

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

L'automazione dei processi per valorizzare
la componente umana del lavoro 4.0.

DI COSA PARLIAMO?

| | | |
|----------|--|-----------|
| | In breve | 3 |
| 1 | Cos'è l'RPA e quali sono le sue classificazioni? | 4 |
| 2 | Come funziona? | 7 |
| 3 | Cosa significa l'RPA per la tua organizzazione? | 11 |
| 4 | Il valore dell'RPA | 15 |
| 5 | Quali processi sono rilevanti per l'RPA? | 19 |
| 6 | Il corretto percorso di evoluzione verso l'RPA | 22 |
| 7 | Cosa facciamo? Engineering D.HUB è un Certified RPA Center of Excellence (CoE) internazionale | 27 |
| 8 | Il Futuro dell'RPA | 32 |

AUTORI



Laura Borghesan

Head of the RPA Centre of Excellence,
Certified Project Manager (PMP),
Engineering D.HUB

Laura è una professionista qualificata con una vasta e profonda esperienza nel settore dell'information technology e del software. Esperta in RPA, Sistemi di Pagamento, Processi Operativi, crede fermamente nella leadership e nella motivazione dei dipendenti attraverso il coinvolgimento e la condivisione che riunisce i gruppi di persone nei team di produzione. Laura ha capacità analitiche naturali in grado di valutare i requisiti o i problemi tecnici e di business e trovare soluzioni specifiche, migliorare i processi e creare innovazione.

✉ laura.borghesan@eng.it

 [Laura Borghesan](#)



Danilo Valdati

Direzione Sales Specialist,
Engineering D.HUB

Trent'anni di esperienza nella vendita di tecnologie e soluzioni di valore sul mercato interno, nel settore della pubblica amministrazione e quello bancario. Propensione a identificare in anticipo nuove esigenze e nuove opportunità, spesso partendo da zero come per la Robotic Process Automation iniziata in Italia nel 2012, riuscendo ad acquisire i primi clienti già nel 2013. Oggi questa Practice RPA è focalizzata sul portafoglio digitale di Engineering D.HUB con clienti rilevanti appartenenti a tutti i settori.

✉ mariodanilo.valdati@eng.it

 [Danilo Valdati](#)



Kiran Kumar

RPA Leader, Engineering D.HUB

Ha oltre 8 anni di esperienza nell'automazione di processi software attraverso RPA e lo sviluppo di framework di test di regressione automatizzati. Kiran ha lavorato come Solutions Architect e Program Manager per diverse società multinazionali durante il loro percorso di Trasformazione Digitale. Kiran sta al passo con gli ultimi sviluppi del mondo dell'RPA ottenendo le certificazioni nei principali strumenti RPA sul mercato.

✉ Kiran.Kumar@eng.it

 [Kiran Kumar](#)



Pierluigi Pluviano

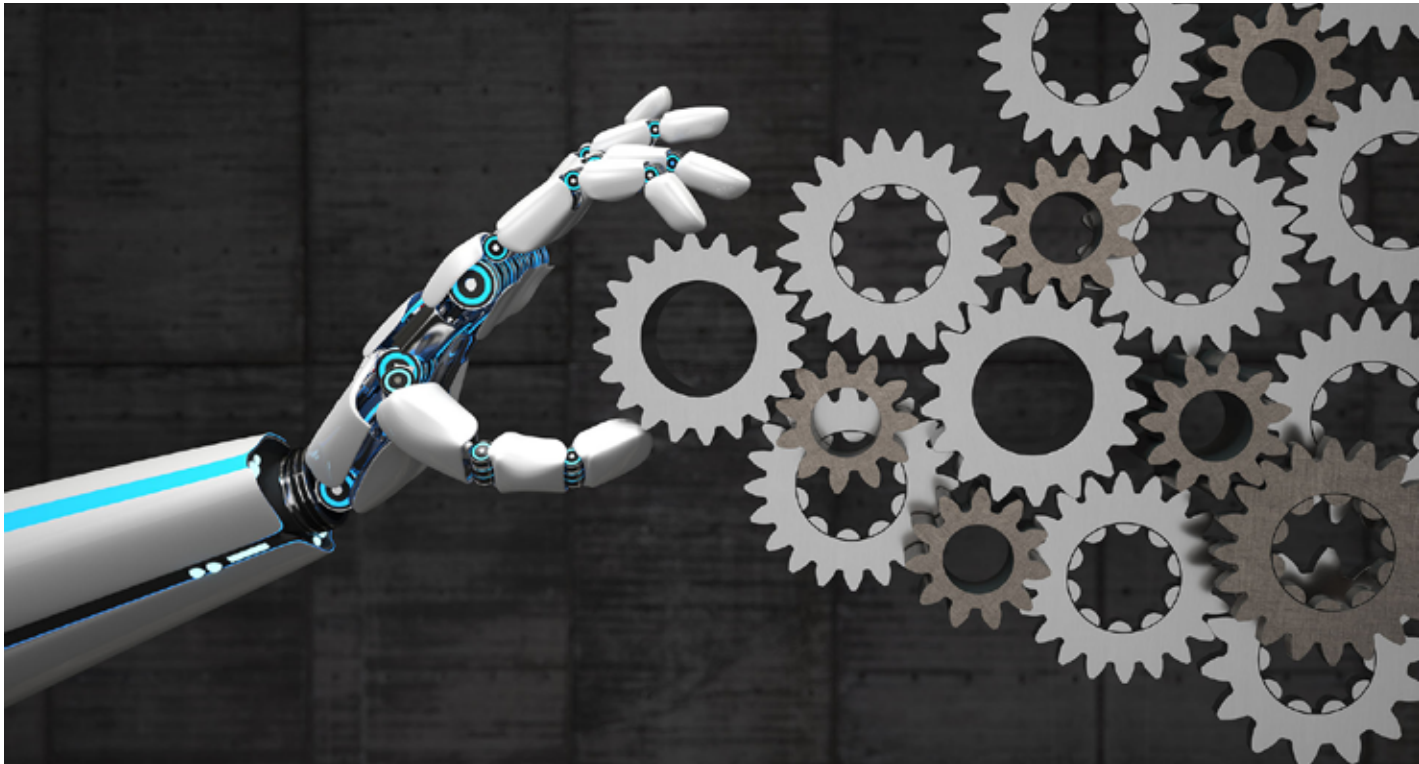
Process & Compliance Practice Director,
Nexen

Con oltre 30 anni di esperienza in Servizi di Consulenza, Pierluigi ha lavorato per le più importanti istituzioni finanziarie italiane (banche, compagnie assicurative, SGR, SIM, ecc.). Ha una forte competenza in Process Redesign, Organizational Change, Robotic Process Automation and Compliance. Si occupa di Audit o Compliance per alcuni istituti finanziari.

✉ pierluigi.pluviano@nexen.it

 [Pierluigi Pluviano](#)

IN BREVE



Negli ultimi anni molte organizzazioni hanno compreso l'importanza di investire nell'automazione robotica dei processi (RPA - Robotic Process Automation). Nella pratica, però, i progetti basati su questa tecnologia sono vivi e dinamici e per questo richiedono cambiamenti e aggiornamenti costanti. Solo trovando il giusto approccio, le tecnologie più innovative e la metodologia più adatta è possibile assicurarsi un'implementazione corretta e di successo di questi progetti. Scopri in che modo scegliamo i processi rilevanti per la RPA, comprendine con noi il valore e definisci l'identità del partner in grado di affiancarti in un percorso di trasformazione basato su questa tecnologia.

