



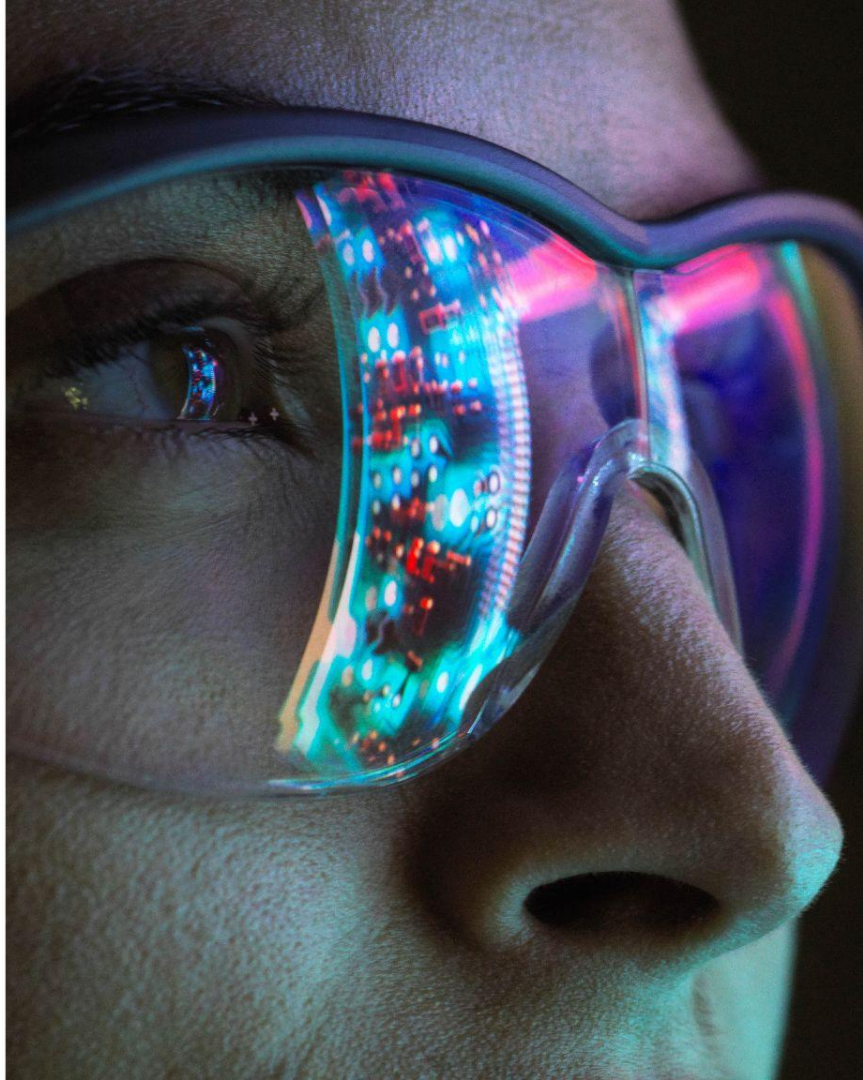
pwc.com/it

Process Excellence, Automazione...e oltre

**Persone e processi alla base
della trasformazione digitale**

4 Luglio 2023 | 9.30 – 14.00

Roma, Sede PwC - Largo A. Fochetti, 29



Evento: Process Excellence, Automazione ... e oltre

Agenda

Automazione e digitalizzazione dei processi aziendali: trends e scenari evolutivi

Il progetto "SVOLTA" e l'ottimizzazione dei processi core. Il caso di un'azienda leader nel trattamento delle acque

Digital Upskilling, le persone al centro del cambiamento. L'esperienza di un player globale IMA

Orchestratori di processo, gli impatti del low-code e no-code per l'eccellenza dei processi

Appian AI-Powered Process Platform: automatizzare i processi end-to-end

L'utilizzo sinergico delle diverse leve di ottimizzazione di processo e automazione. L'esperienza di un Gruppo bancario

Automazione e digitalizzazione dei processi aziendali: trends e scenari evolutivi

