

# Reinventare il business con l'automazione

L'automazione aziendale digitale aiuta ad adattare le vostre operazioni, a migliorare le esperienze dei clienti e a controllare i costi



---

## Caratteristiche principali

- Applicare l'automazione per raggiungere la trasformazione digitale e migliorare l'esperienza cliente
  - - Adattare le operazioni commerciali per aiutare a rendere la vostra organizzazione più flessibile e competitiva
  - Aiutare a produrre un lavoro migliore nelle attività di back e front office con l'automazione dei processi e dei task, l'acquisizione automatica dei dati e altro ancora.
- 

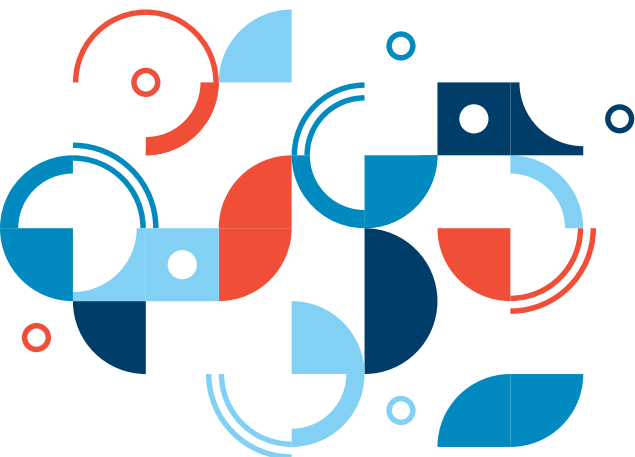
## L'automazione aziendale non è più quella di una volta

Oggi, sia nel business che nella tecnologia, l'automazione velocizza funzioni che solo poco tempo fa sembravano impossibili da automatizzare. Ma ciò che conta di più è che, in tutte le operazioni di un'azienda, dalla concessione dei prestiti e la cura del paziente alla conformità normativa e al servizio clienti, l'automazione aumenta la capacità di un'organizzazione di adattare ed eseguire più lavoro in modo più rapido ed efficace, senza dover ricorrere a personale aggiuntivo.

In effetti, molte organizzazioni stanno passando da processi manuali high-touch a operazioni digitali e l'automazione si sta evolvendo in qualcosa di completamente nuovo. L'automazione ora comprende molti nuovi strumenti, dall'intelligenza artificiale all'automazione robotica dei processi. Questi strumenti sono progettati per migliorare la produttività dei dipendenti, potenziare il processo decisionale e contribuire all'ottimizzazione dei sistemi. Come risultato, oggi l'automazione è più che mai un investimento di valore per un numero di processi sempre maggiore.

Nel tempo, l'automazione è andata oltre il semplice raggiungimento di guadagni in termini di costi ed efficienza, fino a concentrarsi sul cliente per migliorare l'esperienza di ogni utente. Le competenze sono passate dalla gestione dell'automazione "meccanica" di attività ripetitive alla gestione di un'ampia gamma di stili e di scenari di lavoro a livello aziendale. L'automazione ha imparato a fare di più che seguire semplicemente i processi prescritti.

In questo documento si fornisce dapprima una panoramica su come l'automazione è cambiata man mano che le aziende si sono trasformate in organizzazioni digitali. Si esamina poi quali utenti sono interessati da questi cambiamenti (virtualmente tutti) e perché questi cambiamenti sono una buona cosa (si ottiene un lavoro migliore). Si tratta di un'immersione più profonda nel modo in cui l'automazione fornisce capacità specifiche per operazioni di business specifiche, dalla gestione del flusso di lavoro alla presa di decisioni in tempo reale. Infine si conclude presentando la piattaforma "Digital Business Automation" completamente integrata di IBM® che riunisce le principali competenze di automazione per consentire alle aziende di trasformare la loro organizzazione in modo digitale di conseguenza.



