

## Cinque best practice per il successo della RPA: Realizzare il potenziale della RPA.

2

---

**Il problema:** insuccesso nel lanciare programmi di RPA.

3

---

**La soluzione:** Applicare le migliori practice per il successo a lungo termine dell'automazione.

4

---

**Best practice n. 1:** stabilire il giusto modello di governance e creare un centro di eccellenza (CoE) per l'automazione.

6

---

**Best practice 2:** Evangelizzare il successo iniziale dell'automazione all'interno della propria organizzazione.

7

---

**Best practice 3:** Adottare una mentalità agile per lo sviluppo dell'automazione.

8

---

**Best practice 4:** Andare oltre la RPA con funzionalità di automazione completa.

9

---

**Best practice:** Non limitarsi a coinvolgere gli esseri umani, ma metterli al controllo.

I vantaggi dell'automazione dei processi robotici (RPA) sono ben noti. Automatizzando processi noiosi e ripetitivi eseguiti da persone, le aziende possono ottenere risparmi significativi in termini di tempo e di costi, una maggiore precisione e dipendenti più felici e produttivi.

Secondo un sondaggio di [Deloitte](#), le aziende che hanno adottato practice RPA hanno registrato un ritorno del ROI in meno di 12 mesi.<sup>1</sup> Inoltre, la RPA viene ben accolta dai business leaders di tutti i settori, come testimoniato dal suo tasso di crescita composto annuo previsto del 40,6% fino al 2027.<sup>2</sup>



Automatizzando processi di routine e ripetitivi eseguiti dalle persone, le aziende possono ottenere un risparmio significativo in termini di tempo e costi, una maggiore precisione e dipendenti più felici e produttivi.

1. "Deloitte Global RPA Survey," Deloitte, accesso 9 aprile 2021, <https://www2.deloitte.com/bg/en/pages/technology/articles/deloitte-global-rpa-survey-2018.html>.
2. Jack Myasushkin, "The Major Industries Adopting RPA in 2020 and Beyond," WeAreBrain, 21 settembre 2020, <https://www.wearebrain.com/blog/enterprise-automation/industries-adopting-rpa-2020/>.

## Il problema: insuccesso nel lanciare programmi di RPA.



Sfortunatamente, anche con i suoi potenziali lati positivi, molte organizzazioni non riescono mai a far decollare l'RPA o a scalare oltre i primi bot. Un'altra recente indagine di [Deloitte](#) ha scoperto che solo il tre per cento delle organizzazioni ha scalato la propria workforce digitale.<sup>3</sup> Nella maggior parte dei casi, i benefici della RPA non divengono realtà sia per mancanza di vision che per scarsa capacità di esecuzione.

Ad esempio, le organizzazioni che tentano di implementare la RPA con una governance limitata o assente spesso falliscono. Questo crea gruppi isolati che non sono in grado di utilizzare le best practice e le lezioni apprese gli uni dagli altri. L'incapacità di collaborare viene ulteriormente aggravata dal fatto che le organizzazioni tentano di implementare l'automazione solo come una soluzione rapida ai problemi di produttività.

Per fortuna, con le giuste best practice, la tua organizzazione può riuscire con la RPA dove altre hanno fallito.

Con le giuste best practice, la tua organizzazione può riuscire con la RPA dove altre hanno fallito.

3. Richard Horton, Marina Gordeeva, e Jessica Green, The Robots are Waiting (London: Deloitte LLP, 2018). <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uk/Documents/consultancy/deloitte-uk-the-robots-are-waiting.pdf>.

## La soluzione: applicare le best practice per il successo a lungo termine dell'automazione.



Le sfide che molte organizzazioni affrontano quando implementano la RPA non sono dovute alla tecnologia, ma piuttosto all'implementazione in azienda.

