DIGITAL INSIGHTS

Innovazione dei processi

Perché e come scegliere una Digital Platform per la propria azienda

Intesa
Havant Group

Indice

Pagina 03

1. Digitalizzazione vuol dire solo dematerializzazione dei documenti?

1.1 La rivoluzione del DTM

1.2 Workflow approvativi, riconoscimento utenti e firma elettronica: sicurezza e usabilità vanno di pari passo

Pagina 07

2. I cinque vantaggi che offre la digitalizzazione dei processi

2.1 Maggiore efficienza lungo i processi approvativi

2.2 Un approccio inedito alla collaboration

2.3 Smart working senza frontiere

2.4 Verso la data-driven company: l'automazione e l'integrazione con le nuove tecnologie

2.5 Una user experience ritagliata su misura per ogni processo

1.
Digitalizzazione vuol dire solo dematerializzazione dei documenti?

C'è ancora un grosso equivoco quando si parla di digitalizzazione dei processi aziendali. Spesso si pensa che per accelerare e fluidificare la gestione dei flussi sia sufficiente dematerializzare i documenti e puntare sull'approccio paperless. Oppure ci si concentra sull'implementazione di strumenti di collaboration nella convinzione che garantire a tutti gli attori della filiera l'accesso ai workflow, a prescindere da luogo e condizione di utilizzo, basti a rendere agile e trasparente l'organizzazione.

Il qui pro quo è lecito: d'altra parte la tecnologia mobile dà la sensazione di poter gestire ogni cosa dal palmo della propria mano e di portare l'intero ufficio in tasca. La verità, però, è che per ottenere davvero questo risultato, migliorando la user experience della popolazione aziendale senza intaccare la sicurezza dei processi e gli standard di data protection, bisogna operare a un livello più profondo e dare vita a una **piattaforma modulare** in grado di accogliere, gradualmente, le diverse trasformazioni che l'azienda deve affrontare, a più livelli.

Solo così si possono toccare con mano i vantaggi che offre un serio programma di digitalizzazione. Uno dei pilastri della piattaforma è costituito dal **Digital Transaction Management (DTM)**.

1.1 La rivoluzione del DTM

La collaboration e la gestione documentale digitale sono infatti parte di una trasformazione più profonda e radicale – verrebbe da dire logica, sistemica – dei meccanismi che regolano i processi aziendali stessi.

Il Digital Transaction Management è il fulcro di qualsiasi iniziativa che abbia lo scopo di mettere in moto una gestione dei flussi di lavoro in chiave 4.0. La **digitalizzazione dei supporti** è una premessa indispensabile, su questo non ci sono dubbi, ma servono altri **strumenti e approcci per ottimizzare l'intero ciclo di vita dei documenti**: dalla loro produzione fino alla conservazione, passando per le modifiche apportate dagli utenti durante gli iter approvativi, generare un modello efficace di dematerializzazione dei procedimenti – e non solo dei documenti – vuol dire prima di ogni altra cosa creare **una piattaforma, un framework ad hoc, per la gestione di tutte le transazioni**, e in secondo luogo fornire un **unico punto di accesso** alle stesse con un'**interfaccia utente omogenea**.

Il Digital Transaction Management è il fulcro di una gestione dei flussi di lavoro in **chiave 4.0**

La trasformazione implica il coordinamento dell'intero sistema in funzione dei risultati – operativi e di business – che si vogliono ottenere e delle esigenze degli attori che agiscono all'interno dell'ecosistema aziendale (includendo quindi anche partner, clienti e fornitori). Ma questo è solo l'inizio: l'evoluzione delle tecnologie di frontiera e delle applicazioni che si possono costruire integrandone le prerogative è senza sosta.

Quello della digital transformation è un percorso che una volta intrapreso non ammette marce indietro. Guadagnare vantaggio competitivo attraverso la digitalizzazione vuol dire quindi darsi l'opportunità di **semplificare e rendere più flessibile la struttura aziendale** per permetterle di rimanere al passo con l'innovazione che verrà. Ecco perché prima di ogni altra cosa bisogna pensare a un ambiente adatto alle necessità dell'impresa, una **digital platform** per la gestione operativa da implementare gradualmente e senza scossoni per il business.