Danilo Andriani

PwC Partner | Head of Operations
Transformation

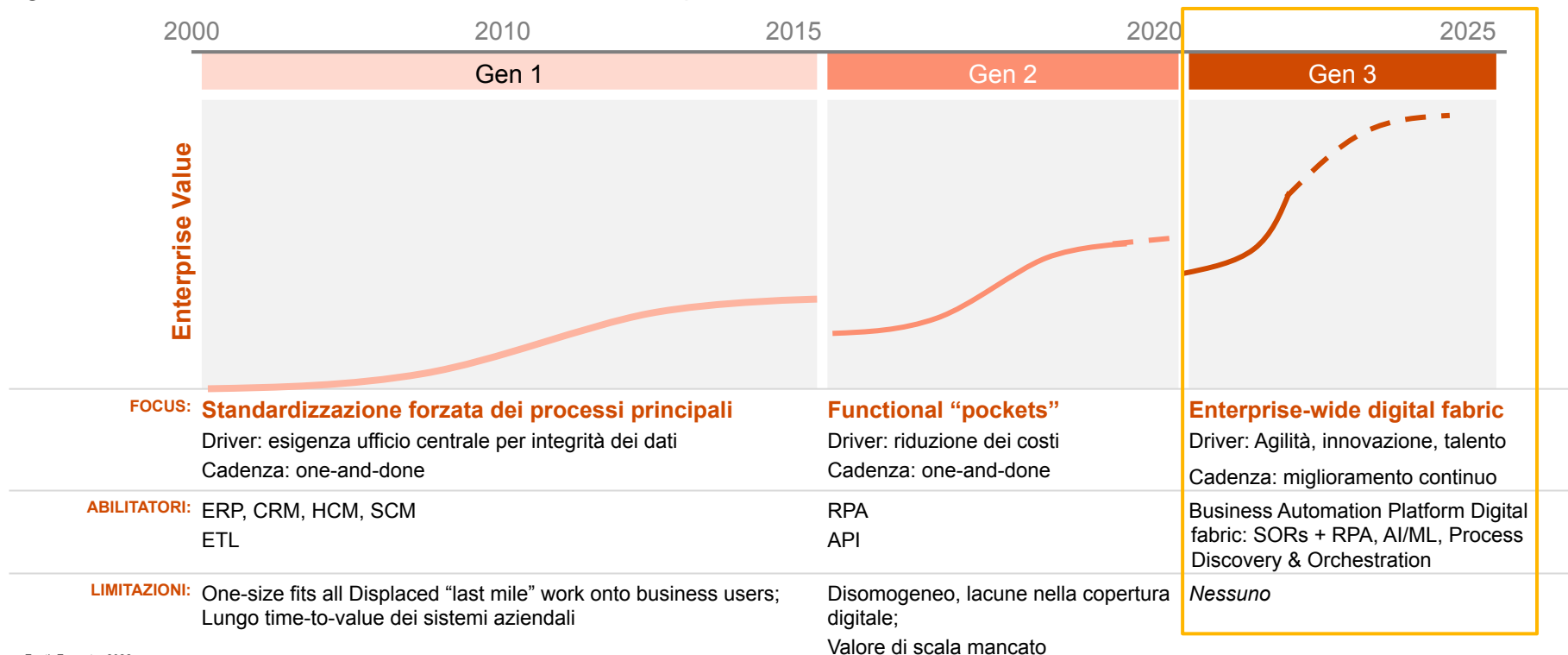
Francesco Mesiano

PwC Senior Manager | Digital Innovation



Automazione: creazione di valore nell'eccellenza dei processi

Stiamo assistendo ad una nuova fase nell'evoluzione digitale... le aziende **"automation-native"** emergeranno e godranno di un'enorme crescita e redditività a scapito dei loro concorrenti



I CEO globali considerano prioritario automatizzare i processi e formare le persone