La soluzione per scalare l'RPA all'interno della tua organizzazione è imparare da ciò che ha funzionato e accogliere questi elementi come parte della tua cultura dell'automazione. Le cinque best practice provengono dai nostri clienti che sono all'avanguardia con l'RPA:

- 1 Stabilire il giusto modello di governance e creare un centro di eccellenza (CoE) per l'automazione.
- 2 Evangelizzare i primi successi dell'automazione all'interno della propria organizzazione.
- 3 Adottare una mentalità agile per lo sviluppo dell'automazione.
- 4 Andare oltre l'RPA con funzionalità di automazione completa.
- 5 Non limitarsi a coinvolgere gli esseri umani, ma metterli al controllo.

---

Questo eBook illustra come implementare queste cinque best practice per ottimizzare la RPA nella tua organizzazione. Servono come punto di partenza per realizzare i tuoi obiettivi di automazione e trasformare la tua organizzazione.



## Best practice 1: Stabilire il giusto modello di governance e creare un centro di automazione di eccellenza (CoE).



Un CoE fornisce principi guida, governance e un archivio di best practice, componenti riutilizzabili e competenze tecniche, che sono facilmente accessibili a tutti all'interno dell'organizzazione.

Le seguenti azioni ti aiuteranno a creare un CoE di automazione efficace:

- **Creare un comitato esecutivo per l'automazione.** Il comitato dovrebbe avere uno sponsor di livello C, che sia un partecipante chiave o il leader del CoE, che può aiutare nell'adesione interfunzionale al processo e nella promozione dell'adozione.
- **Redigere uno statuto del CoE.** Lo statuto dovrebbe includere obiettivi e principi e definire ruoli e responsabilità. Anche la struttura di governance dovrebbe essere una componente chiave del documento, delineando regole e linee guida per il CoE.
- **Stabilire un organo di governo centrale.** Tale organo supervisionerà la governance e l'applicazione.
- **Popolare il team CoE.** Il team dovrebbe includere esperti in materia di aree critiche che saranno influenzate dal passaggio all'automazione, tra cui pipeline, IT, DevOps e altro (per conoscere alcuni esempi, vedi il grafico alla pagina seguente).
- **Monitorare il CoE.** Usare la reportistica per ottimizzare la pipeline dei progetti di automazione e tracciare il ROI e le prestazioni dei bot che sono in produzione.

Un forte modello di governance assicura qualità, sicurezza e conformità. Delinea gli standard, i framework dei bot e le migliori practice per l'automazione. Definisce anche gli analytics che misurano le prestazioni dei bot.

Il modello di governance determina i ruoli dei singoli membri del team così come il modello generale per le operazioni RPA. Questo modello può essere basato su una delle tre strutture:

- **Governance centralizzata:** Condivide servizi e best practice dal centro di eccellenza (CoE), utilizzando standard comuni in tutte le funzioni dell'organizzazione. Ricorda che il coordinamento di questi sforzi può rallentare il programma man mano che si sviluppa.
- **Governance decentralizzata:** Permette alle business unit di essere più indipendenti, di iniziare velocemente e di ottenere un ROI rapido. Tuttavia, questo può portare alla frammentazione di persone, tecnologia e standard nel corso del tempo.
- **Governance federata:** Comporta la presenza di un CoE e di standard centralizzati, ma con responsabilità locali a livello di business unit. Sfrutta il meglio di entrambi i mondi del business e dell'IT, bilanciando agilità e scalabilità.

Le chiavi per il successo di un CoE sono piani, ruoli e responsabilità ben definiti.



## Best practice n. 2: Divulgare i successi iniziali dell'automazione all'interno della propria organizzazione.



Un'altra chiave di successo è creare una cultura dell'automazione. Questo è possibile promuovendo con entusiasmo i benefici dell'automazione come valore organizzativo chiave, cioè evangelizzandola.

L'evangelizzazione dovrebbe provenire da tutta l'organizzazione, dal comitato esecutivo, dal CoE e dai dipendenti che sono stati direttamente interessati dall'automazione attraverso il risparmio di tempo e il miglioramento dei processi.

