

5 passi per un'implementazione dell'RPA di successo con la Process Intelligence

Le normative più severe, il costo crescente della manodopera e le pressioni per migliorare la soddisfazione dei clienti attraverso una maggiore velocità di consegna stanno inducendo le organizzazioni a ripensare il modo in cui fanno affari. Come può un'azienda rispondere a tutte queste pressioni pur rimanendo redditizia?

Il cuore di un'azienda è costituito dai suoi processi. Questi possono creare valore o ostacolare la capacità di soddisfare le crescenti aspettative. Le attività ripetitive sono reputate qualcosa di più di un fastidio, oltre a mettere a repentaglio la redditività e il successo. Con l'aumento della concorrenza e delle richieste dei clienti, l'esigenza di rendere le organizzazioni più agili le indurrà a trovare soluzioni per ottimizzare i processi e migliorare l'efficienza in modo da continuare ad avere successo.

Purtroppo, esistono attività tediose in qualsiasi lavoro, dall'acquisto alla vendita, nell'elaborazione delle fatture o persino nella valutazione dei fornitori. Tradizionalmente, l'outsourcing ha permesso alle aziende di ridurre i costi e di migliorare l'efficienza delle loro attività di supporto, ma tale vantaggio non è più sufficiente. L'automazione di questi compiti tediosi è diventata il nuovo standard industriale per fornire la velocità e la qualità che i clienti si aspettano.

L'automazione è progredita a tal punto da assegnare queste attività tediose a lavoratori digitali, liberando i dipendenti, il che a sua volta consente un aumento della produttività e della creatività sul posto di lavoro. Inoltre ha dimostrato di poter ridurre notevolmente i costi. Ernst & Young stima che automatizzare un processo manuale può comportare una riduzione dei costi dal 25% al 40%.¹ Sebbene questa tecnologia sia in circolazione da qualche anno e nonostante i suoi notevoli benefici, molte aziende hanno appena iniziato il loro percorso di automazione dei processi.

L'avvio di un progetto di automazione può sembrare scoraggiante. Come si decide quale processo automatizzare?

Come si fa a sapere quali sono i benefici che ci si può aspettare? Quali rischi ci potrebbero essere durante la pre e post implementazione? Può sembrare impossibile rispondere a queste domande con risposte quantificabili. Sapendo che quasi la metà di tutte le iniziative di RPA sono fallite, come è possibile garantire il successo? Le risposte a queste domande non richiedono mesi di sforzo manuale, di pura fortuna o un sesto senso.

La chiave sta nell'adottare un approccio all'automazione incentrato sui processi, che consente di massimizzare le potenzialità di successo.

I vantaggi di utilizzare la Process Intelligence vanno di pari passo con la vostra iniziativa di RPA, dalla pianificazione fino al monitoraggio del successo della post implementazione.



Reingegnerizzazione dei processi con la RPA e ABBYY Timeline

Un'iniziativa di RPA di successo non si basa solo su un fornitore RPA. Ci vogliono tecnologie complementari per pianificare pienamente l'iniziativa in modo da garantire il successo a valle. Aggiungendo i vantaggi di una piattaforma di Process Intelligence come ABBYY Timeline ai vostri sforzi di automazione, la vostra organizzazione può migliorare le probabilità di successo nel percorso di automazione.

Timeline vi accompagna nell'intero percorso di automazione, aiutandovi a scegliere il processo giusto per automatizzare fino al monitoraggio delle performance dopo l'implementazione.

Anche se esistono molti modi diversi con cui Timeline può contribuire al vostro successo, sono cinque le best practice fondamentali per garantire il successo dell'RPA attraverso l'uso di Timeline:

Accertarsi che i vantaggi portino a un miglioramento

L'obiettivo generale dell'investimento nell'automazione è quello di razionalizzare un processo. Tuttavia, come tutte le decisioni aziendali, i benefici devono superare i costi potenziali, soprattutto in un settore come l'RPA, in cui i costi di avvio possono essere elevati. Ma come si possono quantificare i vantaggi dell'automazione del processo?

Con ABBYY Timeline al vostro fianco, potete utilizzare strumenti come l'analisi dei costi e dei colli di bottiglia per garantire che il tempo e il costo dell'automazione di un processo specifico siano ben spesi. Utilizzando questi strumenti pre-costruiti, è possibile ordinare rapidamente per vedere quali fasi del processo si verificano con la massima frequenza, il tempo medio necessario, il tempo totale impiegato per eseguire questa fase in tutti i processi e la percentuale di tempo che costituisce il processo totale. Inoltre, attraverso l'analisi dei costi si può facilmente vedere quanto costa un processo specifico. Tutte queste componenti sono essenziali per la scelta di cosa automatizzare.