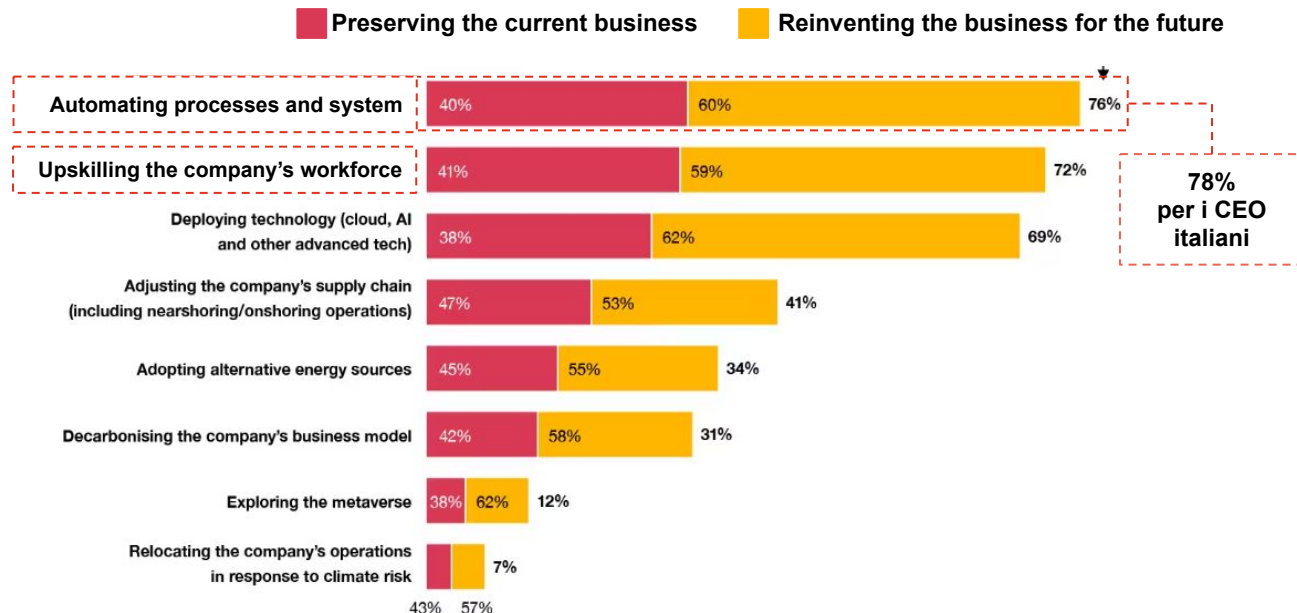
L'automazione dei processi è il **primo investimento** che i CEO di tutto il mondo faranno nei **prossimi 12 mesi**.

Questo è quanto emerge dall'ultima PwC CEO Survey del 2022, che ha coinvolto 4.410 AD, di cui 112 italiani.

In Italia, la risposta è ancora più alta (**78% vs. 76%**), riflettendo la **minore maturità dell'automazione** rispetto ad altri Paesi.



Link 26th
PwC CEO Survey



*Il mercato globale dell'automazione dei processi digitali è stato valutato a \$7,7+ miliardi nel 2021 e **si stima che crescerà fino a \$15+ miliardi nel 2026**. Ciò creerà un'**opportunità di crescita** incrementale del valore di **\$8+ miliardi** tra il 2021 e il 2026, che si traduce in circa il **106 %** della dimensione del mercato nel 2021.

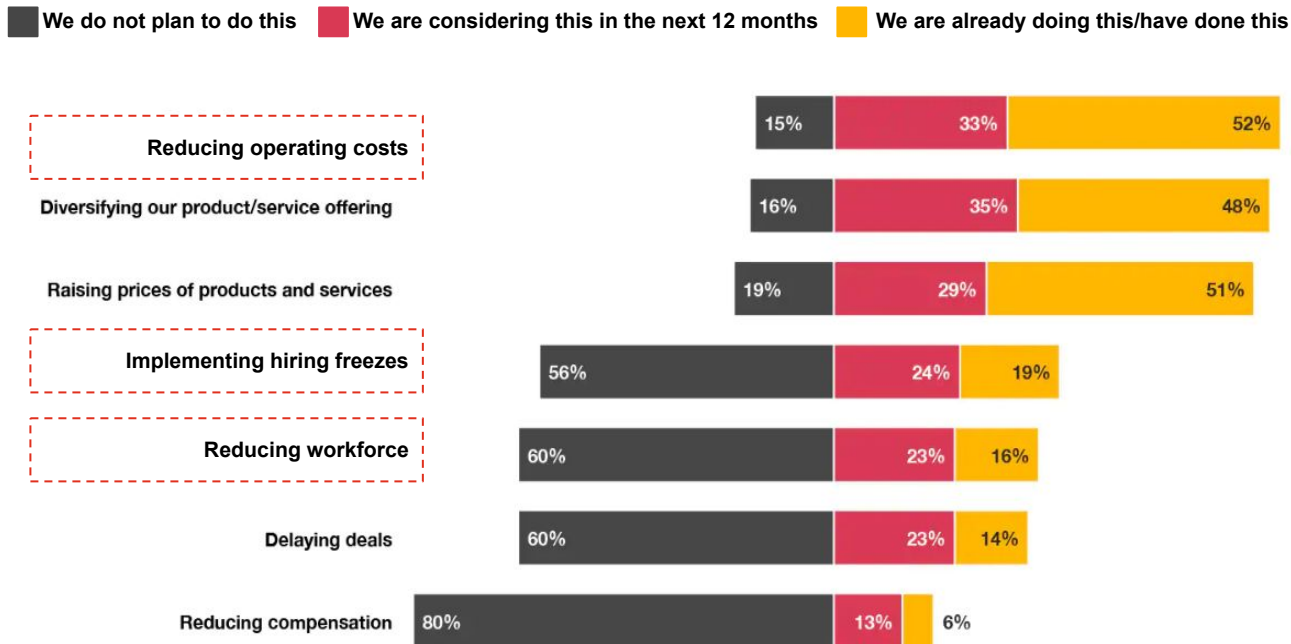
La risposta alla necessità di ridurre i costi operativi è nella revisione del modello operativo