Siamo un Centro di Eccellenza RPA, con un team dedicato e con le giuste competenze per supportare la Digital Transformation dei nostri clienti attraverso l'automazione robotica dei processi.

1

COS'È L'RPA E QUALI SONO LE SUE CLASSIFICAZIONI?

Robotic Process Automation è l'insieme di tecnologie che si occupano di automazione di processi lavorativi ripetitivi, massivi e inclini all'errore, mediante l'applicazione di tool con workflow «intelligenti».



L'RPA emula un "essere umano virtuale" portando a un livello superiore l'Intelligenza Artificiale e i sistemi esperti. Rispetto ai tradizionali sistemi di automazione, un robot ha infatti una tale capacità di adattamento a circostanze e situazioni da essere idoneo a quasi tutte le funzioni di un'organizzazione e in qualsiasi settore.

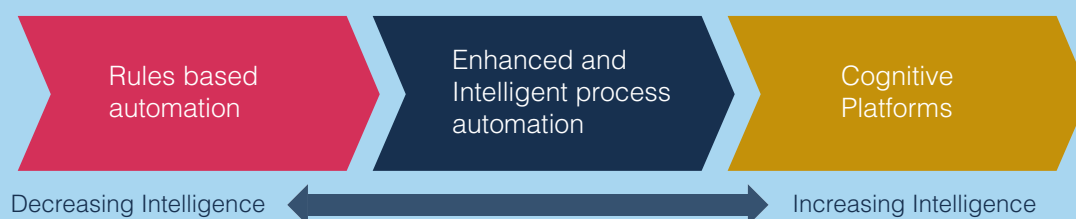
L'RPA ha infatti un ruolo primario nell'infrastruttura informatica di un'azienda, perché guida il software applicativo esistente in modo davvero intelligente, proprio come farebbe un utente umano e con gli stessi diritti di accesso. Questo permette a qualsiasi organizzazione di implementare in modo rapido ed efficiente la tecnologia, senza modificare i sistemi e i processi sottostanti e garantendo velocità e qualità delle lavorazioni desktop. Spostando su macchine robotiche tutte le attività ripetitive, massive e inclini all'errore, si permette poi agli utenti di concentrarsi sulle attività che richiedono ingaggio cognitivo e portano valore aggiunto.

Come i mercati e la tecnologia cambiano e si evolvono, così anche i sistemi e i processi. L'RPA consente alle aziende di reagire rapidamente, senza ricodificare o riconfigurare progetti o sviluppare nuove interfacce.

L'RPA è un framework di automazione e la sua infrastruttura supporta un servizio clienti, un help desk o un'area organizzativa integrandosi in modo intelligente ed efficace con le principali tecnologie di cognitive computing come AI, Machine Learning, OCR, NPL. L'RPA è dunque un importante fattore di innovazione nell'era della Trasformazione Digitale.

RPA Classificazione

Ci sono tre classi di RPA. La Classe I è l'automazione di processi di base e si concentra sulle attività che dipendono da dati strutturati (dati in fogli di calcolo, CSV e XML). L'implementazione e la gestione dell'automazione di Classe I sono quelle adottate sempre più frequentemente.



La Classe II è l'automazione avanzata e intelligente dei processi e funziona in gran parte con dati non strutturati come input (ad esempio, e-mail e documenti). Questo tipo di automazione può imparare dall'esperienza e applicare le conoscenze acquisite per elaborare requisiti diversi.

La Classe III riguarda le piattaforme cognitive e può comprendere le richieste dei clienti, eseguendo compiti che in precedenza richiedevano l'intervento umano.

Classi di RPA e relativi risparmi sui costi stimati:

| Level | Types of RPA technology | Description | Estimated cost saving |
|-----------|---|--|-----------------------|
| Class I | Basic process automation | Macros, screen scraping and business workflow technologies in the presentation layer; not integrated into the IT system. | 10%–20% |
| Class II | Enhanced and intelligent process automation | Technologies using natural language processing; able to understand unstructured data and apply it to process automation. | 35%–50% |
| Class III | Cognitive platforms | Cognitive computing systems that essentially attempt to solve problems in the same way as humans, by learning from experience and acting on that learning. | >60% |

2

COME FUNZIONA?

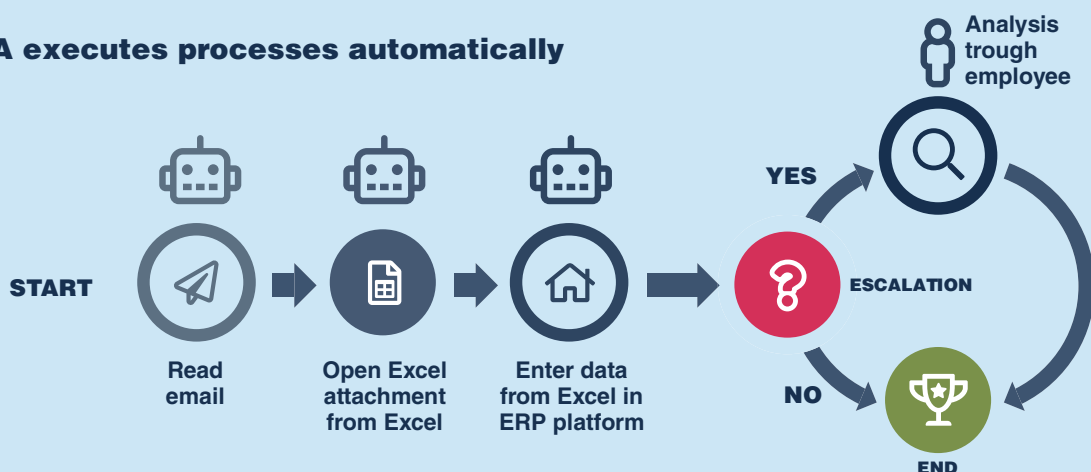


Generalmente gli utenti vanno sotto pressione quando devono svolgere grandi volumi di lavoro in multi-tasking. Questi tipi di attività, infatti, non solo demotivano le persone, ma sono anche facilmente suscettibili di errore.

Le soluzioni di automazione dei processi di Engineering consentono di:

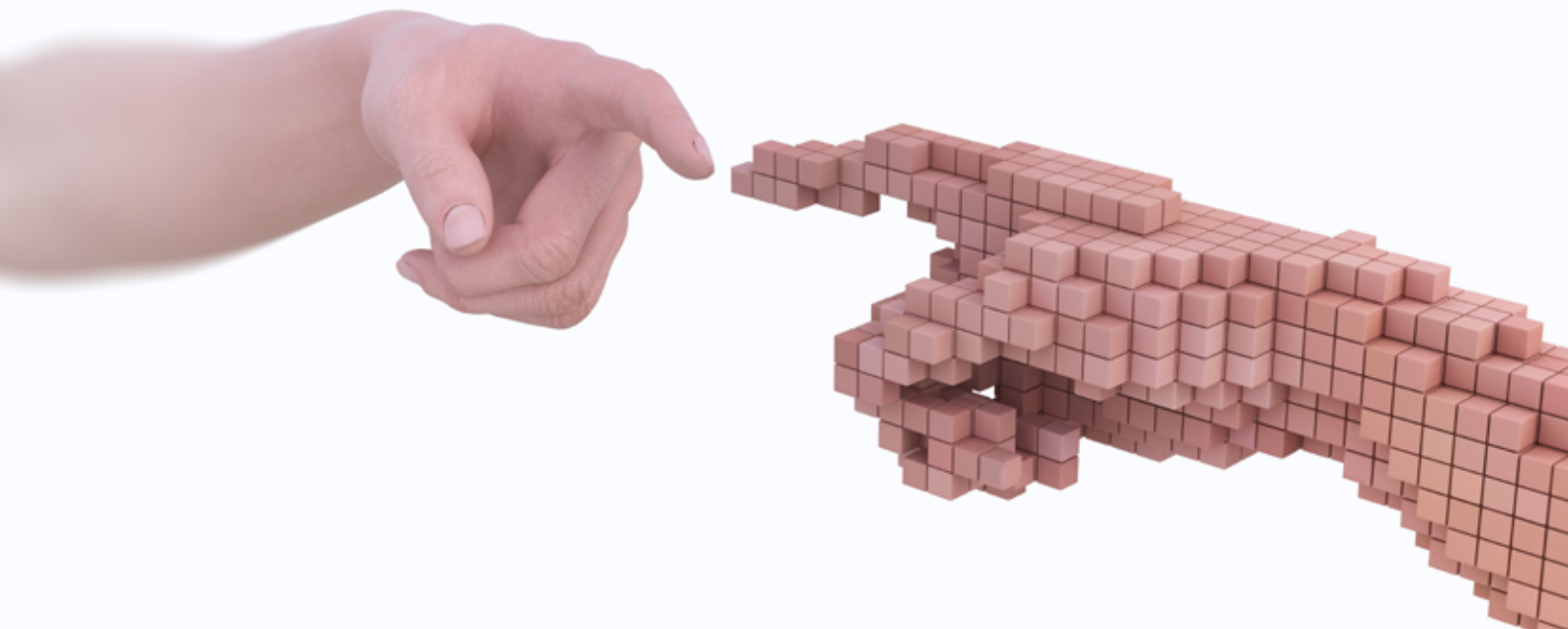
- ottimizzare i processi attraverso messaggi di orientamento contestualizzati, pop-up dinamici che indicano l'azione migliore, guidano e assistono gli utenti in tempo reale, creano i nodi decisionali, usano un design semplice e intuitivo con collegamenti rapidi ai dati per recuperare informazioni di dettaglio
- supportare il lavoro umano per renderlo più efficiente, preciso e veloce. Questo tipo di automazione, che costruiamo quotidianamente, è indicato anche come Attended Automation o Smart Virtual Assistant.

RPA executes processes automatically



La Robotic Process Automation può essere pensata come un utente virtuale: basata su server, automatizza processi completi che non richiedono una decisione o l'intervento umano. La nostra RPA funziona con le vostre applicazioni esistenti, indipendentemente dal processo ed eseguendo in automatico processi strutturati. Non è quindi necessario apportare modifiche ai sistemi, perché svolge il lavoro esattamente come se fosse uno dei tuoi

dipendenti. L'RPA può quindi automatizzare una varietà di processi per settore e per ruolo, in modalità trasversale.



La collaborazione di forza lavoro "umana e virtuale" supporta gli utenti, che possono così concentrarsi meglio sulle attività discrezionali e decisionali. Per questo motivo creiamo soluzioni di automazione collaborativa con una combinazione di Smart Virtual Assistant e Robotic Process Automation: un approccio all'interazione utente-robot, in cui la dimensione umana del lavoro diventa centrale e il robot è al servizio della persona. I nostri flussi di automazione empatici tra umani e robot hanno infatti l'obiettivo di automatizzare i processi per supportare le persone.

Un esempio di tale collaborazione tra "human e machine" è di un'azienda automobilistica giapponese. Uno dei pilastri del loro sistema di produzione è noto come Jidoka, o "Automazione con un tocco umano": il concetto è nato nei primi anni del 1900, quando il produttore ha inventato un telaio tessile che si fermava automaticamente ogni volta che si rompeva qualsiasi filo avvisando l'operatore, che poteva così intervenire puntualmente sul problema. Poiché il resto del processo era stato automatizzato, gli operatori potevano così utilizzare più macchine e impegnarsi solo quando avevano bisogno di risolvere un problema.

Fonte:
Jidoka – Toyota Production System Guide 2016



“

L'RPA fornisce un'assistenza veloce, guidata, diminuisce i tempi applicativi, agevola le risposte nell'interazione con clienti e controparti e rende agile il nostro lavoro valorizzando e migliorando le nostre performance su task più evoluti che richiedono il nostro ingaggio decisionale.

Loris Limonta

Head of Operations Virtual Unit Branch, Banca Popolare di Sondrio

3

COSA SIGNIFICA L'RPA PER LA TUA ORGANIZZAZIONE?

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION



Un progetto RPA consente all'organizzazione di semplificare i suoi processi operativi e di ottimizzare l'utilizzo del capitale umano attraverso l'automazione di attività ripetitive, a basso valore aggiunto o che presentano elevati rischi di errori operativi, migliorando in questo modo quelli con un valore aggiunto più elevato.

Le soluzioni RPA diventano così parte del processo di innovazione, digitalizzazione e trasformazione di un'azienda, che è in grado di raggiungere i seguenti obiettivi:

1

La conoscenza dettagliata dei processi svolti dalle strutture operative e la misurazione dell'impegno delle risorse, che sono strumenti utili per ogni valutazione riguardante le scelte organizzative e la presenza di possibili interventi di miglioramento.



2

La revisione, in tempi brevissimi e con risultati misurabili, dei processi aziendali.

3

La diffusione della cultura dell'evoluzione digitale, che permette di individuare le opportunità di semplificazione e automazione delle attività.



4

L'implementazione di un sistema di misure organizzative di efficienza, riutilizzabili nel tempo.



5

Uno sviluppo agile di procedure automatiche secondo un processo poco invasivo dei sistemi informativi e con un basso coinvolgimento di professionisti IT.

6

La possibilità di combinare sinergicamente RPA e altre piattaforme tecnologiche, come BPM, Document Management e strumenti specifici come lettori OCR.



4

IL VALORE DELL'RPA

ABBATTERE I COSTI OPERATIVI

Negli ultimi decenni l'outsourcing offshore è stata la strategia aziendale più seguita per ridurre i costi operativi, perché nei Paesi in via di sviluppo come l'India, il Bangladesh, il Vietnam e le Filippine il costo del lavoro è decisamente più basso che nei Paesi occidentali. Tra il 2000 e il 2010, per esempio, le multinazionali statunitensi hanno assunto circa 2,4 milioni di impiegati offshore e tagliato 2,9 milioni di posti di lavoro.

Uno dei più potenti vantaggi dell'RPA è la scalabilità del suo utilizzo in tutti i settori: può funzionare 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno con una precisione del 100%.

La tecnologia RPA ha però dimostrato di poter dimezzare il costo di un impiegato offshore a tempo pieno (FTE).