## In tutti i settori industriali, i motivi per passare all'automazione stanno cambiando

L'uso tradizionale dell'automazione aziendale ha contribuito a ridurre i costi grazie a una maggior efficienza, velocità e coerenza delle operazioni. Negli ultimi anni, tuttavia, si è assistito ad un rapido spostamento all'uso dell'automazione per realizzare una trasformazione digitale a livello di organizzazione che non solo può adattare le operazioni, ma può anche raggiungere obiettivi che vanno dal miglioramento dell'esperienza dei clienti alla gestione del carico di lavoro della supply chain.

Un recente studio sui leader della trasformazione digitale condotto da Forrester Consulting ha rivelato che in soli due anni la riduzione dei costi è passata dall'obiettivo primario più citato per il miglioramento dei process al solo quarto motivo più citato.<sup>1</sup> Al posto del risparmio sui costi, la trasformazione digitale, seguita da vicino dal miglioramento dell'esperienza cliente, è diventata l'obiettivo principale per il miglioramento del business.<sup>1</sup>

Riconoscendo anche l'enorme potenziale e la crescita dell'automazione, la società di consulenza McKinsey & Company ha recentemente concluso che nel 60% dei posti di lavoro in tutto il mondo, fino al 30% delle attività può essere automatizzato.<sup>2</sup>

## Oggi l'automazione si concentra sulla crescita del business e sull'adattamento del carico di lavoro

Oggi l'automazione è progettata per aumentare la quantità e la qualità del lavoro che un'organizzazione può gestire. Ciò diventa fondamentale quando i conteggi possono essere statici ma il carico di lavoro deve aumentare per soddisfare le offerte, le richieste dei clienti e le fluttuazioni stagionali. Anche rimanere competitivi richiede un certo adattamento, soprattutto perché altre organizzazioni dello stesso settore cercano vantaggi lanciando nuove esperienze clienti che vengono replicate digitalmente e facilmente molte migliaia di volte utilizzando processi automatizzati.

Per l'azienda che si adatta con successo, soprattutto in settori che operano in modo completamente digitale come il commercio o l'intrattenimento online, i risultati possono essere sorprendenti. La capacità di adattare le operazioni usando l'automazione in queste aziende può aumentare il fatturato per dipendente da centinaia di migliaia di dollari a milioni di dollari. Nel processo, la qualità spesso migliora. In realtà, in quasi tutti i settori industriali, l'uso della moderna automazione significa che l'aumento della redditività e della qualità vanno di pari passo.

Tra i suoi clienti, IBM vede una stretta correlazione tra la crescita della trasformazione digitale e i vantaggi offerti dall'automazione.

- [Dopo aver automatizzato i processi e le regole di business, PNC Financial Services Group negli Stati Uniti ha registrato una riduzione dell'80-90% del numero di richieste di prestiti che richiedono una revisione manuale.](#)
- [Il National Health Service Blood and Transplant britannico ha automatizzato oltre il 40% del rigoroso processo di assegnazione dei trapianti di cuore in meno di sei mesi utilizzando una soluzione di automazione basata su cloud.](#)
- [Il Gruppo Carlsberg - Danimarca ha utilizzato l'automazione per ridurre di oltre il 90% le ore di back-office dedicate all'elaborazione degli ordini, eliminando virtualmente gli errori d'ordine.](#)
- [Ferservizi, un fornitore di servizi di back-office del principale operatore ferroviario italiano, ha sostituito le operazioni manuali con l'elaborazione digitale per oltre 400.000 fatture e un milione di buste paga all'anno.](#)

## L'automazione offre vantaggi a tutte le operazioni aziendali

Le operazioni aziendali che più comunemente vengono rinegoziate per utilizzare le tecnologie digitali sono quelle che supportano l'esperienza cliente. Forrester Consulting indica, infatti, che in base alla sua ricerca "la trasformazione digitale e l'esperienza cliente sono al centro del miglioramento dei process"<sup>1</sup>