Il focus degli AD è nel **contenimento dei costi operativi** che passa attraverso la **revisione degli attuali modelli di Business e l'eccellenza dei processi core e di supporto.**

Il **capitale umano** è preservato e azioni sulla forza lavoro quali di blocco delle assunzioni o revisione degli stipendi sono leve sempre più superate

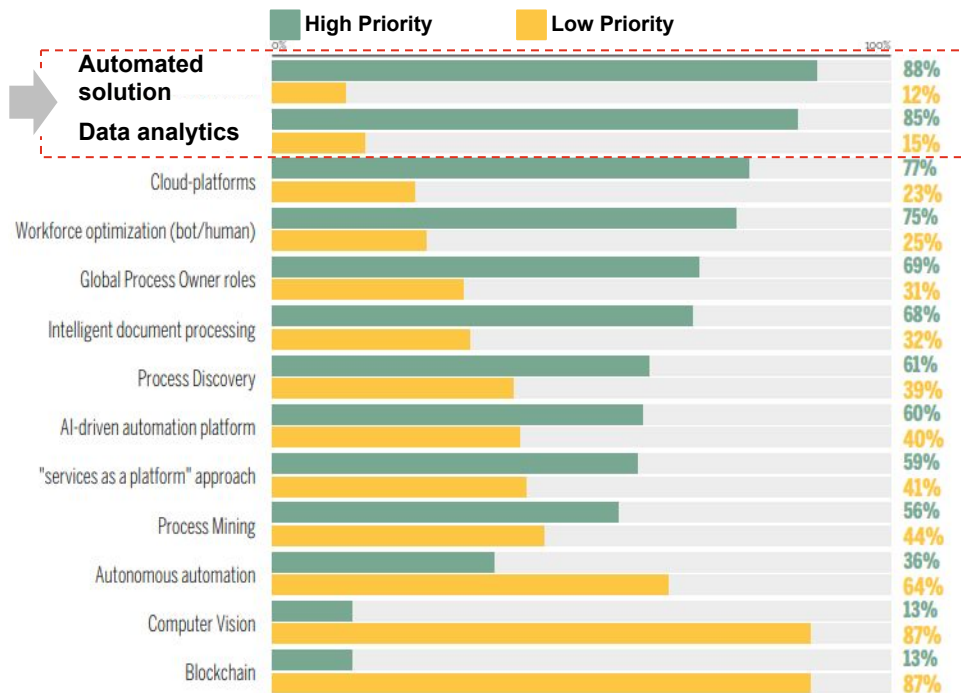


Link 26th
PwC CEO Survey



Tecnologie e skill per la Process Excellence

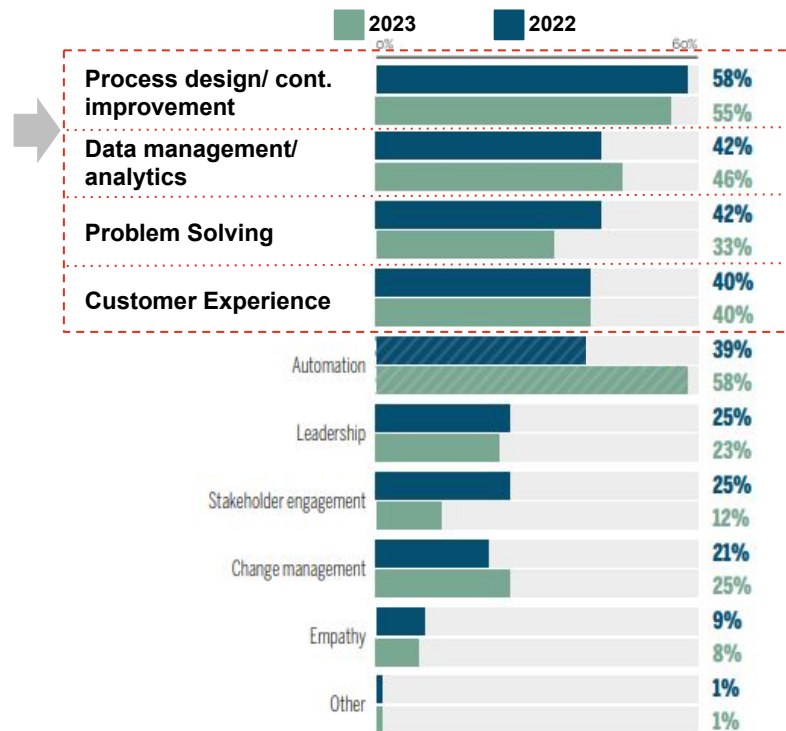
Quali sono le soluzioni che favoriscono l'ottimizzazione dei processi?



