



5 passaggi verso l'automazione intelligente dei processi aziendali incentrati sui documenti

I documenti aziendali e i dati non strutturati sono un ostacolo al successo della trasformazione digitale?

In molte organizzazioni, le attività ripetitive, lente, banali e monotone appartengono al passato. Sono affidate agli instancabili digital worker che si assumono compiti universalmente avversati dagli impiegati, come il trasferimento dei dati tra sistemi legacy. Sebbene questo tipo di automazione renda più leggero il lavoro degli impiegati e aumenti il valore della loro produttività, si focalizza tipicamente su compiti semplici ed è insufficiente quando si prova ad automatizzare attività più complesse che possono avere un impatto significativo sulla customer experience. La maggior parte delle interazioni con il cliente implica comunicazioni che hanno contenuti non strutturati, come documenti, e-mail, messaggi via chat, corrispondenza, e altro. La chiave per la completa automazione di questi processi incentrati sui contenuti consiste nell'essere in grado di comprendere i dati, estrarre informazioni essenziali e consentire alle piattaforme di automazione di prendere decisioni come fossero umani.

La Content Intelligence fornisce le abilità cognitive e le capacità che consentono alle piattaforme di automazione e ai digital worker di comprendere ed elaborare i documenti come se fossero esseri umani e senza alcuna interazione umana. Compresi i dati all'interno dei documenti aziendali, le transazioni possono essere eseguite più velocemente, con maggiore precisione e in conformità con i requisiti di processo e normativi, mentre le risorse disponibili moltiplicano il loro output e la loro efficienza.

I tuoi 5 passaggi verso l'Intelligent Document Processing

1 Capire cosa viene automatizzato e perché

Oggi, le organizzazioni hanno superato la fase sperimentale e del proof of concept dell'automazione e hanno automatizzato semplici flussi di lavoro basati su attività. Durante queste fasi iniziali, è risultato evidente che per ottenere un valore reale dai loro investimenti sull'automazione, è necessario un approccio più strategico. Ciò comprende l'utilizzo dell'intelligenza artificiale (IA) e del Machine Learning per passare a un'automazione più complessa basata sui processi, sulla strada verso l'iperautomazione. Un aspetto chiave dell'automazione basata sui processi è la capacità di analizzare i processi all'interno della propria organizzazione, le loro variazioni e i relativi costi al fine di determinare quali automatizzare prima e progettare la loro automazione in modo da fornire risultati ottimali per gli impiegati, i clienti e l'azienda.

2 Potenziare l'infrastruttura di automazione esistente con la Content Intelligence

L'analisi dei processi aziendali tipicamente rivela un numero molto più vasto del previsto di sistemi, passaggi, persone e documenti coinvolti in una singola transazione aziendale, portando ad attrito, ritardi, errori e rischio di mancata conformità. È evidente che la standardizzazione dei processi, la riduzione dell'interazione umana e il collegamento tra i sistemi sono cruciali per automatizzare i processi maggiormente critici per l'azienda, costosi, dispendiosi in termini di tempo e rilevanti per la conformità. Quello che hanno in comune questi processi critici per l'azienda è il contenuto. Al fine di collegare in modo significativo i sistemi aziendali esistenti, come RPA, ECM, BPA, ERP, ecc., e raggiungere un'elaborazione diretta senza interazione umana, le organizzazioni devono potenziare la propria automazione dei processi documentali andando oltre il semplice OCR e implementare la Content Intelligence alimentata dall'IA, in grado di comprendere ed estrarre significato dai documenti, un compito tradizionalmente riservato esclusivamente agli esseri umani.

3 Raggiungere un valore maggiore attraverso la democratizzazione dell'automazione

L'esperienza passata con l'automazione dei processi incentrati sui contenuti ha disilluso molti organizzatori, richiedendo mesi di implementazione, un esercito di specialisti e un notevole budget per automatizzare un singolo processo oppure per via delle ardite promesse di capacità di IA mai viste che non sono all'altezza della complessità dei processi nella vita reale. Per supportare i loro obiettivi di automazione, le aziende hanno bisogno di soluzioni scalabili, che consentano al nuovo citizen developer, senza alcuna esperienza di apprendimento automatico, acquisizione o codifica, di progettare, addestrare e pubblicare l'automazione in modo semplice, analizzare le prestazioni ed essere in grado di adattarsi ed espandersi velocemente a nuovi casi di utilizzo, tipi di documento e processi aziendali. L'impiego di una piattaforma di Content Intelligence estensibile low-code / no-code consente ai gruppi aziendali di velocizzare ulteriormente il percorso verso la trasformazione digitale mediante l'utilizzo di abilità cognitive addestrate create dai loro pari.

4

Garantire la conformità riducendo variazioni ed errori di elaborazione

L'utilizzo dell'elaborazione intelligente e altamente accurata di contenuti e documenti consente alle organizzazioni di progettare flussi di automazione per processare direttamente le transazioni aziendali con o senza l'intervento umano. Ciò fornisce ulteriori risparmi sui costi e aumenti della produttività eliminando l'errore umano, come refusi o distrazioni, e garantisce che tutti i processi seguano il percorso stabilito, passino per tutti i controlli e le approvazioni necessarie e non saltino i passaggi del processo imposti dalle normative di compliance. Gli esseri umani possono intervenire nel processo per gestire casi eccezionali o convalidare i risultati del processo automatizzato, ove necessario.

5

Migliorare continuamente la qualità del servizio al cliente per stare un passo avanti alla concorrenza

L'automazione di successo di processi incentrati sui contenuti e sui documenti richiede le abilità cognitive per comprendere ed estrarre il significato da una varietà di documenti preconfigurati. Tuttavia, per rispondere alle sfide e alla variabilità della vita reale, è cruciale che i modelli apprendano e migliorino continuamente a partire dalle nuove variazioni e dall'interazione umana. Estendere l'automazione a nuovi casi d'uso mediante l'addestramento di nuovi modelli di estrazione, il miglioramento continuo dei modelli esistenti e il monitoraggio dei risultati consentono agli analisti aziendali di ottimizzare ancora di più l'automazione dei processi, di raggiungere nuovi livelli di elaborazione diretta e quindi di eseguire transazioni commerciali più velocemente e con maggiore precisione al fine di ottimizzare l'esperienza clienti e stare sempre un passo avanti alla concorrenza.

La Digital Intelligence di ABBYY apre nuove porte per esperienze clienti eccezionali

Migliorare i processi e stupire i clienti non dovrebbe comportare congetture. La piattaforma di Digital Intelligence di ABBYY consente di conquistare quel prezioso insieme di informazioni sulle vostre operazioni, per altro spesso difficile da raggiungere, che permette una reale trasformazione del business. Con un approccio smart che consente di accedere a dati migliori che svelano il modo in cui i processi si svolgono e i contenuti da cui si muovono, la Digital Intelligence ti consente di avere un forte impatto su ciò che conta veramente: esperienza clienti, vantaggio competitivo, visibilità e compliance.

↳ [ABBYY eleva l'intelligenza della trasformazione digitale delle organizzazioni. Scopri di più su come perfezionare le prestazioni del processo su **abbyy.com**](#)