Senza una visione completa, potrebbe non essere possibile selezionare l'attività giusta da automatizzare. In genere, un'azienda seleziona un'attività che si verifica più frequentemente perché risulta facile da individuare, ignorando magari attività meno frequenti che però consentono migliori opportunità di ROI.

È quindi essenziale comprendere appieno tutti gli impatti del processo prima di iniziare a lavorare sull'automazione. Queste informazioni permettono di dare una priorità alle iniziative di RPA e di effettuare la migliore selezione in tempi più brevi sulla base di approfondimenti basati sui dati.



Ridurre il rischio

I rischi legati all'implementazione dell'RPA sono elevati.

La metà degli sforzi di automazione fallisce. Perché? Troppo spesso, prima di avviare l'iniziativa, non ci si sofferma a comprendere appieno il processo completo e tutti gli effetti a valle.

Si tende a pensare che i processi aziendali siano diretti, soprattutto quando li si osserva da un livello elevato. Per questo motivo molti si presentano dai fornitori di iniziative di RPA dicendo: "Ho un'attività ripetitiva e desidero automatizzarla", per poi scoprire poco dopo che vi sono delle eccezioni che devono essere esaminate e monitorate, magari semplicemente un passaggio in più richiesto da coloro che vivono in un certo Stato, ma di solito ci sono molte altre eccezioni.

Poiché l'RPA segue un insieme di regole anziché pensare da sé, è necessario prendere in considerazione e comprendere tutte le istanze dell'attività.

Quando si iniziano ad aggiungere molte eccezioni, la piattaforma RPA deve essere codificata con complicate varianti che richiedono un investimento significativo o semplicemente non funzionerà, almeno non nel modo in cui ci si aspetta. Anche se l'azienda decide di procedere con la creazione di complicate stringhe di codice per il bot, è probabile che il mantenimento della logica che sta dietro ai bot superi i benefici attesi poco dopo l'implementazione iniziale. Ad esempio, se le eccezioni continuano a crescere o a cambiare.

Per questo motivo, prima di avviare un'iniziativa di RPA, fate un passo indietro e valutate realmente il vostro attuale processo aziendale e assicuratevi che sia standardizzato e adatto all'RPA. La tecnologia di Process Intelligence di Timeline vi aiuta a comprendere lo stato reale dei vostri processi.

Utilizzare la comprensione dei processi come quadro di riferimento per lo sviluppo dell'RPA

Poiché l'RPA segue un insieme di regole preconfigurate costruite nel suo codice, è necessario che un essere umano crei l'insieme delle fasi che il bot seguirà. Solitamente è impegnativo creare una guida per le fasi che l'automazione dovrà seguire. Può essere fatto attraverso l'osservazione, le interviste e la modellazione dei dati. Tuttavia, queste pratiche non solo sono costose, ma di solito non consentono la vera esecuzione del processo. Queste osservazioni manuali sono troppo spesso soggettive e tendenziose, il che porta a un resoconto impreciso dell'esecuzione del processo.

Ci vogliono poi numerose prove ed errori prima di ottenere la versione definitiva, il che non è solo costoso ma richiede tempo.

Con ABBYY Timeline, i dati di processo vengono salvati nel cloud quando vengono caricati sulla piattaforma. Ciò significa che i dati di processo e tutte le relative informazioni sono disponibili in qualsiasi momento, ovunque e per chiunque. I dati di processo possono essere esportati in formato BPM che può essere utilizzato come modello per la vostra forza lavoro digitale. Avere il 100% di trasparenza nell'esecuzione del processo e visualizzare il processo "as is" può aiutare a costruire l'RPA più velocemente e a raggiungere una maggiore efficienza, consentendo una maggiore probabilità di successo.

Automazione a ciclo chiuso

Una volta che avete implementato l'automazione in tutta la vostra azienda, è probabile che non tutti i vostri bot saranno in uso quotidianamente o in tutti i processi. Può darsi che il bot venga attivato solo in un caso molto particolare. A meno che non vi sia già una sofisticata capacità di pianificare, tracciare e monitorare i comportamenti dei processi, sarà necessario uno strumento come Timeline che sia in grado di rilevare condizioni particolari e di avvisare in tempo reale. Altrimenti dovrete fare affidamento su sforzi manuali per rivedere e monitorare l'esecuzione post implementazione.