Source: SS&O Research The State of the Shared Services & Outsourcing Industry Global Market Report 2023

PwC | Possess Excellence, Automazione...e oltre

Quali skill sono considerate come prioritarie per il recruiting/ training?



Che cos'è l'eccellenza dei processi

È un percorso per migliorare i processi aziendali incrementandone l'efficienza, l'efficacia e la produttività.

**Elementi chiave
nella revisione dei
processi, per
massimizzare il
potenziale
derivante da
digitalizzazione**

Migliorare le competenze delle persone per guidare il cambiamento

Valutare e ripensare i processi “end-to-end” attraverso tutta l'organizzazione

Adottare un approccio Agile

Visione Customer-centric

4 passaggi per massimizzare i benefici dell'IA

L'intelligenza artificiale (IA) è destinata a essere la **principale fonte di trasformazione**, cambiamento e vantaggio competitivo nell'economia attuale. Nel 2030, l'IA contribuirà fino a \$15,7 trilioni all'economia globale.

Dai priorità alla tua strategia AI

Nel determinare la risposta strategica, le domande chiave includono come le diverse opzioni di IA possono aiutare a raggiungere gli obiettivi di business e qual è la propensione al cambiamento



Ripensare al Business per poi scalare

L'approccio scalabile potrebbe essere vincente. Puntare ad iniziative con un ROI inferiore all'anno, sviluppare prototipi e scalare su tutto il Business



Talento, cultura e tecnologia

Sviluppare capacità di intelligenza artificiale a livello aziendale. La tecnologia abilitante sarà sempre più importante, la raccolta dei dati e il modo in cui vengono utilizzati diventeranno la risorsa primaria.



Governance & Control

La fiducia e la trasparenza sono fondamentali. È importante stabilire una governance adeguata all'IA per la sicurezza e la mitigazione dei rischi



ChatGPT ha raggiunto un milione di utenti in soli 5 giorni

Generative Pre-trained Transformer (GPT), un Large Language Model sviluppato da OpenAI, ha rivoluzionato il campo dell'elaborazione del linguaggio naturale quando, nel dicembre 2022, è entrata a far parte della nostra realtà.

Ha **democratizzato l'AI** come non si era mai visto prima, diventando di gran lunga l'applicazione a crescita più rapida di sempre, superando di gran lunga il risultato ottenuto da Netflix, Facebook, Spotify e Instagram, a dimostrazione della crescente domanda di tecnologie avanzate di Intelligenza Artificiale (AI).

La sua accessibilità immediata rende l'intelligenza artificiale generativa diversa da tutte le altre forme di intelligenza artificiale che l'hanno preceduta.

Si tratta del **nuovo Iphone**?

Netflix

3,5 anni

Airbnb

2,5 anni

Facebook

10 mesi

Spotify

5 mesi

Instagram

2,5 mesi

ChatGPT

5 giorni

e 100M di utenti in 60 giorni!
(più veloce di qualunque predecessore nelle tech companies)

Per cosa possono essere utilizzati i modelli di GPT?

Task	 Task operativi Diciamo all'AI cosa fare				Task strategici Chiediamo all'AI cosa fare 	
Marketing & Sales	Copyright	Sentiment analysis	On-line content optimization	Customer Insights	Commercial strategies definition	
Tech & IT	Examples and dataset generations	Help Desk support	Code documentation	Code generation	Technological stack definition	
Operations	Process automation	Customer Care support	Business intelligence	Process review	New processes creation	
Legal & Compliance	Legal documents reviews	FAQ on legal subjects	Legal document redaction	Regulatory impact analysis	Risk mitigation	
Human Resources	Candidates interview definitions	Onboarding automation	Employee experience improvement	Assessment CVs	Labor law support	

Come posso utilizzare i servizi di OpenAI?

