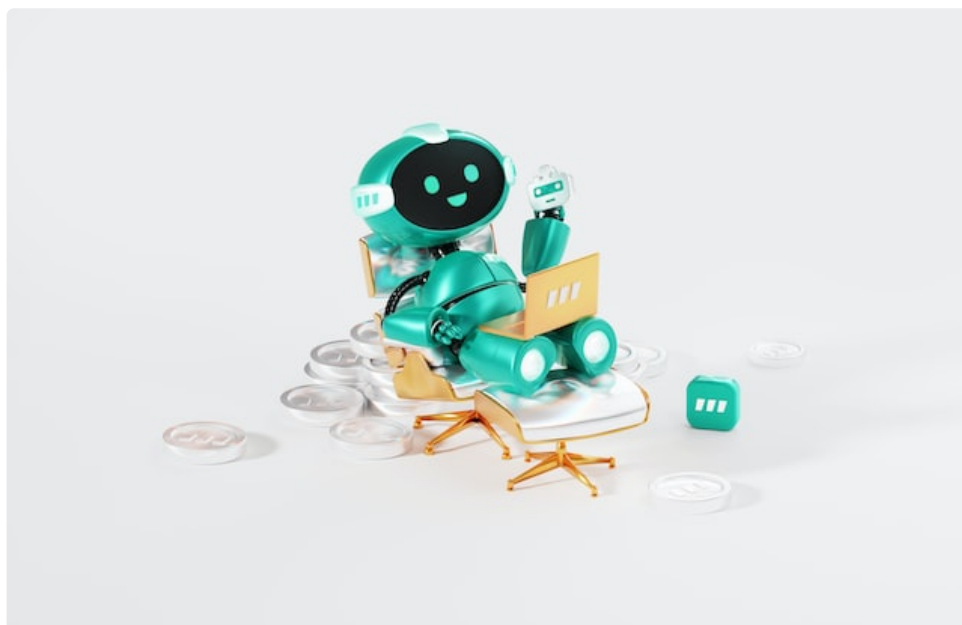


# La tecnologia di RPA come esempio di abilitatore di cambiamento dei processi



Francesco Lipari < <https://www.giornaledellepmi.it/Author/Francesco-Lipari/> >

🕒 26 Ottobre 2022



Da alcuni anni si sono diffuse rapidamente sul mercato e con grande successo soluzioni di Robotic process automation (RPA). Ne parliamo oggi in quanto, nonostante tali soluzioni siano già consolidate sul mercato e abbiano già una certa diffusione sui gruppi di medie/grandi dimensione, sono, invece, ancora poco conosciute e implementate nelle PMI.

Che cosa sono esattamente? Sono soluzioni tecnologiche per automatizzare una sequenza di task all'interno di un processo. In particolare, sono applicabili in prevalenza da attività che presentano le seguenti 3 caratteristiche distintive: ELEVATA MANUALITÀ, ELEVATA RIPETITIVITÀ, RULES BASED (ovvero richiedono la definizione a monte delle operazioni da effettuare).

Che cosa si può fare in concreto? Il "BOT" (così come in gergo viene chiamato il robot che esegue l'automazione), può eseguire singole operazioni elementari o una sequenza codificata di task normalmente svolti manualmente dagli utenti (seppure nell'ambito di processi end to end supportati da applicativi interni di ERP/Reporting)

- Loggarsi sul web, sugli applicativi aziendali;
- Estrarre/copiare dati da una fonte ed inserirli in un documento (es: Powerpoint/Word/Excel) o in un applicativo (Esempio: nell'ERP)
- Seguire regole decisionali codificabili
- Compilare form predeterminati
- Spostare cartelle e documenti
- Aprire e leggere mail / (integrazione OCR) archiviare relativi allegati
- Estrarre dati strutturati dai documenti (integrazione OCR) anche in PDF
- Svolgere attività di data scrapping dal web

Immaginate, per dare una idea di massima, una “macro” come quella presente tra le funzioni Excel che invece di eseguire sequenza di task predefiniti e solo all’interno dell’applicativo Excel, possa “intervenire” su una molteplicità di dati e su fonti diverse.

