









ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

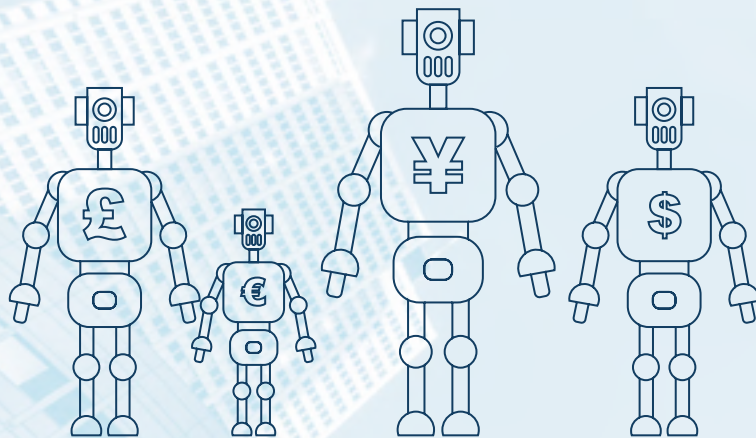
COME LE AZIENDE DI SERVIZI FINANZIARI POSSONO
GENERARE VALORE ATTRAVERSO IL DIGITALE

INDICE

-  INTRODUZIONE
-  ROBOTIC PROCESS AUTOMATION
-  AUMENTARE L'IMPATTO DELL'AUTOMAZIONE DIGITALE
-  TRE BEST PRACTICES PER IMPLEMENTARE LA RPA
-  **BEST PRACTICE:** FOCUS SUI RISULTATI, NON SUI COMPITI
-  **BEST PRACTICE:** FOCUS SUL PERCORSO DEL CLIENTE
-  **BEST PRACTICE:** INTEGRA I DATI PER UNA VISIONE D'INSIEME DEI RISCHI
-  IL PERCORSO DI CREAZIONE DI VALORE ATTRAVERSO IL DIGITALE

i INTRODUZIONE

La Robotic Process Automation (RPA) si sta affermando come tecnica efficiente per eseguire le operazioni delle aziende di servizi finanziari. Automatizzando attività dai volumi consistenti e ripetitive che sono parte di processi esistenti, i software di RPA consentono di disimpegnare risorse e riallocarle per concentrarsi su interazioni digitali di più alto valore e aumentare le opportunità di profitto.



Con l'avvento della RPA, i dirigenti delle aziende di servizi finanziari dovrebbero riconsiderare il modo in cui gestiscono l'automazione dei processi digitali e le tecnologie dell'informazione di supporto. I Vantaggi derivanti dal miglioramento dei tempi dei cicli, dell'accuratezza e della produttività dei processi si manifestano in quelle aziende che adottano un approccio strategico all'integrazione della RPA in un'architettura di automazione globale finalizzata alla trasformazione digitale.

Continua a leggere per scoprire le sfide e le considerazioni da effettuare nel valutare le aree aziendali in cui implementare l'automazione robotica.

Michael Heffner

**Vice President, Global Banking
and Capital Markets**



ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

La RPA è l'ultima frontiera nel contesto di utilizzo delle macchine rispetto all'attività umana. Dato che le aziende di servizi finanziari e tecnologiche sono costantemente alla ricerca di modi più intelligenti per fornire prodotti e servizi, la RPA si è inserita in questo quadro come elemento da tenere in considerazione.

Che cos'è la RPA?

La RPA è un programma “bot” che gestisce compiti circoscritti, frequenti e ripetitivi in maniera più efficiente e precisa rispetto a un essere umano, imitandone il comportamento.

Nel settore bancario, una forza lavoro digitale di RPA può contribuire a ridurre tempi e costi di esecuzione di attività che richiedono inserimenti multipli e dati duplicati, come per esempio:

- >> registrazioni contabili e riconciliazioni tra più sistemi
- >> apertura di mutui
- >> scritture contabili
- >> notifiche e-mail di prestiti insoluti
- >> pulizia dei conti

Nel settore dei mercati dei capitali, la RPA può gestire procedure tipicamente manuali, tra cui:

- >> controllo dei requisiti di documentazione
- >> configurazione operativa dei conti in negoziazioni multiple
- >> sistemi di garanzie collaterali e regolamento di titoli
- >> riconciliazione multi-livello su più canali di distribuzione



AUMENTARE L'IMPATTO DELL'AUTOMAZIONE DIGITALE

La RPA consente di migliorare l'efficienza aziendale e le più grandi di aziende di servizi finanziari integrano questa tecnologia nel contesto della propria strategia digitale.