CAPACITÀ ANALITICA DEI DATI

Ogni volta che esegue un lavoro il robot genera dei registri di processo, che contengono molte informazioni di gestione da poter analizzare ulteriormente per la valutazione dei dati delle lavorazioni robotiche. Questo è possibile sia a livello micro che macro dei processi aziendali. Nella tracciabilità micro dei processi, l'RPA consente di tracciare le lacune e implementare le misure per consentire un'ulteriore ottimizzazione. Inoltre, attraverso metodologie e strumenti di process mining è possibile introdurre il concetto di "Process Intelligence", ovvero la raccolta e la presentazione di dati ai fini del supporto decisionale strategico sui processi, per averne un'analisi approfondita così da ottenere una visione degli scenari e dei tempi di elaborazione, delle eccezioni e dei livelli di servizio. La Process Intelligence offre al management una visione olistica di come funzionano i flussi di processo produttivi o improduttivi, mostra il percorso più veloce ed efficiente (indica per esempio che è stata rilevata una best practice come modello da replicare) o quale percorso è lento e richiede attenzione o un possibile re-design.

MIGLIORARE CONFORMITÀ ALLE NORMATIVE

Per le aziende la conformità alle normative è molto importante. Un processo completamente automatizzato RPA consente loro di tracciare ogni passaggio documentandolo sistematicamente, aiutandole a essere allineate alle normative di settore e di revisione. Inoltre, l'automazione assistita guida gli utenti in tempo reale e in modo contestuale, per garantirne la piena conformità alle normative, ai modelli e alle procedure specifiche all'interno dell'azienda.



AUMENTARE L'EFFICIENZA

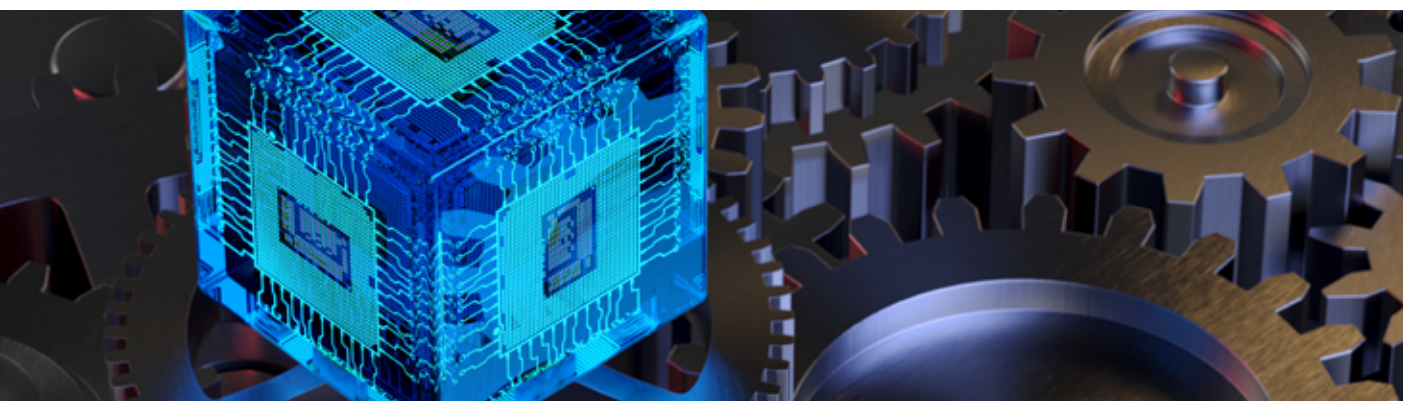
Un robot è in grado di funzionare tutto il giorno, tutti i giorni dell'anno e non prevede tempi di riposo. In genere, un singolo robot può sostituire da due a cinque FTE, può eseguire più lavoro in meno tempo, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, fornendo risultati con una precisione del 100%, ottenendo così il controllo dei requisiti delle risorse durante i periodi di picco di elaborazione.

AUMENTO DELLA PRODUTTIVITÀ DEGLI UTENTI

Mentre i robot gestiscono lavori ripetitivi e noiosi, gli utenti possono dedicare il proprio tempo a compiti complessi, aggiungendo valore ai processi esistenti. Possono inoltre essere coinvolti in attività che richiedono una maggiore interazione umana, come la risoluzione dei problemi e i processi decisionali. Tutto ciò, aggiungendosi all'aumento di produttività, avvantaggia l'organizzazione su una scala più ampia. Se utilizzata correttamente, l'automazione dei processi può quindi potenziare gli utenti e ridurre drasticamente gli errori di processo.

RIDURRE GLI ERRORI

Se il processo è correttamente ottimizzato e i suoi processi secondari sono mappati, i robot eliminano virtualmente gli errori di elaborazione. Tuttavia, richiedono test, addestramento e governance per ottenere i risultati desiderati.



INCREMENTO DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'automazione produce processi più efficienti e privi di errori, offrendo agli utenti più tempo per l'interazione diretta con i clienti, migliorando la customer experience e aumentando la soddisfazione dei clienti.

5

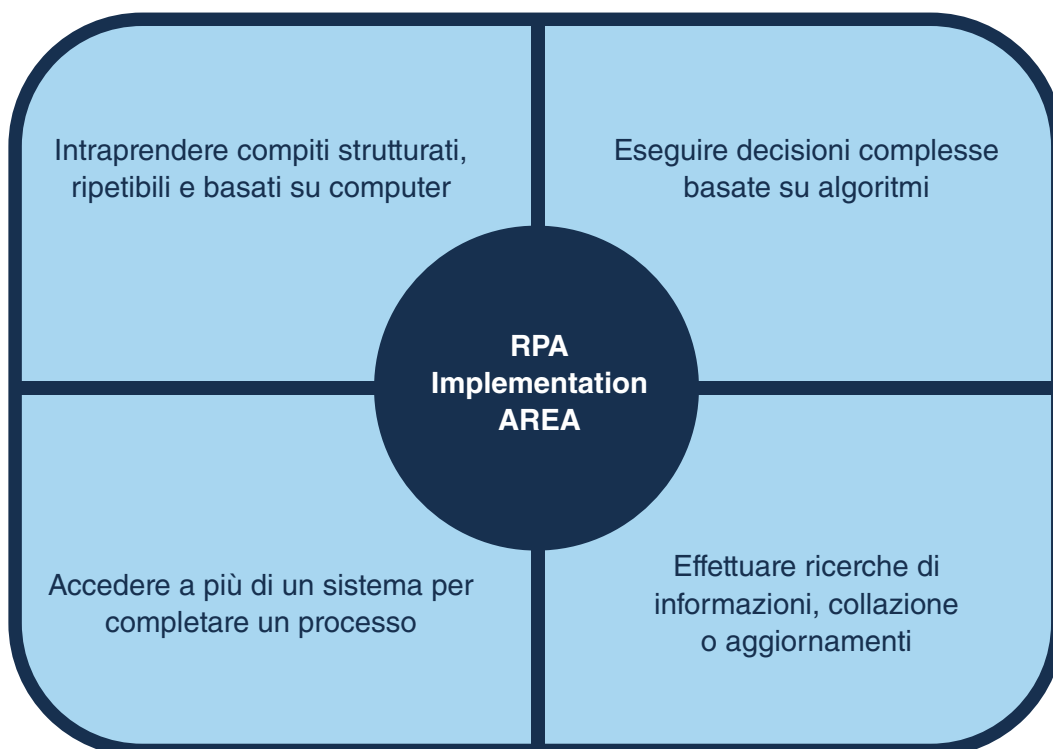
QUALI PROCESSI SONO RILEVANTI PER L'RPA?