Con la capacità di webhook collegata agli strumenti di monitoraggio di Timeline, possono essere creati operatori digitali per risolvere i problemi in tempo reale. Inoltre, è possibile impostare gli avvisi sul telefono o sulla posta elettronica per sapere se i bot sono stati attivati e funzionano come previsto. Questo elimina la necessità di risolvere i problemi manualmente e consente agli operatori digitali di lavorare senza l'intervento umano.

Date tutte queste caratteristiche, Timeline è la prima e unica piattaforma in grado di fornire un'integrazione a ciclo chiuso in cui il vostro strumento di Process Intelligence monitora le vostre piattaforme operative, vi invia notifiche quando si verifica una condizione speciale, innesca il rimedio, quindi verifica che il problema sia effettivamente risolto. Con la previsione è possibile identificare i potenziali problemi e attivare i rimedi prima che si verifichino eventi negativi. Questa è un'automazione veramente intelligente.

Monitoraggio e allerta in tempo reale sulla vostra forza lavoro ibrida

Solo perché i bot sono al loro posto non significa che il progetto di RPA sia finito. Il monitoraggio della forza lavoro digitale e dell'intero processo end-to-end post implementazione è essenziale tanto quanto la pianificazione e l'esecuzione. Come indicato da Ernst & Young, è questa stagnazione post implementazione che contribuisce al fallimento di molte iniziative di RPA.¹

L'RPA, una volta attuata, continuerà ad agire sulla base dell'insieme di regole per cui è stata codificata. Il bot non sa cosa voglia dire creare buoni o cattivi risultati. Pertanto, è importante che qualcuno monitori la performance complessiva e garantisca risultati positivi. Non significa che qualcuno debba guardare una dashboard in attesa di rispondere a un cattivo risultato.

Con ABBYY Timeline, grazie alle funzionalità di monitoraggio e di allerta è possibile essere avvisati in tempo reale in caso di problemi con l'automazione. Pensa a tutto Timeline. Sia che desideriate un SMS o un'e-mail, sarete avvisati in tempo reale in modo da poter lavorare più velocemente alla ricerca di una soluzione.

Inoltre, la capacità di analisi Side by Side di Timeline vi permette di visualizzare la pre e post implementazione una accanto all'altra per capire come ha realmente trasformato il vostro business.

Timeline è una piattaforma particolare in quanto non controlla solo lo stato di salute della parte automatizzata del processo, ma l'intero processo. L'RPA non riguarda solo una parte del processo, ma l'intero processo, quindi è importante monitorare i cambiamenti che si verificano. Che ci sia un cambiamento nel collo di bottiglia o nel processo post implementazione, è importante poter avere la visibilità per comprendere l'intero processo e perseguire un miglioramento continuo.





Sommario

La Process Intelligence di ABBYY Timeline offre alle imprese la capacità di comprendere gli stati dei processi “as is” per un quadro più completo al fine di visualizzare l’esecuzione del processo in sequenza temporale invece che attraverso snapshot.

La soluzione inoltre aggrega i dati di processo in modo semplice ed economico tra sistemi diversi e li ricostruisce come modello interattivo, un Process Digital Twin, ovvero un gemello digitale di processo.

Timeline agevola un’implementazione semplice che porta a una reingegnerizzazione dei processi aziendali. Questo non solo fa risparmiare tempo al vostro business, ma anche denaro. Non basta una serie di bot RPA per dimostrare il successo di una Enterprise Automation di cui vale la pena vantarsi. Insieme alla vostra iniziativa di RPA, Timeline consente un’automazione di successo, sostenibile e a livello aziendale. La Process Intelligence è diventata una fase essenziale dell’implementazione dell’RPA. Senza di essa non è possibile identificare e dare priorità alle opportunità, ridurre i rischi, tenere conto di tutti i casi, attivare i bot, monitorare o allertare. Iniziare con la Process Intelligence garantisce un’implementazione RPA più fluida ed economica per tutta la durata del vostro progetto di automazione.

È il momento di iniziare. Volete saperne di più su come la Process Intelligence può aiutare i vostri sforzi di automazione?

Visitate www.abby.com/it/timeline per maggiori informazioni.

¹ https://www.ey.com/en_gl/financial-services-emeia/get-ready-for-robots



In caso di ulteriori domande, contattare il rappresentante ABBYY di zona consultando l'elenco all'indirizzo www.abby.com/it/contact-us

WWW.ABBYY.COM