Si tratta di un'opportunità che sempre più aziende stanno cogliendo: secondo una ricerca condotta da **Polaris Market Research & Consulting** a livello globale, il mercato della gestione delle transazioni digitali aumenterà tra il 2020 e il 2026 del 27,7% l'anno, raggiungendo un valore di 10,528 miliardi di dollari alla fine del periodo analizzato. D'altra parte Forrester, nel suo rapporto "Digital Transforms The Game of Business: Digital Transaction Management Emerging As Key Solution", sottolinea che **l'83% dei responsabili delle decisioni IT e LOB ha espresso la necessità di una soluzione DTM**. Questo perché il 98% delle aziende intervistate ha riportato un impatto sulle entrate derivante dalla cattiva gestione delle transazioni, mentre il 37% del campione stima che la perdita di entrate in assenza di una piattaforma qualificata sia compresa tra l'11% e il 25%.

TRANSAZIONI DIGITALI A LIVELLO GLOBALE 2020-2026

+27%
L'ANNO

10,528
MLD $

1.2 Workflow approvativi, riconoscimento utenti e firma elettronica: sicurezza e usabilità vanno di pari passo

Come detto, uno degli step imprescindibili per la realizzazione di un programma di digitalizzazione compiuto è la creazione di punti d'accesso omogenei per le varie tipologie di utenti.

Se pensiamo alla complessità dell'iter che un documento può dover affrontare, risulta evidente come ogni attore chiamato a partecipare ai workflow manifesti esigenze peculiari. Senza introdurre esempi troppo complessi, è sufficiente immaginare il percorso lungo cui si snoda un ordine di vendita.

Dalla stipula del contratto alla consegna, attraverso tutti i passaggi intermedi (approvazioni, modifiche, aggiornamenti sullo stato dell'ordine e bolle di accompagnamento per la logistica) intervengono professionalità estremamente diverse tra loro: dai commerciali ai manager, passando per i tecnici, i responsabili della catena di montaggio e i magazzinieri, fino agli elementi esterni all'organizzazione, come spedizionieri e i rappresentanti dei clienti.

Uno degli step imprescindibili è la **creazione di punti d'accesso omogenei per le varie tipologie di utenti.**

Perché l'intero processo risulti ottimizzato, tutti questi soggetti devono essere in grado di accedere al medesimo flusso documentale nel momento stesso in cui si richiede il loro intervento, in modo univoco e sicuro, a prescindere dal luogo in cui si trovano.

Per questo è necessario prevedere almeno due ulteriori moduli. Il primo è **un'interfaccia intuitiva e con funzioni personalizzate**, un **sistema di riconoscimento utenti** che consenta l'identificazione di ciascuno attraverso qualsiasi device e l'assegnazione dei privilegi di sistema corrispondenti alle credenziali collegate al profilo per i task da eseguire.

Il secondo è una **soluzione di firma digitale** che permetta ai decisori di business e ai team leader di intervenire sul flusso – ancora una volta senza limiti determinati dal dispositivo in uso – nel momento in cui il sistema notifica la disponibilità di un documento da visionare e approvare.

2.

I cinque vantaggi che offre la digitalizzazione dei processi

Non è senz'altro un impegno banale, quello che hanno di fronte a sé le aziende che vogliono giocare la carta della digitalizzazione.
Ma i benefici che possono ottenere mettendo in campo una digital platform all'altezza – da integrare di volta in volta con moduli e tecnologie che aiutino a calibrare i processi in funzione delle nuove esigenze di business e delle evidenze emerse dall'analisi dei dati – sono molteplici.
Oltre al raggiungimento di una maggiore **efficienza nella gestione dei processi autorizzativi**, le organizzazioni possono sperimentare **nuovi approcci alla collaboration e allo smart working**, spalancando inoltre la prospettiva dell'automazione spinta nella cornice di una vera e propria **data-driven company**. Tutti vantaggi che non faranno altro che enfatizzare costantemente l'elemento che è poi alla base del successo di qualsiasi business: la **user experience**. Sia sul fronte dei clienti sia su quello delle risorse umane, infatti, esperienza d'uso è sempre di più sinonimo di valore aggiunto.

DATA DRIVEN

USER EXPERIENCE

2.1 Maggiore efficienza lungo i processi approvativi

Il primo, immediato beneficio è senz'altro la creazione delle condizioni ideali per generare maggiore efficienza quando si parla di gestione documentale e soprattutto di processi approvativi.