Mentre l'automazione dei processi di front-office, tuttavia, può migliorare il contatto esterno con i clienti e l'ecosistema dei partner, l'automazione dei processi di back-office può anche migliorare le attività interne non rivolte ai clienti. Il risultato è che, in tutti i settori industriali, le operazioni aziendali traggono vantaggio dalla capacità di adattarsi a ciò che l'automazione offre, compresi scenari quali:

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

## Le funzionalità integrate nell'automazione aiutano a produrre un lavoro migliore

Le organizzazioni di successo si avvicinano all'automazione cercando di comprendere come lavorano le persone, in modo da applicare questa conoscenza alle tecnologie digitali. La capacità di estrarre informazioni da testi, immagini o altri contenuti non strutturati può essere paragonata al modo in cui gli occhi raccolgono informazioni; la capacità di coordinare le diverse nature del lavoro ripetitivo e del lavoro intellettuale può essere paragonata al modo in cui il sistema nervoso centrale gestisce contemporaneamente input diversi.

Il lavoro digitale, tuttavia, va oltre i compiti della singola persona per arrivare all'enorme volume di lavoro e alla gamma di stili di lavoro dell'azienda. Automatizzare ogni stile aiuta le imprese a trasformarsi per ottenere di più e fare meglio.

Un modo utile per affrontare il lavoro che cambia è quello di strutturare l'automazione intorno a due caratteristiche fondamentali: il volume e l'unicità del lavoro. Il lavoro di grande volume è spesso ripetitivo: compiti che vengono gestiti in modo simile, migliaia se non centinaia di migliaia di volte al giorno. Compiti altamente unici sono spesso lavori a tantum: compiti che sono meno numerosi e che spesso esigono attività specializzate.

Rappresentate graficamente, queste caratteristiche diventano assi x e y, rivelando cinque stili di lavoro che le organizzazioni gestiscono con l'aumentare del volume e dell'unicità. Questi stili di lavoro e i vantaggi che essi possono ricavare dall'automazione sono:

- **Lavoro ripetitivo:** questo lavoro richiede poco o nessun giudizio umano o interpretazione, ma è fondamentale per la gestione di un'azienda. Sia che si tratti di attività di routine, come l'elaborazione delle fatture e dei pagamenti, o di decisioni fondamentali, come la determinazione di una polizza assicurativa che includa eventuali clausole aggiuntive, le attività di routine possono essere automatizzate utilizzando dei robot che sostituiscono i dipendenti, liberandoli per altri lavori.
- **Lavoro amministrativo:** Questo lavoro a medio spettro è tipicamente a basso volume e solo moderatamente unico. Comprende le attività quotidiane che si svolgono in ogni azienda, come ad esempio la revisione e l'approvazione di documenti e polizze, che possono essere entrambi migliorati dall'automazione. Possono essere automatizzate anche le componenti di altre attività amministrative, come ad esempio seguire le politiche di governance per contribuire a garantire la conformità normativa.
- **Lavoro dipartimentale:** Lo sviluppo del lavoro amministrativo prevede compiti che possono essere critici per una particolare divisione, ma che non riguardano l'intera organizzazione. Poiché il loro lavoro ha un obiettivo specifico, i dipendenti spesso cercano di gestirlo creando fogli di calcolo o utilizzando la posta elettronica per applicazioni specifiche di un dato dipartimento. L'automazione non solo può fornire un modo più rapido e semplice per gestire il carico di lavoro, ma può anche contribuire a garantire la coerenza all'interno dell'organizzazione.

• **Lavoro inter-aziendale:** Questi compiti non comprendono solo stili di lavoro che vanno dal lavoro di grande volume al lavoro altamente unico, ma interessano anche altre divisioni dell'organizzazione. Lavori come l'approvazione delle richieste di prestiti che coinvolgono più funzioni in tutta l'azienda possono avere anche un impatto significativo sulla redditività. Tuttavia, quanto più unici diventano, tanto più difficile e costoso è il loro completamento manuale. L'automazione può aiutare a velocizzare l'elaborazione per ottenere maggiori profitti.

