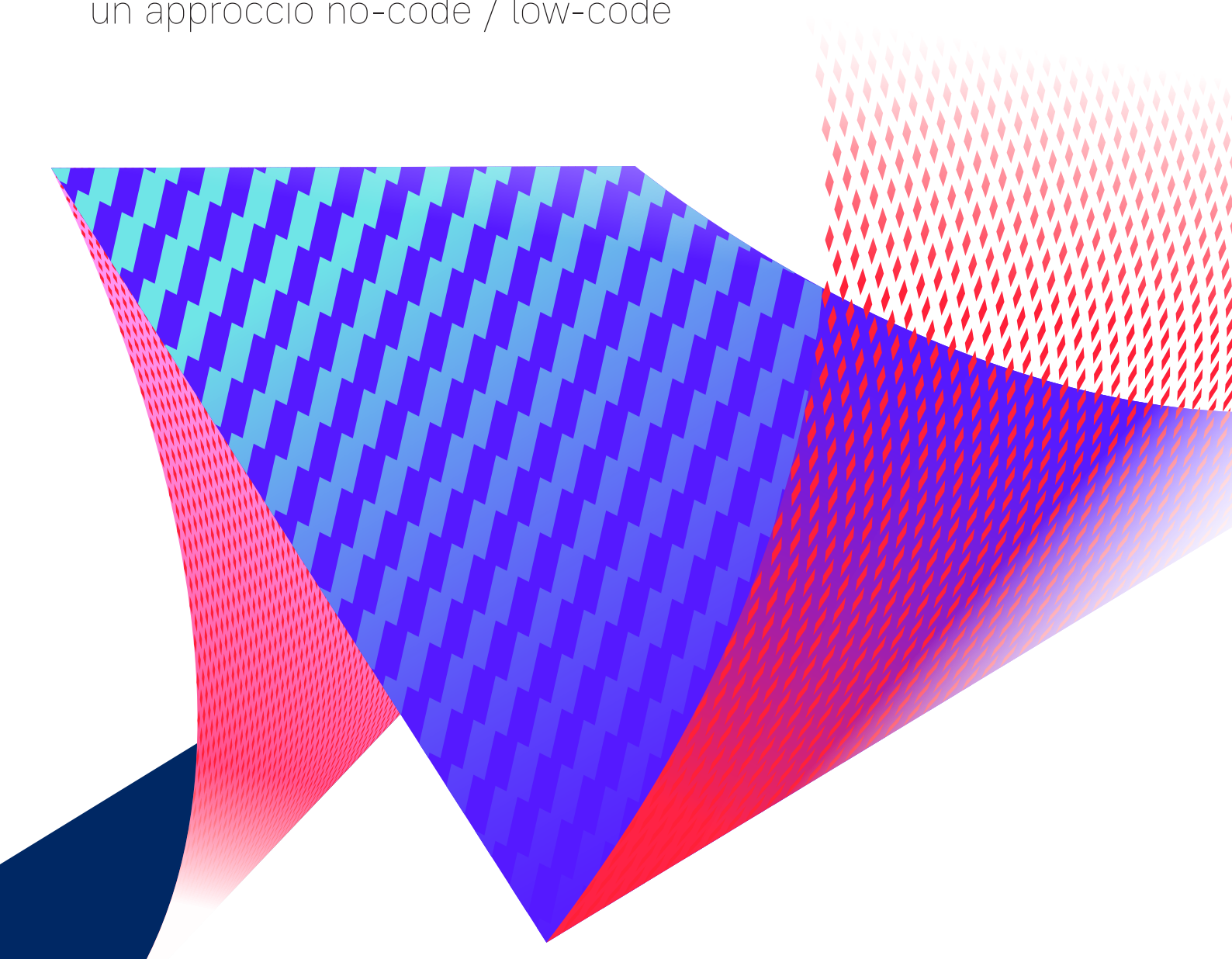


# L'inevitabile necessità di comprendere i contenuti

Superare il contenuto non strutturato  
come ostacolo all'automazione usando  
un approccio no-code / low-code

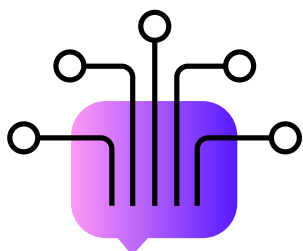


# L'inevitabile necessità di comprendere i contenuti

## Indice

Riepilogo operativo	3
Il ruolo del citizen developer nella trasformazione digitale	4
Implementazione no-code / low-code come motore dell'automazione	5
Tendenze e ostacoli nel raggiungimento del livello di automazione desiderato	6
Portare la trasformazione digitale al livello successivo e ottenere un valore aziendale superiore	8
Tecnologie ABBYY per l'Intelligent Document Processing no-code / low-code	10
ABBYY: un'azienda di Digital Intelligence	13

# Riepilogo operativo



Il mutare delle circostanze, l'evoluzione delle aspettative dei clienti, i concorrenti "nativi digitali" e i cambiamenti inaspettati, come la pandemia del 2020, hanno intensificato notevolmente la pressione sulle aziende per l'inclusione della trasformazione digitale nei piani strategici.