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

Le organizzazioni stanno identificando costantemente i processi che possono essere automatizzati. I migliori candidati per l'RPA hanno le seguenti tre caratteristiche chiave:

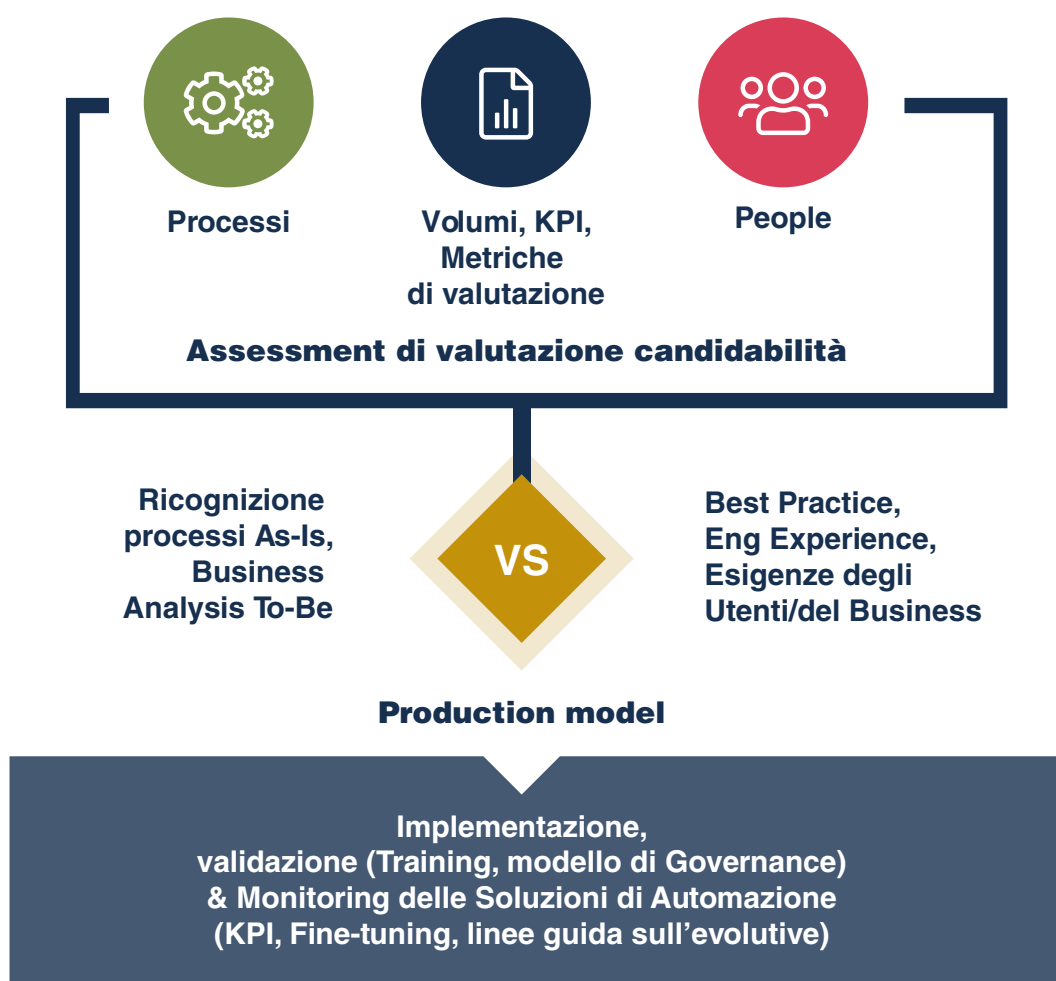
- hanno azioni coerenti e con passaggi ripetuti
- sono basati su modelli, con dati inseriti in campi specifici in modo ripetitivo
- sono basati su regole per consentire ai flussi decisionali di alternarsi dinamicamente.

La figura seguente illustra l'uso effettivo dell'RPA da parte di utenti e team di lavoro:



Il nostro approccio è orientato alla valutazione attraverso l'osservazione e l'analisi del processo diretto. Il framework si basa su diversi passaggi:

- 1** analisi dei processi per ottenere una mappa dettagliata delle attività
- 2** misurazione del tempo dei processi utilizzando l'osservazione e il colloquio con gli utenti e i responsabili di processo
- 3** studio dei risultati dell'analisi per trovare la complessità dell'RPA e i potenziali benefici
- 4** creazione di una heatmap decisionale dei processi eleggibili per l'RPA.



6

IL CORRETTO PERCORSO DI EVOLUZIONE VERSO L'RPA

Ogni percorso è unico e riflette le priorità strategiche. Anche le scadenze sono uniche e variano in base alle complessità del processo, alle risorse e ai requisiti di conformità. Abbiamo tuttavia identificato queste tre fasi come parte di ogni processo di evoluzione di RPA.

1 PILOT

Questo primo passo non si limita a dimostrare come l'RPA possa incrementare il successo, ma consente all'organizzazione di decidere il ruolo che lo strumento RPA deve svolgere nel suo percorso di Digital Transformation.

Prima di selezionare la tecnologia e il modello di implementazione, occorre identificare un partner competente e con esperienza di automazione e di RPA e che abbia talento e visione digitale.

In breve, le principali attività consistono nel:

- selezionare il partner che ti accompagna nella trasformazione del processo digitale usando l'RPA, costruendo un team di automazione e individuando lo sponsor RPA interno quale primo testimonial di questo cambiamento culturale: la service robots come driver di innovazione, qualificazione e aumento di produttività
- eseguire l'analisi dei processi con una o più aree operative, esaminare le attività manuali, verificare con gli utenti le loro aspettative e creare empatia scoprendo i processi che definiscono un modello efficiente di implementazione dell'RPA che spingeranno ad apprezzare la soluzione
- individuare l'area operativa con processi e sottoprocessi adatti per essere automatizzati e stabilire le priorità definendone uno come candidato pilota
- sviluppare framework deployment e modelli di communication e governance in accordo con lo sponsor RPA Cliente.

Un progetto pilota viene eseguito per la prima volta in produzione, in base al modello di implementazione dell'organizzazione che insieme al partner definisce l'applicazione dei requisiti, una progettazione dettagliata della soluzione, script di test e piani di implementazione.

Le prestazioni del pilota sono monitorate in base ai criteri definiti in fase di design. Inoltre, tutti gli stakeholder interni ed esterni sono intervistati per ottenere feedback puntuali. Questo input è la base per redigere e documentare le fasi del pilota, rivedendo eventualmente la metodologia e le strutture prima di procedere con le fasi successive.

2 RAMP UP

I principali obiettivi sono:

- ottimizzare la gestione della forza lavoro virtuale appena implementata
- stabilire le best practice
- andare avanti con ulteriori processi basati sulla scala delle priorità
- misurare i processi automatizzati e identificare le fasi per il miglioramento continuo
- promuovere con lo sponsor RPA interno la creazione e l'organizzazione di un centro di competenza RPA, per creare un team di RPA specialist con abilità di analisi e individuazione di processi candidabili, design e testing automi, delivery e gestione esercizio.



Durante questa fase, i processi pilota aiutano ad accelerare le attività progettate per identificare ulteriori opportunità legate all'RPA all'interno dell'organizzazione e mostrare i successi dell'automazione dei processi.