Quali sono i benefici?

- possibilità di ripetere n volte gli stessi task compiti garantendo le medesime performance;
- possibilità di attivare il *task* a data «certa» e certezza dell’avvenuta esecuzione, con elevati standard di controllo (ogni operazione è registrata *in log*);
- disponibilità 24/7 per 365 gg l’anno;
- velocità di esecuzione superiore rispetto a quella umana;
- possibilità di lavorare su diversi processi in parallelo (N.B. solo con più BOT!)
- bassi costi di integrazione e installazione;
- semplicità di programmazione e manutenzione;
- soddisfazione degli utenti a cui vengono risparmiati lavori a basso valore aggiunto.

Oggi il mercato può contare sulla presenza di numerosi i fornitori di tali soluzioni di robotica.

Nel nostro Studio, piccola realtà equiparabile a una PMI non produttiva, abbiamo avviato un programma di trasformazione di alcuni processi interni di back office basandoci su tecnologie di RPA (e data visualization). Ad oggi abbiamo “live” diversi BOT che automatizzano diversi casi d’uso -o come si dice più comunemente in inglese “use cases”. Di seguito ecco un paio di esempi concreti di processi che noi per primi abbiamo rivisto e che in precedenza erano eseguiti manualmente.

- Il BOT estrae i dati da una fonte esterna su internet e popola in automatico per il 95% un template in Excel; il restante 5% è completato dall’utente che deve esercitare una attività cognitiva non codificabile a priori;
- Il BOT produce settimanalmente il nostro reporting finanziario e gestionale: entra nel nostro ERP, seleziona ed estrae alcuni dati sulla scorta dei parametri che sono stati definiti nelle regole a monte, li scarica, li trasporta su un file di appoggio, effettua una serie di operazioni per “pulire” il dato, prepararlo arricchendolo con altre informazioni non presenti sull’ERS, entra nel sistema di Data visualization dove a monte è stato predisposto il modello dati, lancia l’aggiornamento dei dati; al termine del processo, il BOT manda una email con il report prodotto ad utenti;
- IL BOT prepara una presentazione standard in Power Point inserendo dati e tabelle da files presenti in cartelle di rete.

Come già anticipato nel precedente articolo, abbiamo disegnato e poi implementato i BOT solo dopo aver effettuato un’analisi in dettaglio dei processi di back office con gli utenti interessati: abbiamo “spacchettato” i processi attuali nei singoli *task* elementari, ne abbiamo analizzato la sequenzialità, input e output, provato a capire dove la soluzione potesse aiutare e come standardizzare o efficientare a monte il processo funzionale. Siamo partiti dal processo e non dalla tecnologia, avendo ben presente le potenzialità che quest’ultima ci offre. Abbiamo in parallelo lavorato sulle competenze e sull’organizzazione: sulle competenze degli utenti che hanno iniziato ad accettare la presenza di un collega virtuale e digitale che li ha sostituiti nelle attività a basso valore aggiunto e ripetitive, liberando del tempo e consentendo così a loro di averne per analizzare il dato più che per produrlo. Abbiamo lavorato sulla organizzazione per definire il modello di *delivery* di tali BOT e le responsabilità dei singoli utenti per ogni nuova fase del processo: abbiamo volutamente deciso di lasciare all’utente il processo di lancio del BOT piuttosto che programmare dei lanci pianificati, un modo secondo noi vincente per far accettare più velocemente e consapevolmente la presenza di un nuovo “collega” virtuale.