Ecco alcuni esempi di come l'evangelizzazione dell'RPA può funzionare nella tua organizzazione:

- **Creare un portale di automazione interno.** In questo modo gli utenti avranno a disposizione un portale intuitivo e self-service per fare richieste di automazione e metterle in ordine di priorità, calcolare il ROI e monitorare le richieste con una dashboard.
- **Celebrare gli obiettivi raggiunti e festeggiare i successi.** Questo può avvenire sia nelle riunioni aziendali che in quelle di reparto.
- **Organizzare giornate dell'automazione.** Incoraggiare i dipendenti a portare idee sull'automazione a queste riunioni e aiutarli a creare i propri bot per facilitarne il lavoro.
- **Offrire corsi di eLearning.** Questo può avvenire internamente o attraverso un soggetto terzo, come un fornitore di RPA, e può aiutare ogni collaboratore a ogni livello a imparare il proprio ruolo in un'organizzazione automatizzata e a usare la soluzione.

Non vi è maggior impulso verso il successo di un'organizzazione dell'entusiasmo generale dei collaboratori riguardo ai vantaggi che l'automazione porterà. Per il successo della RPA, è importante evangelizzarne i meriti e quanto più possibile l'automazione in generale.

## Best practice n. 3: adottare una mentalità agile per lo sviluppo dell'automazione.



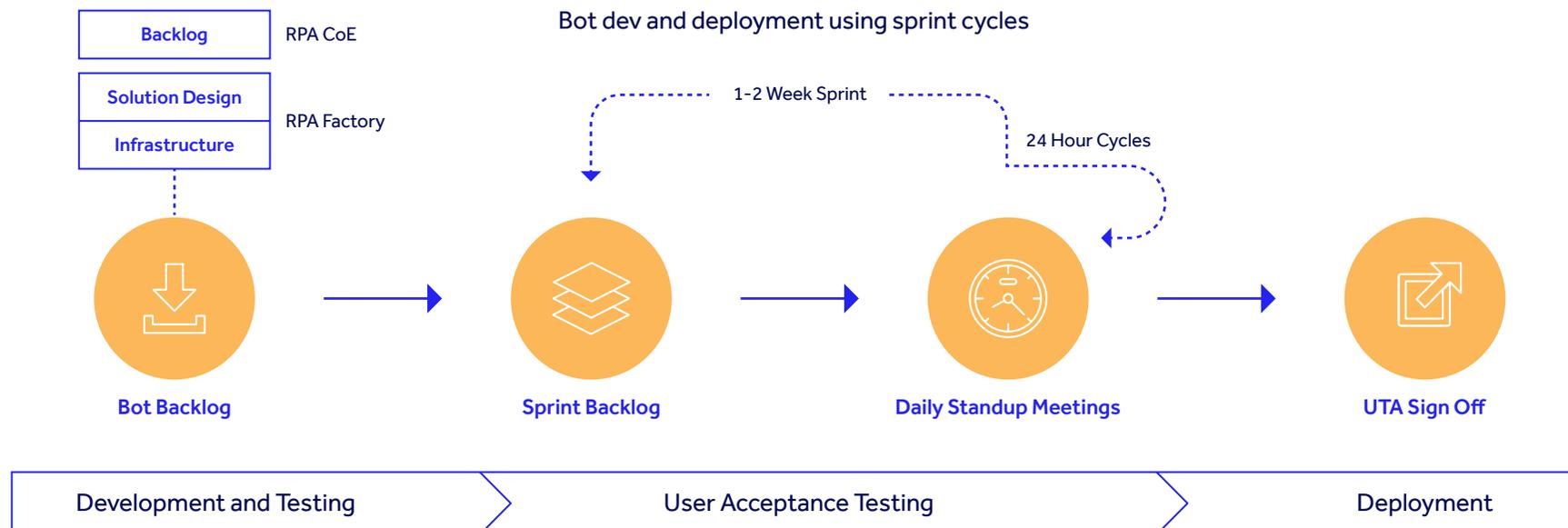
Mentre l'evangelismo dell'RPA fornisce la scintilla, il vero lavoro inizia con lo sviluppo di automazioni che alimenteranno la vera efficienza dell'organizzazione. L'approccio migliore per costruire, testare e distribuire i bot è quello di utilizzare una metodologia di sviluppo all'avanguardia come quella agile. L'adozione di una mentalità agile permette di scomporre i processi in componenti più piccoli che possono essere rapidamente automatizzati e aiuta a creare bot migliori e più veloci.