• **Lavoro esperto:** Questa categoria comprende i lavori solitamente più qualificati, unici e di maggior valore di un'organizzazione. Anche il lavoro esperto può essere migliorato in quanto l'automazione può aumentare la produttività grazie alla raccolta e all'interpretazione dei dati a una velocità e su una scala che gli individui non sono in grado di gestire fisicamente da soli.

In definitiva, l'obiettivo dell'automazione digitale è quello di avvicinare tutti i membri dell'organizzazione al livello di esperti, fornendo loro maggiori competenze e consentendo loro di utilizzare tali competenze in modo più efficace.

### L'automazione per ogni stile di lavoro



Affrontando ed ampliando le competenze dei singoli stili di lavoro, l'automazione può migliorare significativamente le operazioni in tutta l'azienda.

## Il software di automazione dà la possibilità di trasformare il lavoro

La digitalizzazione e l'automazione delle operazioni in tutta l'azienda si concentrano su cinque aree chiave: task, contenuti, flusso di lavoro, decisioni e acquisizione dei dati. Tutte queste aree esistono in ogni organizzazione e possono beneficiare della potenza combinata della trasformazione digitale e delle nuove capacità di automazione.

### Task

Ogni organizzazione svolge un lavoro che cambia poco nel tempo o da progetto a progetto. Questi task ripetitivi, insieme a quelli che si svolgono in background, come ad esempio la ricerca degli account, esigono un'automazione utilizzando un software per l'automazione robotica dei process. Quando il software si occupa di questo lavoro, i dipendenti possono passare a lavori più importanti. Nel frattempo, i compiti ripetitivi vengono eseguiti più velocemente, in alcuni casi in appena un minuto piuttosto che venti, con un tasso di errore prossimo allo zero.<sup>3</sup>

### Contenuto

Un'azienda digitalmente esperta si basa sui contenuti, sia strutturati in database che in volumi in rapida crescita di contenuti non strutturati in documenti aziendali, fotografie, e-mail, file audio e video e social media. Tutti questi dati e informazioni che vengono creati devono essere gestiti, diffusi e memorizzati. Inoltre, ogni fase del ciclo di vita dei contenuti può utilizzare una diversa componente di automazione. Lo stesso vale per l'utilizzo dei contenuti. Attingere a dati precedentemente inutilizzati e promuovere la collaborazione tra dipendenti è ciò che conta di più quando si usano i dati aziendali. Anche garantire l'accesso alle informazioni e tutelare la privacy e la sicurezza sono esigenze importanti. L'automazione aziendale può rispondere a tutte queste esigenze.

### Flusso di lavoro

Mentre un task si concentra su un particolare elemento di lavoro e il contenuto definisce i materiali digitali utilizzati per fare business, un flusso di lavoro riunisce insieme queste fasi per creare processi end-to-end (E2E). Una richiesta di prestito, ad esempio, può prevedere decine di passaggi, ognuno dei quali può essere non molto importante e di routine, ma il risultato finale del flusso di lavoro può dare risultati fondamentali per un cliente. L'automazione delle fasi del flusso di lavoro aumenta l'agilità, la visibilità e la coerenza di centinaia di processi per operazioni fluide a vantaggio sia dell'azienda che del cliente. Può anche rivelare dei modelli nei flussi di lavoro, nei prodotti e nei servizi che possono essere migliorati.

### Decisioni

Un'azienda prende migliaia di decisioni operative al giorno, ma relativamente poche sono basate esclusivamente sul giudizio personale. La maggior parte di esse comporta un lavoro dettagliato e ripetitivo condotto secondo le politiche aziendali o le normative di settore, applicando regole di business accuratamente perfezionate. Queste decisioni aziendali ripetibili possono essere catturate e automatizzate per migliorare la reattività, ridurre al minimo i rischi di conformità e semplificare i processi del flusso di lavoro. Separare le regole aziendali dalle applicazioni offre la flessibilità necessaria per rispondere rapidamente ai clienti e ai cambiamenti del mercato.