Si tratta dello stesso approccio metodologico che abbiamo condiviso con alcuni clienti (target PMI) con i quali abbiamo avviato dei progetti pilota di robotica nelle loro organizzazioni negli ultimi mesi e dai quali posso trarre alcune considerazioni generali:

- Tramite i BOT non si può avere la pretesa di trasformare processi end to end ma intervenire in maniera mirata e puntuale su parti di essi; bisogna pertanto essere molto chiari sulle reali possibilità sui benefici ottenibili e su cosa porre attenzione durante la fase di implementazione
- Implica un modo di lavorare diverso che deve essere non solo accettato ma in un certo modo sponsorizzato dall’utente finale che ne intravede i benefici sul suo modo di organizzare la quotidianità lavorativa. È il modo migliore per far crescere il “senso del bisogno” nelle organizzazioni delle PMI senza essere “imposto” dall’alto. Per questo consiglio di partire da casi

d'uso semplici non per ottimizzare subito il ROI dell'investimento (strategia applicata nelle grandi organizzazioni) ma per far apprezzare concretamente all'utente il beneficio per lui e quindi creare quel senso d'urgenza e la domanda di ricerca di ulteriori casi d'uso (che è poi la leva che muove qualsiasi operazione di change management di successo)

- L'applicazione dei BOT è molto vasta con una rilevanza di impatto su tutti i processi di "back office". Dico sempre...trovare un caso d'uso è abbastanza semplice: più difficile è selezionare quello più adatto al contesto per attivare un progetto pilota che risulti di successo. Come detto sono soluzioni scalabili con costi limitati che possono essere sostenuti anche da PMI, non ultimo nell'ottica di creare una cultura aziendale digitale.

Photo by [Ant Rozetsky](https://unsplash.com/@rozetsky?utm_source=unsplash&utm_medium=referral&utm_content=creditCopyText) < [https://unsplash.com/@rozetsky?utm\\_source=unsplash&utm\\_medium=referral&utm\\_content=creditCopyText](https://unsplash.com/@rozetsky?utm_source=unsplash&utm_medium=referral&utm_content=creditCopyText) > on [Unsplash](https://unsplash.com/s/photos/bot?utm_source=unsplash&utm_medium=referral&utm_content=creditCopyText) <

[https://unsplash.com/s/photos/bot?utm\\_source=unsplash&utm\\_medium=referral&utm\\_content=creditCopyText](https://unsplash.com/s/photos/bot?utm_source=unsplash&utm_medium=referral&utm_content=creditCopyText) >



**Francesco Lipari** < <https://www.giornaledellepmi.it/author/francesco-lipari/> >

Partner di RLVT Tax Legal AFC Advisory



#### **Previous Post**

[Salute e Welfare al centro delle PMI](https://www.giornaledellepmi.it/salute-e-welfare-al-centro-delle-pmi/)

<

<https://www.giornaledellepmi.it/salute-e-welfare-al-centro-delle-pmi/> >

Devi [accedere](https://www.giornaledellepmi.it/wp-login.php?redirect_to=https%3A%2F%2Fwww.giornaledellepmi.it%2Fla-tecnologia-di-rpa-come-esempio-di-abilitatore-di-cambiamento-dei-processi%2F%23respond) < [https://www.giornaledellepmi.it/wp-login.php?](https://www.giornaledellepmi.it/wp-login.php?redirect_to=https%3A%2F%2Fwww.giornaledellepmi.it%2Fla-tecnologia-di-rpa-come-esempio-di-abilitatore-di-cambiamento-dei-processi%2F%23respond)

[redirect\\_to=https%3A%2F%2Fwww.giornaledellepmi.it%2Fla-tecnologia-di-rpa-come-esempio-di-abilitatore-di-cambiamento-dei-processi%2F%23respond](https://www.giornaledellepmi.it/wp-login.php?redirect_to=https%3A%2F%2Fwww.giornaledellepmi.it%2Fla-tecnologia-di-rpa-come-esempio-di-abilitatore-di-cambiamento-dei-processi%2F%23respond) > per postare un commento.

Questo sito usa Akismet per ridurre lo spam. [Scopri come i tuoi dati vengono elaborati](https://akismet.com/privacy/) <

<https://akismet.com/privacy/> >.