Suggerito per utilizzo industrializzato

1. ChatGPT

ChatGPT è la **versione user-friendly** del modello di intelligenza artificiale prodotto da OpenAI, che comprende e genera testi simili alla scrittura umana.

Nota: in questa modalità, presenta **rischi per l'uso aziendale**, compresa la condivisione di dati e informazioni con il suo motore di apprendimento.

2. OpenAI API

Utilizzando le API di OpenAI, è possibile **integrare il modello di IA nelle proprie applicazioni, siti web o servizi** per creare soluzioni personalizzate che sfruttino non solo i dati di OpenAI ma anche il proprio set di dati aziendali.

Nota: **le API sono fornite direttamente da OpenAI** e, pertanto, sono **soggette alle loro regole** e al conseguente accesso ai dati.

3. MS Azure

Microsoft ha deciso di investire pesantemente in OpenAI, procedendo non solo come finanziatore ma anche integrando i servizi di OpenAI all'interno della sua piattaforma Azure.

Gli abbonati a un servizio Azure possono quindi utilizzare le API di OpenAI sfruttando la sicurezza e l'affidabilità di Microsoft.

4. PwC

PwC ha investito 1 miliardo di dollari in una partnership strategica con Microsoft e OpenAI, per fornire ai suoi clienti servizi di AI su scala completa.

Inoltre, con l'annuncio della partnership con **Harvey**, PwC sfrutterà la **potenza dell'IA generativa** nel settore legale.

5. Fornitore Integ.

Diversi fornitori di software stanno collaborando con OpenAI per integrare il motore di ChatGPT all'interno delle loro piattaforme, potenziando così gli strumenti già a disposizione delle aziende.

Tra i più noti ci sono [SAP](#), [Microsoft](#) con il suo assistente virtuale Copilot e [Salesforce](#), che ha in programma un'integrazione con il suo servizio Einstein.

Utente Privato

Solo per utenti privati

Imprese

Solo per i **documenti pubblici**
Nessun dato aziendale o personale
Prestazioni limitate

Affidabile per i dati personali e aziendali
Sicurezza garantita
Prestazioni migliorate

Affidabile per i dati personali e aziendali
Sicurezza garantita
Prestazioni migliorate

Use Case: Conversational document interaction

Immagina un regno in cui l'interazione con i tuoi documenti PDF risulti naturale e senza sforzo, attraverso la conversazione.

Ogni giorno ci troviamo impegnati nella laboriosa attività di ricerca manuale di informazioni in una moltitudine di documenti diversi come rapporti, proposte e presentazioni. Con la nostra piattaforma, quei giorni in cui si scorrevano instancabilmente lunghi PDF per individuare informazioni rilevanti o trascrivere scrupolosamente i dati sono finiti. La nostra applicazione introduce una soluzione inventiva e che fa risparmiare tempo che è stata appositamente realizzata per soddisfare le vostre esigenze.

La piattaforma può essere fornita senza soluzione di continuità con documenti testuali, consentendo la ricerca conversazionale e l'estrazione di informazioni dal contenuto del documento utilizzando interazioni basate sul linguaggio naturale.

Use Case: Chatbot Assistant basato su Large Language Models

Descrizione

L'utilizzo della generative AI e degli LLM (Language Model Libraries) sta rivoluzionando la creazione dei chatbot.

Grazie a queste tecnologie, è possibile **creare chatbot in grado di comprendere e rispondere in modo naturale** ai messaggi degli utenti, **senza la necessità di programmare ogni singola interazione**.

Questo permette di creare **chatbot più sofisticati e personalizzati**, in grado di offrire un'esperienza utente migliore.

Vantaggi

L'utilizzo di chatbot può portare numerosi benefici nei processi di business, come la **riduzione dei costi operativi**, l'**aumento dell'efficienza**.

Grazie alla loro capacità di **gestire un grande volume di richieste** in modo simultaneo, i chatbot possono **migliorare l'esperienza del cliente** e **aumentare la soddisfazione del cliente**.



Il progetto "SVOLTA" e l'ottimizzazione dei processi core. Il caso di un'azienda leader nel trattamento delle acque

Federico Aguzzi

PwC Director | Operations Transformation

Alessio Damiani

PwC Manager | Operations Transformation



Che cos'è l'eccellenza dei processi

È un percorso per migliorare i processi aziendali incrementandone l'efficienza, l'efficacia e la produttività.