La comparsa di piattaforme di sviluppo no-code e low-code ha portato alla democratizzazione della tecnologia basata sull'intelligenza artificiale (IA), che ha dato origine al nuovo citizen developer. Inoltre, tecnologie in rapida crescita come la Robotic Process Automation (RPA) sono state essenziali nelle prime fasi del percorso di trasformazione digitale di molte aziende. Con nuova urgenza, le aziende si stanno muovendo rapidamente per scoprire e automatizzare processi più complessi, ad alto valore. Si tratta di processi che spesso interessano clienti e partner aziendali e, inevitabilmente, comportano miriadi di contenuti non strutturati che passano attraverso l'azienda e devono essere elaborati in modo intelligente.

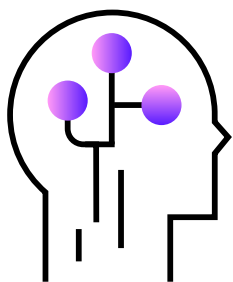
E qui entra in gioco l'elaborazione intelligente dei documenti (Intelligent Document Processing - IDP), che sostituisce l'elaborazione manuale e consente non solo l'automazione, ma anche modalità di interazione con i clienti più efficienti (ad es. no-touch, mobile, digital first, anywhere, anytime).

Le piattaforme di Intelligent Document Processing devono inserirsi nel nuovo paradigma dell'implementazione no-code / low-code di semplice utilizzo, per soddisfare le esigenze dei citizen developer in tutta l'azienda e integrarsi al meglio con altre piattaforme RPA e di gestione dei processi aziendali no-code / low-code.

Inoltre, gli utenti aziendali, i partner, gli sviluppatori e i professionisti dell'IT cercano componenti riutilizzabili, che possano essere rapidamente impiegati (testati, implementati e adeguati) in nuove iniziative di automazione e consentano di raggiungere risultati aziendali tangibili in breve tempo.

L'ultima piattaforma di Intelligent Document Processing di ABBYY, ABBYY Vantage, in abbinamento al nuovo ABBYY Marketplace, offre agli utenti aziendali e ai citizen developer l'elaborazione di documenti e contenuti migliore della categoria, con una piattaforma intuitiva, configurabile, integrabile e pronta all'uso in pochi minuti.

# Il ruolo del citizen developer nella trasformazione digitale



## Chi è il citizen developer?

[Gartner](#) definisce i citizen developer come "impiegati che creano nuove applicazioni aziendali usando strumenti di sviluppo e ambienti runtime approvati dall'IT aziendale". Il citizen developer è un nuovo tipo di utente aziendale. Dotato di strumenti di sviluppo low-code e no-code, gioca un ruolo fondamentale nella democratizzazione dei servizi tecnologici (Democratized Technology Services), una tendenza chiave nell'[Hype Cycle for the Digital Workplace di Gartner](#). In quanto utenti aziendali non tecnici, i citizen developer lavorano all'interno di un reparto e sono interessati a ottimizzare specifici flussi di lavoro a livello di reparto. Sono esperti nei processi aziendali in questione, ma non possiedono esperienza o formazione nell'ambito dello sviluppo.