Implementare l'automazione spesso richiede di ridisegnare e rinnovare processi interi, anziché automatizzarne i singoli componenti.

Per quanto riguarda l'apertura di mutui, McKinsey sostiene che "l'automazione potrebbe ridurre i tempi attuali dei processi negli Stati Uniti da una media di 37 giorni a meno di 1, consentendo di tagliare i costi, eliminare gli errori, aumentare la soddisfazione dei clienti, diminuire le insolvenze e ridurre la percentuale di clienti persi".¹

Anche se la RPA è una tecnica di automazione importante, che comprende strumenti che offrono funzioni di gestione delle code e di distribuzione dei compiti, per ottenere i risultati descritti qui è necessario anche migliorare le procedure di approvazione, con l'aiuto di una piattaforma per l'automazione dei processi digitali con funzionalità complete.

Inoltre, grazie a una piattaforma per la trasformazione digitale, poiché i bot gestiscono la maggior parte del lavoro di routine, ai lavoratori della conoscenza (come i consulenti di mutui) rimane più tempo per prendere decisioni informate e per il supporto ai clienti.

¹McKinsey Quarterly, luglio 2017, A CEO Action Plan



TRE BEST PRACTICES PER IMPLEMENTARE LA RPA

Implementare correttamente la RPA è diventato fondamentale: le previsioni future indicano che i bot dei software RPA potrebbero sostituire fino al 9% della forza lavoro globale.²

“I dirigenti devono sostenere le aziende nel prepararsi alla digital disruption, offrendo un’adeguata formazione sull’uso appropriato e sui limiti della RPA”.

***– The State of Robotic Process Automation,
Forrester Research***

La RPA mette a disposizione una forza lavoro virtuale basata su regole che è connessa ai sistemi delle aziende di servizi finanziari come qualsiasi altro utente. Per massimizzare i risultati, applica queste tre best practices e assicura la collaborazione dei tuoi partner tecnologici:

- 1) focus sui risultati, non sui compiti**
- 2) focus sul percorso del cliente**
- 3) integra i dati per una visione d’insieme dei rischi**



²The Future of Jobs, 2025; Forrester Research

1

BEST PRACTICE: FOCUS SUI RISULTATI, NON SUI COMPITI

Considera come l'automatizzazione delle attività attraverso la RPA interagisce con le tecnologie per l'ottimizzazione dei processi e con i lavoratori della conoscenza per creare procedure aziendali efficienti:

- ✓ concentrati sull'accesso alle informazioni, sul flusso di lavoro integrato e sulle sue tempistiche
- ✓ applica la RPA alle attività manuali ripetitive più chiare e documentate ma soggette a errore umano. In questo modo permetterai ai lavoratori della conoscenza di concentrarsi su questioni e decisioni più complesse

- ✓ scegli tecnologie in grado di supportare attività continue e trasferimenti di compiti senza impedimenti: la RPA porta a termine un compito e il lavoratore della conoscenza si occupa di quello successivo.

“Un'istituzione finanziaria di grandi dimensioni ha utilizzato la RPA su larga scala per automatizzare il 60%-70% delle attività di processi che iniziano con la raccolta di dati e si concludono con la stesura di resoconti, ottenendo un tasso di crescita di circa il 30%”.

– McKinsey, A CEO Action Plan for Workplace Automation



2

BEST PRACTICE: FOCUS SUL PERCORSO DEL CLIENTE

Dai priorità alle opportunità per migliorare l'esperienza del cliente, specialmente tramite l'integrazione omnicanale:

- ✓ Il valore economico che in passato veniva generato da prodotti e servizi finanziari ora deriva dall'ottimizzazione dei rapporti con i clienti con il supporto dei dati.
- ✓ Applica la RPA alle attività relative alla performance che riutilizzano i dati fra più canali e sistemi, recuperano automaticamente i documenti e li verificano.
- ✓ Se implementata nelle fasi chiave del percorso del cliente, la RPA può aumentare la velocità, l'accesso e la trasparenza delle attività per offrire al cliente un'esperienza migliore.

