazione da un unico fornitore (piattaforma) o da più fornitori (approccio “best of breed”)?