## L'impatto della democratizzazione dell'automazione sul risultato aziendale

Per soddisfare le crescenti aspettative dei clienti, i rapidi cambiamenti del contesto aziendale e gli imprevisti, le aziende hanno un crescente bisogno di accelerare e sostenere strategicamente i propri sforzi di trasformazione digitale, per non rimanere indietro rispetto ai concorrenti e per essere all'altezza delle richieste della clientela. La pressione esterna per accelerare la digitalizzazione ha portato alla nascita di team in centri di eccellenza (COE) per l'automazione, di cui fanno parte citizen developer che hanno accesso a nuove piattaforme no-code / low-code, e quindi stanno democratizzando l'uso del riconoscimento ottico dei caratteri (OCR), del Machine Learning e del Natural Language Processing (NLP). Con l'aiuto dei citizen developer, i processi incentrati sui contenuti sono automatizzati più rapidamente e l'automazione sta penetrando nell'intera azienda, ben oltre il focus tradizionale sull'automazione della contabilità, ad esempio l'elaborazione delle fatture, che tradizionalmente impegna molte risorse. Questa tendenza, identificata da Gartner come "[hyperautomation](#)" (iperautomazione) è stata amplificata dall'esigenza di fornire servizi ininterrotti nel paradigma del lavoro da casa causato dalla pandemia globale e ha dimostrato che le aziende che avevano già avviato la democratizzazione erano meglio preparate a garantire eccellenza operativa digitale e resilienza operativa.

# Implementazione no-code / low-code come motore dell'automazione

## L'implementazione no-code / low-code come ha cambiato le regole del gioco?

Avendo riconosciuto l'inabilità dell'IT tradizionale di seguire il ritmo dettato dall'ambiente per fornire soluzioni che sostengano adeguatamente l'automazione aziendale, si prevede che [oltre il 50%](#) delle aziende medio-grandi inserirà piattaforme applicative low-code all'interno del proprio portafoglio strategico di applicazioni entro il 2023.



... fra 3-5 anni fino al 65% dello sviluppo sarà effettuato in-house usando no-code / low-code integrati da bot software IA...



"La tendenza più dirompente del 2021: no-code / low-code", Betsy Atkins, Forbes

Infatti, [Forrester](#) si spinge fino a prevedere che gli sviluppatori tradizionali, gravati dall'accelerazione dell'automazione, si vedranno costretti ad accogliere le piattaforme low-code e a sostenere gli utenti aziendali nella creazione di applicazioni per l'automazione in team interfunzionali.

## L'importanza dell'implementazione no-code / low-code per la democratizzazione dell'automazione

Grazie all'implementazione no-code / low-code, i citizen developer possono risolvere i problemi più rapidamente e con costi marginali rispetto allo sviluppo tradizionale eseguito da ingegneri altamente qualificati. In più, possono continuare a iterare, modificare rapidamente e migliorare l'automazione dei processi fino al raggiungimento dei risultati desiderati.

Mentre in passato l'automazione era considerata da molte aziende come un'opportunità di risparmio, con i recenti eventi tutte hanno compreso che non cogliere ogni opportunità di automazione potrebbe anche portare al fallimento. E tale consapevolezza darà ulteriore spinta all'adozione di piattaforme di automazione no-code / low-code.

# Tendenze e ostacoli nel raggiungimento del livello di automazione desiderato

## Le speranze e le promesse dell'RPA

La Robotic Process Automation è stata accolta dalle aziende come la soluzione universale a ogni problema o iniziativa di automazione e trasformazione digitale, e per questo il settore RPA ha registrato una crescita esponenziale senza precedenti; tuttavia, in poco tempo le aziende hanno scoperto e compreso alcune delle limitazioni di questa decantata tecnologia nel suo stato attuale. Mentre l'RPA è eccellente per l'automazione di attività ripetitive di basso livello focalizzate sui compiti, non appena le aziende iniziano ad automatizzare processi complessi ad alto valore che coinvolgono contenuti si rendono conto che l'RPA da sola non basta. L'automazione di compiti ripetitivi contribuisce a risparmi sui costi e alla soddisfazione dei dipendenti, liberando le risorse e consentendo attività più orientate ai clienti, ma il vero valore dell'automazione per il risultato aziendale risiede nell'automazione dei processi end-to-end. Questa richiede l'integrazione di più componenti basati sull'IA nei bot RPA, per automatizzare realmente i processi ad alto valore.

## Permettere alle aziende di progredire nell'automazione attraverso la comprensione dei contenuti

Lo stato attuale e le limitazioni della tecnologia RPA, abbinati alla maggioranza dei dipendenti che lavora da casa, ha costretto le aziende a trovare nuovi modi di organizzare processi in precedenza manuali, aumentando notevolmente la pressione sull'esigenza di raggiungere nuovi livelli di automazione. [Forrester](#) ha individuato nell'incorporazione dei giusti componenti di automazione intelligente (AI) la prima di sette innovazioni che determineranno il vero valore del mercato RPA. Un componente di AI fondamentale per soddisfare le esigenze delle imprese è l'analisi testuale integrata per casi d'uso incentrati su documenti, in grado di aumentare notevolmente fatturato e valore delle piattaforme. Ciò metterà a disposizione dei lavoratori digitali più casi d'uso trasformativi e ad alto valore.