3

ISTITUZIONALIZZARE

Questo passaggio finale ha l'obiettivo di stabilire le best practice per l'automazione dei processi robotici nell'organizzazione, facendoli diventare parte integrante della cultura aziendale.

La fase deve inoltre prevedere un'attività di comunicazione in grado di far comprendere pienamente i benefici dell'RPA già implementata, promuovendola contemporaneamente come obiettivo chiave di performance in tutte le linee di business.

“

Oggi i processi di business portano ad affrontare una serie di sfide a essi associati, ad esempio quella della non interoperabilità dei diversi sistemi di back-end e front-end, fondamentale per l'interazione con la clientela. Qualità, velocità, dati distillati sono di vitale importanza e per questo la process automation, sia lato desktop-assistita per guida utente contestuale e controllo data-entry, sia lato robot non presidiato, non può che portare vantaggi. Noi siamo partiti con primi progetti abbastanza semplici, su processi in cui è stato vincente affiancare l'automazione assistita alla lavorazione utente su pc locale, modellando di fatto un processo non sempre lineare in un processo "educato". Oggi abbiamo automazioni in produzione anche su processi di medio-alta complessità, alcuni "educati" lavorati dal pool robotico virtuale, altri con capacità di gestire le eccezioni: questa capacità è una componente essenziale del nostro tool RPA, perché con una solida gestione delle eccezioni, l'automazione può operare in modo agile e affidabile. Anche la componente Engineering D.HUB si è rivelata essenziale: avere al fianco un team di Automation Design Architect certificato sulle tecnologie RPA è stato fondamentale sia per realizzare automi più velocemente avendo un supporto costante, sia per apprendere il corretto approccio metodologico e poter sviluppare nuove competenze professionali RPA interne, creando in itinere un modello di governance RPA per evolvere in futuro in un centro di eccellenza sul modello CoE di Engineering D.HUB.

Stefano Deltedesco

Robotic Demand Manager, Banca Popolare di Sondrio

7

COSA FACCIAMO?

Engineering D.HUB è un Certified
RPA Center of Excellence (CoE)
internazionale



Il Center of Excellence (CoE) è un team, una struttura condivisa e un'entità di talenti, che fornisce leadership, best practice, ricerca, supporto e/o formazione per un'area di interesse.

Engineering D.HUB è CoE per soluzioni e Servizi di Advanced Process Automation e ha l'obiettivo di realizzare automazioni agili, robuste e scalabili, in grado di garantire al Cliente realizzazioni di valore a lungo termine.

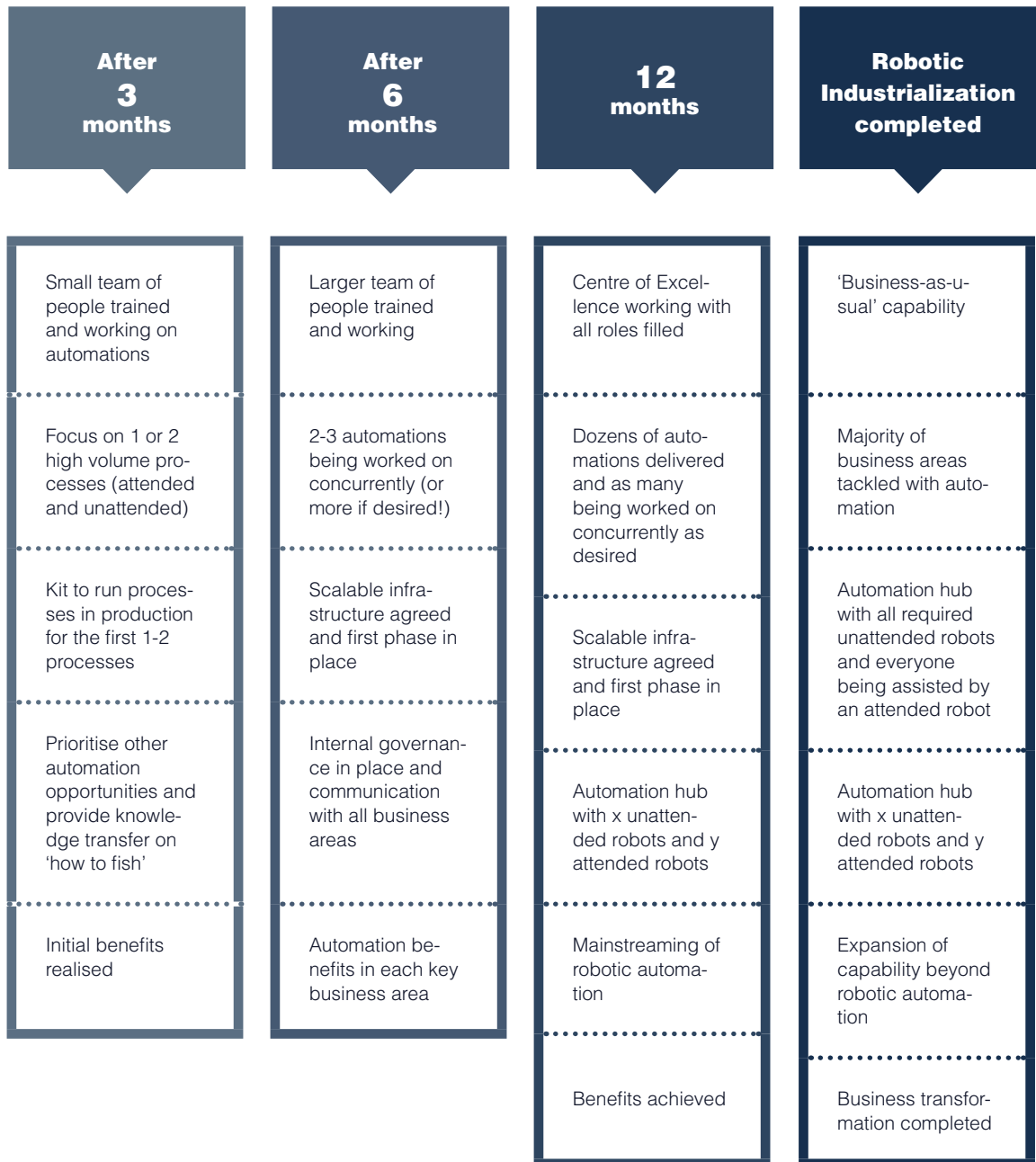
COSA FACCIAMO CON L'RPA?

Supportiamo la Trasformazione Digitale dei nostri clienti adottando l'RPA come piattaforma da integrare a tecnologie di Intelligenza Artificiale e Data Analytics.

Grazie alla consolidata esperienza di consulenza nell'analisi, nell'ottimizzazione e nella documentazione dei processi operativi su vari mercati di riferimento, il nostro CoE guida il viaggio dell'utente nella nuova esperienza di industrializzazione robotizzata, il cui obiettivo è migliorare la dimensione umana del lavoro, aumentare la soddisfazione dell'utente finale e ottimizzare le prestazioni dell'organizzazione.

Formiamo i clienti sul corretto approccio metodologico all'automazione dei processi, con sessioni sul posto e tutor remoto (aula virtuale), abilitando un Team Robotic CoE all'interno del Cliente con la responsabilità di progettare, implementare, rilasciare un modello di governance dei loro progetti RPA, coordinando i dati, la sicurezza, i test e gli audit in pre-produzione e post-produzione.