**Elementi chiave
nella revisione dei
processi, per
massimizzare il
potenziale
derivante da
digitalizzazione**

Migliorare le competenze delle persone per guidare il cambiamento

Valutare e ripensare i processi “end-to-end” attraverso tutta l'organizzazione

Adottare un approccio Agile

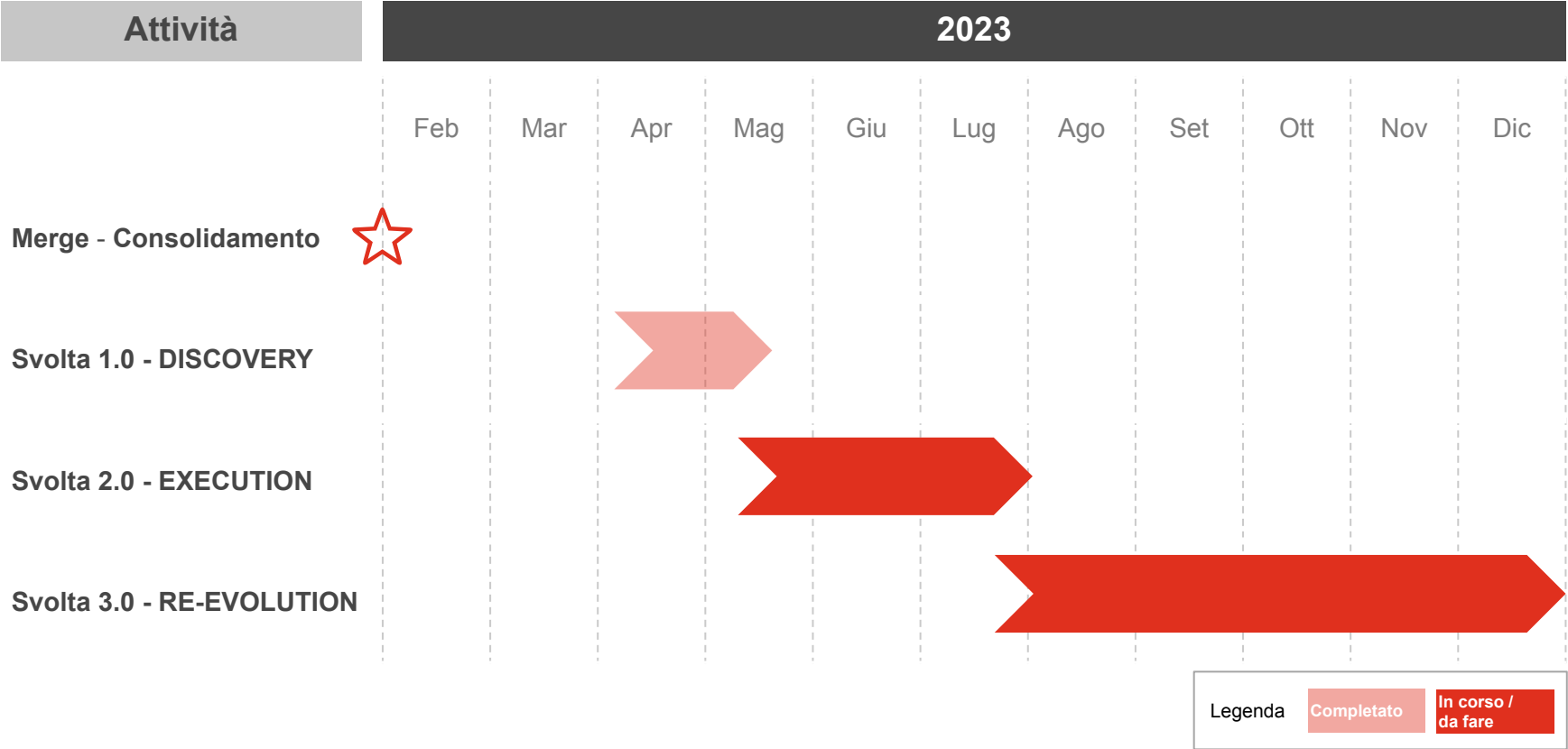
Visione Customer-centric

Il contesto

Azienda Leader nel settore del trattamento delle acque



Timeline e prossimi passi



Digital Upskilling, le persone al centro del cambiamento. L'esperienza di un player mondiale IMA


Claudia Orvetto

PwC Partner | Operations Transformation



European CoE of Accounting & Reporting (ACE)