“ I casi d’uso IDEP (Intelligent Document Extraction Platforms) sono la via più rapida per l’intelligenza.

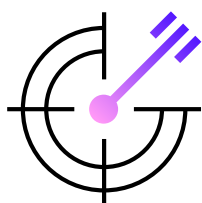
↳ [The Forrester Wave™: AI-Based Text Analytics Platforms \(Document Focused\), Q2 2020.](#)

Nel 2021, si prevede che il [20% delle imprese](#) espanda i propri investimenti nell’Intelligent Document Extraction, spinto dai lavoratori da remoto e da progressi nel Machine Learning che ne semplificano l’implementazione e ne aumentano la redditività.

## Estendere la penetrazione dell’automazione in tutta l’azienda e i suoi processi

I citizen developer che realizzano app con piattaforme no-code / low-code, l’evoluzione della tecnologia RPA, i progressi nel Machine Learning, la democratizzazione della tecnologia e l’espansione dei centri di eccellenza per l’automazione hanno influito positivamente sull’espansione dell’automazione oltre le aree tradizionali del data capture, come l’automatizzazione della contabilità fornitori, per raggiungere vari reparti e aree di business con processi che coinvolgono documenti. Soluzioni più semplici da implementare e utenti aziendali con più strumenti, dotati di piattaforme in grado non solo di automatizzare i compiti, ma anche di comprendere i documenti ed estrarre significato dagli stessi, consentono di automatizzare una serie di processi aziendali a prescindere dal volume e dalla complessità. Ciò permette a ogni reparto di muoversi rapidamente e allargare i confini dell’automazione, raggiungendo risultati aziendali più elevati. Il tempo in cui automatizzare un singolo processo richiedeva mesi di sviluppo e test, professionisti qualificati e un budget IT è ormai lontano.

# Portare la trasformazione digitale al livello successivo e ottenere un valore aziendale superiore

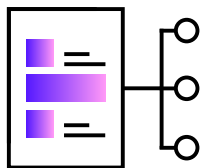


## I processi incentrati sui contenuti e orientati ai clienti sono essenziali

Una delle [tendenze tecnologiche strategiche di Gartner per il 2021](#) è l'esperienza totale (Total Experience), che rappresenta la combinazione tra "multi-esperienza, esperienza dei clienti, esperienza dei dipendenti ed esperienza degli utenti per trasformare il risultato aziendale". Un elemento di frustrazione comune in tutti questi punti di contatto è rappresentato dai processi disconnessi e dai sistemi di back-end che elaborano dati, che siano strutturati, semi-strutturati o non strutturati. Per raggiungere l'obiettivo dell'esperienza totale, nel punto in cui dipendenti, clienti, utenti e tecnologia si intersecano, le aziende dovranno concentrarsi su processi incentrati sui contenuti e orientati ai clienti, assicurando che siano automatizzati in modo efficiente, senza latenza o errori, e senza passaggi ripetitivi. Ne risulteranno l'eliminazione dei punti di attrito per clienti e dipendenti, un notevole miglioramento dell'esperienza clienti (con conseguente aumento della fedeltà e del valore aziendale) e la crescita della soddisfazione dei dipendenti e del senso di determinazione.

Un'altra tendenza tecnologica strategica è rappresentata dalle operazioni in qualsiasi luogo (Anywhere Operations). Intensificato dalla "nuova normalità" imposta dalla pandemia, questo modello chiede operazioni "digital first" senza interazioni fisiche con clienti o partner d'affari. Un'altra forza trainante richiede l'automazione di processi orientati ai clienti con la massima priorità per il 2021 e oltre.