### Cattura

L'utilità del contenuto sta nelle informazioni che contiene, ma molte organizzazioni hanno così tanti contenuti che non riescono a trovare e ad estrarre le informazioni di cui hanno bisogno. La sfida si fa più grande col passare del tempo, poiché le aziende si affidano non solo al testo stampato e digitale, ma anche a video, audio, fotografie e immagini grafiche. Estrarre informazioni e approfondimenti da tutto questo può essere un fattore essenziale per il successo dell'azienda. L'automazione dell'acquisizione dei dati da file al punto di ingresso nell'azienda estrae le informazioni rilevanti a una velocità che è impossibile da raggiungere per un essere umano.

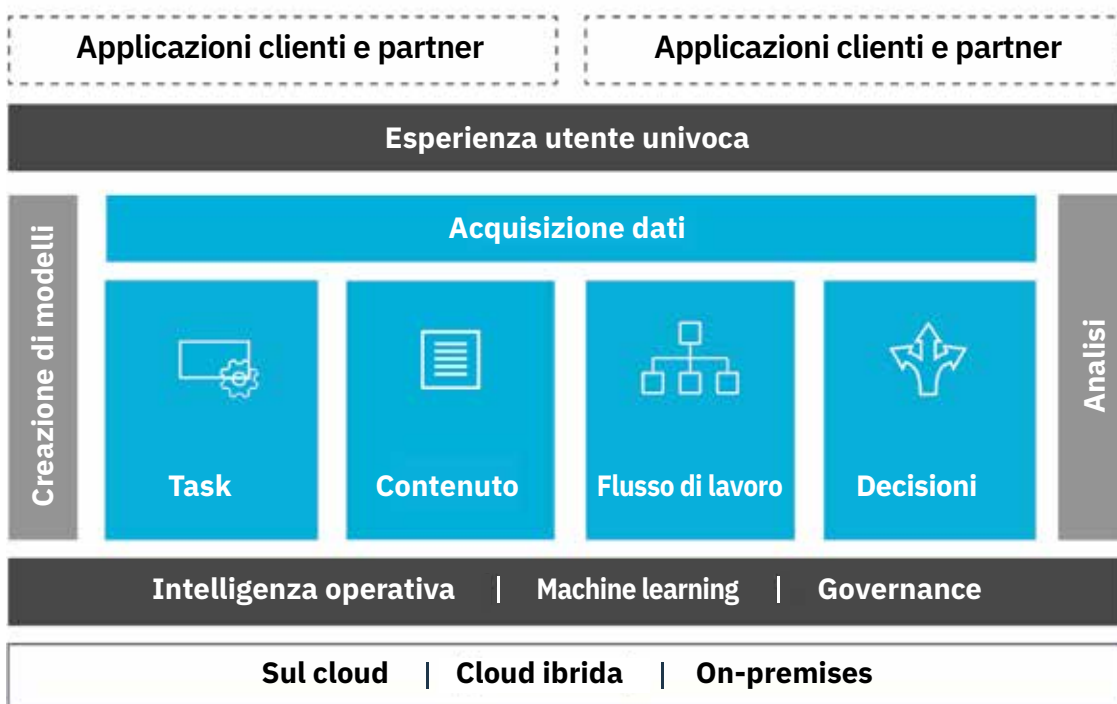
### Presentazione della piattaforma “Digital Business Automation” di IBM

L'approccio di IBM per aiutare le organizzazioni a raggiungere i loro obiettivi automatizzando le operazioni aziendali digitali è quello di creare una piattaforma software integrata che consenta alle organizzazioni di digitalizzare e coordinare più competenze. IBM si occupa di ciascuna delle aree principali in cui l'automazione offre vantaggi in termini di attività, contenuti, flusso di lavoro, decisioni e acquisizione dati in modo tale da consentire ai clienti di utilizzare una qualsiasi di queste aree come punto di ingresso nelle competenze della piattaforma, combinandole a seconda delle necessità e dei problemi che l'azienda si trova ad affrontare.