CUSTOMER LONG TERM COE JOURNEY: COME COSTRUIRLO?



Per supportare questa visione, effettuiamo investimenti significativi in un CoE dedicato e certificazioni di esperti su prodotti e soluzioni di fornitori leader di mercato.

La capacità di gestire e implementare i servizi forniti, nonché le tecnologie, gli strumenti e i metodi indicati costituiscono un patrimonio di conoscenze ed esperienze che Engineering mette a disposizione del Cliente per tutti i servizi offerti.

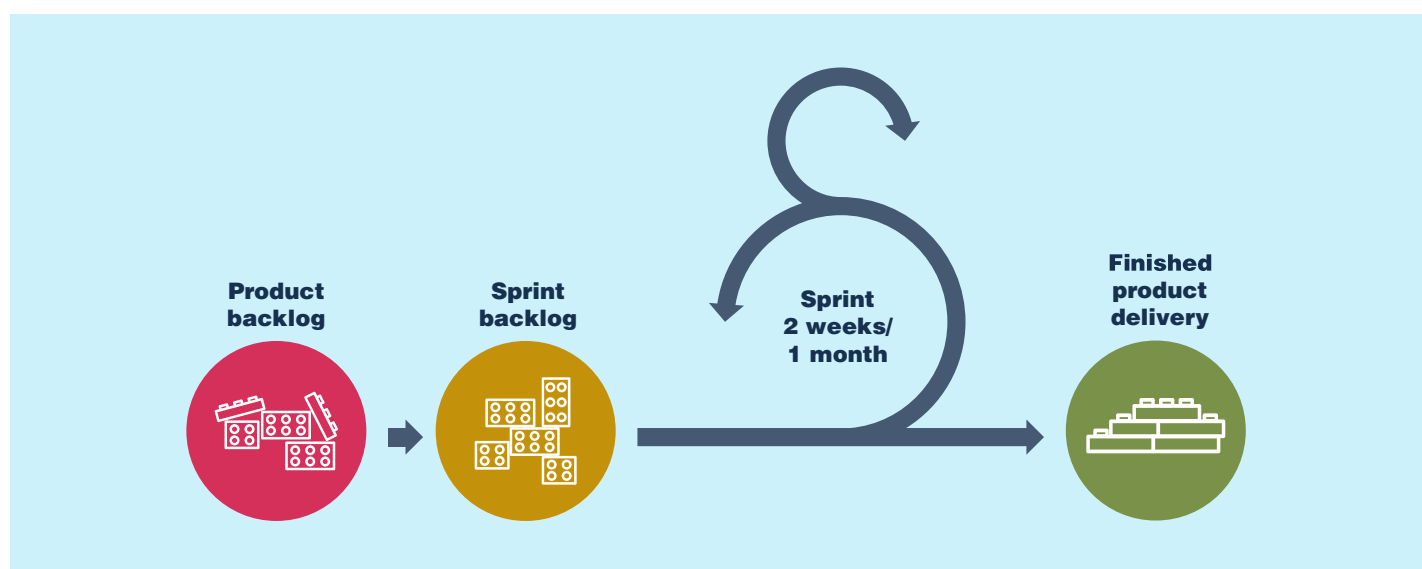
Basiamo la progettazione dei nostri servizi sulle migliori pratiche di riferimento dei seguenti framework:



La metodologia che utilizziamo per la realizzazione di progetti RPA si basa su Agile / Scrum framework.

Scrum è infatti il metodo Agile più diffuso: iterativo, interattivo e basato su una continua interazione con gli stakeholder, consente di apportare facilmente modifiche al progetto ed è particolarmente adatto a progetti complessi e innovativi.

Il metodo si basa sui principi di trasparenza, ispezione e adattamento.



Il team specializzato in RPA di Engineering D.HUB ha ottenuto la certificazione Centro di Eccellenza di NICE, RPA Software Vendor.

Questo risultato è stato raggiunto grazie all'ottimo lavoro che quotidianamente fanno i nostri analisti di business e i nostri designer RPA per i clienti, supportandoli nell'efficienza e nell'automazione dei processi di business e IT.

Questo lavoro arricchisce il nostro team in cui continuiamo a investire per farlo diventare un fattore chiave della Trasformazione Digitale.

8

IL FUTURO DELL'RPA



La vera domanda è: Dove è diretta l'RPA? Come evolverà l'RPA?

Dai tempi del semplice screen scaping delle schermate lo sviluppo delle tecnologie RPA ha fatto davvero molta strada, continuando a trasformare i business process delle aziende, che sempre di più riconoscono la necessità di espandere i propri servizi e funzionalità digitali per soddisfare le richieste dei clienti ormai numerosissime e molto sofisticate.



L'uso della classica Robotic Process Automation è ormai considerato mainstream e non più limitato al back-office; non sorprende, quindi, che il mercato riscontri una crescita costante nell'adozione di soluzioni RPA, il cui valore di mercato raggiungerà i 98 miliardi di dollari nel 2020.

Fonte:
Gartner - RPA Software Vendor 2017



Gli analisti del settore si aspettano che la combinazione di soluzioni RPA con tecnologie ancora più intelligenti abbia un grande potenziale di adozione e diffusione in tutti i settori. Il Machine Learning e il Cognitive Computing, ad esempio, sono tecnologie che, oltre alla programmazione iniziale, implicano l'apprendimento da parte del computer o del software come fossero esseri umani. Queste piattaforme, infatti, gestiscono errori impreveduti ed eccezioni in un processo aziendale, imparando ad adattarsi sulla base delle azioni e delle esperienze precedenti. A differenza dell'automazione tradizionale, infatti, sono in grado di applicare il giudizio e la creatività al loro lavoro, consentendo alle aziende di aumentare la visibilità, la trasparenza, la comunicazione e automatizzare la collaborazione in tutta la loro catena di valore.

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

COGNITIVE COMPUTING

generates intelligent solutions by interpreting reality



RPA

repetitive and autonomous activity

Ad esempio, appare naturale che le chat istantanee e la Robotic Process Automation si uniscano per contribuire a rivoluzionare il self-service del Cliente. Completamente integrata nei sistemi di back-end, l'automazione robotica ha la capacità di portare più intelligenza cognitiva nei chatbot attraverso l'esecuzione delle richieste personalizzate dei clienti. Questo migliora la capacità cognitiva dei chatbot di gestire in tempo reale un volume sempre più grande di richieste. L'emergere di chatbot più intelligenti è però solo l'inizio dell'espansione di servizi clienti self-service H24, che hanno la flessibilità di far interagire l'utente con i centri di assistenza nel momento che preferiscono.

Grazie all'introduzione dell'RPA per aumentare la velocità e fornire supporto all'automazione dei processi, lo sviluppo del Machine Learning e di una tecnologia sempre più intelligente sta subendo una grande accelerazione. I giorni dell'automazione cognitiva sono ormai vicini.

Secondo Forbes, il 38% delle organizzazioni ritiene che l'AI e i robot saranno "pienamente implementati" nelle loro aziende entro 5 anni.

I robot sono già in grado di automatizzare processi semplici e ripetitivi e, grazie alla combinazione dell'RPA con le piattaforme intelligenti, saranno presto in grado di migliorare le proprie prestazioni e prendere decisioni complesse con un piccolo intervento o grazie alla programmazione, imparando continuamente dagli input forniti loro dall'uomo.