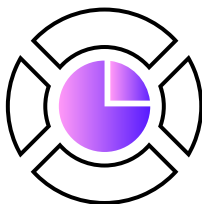


## I benefici dell'automazione di contenuti non strutturati

Le aziende oggi lottano ancora per gestire l'enorme volume di documenti e contenuti che entrano negli affari, nell'organizzazione e nei processi attraverso partner aziendali, fornitori e clienti. Questi contenuti spesso sono semi-strutturati o non strutturati, entrano nell'organizzazione attraverso vari canali di comunicazione in formati, layout e lingue differenti e creano un'enorme complessità che costringe molte aziende a un vasto spreco di risorse umane per gestirli. Fino a poco tempo fa, l'abilità di estrarre dati e informazioni utili da tali contenuti era riservata all'intelligenza umana, oppure a strumenti molto complessi che richiedevano mesi di configurazioni e utenti con alte competenze tecniche. Ma oggi non è più così, grazie ai progressi dell'IA e del Machine Learning e all'abilità delle moderne piattaforme di fornire questa tecnologia avanzata attraverso strumenti di progettazione semplici e modelli di apprendimento automatico pre-addestrati. Piattaforme di IDP come ABBYY Vantage sono in grado di fornire ai lavoratori digitali abilità cognitive addestrate, consentendo loro di elaborare i contenuti come farebbero gli umani, identificando più varianti di un documento, localizzando ed estraendo dati, trasmettendoli a ogni tipo di sistema di automazione intelligente, attivando ulteriori processi e richiedendo l'interazione umana solo per gestire casi eccezionali.

Dotare il lavoratore digitale della comprensione di contenuti è la soluzione che aiuterà l'RPA a spingere la digitalizzazione oltre l'automazione incentrata sui compiti. Così potrà automatizzare processi end-to-end ad alto valore, che è l'obiettivo delle aziende per ottenere un reale impatto sulla competitività.

## Rendere l'azienda a prova di futuro aumentandone l'eccellenza operativa digitale



Secondo [Gartner](#), un'altra tendenza tecnologica strategica per il 2021 è l'impresa intelligente e componibile (Intelligent Composable Business), ossia l'abilità di un'azienda di adattarsi e riorganizzarsi in base alla situazione attuale. Gartner prevede che "ciò comprenderà anche l'aumento dell'autonomia e della democratizzazione in tutta l'organizzazione, consentendo a parti dell'azienda di reagire rapidamente invece di essere bloccate da processi inefficienti".

La democratizzazione assumerà un ruolo cruciale nell'abilità delle aziende di reagire in modo rapido e adeguato a queste situazioni estreme, unitamente alla disponibilità di componenti preconfigurati e pronti all'uso che i citizen developer possano rapidamente integrare e implementare nella loro automazione, senza perdere tempo a reinventare ciò che altri hanno già inventato. Con la semplicità di piattaforme no-code / low-code e l'accesso ad abilità cognitive e componenti pre-addestrati, le aziende saranno in grado di portare tutte le aree di business nel percorso di trasformazione digitale e più vicino all'iperautomazione, con cicli di implementazione molto più brevi e costi significativamente inferiori.

# Tecnologie ABBYY per l'Intelligent Document Processing no-code / low-code

## **ABBYY Vantage: una piattaforma con abilità cognitive per la forza lavoro digitale**

ABBYY Vantage è una piattaforma di Intelligent Document Processing no-code / low-code che fornisce abilità cognitive che comprendono i documenti ed estraggono informazioni e dati significativi da documenti, moduli e corrispondenza, per migliorare i risultati aziendali. Aiuta le organizzazioni e il nuovo citizen developer ad accelerare la loro trasformazione digitale integrando piattaforme di automazione intelligente (come RPA e BPM) e sistemi di engagement con capacità (skill) cognitive formate che permettono di comprendere i contenuti e che agiscono come gli esseri umani.

### **Cosa sono le "skill" cognitive?**

Le abilità (skill) cognitive di Vantage sono modelli di comprensione di documenti semplici da progettare e addestrare che sono connessi a piattaforme di automazione intelligente, lavoratori digitali e robot per l'automazione per elaborare in modo intelligente documenti aziendali e contenuti come se fossero esseri umani – per comprenderli, estrarne significato e prendere decisioni.

Una skill offre un approccio di progettazione no-code e consente ai citizen developer di utilizzare la potenza dei servizi cognitivi di Vantage per progettare e addestrare modelli di apprendimento automatico per ogni tipo di documento.

## ABBYY Marketplace: un'ampia gamma di skill cognitive e componenti tecnologici pronti all'uso

ABBYY Marketplace è una community online che consente di trovare e condividere abilità (skill) cognitive e componenti tecnologici pronti all'uso e riutilizzabili, migliorando la piattaforma ABBYY Vantage. I citizen developer possono accedere ad abilità addestrate per documenti specifici, a connettori preconfigurati e altre risorse tecnologiche pubblicate da ABBYY, dai partner di ABBYY e dai loro pari, in base a settore, processo aziendale, tipo di documento e molto altro.