La RPA si è dimostrata in grado di ridurre i tempi di battitura necessari agli operatori dei call center e di eliminare il problema della ricerca delle informazioni su più sistemi. In questo modo, la RPA permette di aumentare la produttività e ridurre frizioni con i clienti.

– Appian, RPA e gli Sviluppi della Trasformazione Digitale



3 BEST PRACTICE: INTEGRA I DATI PER UNA VISIONE D'INSIEME DEI RISCHI

A livello micro, la RPA funge da assistente per soddisfare i requisiti di governance, rischio e compliance, in modo da ottimizzare i relativi processi.

Il 73% dei direttori responsabili della compliance concordano sul fatto che l'automazione dei processi, compreso il maggiore ricorso alla robotica, sarà strumentale per migliorare l'uso delle risorse coinvolte nei prossimi 3 anni.³



- ✓ Inizia ad implementare la RPA per le attività ripetitive, ad alto volume e basate su regole quando lavori con sistemi di gestione di compliance complessi.
- ✓ Usa la RPA per aumentare il controllo con un approccio più uniforme relativamente a sicurezza, qualità dei dati, resilienza operativa e audit dei compiti.
- ✓ Applica la RPA di concerto con la tua architettura esistente per l'automazione dei processi per integrare i dati per una visione d'insieme dei rischi.

³"Compliance at a Crossroads: One Step Forward, Two Steps Back?" – Accenture Compliance Risk Study 2016



IL PERCORSO DI CREAZIONE DI VALORE ATTRAVERSO IL DIGITALE

Il percorso di produzione di valore a partire dall'automazione digitale richiede un'analisi del grado di efficacia con cui si servono i propri clienti.

“Poiché il settore finanziario sta affrontando un processo di metamorfosi che richiede modifiche radicali alle modalità operative, le attività di trasformazione digitale devono puntare ad accrescere il valore delle relazioni minimizzando i costi”.

– Accenture, Robotic Process Automation in financial services

La RPA ha assunto un ruolo centrale tra i nuovi strumenti di automazione. Una forza lavoro digitale di RPA gestisce attività frequenti e ripetitive in modo più efficiente e preciso rispetto agli esseri umani. Integrando la RPA con una piattaforma per l'automazione dei processi digitali con funzionalità complete, la tua azienda può migliorare notevolmente il servizio offerto ai clienti, oltre ad aumentare le opportunità di innovazione.

Contatta info.it@appian.com per maggiori informazioni su Appian, La Piattaforma per la Trasformazione Digitale™, e su **Appian RPA con Blue Prism**.



INFORMAZIONI SULL'AUTORE



Michael Heffner è vicepresidente, Global Banking and Capital Markets di Appian. Nel suo ruolo Heffner allinea la vision di Appian con le sfide che il settore dei servizi

finanziari si trova di fronte oggi. Ciò include anche l'utilizzo dell'informatica per incrementare il valore aziendale, aumentando l'efficienza operativa e i livelli di engagement

dei clienti. Heffner è un veterano del settore e ha sostenuto la via al successo di molteplici aziende di servizi finanziari tramite approcci innovativi alla risoluzione di problemi. Prima di Appian, Heffner ha lavorato presso State Street Global Markets come Managing Director. Ha anche ricoperto posizioni di dirigenza presso Accenture e Charles Schwab & Co. Heffner è laureato in Economia presso la University of South Carolina e ha conseguito un MBA con specializzazione in Finanza dal Babson College.

Appian



Appian offre una piattaforma di sviluppo low-code che consente alle aziende di servizi finanziari di creare in tempi brevi app potenti e personalizzate. Le app sviluppate tramite la piattaforma Appian contribuiscono ad accelerare la trasformazione digitale e favoriscono la differenziazione competitiva.

Per saperne di più, visita il sito www.appian.it