Costruire una piattaforma adeguata, con API (Application Programming Interface) in grado di connetterla alle applicazioni che si usano generalmente per la produttività significa infatti **mettere a disposizione di tutte le tipologie di end-user uno strumento duttile** che consente di ottenere due risultati: da una parte si semplifica l'accesso degli utenti ai documenti in qualsiasi condizione e su qualunque supporto, con l'opportunità, tra l'altro, di impostare regole, priorità e sistemi di notifica grazie a cui chi ha la responsabilità di controllare il processo può monitorarlo e sollecitarne l'avanzamento attraverso una dashboard unificata.

Dall'altra, sfruttando la digital platform per **analizzare le dinamiche** che contraddistinguono gli iter che si sviluppano in modo più fluido, si possono **estrapolare insight per generare modelli da applicare ad altre procedure**.

Oppure ingegnerizzarne di nuovi sulla base dei dati acquisiti, mettendo in modo un circolo virtuoso che aiuterà il management a disegnare architetture sempre più efficienti.

Costruire una piattaforma adeguata, con API in grado di connetterla alle applicazioni per la produttività, significa **mettere a disposizione di tutte le tipologie di end-user uno strumento duttile.**

2.2 Un approccio inedito alla collaboration

La facoltà di partecipare in qualsiasi momento, da qualunque luogo, attraverso qualsiasi dispositivo alla stesura, alla modifica e all'approvazione di un documento si traduce nella scoperta di una dimensione completamente nuova della collaboration; ciascun utente può, in totale sicurezza, **farsi riconoscere dal sistema e visionare i documenti per i quali possiede le credenziali,** accedendo a tutte le funzionalità concesse dalle prerogative attribuitegli dagli amministratori del workflow. Diventa così possibile avviare **sessioni collaborative** all'interno delle quali i team di lavoro sono in grado di **gestire in modo interdisciplinare il documento**, modificandolo in tempo reale e notificando gli aggiornamenti a tutti gli attori coinvolti nel processo approvativo.

2.3 Smart working senza frontiere

Tutto questo si traduce nell'opportunità di dare vita a veri programmi di smart working. L'emergenza coronavirus ha messo in evidenza anche per le aziende che non avevano ancora intrapreso questa strada la necessità di essere flessibili: smart working – anche in questo caso è meglio evitare fraintendimenti – non vuol dire semplicemente lavoro da remoto, né tanto meno lavoro da casa.

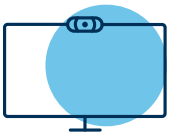
Il lavoro agile è quello che meglio ottimizza le risorse informatiche messe a disposizione degli utenti, per consentire loro di essere operativi in qualsiasi condizione e con qualsiasi supporto tecnologico, in totale sicurezza e con la migliore user experience possibile.

È evidente che non stiamo parlando della semplice fornitura di un laptop e di uno smartphone con connessione sicura alla rete privata aziendale, ma – ancora una volta – di **una piattaforma di business che replichi in tutto e per tutto le funzioni e le applicazioni indispensabili** per svolgere ovunque le mansioni che normalmente vengono affrontate in sede, nel proprio ufficio o in quello dei clienti, a contatto con il team di lavoro.

In altre parole, lo smart working cessa di essere un "piano B" e diventa una modalità operativa perfettamente alternativa a quelle che contraddistinguono l'ordinaria amministrazione.

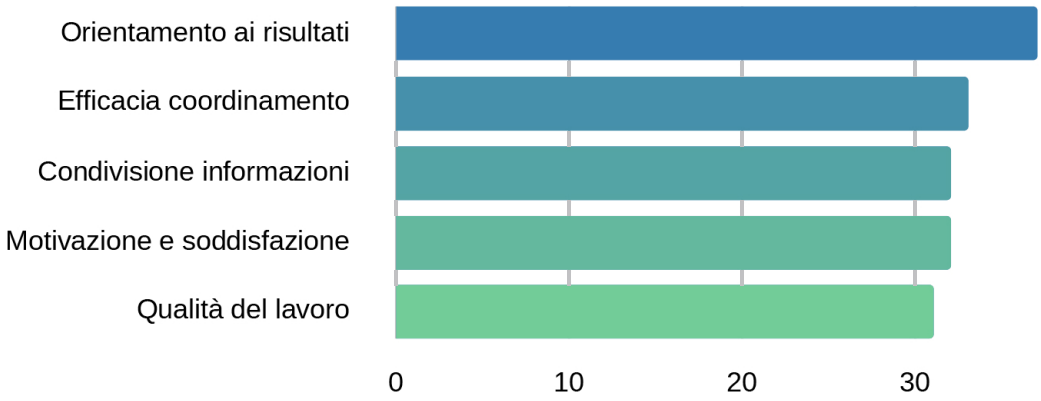
D'altra parte, secondo **l'Osservatorio Smart Working della School of Management del Politecnico di Milano** in Italia gli smart worker nel 2019 sono risultati in crescita del 20% rispetto all'anno precedente, per un totale di 570.000 utenti.