La metodologia agile è nata nel campo dell'ingegneria e dell'IT, ma si è rapidamente diffusa ad altre funzioni organizzative. Per esempio, è diventato comune per i team di marketing usare la metodologia agile, dove gli sprint e le riunioni quotidiane in piedi li aiutano a rispettare le scadenze e a realizzare contenuti di alta qualità.

Lo sviluppo agile comporta una rapida iterazione e una comunicazione costante. Una volta che la costruzione di un bot è iniziata, lo sviluppo è gestito quotidianamente fino a quando non risulta completo, il che richiede il passaggio attraverso il test di accettazione dell'utente. I nuovi miglioramenti al bot dovrebbero idealmente essere lanciati in cicli di una o due settimane.

È importante ricordare che il lavoro non è finito una volta che un bot è stato distribuito. I bot devono essere monitorati e continuamente ottimizzati. Guarda i KPI critici, come i tassi di fallimento dei bot, per vedere dove e perché si verificano i fallimenti e apportare miglioramenti, garantendone l'operatività al massimo dell'efficienza.

In sintesi, per il successo della RPA, quando possibile, le funzioni organizzative dovrebbero adottare una mentalità agile.



## Best practice n. 4: andare oltre l'RPA con funzionalità di automazione completa.



La RPA può migliorare significativamente l'efficienza della tua organizzazione, ma può fare ancora di più se fa parte di una soluzione di automazione globale end-to-end che sia in grado di orchestrare persone, sistemi, dati, bot e intelligenza artificiale (IA) in un unico workflow. Si tratta della cosiddetta automazione completa.



L'automazione completa deve includere quanto segue:

- **Workflow:** coordina tutte le tue risorse in un unico workflow, incrementando la produttività e fornendo a clienti e dipendenti un'esperienza eccezionale con funzionalità complete di gestione dei processi aziendali.
- **RPA low-code:** crea rapidamente dei bot per gestire grandi volumi di attività ripetitive, in modo che le persone possano concentrarsi sul lavoro che conta di più.
- **Intelligenza artificiale:** aggiungi intelligenza con servizi best-of-breed di IA di Appian o di un fornitore a tua scelta per classificare i documenti, estrarre i dati, integrare la prossima azione da intraprendere e altro ancora.
- **Dati low-code:** integra i dati da qualsiasi luogo senza costose migrazioni, per dati unificati e utilizzabili.
- **Regole di business:** definisci e automatizza la complessità della logica aziendale senza scrivere codice.
- **Case Management:** gestisci le eccezioni e le attività ad hoc con il task management e viste dati attivabili per migliorare le prestazioni.

Si possono trovare molti esempi di come una soluzione di automazione end-to-end possa migliorare l'efficienza e l'efficacia di qualsiasi processo di business, in qualsiasi settore. Per esempio, Deloitte è stata in grado di recuperare oltre 100 milioni di euro di imposta sul valore aggiunto (IVA) per i clienti di servizi pubblici con un team di sole quattro persone. E nel settore pubblico, la United States Air Force ha risparmiato 83 milioni di dollari USA snellendo e automatizzando il processo di acquisizione.