Grazie alle sue competenze integrate, la piattaforma “Digital Business Automation” di IBM può coordinare nuove competenze con l'infrastruttura esistente dell'utente: acquisire dati e gestire i contenuti per le esigenze di gestione di una compagnia assicurativa, cercare file per dati rilevanti, gestire i processi aziendali necessari per completare un sinistro e prendere decisioni basate sulle politiche aziendali.

Le operazioni aziendali possono essere automatizzate per completare le varie fasi senza l'intervento umano oppure per integrare le competenze dei dipendenti. Obiettivo: efficienza ottimale, velocità, precisione, servizio clienti e ricavi, il tutto in base a quanto necessario per il successo nell'odierno ambiente di business competitivo.

## La piattaforma “Digital Business Automation” di IBM



La piattaforma “Digital Business Automation” completamente integrata di IBM è stata progettata per aumentare la produttività dei dipendenti e rendere le operazioni aziendali più intelligenti.

La piattaforma IBM integrata fornisce vantaggi significativi rispetto alle soluzioni di automazione, tra cui un'esperienza utente univoca per la coerenza tra le operazioni, competenze e risorse riutilizzabili che gli utenti possono condividere tra le offerte della piattaforma e servizi della piattaforma che consentono analisi e approfondimenti con l'intelligenza operativa.

### Conclusioni

La digitalizzazione sta cambiando la natura del lavoro, della forza lavoro e, nel processo, di intere organizzazioni. Aggiungendo l'automazione come elemento chiave di questa trasformazione, le aziende possono ottenere benefici significativi in termini di velocità, precisione e convenienza delle operazioni aziendali. È importante sottolineare che esse possono raggiungere il livello di automazione necessario per competere nell'attuale panorama commerciale e la capacità di applicare l'automazione a qualsiasi stile di lavoro, dai compiti ripetitivi e meccanici ai lavori con conoscenze specialistiche. Dall'estrazione di dati da contenuti non strutturati al prendere decisioni basate su politiche che aiutano a garantire la conformità normativa; gli approcci moderni all'automazione vanno ben oltre il risparmio sui costi o l'alleggerimento dei carichi di lavoro. Essi contribuiscono a ottimizzare il rapporto tra dipendenti e ricavi con una piattaforma integrata che comprende ed amplia le competenze dei dipendenti, che possono lavorare in modo più efficace e contribuire a creare un'azienda più competitiva.

### Per saperne di più

Per saperne di più sulla piattaforma Digital Business Automation di IBM, visitate: [ibm.biz/automation-platform](https://ibm.biz/automation-platform)

Inoltre, IBM Global Financing offre una serie completa di opzioni di pagamento per consentirvi di acquisire la tecnologia necessaria per espandere il vostro business. Forniamo una gestione completa del ciclo di vita dei prodotti e servizi IT, dall'acquisizione allo smaltimento. Per ulteriori informazioni, visitate il sito Web:

[ibm.com/financing](https://ibm.com/financing)



---

**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](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

Cloud è un marchio o un marchio registrato di TWC Product and Technology, LLC, una società IBM.

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

<sup>1</sup> **Forrester Consulting, 'Process Excellence in The Digital Age Of The Customer: The Transition From Business Process Management to Digital Process Automation,' uno studio commissionato condotto da Forrester Consulting a nome di IBM, novembre 2017.**

[https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S\\_PKG=ov62594](https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S_PKG=ov62594)

<sup>2</sup> **McKinsey Global Institute, 'Technology, jobs and the future of work,' McKinsey & Company, Maggio 2017.**

<https://www.mckinsey.com/global-themes/employment-and-growth/technology-jobs-and-the-future-of-work>

<sup>3</sup> **In base all'esperienza cliente IBM.**



Please Recycle