Non bisogna però dimenticare che l'uomo ha ancora un ruolo fondamentale nelle operazioni applicative, perché i robot cognitivi intelligenti eseguono attività di front-office e back-office, la "forza lavoro umana" può affrontare problemi più complessi e ad alto valore aggiunto.

Nei mercati di oggi, sempre più globali e complessi, tutto questo ha la possibilità di rendere le aziende più agili e reattive. Ma molto altro deve ancora arrivare. AI, Cognitive e RPA come un gruppo combinato di strumenti possono davvero permettere alle organizzazioni di ottimizzare le attività di business e affrontare le sfide dell'IT nell'era digitale o nella rivoluzione industriale 4.0.



Banca Popolare di Sondrio ha approcciato la tecnologia RPA dalla fine 2013 con l'obiettivo di diminuire il tempo delle lavorazioni manuali di basso valore e aiutare i dipendenti ad aumentare competenza, performance e qualità del lavoro svolto. Con questo approccio all'interazione utente-robot, abbiamo incominciato a pensare digitale e a lavorare in digitale, perché il cambiamento tecnologico non è più visto come un potenziale ostacolo e il consolidamento delle soluzioni RPA realizzate ci ha consentito di ottenere i risultati che ci attendavamo. Inoltre, oggi possiamo dire che la tecnologia RPA è uno degli strumenti di una grande cassetta degli attrezzi IT, che sarà sempre più utile in un mondo in cui le applicazioni proliferano e raggiungono il Cognitive Computing. Per noi l'RPA è stato un complemento delle funzioni IT e dei sistemi di business, non una loro sostituzione.

Angelo Panizza

Chief of IT Operating and Systems, Banca Popolare di Sondrio

ENGINEERING

Engineering è tra i principali attori della Trasformazione Digitale di aziende e organizzazioni pubbliche e private, con un'offerta innovativa di piattaforme per i principali segmenti di mercato.

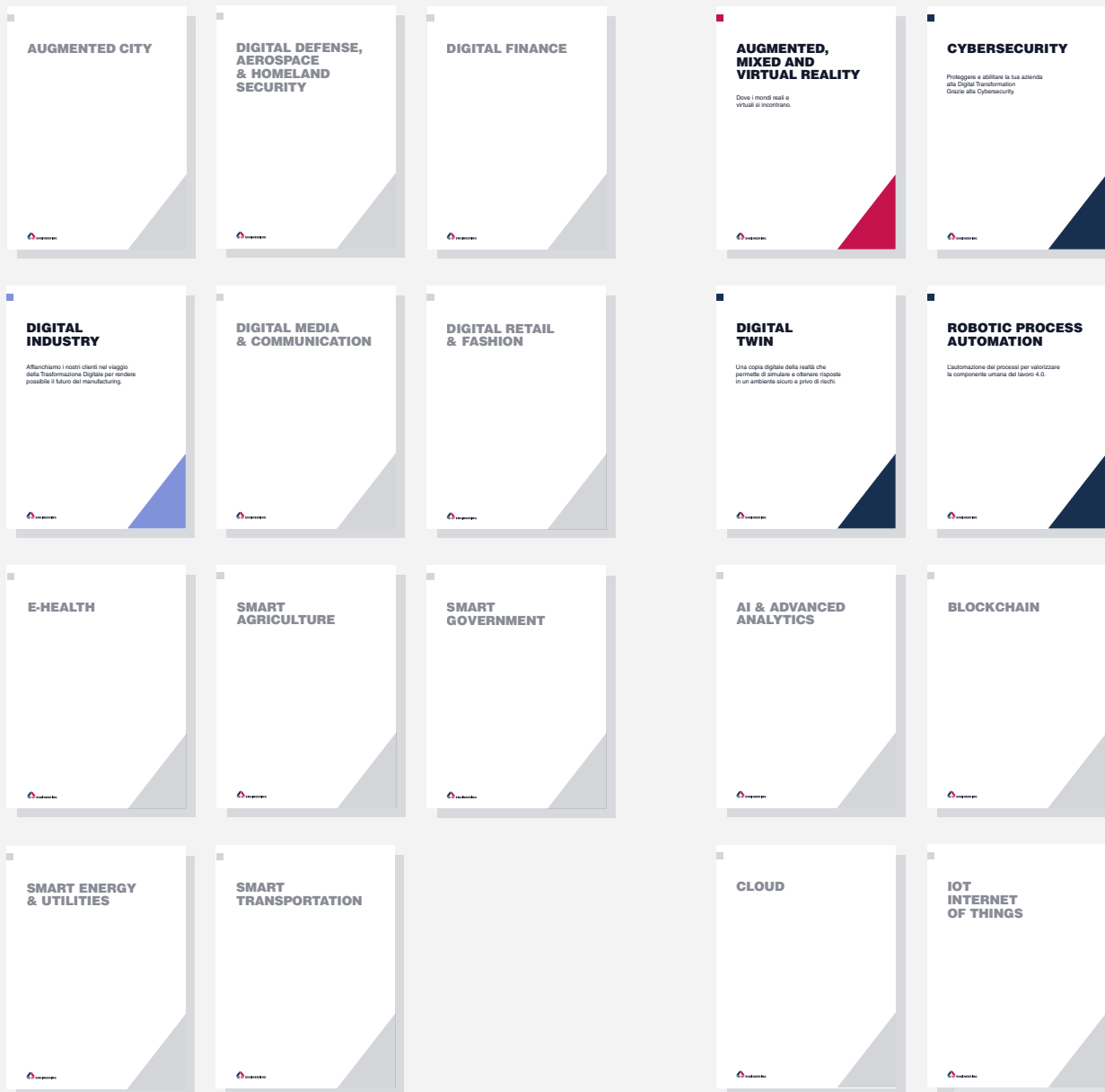
Con circa 11.000 professionisti in 65 sedi (Italia, Belgio, Germania, Norvegia, Repubblica di Serbia, Spagna, Svezia, Svizzera, Argentina, Brasile e Usa), il Gruppo Engineering disegna, sviluppa e gestisce soluzioni innovative per le aree di business in cui la digitalizzazione genera i maggiori cambiamenti, tra cui Digital Finance, Smart Government & E-Health, Augmented City, Digital Industry, Smart Energy & Utilities, Digital Telco & Multimedia.

Il Gruppo con le sue attività contribuisce a modernizzare il mondo in cui viviamo e lavoriamo, combinando competenze specialistiche nelle tecnologie di ultima frontiera, infrastrutture tecnologiche organizzate in un modello unico di multcloud ibrido, capacità di interpretazione dei nuovi modelli di business.

Con importanti investimenti in R&D, Engineering svolge un ruolo di primo piano nella ricerca, coordinando progetti nazionali e internazionali grazie a un team di 420 ricercatori e data scientist e a una rete di partner scientifici e universitari in tutta Europa. Asset strategico del Gruppo è il know-how dei suoi dipendenti al cui sviluppo ha dedicato una Scuola di formazione multidisciplinare che nell'ultimo anno ha erogato oltre 21.000 giornate di formazione.

www.eng.it

Il nostro punto di vista



ROBOTIC PROCESS AUTOMATION



 www.eng.it

 [@EngineeringSpa](https://twitter.com/EngineeringSpa)

 [Engineering Ingegneria Informatica Spa](https://www.linkedin.com/company/engineering-ingegneria-informatica-spa)