## Best practice n. 5: non limitarsi a coinvolgere gli esseri umani, ma metterli al controllo.



Mentre l'automazione è progettata per risparmiare ai dipendenti gli aspetti più tediosi del loro lavoro, è attraverso i migliori programmi RPA che gli esseri umani conservano il controllo della situazione. L'automazione non dovrebbe eliminare le persone dalla workforce, ma liberare il loro tempo affinché si possano concentrare sugli aspetti più utili del lavoro, senza abbandonare il posto di guida all'interno di ogni processo.

Le organizzazioni dovrebbero puntare ad automatizzare i processi end to end, lasciando sempre gli umani al centro, e in definitiva, al posto di controllo. Questo significa dare ai dipendenti la possibilità di prendere decisioni fornendo loro i dati giusti al momento giusto. Si dovrebbe far convergere i dati in tempo reale da tutta l'organizzazione per fornire una vista consolidata a 360 gradi che migliori il processo decisionale e la comprensione.

Lasciare le persone al comando è un vantaggio chiave per la gestione delle attività e dei casi, che permette ai dipendenti di affrontare attività ad hoc e di eccezione quando si presentano. Inoltre, le interfacce intuitive permettono ai dipendenti di analizzare tutte le informazioni pertinenti in una sola volta per poter prendere decisioni rapide e intervenire sui punti di decisione critici.

Quando i dipendenti sono solo "coinvolti", si perdono le informazioni critiche necessarie per prendere decisioni migliori e intraprendere azioni immediate.



L'automazione non dovrebbe eliminare le persone dalla tua workforce, ma liberare il loro tempo affinché si possano concentrare sugli aspetti più utili del lavoro, senza abbandonare il posto di guida all'interno di ogni processo.

Automatizzare la tua organizzazione è una grande impresa e richiede un'attenta pianificazione e la conoscenza delle migliori pratiche. Le cinque migliori pratiche descritte in questo eBook ti aiuteranno a raggiungere la piena ottimizzazione e automazione della tua organizzazione.

Ricorda queste migliori pratiche per massimizzare il successo della tua RPA:

- 1 **Stabilire il giusto modello di governance e creare un centro di eccellenza (CoE) per l'automazione.**
- 2 **Divulgare i successi iniziali dell'automazione all'interno della propria organizzazione.**
- 3 **Adottare una mentalità agile per lo sviluppo dell'automazione.**
- 4 **Andare oltre l'RPA con funzionalità di automazione completa.**
- 5 **Non limitarsi a coinvolgere gli esseri umani, ma metterli al comando.**

---

Una volta che acquisisci un po' di trazione, sviluppa le tue best practice. Fai un elenco di tutte le cose che hanno funzionato e documentale nel tuo archivio delle best practice del CoE.

Se segui queste best practice nel tuo percorso di automazione, la tua organizzazione può ottimizzare i risultati e ottenere il massimo valore dal tuo investimento RPA.

### Fai il passo successivo

Per ulteriori informazioni su Appian RPA e su come può far risparmiare alla tua organizzazione tempo e denaro, richiedi una demo gratuita della Piattaforma di automazione low-code di Appian Low-code o visita [it.appian](https://it.appian.com).

Per parlare direttamente con un esperto di RPA su come puoi automatizzare i processi chiave nella tua azienda, inviaci una mail a [automation@appian.com](mailto:automation@appian.com).



Appian aiuta le organizzazioni a costruire applicazioni e workflow rapidamente, con una piattaforma di automazione low-code. Combinando persone, tecnologie e dati in un unico flusso di lavoro, Appian può aiutare le aziende a massimizzare le risorse e migliorare i risultati di business. Molte delle più grandi organizzazioni al mondo utilizzano le applicazioni Appian per migliorare l'esperienza del cliente, raggiungere l'eccellenza operativa e semplificare la gestione del rischio globale e la compliance. Per ulteriori informazioni, visita il sito [www.it.appian](http://www.it.appian).