SMART WORKER
2018-2019
+20%
=
570.000 UTENTI



SMART WORKING
+15%
PRODUTTIVITÀ
-20%
ASSENTEISMO

A prescindere dai vantaggi generati in una situazione come quella determinata dall'emergenza sanitaria, l'ultima ricerca dell'Osservatorio mette in evidenza che lo smart working contribuisce ad aumentare la produttività del 15% e a ridurre del 20% il tasso di assenteismo, con un impatto positivo in termini di responsabilizzazione e orientamento ai risultati per il 37% del campione analizzato, efficacia del coordinamento (33%), condivisione delle informazioni (32%), motivazione e soddisfazione sul lavoro (32%) e qualità del lavoro svolto (31%).



Fonte: *Osservatorio Smart Working della School of Management del Politecnico di Milano. Il grafico mostra dati in %.*

Secondo il 30% dei responsabili interpellati, l'introduzione di programmi di smart working in azienda migliora la produttività, la gestione delle urgenze e l'autonomia. Assumendo invece il punto di vista dei collaboratori, otto su dieci dichiarano di aver migliorato il proprio work-life balance.

Cercando invece di fare una valutazione complessiva dell'impatto economico del lavoro agile, ci si può rifare allo studio "The added value of flexible working", commissionato a un team di studiosi indipendenti da Regus, specializzata nell'offerta di servizi e spazi di coworking. Secondo lo studio, nelle economie sviluppate a beneficiare dei vantaggi offerti dallo smart working sarà una quota compresa tra l'8 e il 13% degli impieghi, con la possibilità di creare entro il 2030 un valore aggiunto per l'economia globale pari a 10 mila miliardi di dollari. Merito anche del risparmio ottenuto sul fronte del tempo impiegato per raggiungere il posto di lavoro, che sottrae ogni anno alla produttività l'equivalente della mole di lavoro annuale di 2,01 miliardi di persone.

2.4 Verso la data-driven company: l'automazione e l'integrazione con le nuove tecnologie

Il vantaggio forse più rilevante tra quelli prodotti dall'introduzione di una digital platform consiste nella possibilità di **ampliare continuamente i servizi attivati** aprendosi alle nuove tecnologie e soprattutto abilitando il vero **data journey dell'impresa**. La piattaforma, infatti, altro non è che un'entità tecnologica che si evolve indirizzando le opportunità messe in evidenza dall'analisi degli input generati dai processi. I dati diventano il vero carburante di ogni azione intrapresa, incluse quelle di implementazione di nuovi moduli, e alimentano i centri nevralgici decisionali sia sul fronte dell'ottimizzazione sul fronte operativo sia, soprattutto, su quello delle sfide di business. Vediamo attraverso quali tecnologie si può comporre l'ecosistema che sosterrà l'impresa lungo il percorso che la trasformerà in una data-driven company a tutti gli effetti.

Le leve tecnologiche per la data-driven company

INTELLIGENZA ARTIFICIALE

L'elaborazione di volumi di dati sempre maggiori aiuta l'azienda a individuare pattern, ricorrenze ed eccezioni fondamentali per ipotizzare modelli di gestione sempre più efficaci. Il limite di quest'approccio sta nel fatto che al **crescere della complessità del sistema e della quantità di informazioni** assimilate dalla piattaforma **aumenta** anche **il rumore prodotto dai dati**. È qui che entrano in gioco le soluzioni di intelligenza artificiale. **Grazie al machine learning, è possibile scremare** con sempre maggiore efficacia **i dati di valore da quelli ridondanti** o addirittura **dannosi**, **fornendo insight** sempre **più precisi** grazie all'autoapprendimento.