**Document Skill:** comprendono uno specifico tipo di documento e ne estraggono le informazioni principali. Le Document Skill sono disponibili addestrate e pronte all'installazione oppure come framework per un avvio rapido. Le Document Skill usano l'OCR, il Machine Learning e altre tecnologie IA per assicurare la massima accuratezza nell'estrazione di dati da documenti strutturati, semi-strutturati e non strutturati. Gli utenti possono addestrare i modelli delle skill durante la fase di progettazione e abilitare l'apprendimento automatico online durante il runtime per addestrare ulteriormente il modello e migliorare continuamente l'accuratezza e la velocità di elaborazione diretta.

- ✔ Le **Trained Document Skill** disponibili in ABBYY Marketplace sono fatture e ricevute che i clienti possono usare in modo preconfigurato. Inoltre, possono addestrare ulteriormente il modello sulle loro varianti di documento uniche.
- ✔ Le **Framework Document Skill**, dove tutti o i principali campi di dati sono etichettati e il modello è addestrato su un gruppo più piccolo di documenti, includono polizze di carico, ordini di acquisto, lettere di vettura, bolle di consegna, dichiarazioni di chiusura ecc. Le Framework Skill offrono rapido accesso all'automazione dei processi documentali e possono richiedere addestramento aggiuntivo prima di poter essere utilizzate con affidabilità negli ambienti di produzione.



**Connettori:** integrazione perfetta fra le soluzioni di Digital Intelligence di ABBYY e applicazioni e piattaforme di terzi come RPA, BPM, sistemi di engagement, ECM e altre. In ABBYY Marketplace, gli utenti possono trovare connettori per UiPath, Blue Prism, Alteryx e non solo.



**Classification Skill:** forniscono modelli addestrati per identificare vari documenti associati con un processo aziendale o un caso d'uso specifico (ad esempio procure-to-pay). Sulla base dei risultati di classificazione, indirizzano ogni tipo di documento alla Document Skill corrispondente per l'estrazione. Gli utenti possono attivare il Machine Learning durante la produzione per addestrare ulteriormente il modello e migliorare continuamente l'accuratezza e la velocità di elaborazione diretta.



**Process Skill:** classificano documenti per tipo e combinano una serie di document skill per estrarre informazioni chiave da ciascun tipo di documento.



**Solutions:** combinano document skill, classificazione e regole aziendali per risolvere uno specifico caso di utilizzo (ad es. onboarding del cliente) e automatizzare un processo end-to-end.



**Custom Activities:** attività Vantage personalizzate che possono richiedere servizi RESTful di terzi adeguati per un'esigenza o un processo specifici.

Esplora ABBYY Marketplace su  
[marketplace.abbyy.com](https://marketplace.abbyy.com)

# ABBYY: un'azienda di Digital Intelligence

ABBYY è un'azienda di Digital Intelligence. Aiutiamo le aziende ad avere accesso a quel prezioso insieme di informazioni sulle proprie operazioni, per altro spesso difficile da raggiungere, che permette loro una reale trasformazione aziendale.

I dati sono il carburante per la trasformazione digitale. Quando le imprese saranno finalmente in grado di accedere al patrimonio esistente di dati relativi alle performance dei propri processi e ai contenuti che vi si muovono attraverso, conquisteranno quell'insieme di informazioni di importanza critica necessario per accrescere la propria Digital Intelligence. La piattaforma Digital Intelligence di ABBYY permette alle imprese di integrare le proprie piattaforme di automazione esistenti e accelerare i propri processi di trasformazione digitale.

La Digital Intelligence consente di avere un enorme impatto su ciò che conta veramente: esperienza clienti, vantaggio competitivo, visibilità e compliance.

## Contatta subito ABBYY!

Se stai cercando di ottenere maggiore controllo e visibilità sulla tua trasformazione digitale, parla con ABBYY oggi. Consentici di aiutarti a valutare i tuoi prossimi progetti. Per maggiori informazioni e per conoscere le sedi degli uffici, visita il sito web all'indirizzo [www.abbyy.com/it/](http://www.abbyy.com/it/).



# ABBYY

© ABBYY 2021.

ABBYY è un marchio registrato di ABBYY Software Ltd. Tutti gli altri nomi di prodotto, marchi e marchi registrati qui menzionati appartengono ai rispettivi titolari.

Il presente documento viene fornito a solo scopo informativo e i contenuti in esso presenti sono soggetti a cambiamenti senza preavviso.

Non si garantisce che questo documento sia privo di errori, che non sia soggetto a qualsiasi altra garanzia o condizione, e i lettori dovrebbero verificare qualsiasi questione specifica con il personale della società e la documentazione del prodotto. #12728

WWW.ABBYY.COM