BLOCKCHAIN

Disintermediare e automatizzare le funzioni di controllo sulla correttezza delle transazioni che avvengono nell'ecosistema aziendale oggi potrebbe non sembrare una **priorità**. Ma **al crescere dell'efficienza dei flussi documentali**, che comporterà di conseguenza un aumento degli stessi, **diverrà** presto estremamente **complicato** – se non impossibile – **garantire la velocità e la trasparenza** necessarie a identificare univocamente ciascuno dei passaggi intercorsi lungo i processi approvativi. Per questo non è affatto troppo presto per cominciare a **valutare l'integrazione di un modulo che contempli l'uso della Blockchain** per registrare le transazioni in modo univoco e inalterabile.

INTERNET OF THINGS

Gli **oggetti connessi** possono fornire un contributo significativo per lo sviluppo di una piattaforma sempre più performante. I dati che arrivano dagli stabilimenti produttivi o dalla logistica sotto forma di input generati dai macchinari e dai mezzi di movimentazione merci, per esempio, alimentano i repository con **informazioni** che risultano **essenziali per** le aziende che intendono **offrire ai propri clienti servizi innovativi basati sulle logiche dello smart manufacturing, della produzione just in time e della predictive maintenance**. Con la diffusione degli oggetti connessi e degli smart products anche nel **mondo consumer**, inoltre, pure i dati immessi nel sistema attraverso **la rilevazione delle interazioni tra utenti, beni e servizi digitali** contribuiscono ad **affinare le strategie di business e gli strumenti** a disposizione **del front-end**.

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

Tutte le soluzioni viste finora, opportunamente implementate, portano allo **stadio finale del data journey: un'organizzazione guidata attraverso decisioni informate e gestita**, almeno per quanto riguarda i processi che non rivestono valenza strategica, **in modo** completamente **automatico**. Tutti i dati generati dai moduli della piattaforma digitale convergono infatti verso un centro di elaborazione che, fondendo l'efficienza dei sistemi di intelligenza artificiale con la capacità discrezionale umana, consente di elaborare architetture per la **gestione dei flussi operativi basati sulla Robotic Process Automation**.

2.5 Una user experience ritagliata su misura per ogni processo

L'ultimo – ma non per importanza – beneficio apportato dalla digitalizzazione dei processi è il salto quantico che si può far fare alla user experience.

Per esperienza d'uso, in questo caso, si intende sia quella sperimentata quotidianamente dai collaboratori nello svolgimento delle loro mansioni, sia quella che l'azienda offre ai clienti che acquistano i suoi beni e i suoi servizi. Ancora una volta, il merito è dei dati raccolti, elaborati e redistribuiti dalla digital platform.

Le informazioni ottenute attraverso il raffinamento degli input provenienti dall'esecuzione dei processi sono alla base di un approccio evoluto alla progettazione delle interfacce per la produttività e della customer journey.

Le parole d'ordine?

Personalizzazione, design thinking e fast prototyping, in un circolo virtuoso che mette al centro delle attività di ricerca e sviluppo la collaborazione spinta con l'utente finale e con il cliente.

DESIGN THINKING

FAST PROTOTYPING

Intesa è Trusted Solution Provider e Società Benefit: da 40 anni offre soluzioni per digitalizzare i processi di identificazione, scambio dati e gestione documentale attraverso l'erogazione di servizi qualificati, stabili e pienamente compliant. Le soluzioni sono progettate su misura per ogni mercato, supportate da importanti certificazioni governative, da una profonda conoscenza delle regolamentazioni settoriali e da un'infrastruttura tecnologica innovativa.

Dal 2026 Intesa è parte di Havant Group. Grazie alla perfetta complementarietà con l'offerta del gruppo, Intesa si configura come l'unico punto di riferimento per le aziende che desiderano ottimizzare l'intero ciclo di vita dei processi di business con un'infrastruttura end-to-end nativa e senza frizioni, unendo la sicurezza normativa dei servizi fiduciari all'agilità dell'Intelligent Automation.

TORINO | MILANO | ROMA

Intesa.it

Intesa
Havant Group