La nostra roadmap

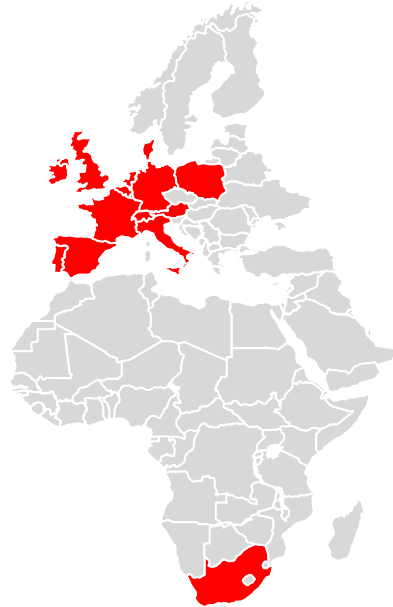
 Inizio lavori: **2019**

 **12** Continenti

 **24** Legal Entities

 **+200** Persone

 **+300** Attività in scope



Roadmap di progetto

Italia
Austria
Germania
UK

2019

1° Perform Program

2020

Belgio
Olanda
Danimarca

2021

Iberia
Sud Africa
Svizzera
Polonia
Francia

...basato su un approccio Lift & Shift

Focus su:

- **Reclutamento e organizzazione**
- **Consolidamento**
- **Qualità & Compliance**

Sfide e Opportunità

1

Diversi modi di lavorare in ciascun paese, a parità di perimetro

Standardizzazione e metodo di lavoro comune

2

Sforzo speso nella raccolta e riconciliazione dei dati (complessa architettura IT)

Semplificazione e automazione dei processi

3

Frammentazione del processo e approccio "silo"

Approccio end to end per gestire e migliorare i processi

Sfide future per i prossimi 3 anni



People Growth

4

Elevato "turn over" in aree aziendali di confine per ACE (mondo controllo industriale/commerciale)

Obiettivi comuni e forte cooperazione interservizi

5

Interruzione causata dalla pandemia e necessità di coordinare le squadre a distanza

Perform e un nuovo modo di lavorare basato su strumenti collaborativi digitali

6

Coinvolgimento, sviluppo e ingaggio delle persone

Chiara attribuzione dei ruoli e responsabilità all'interno dell'organizzazione e del programma Digital Upskilling



Process Excellence



Innovazione e Digitalizzazione

Sfide

Opportunità

Digital Upskilling programme in ACE

Come creare valore per il nostro business coinvolgendo il nostro team ACE nella promozione dell'innovazione e della digitalizzazione?

Oggi stiamo partendo per un **viaggio** con l'obiettivo di **migliorare le competenze** delle nostre persone rispetto a 3 aree di sviluppo **lean and agile, automazione intelligente, visualizzazione dei dati e analisi**.



PwC Perform

Adozione di un metodo di lavoro comune da applicare nei processi quotidiani basato sulla metodologia Lean



Digital Upskilling

Acquisire consapevolezza delle tecnologie digitali per promuovere l'eccellenza dei processi



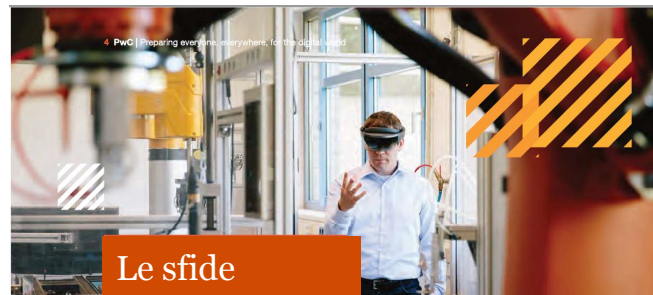
Business Agility

Combinare i principi Agile con le tecnologie digitali per promuovere progetti di miglioramento continuo



Un nuovo mondo

Nuove skill



Le sfide

Della Tecnologia

Digital Upskilling - Approccio e pilastri principali

Strategia per il Digital Upskilling e principali pilastri del programma

Skills



Raccolta dei Dati



Analisi dei Dati



Visualizzazione



Consapevolezza
delle tecnologie



Comunicazione

Valutazione iniziale e formazione su moduli basilari in specifiche aree di competenza.

Obiettivo 100% delle risorse



*Fase 0-1 | Onboarding
& Digital Awareness*

Alta partecipazione

- Mappatura delle competenze digitali
- Consapevolezza generale su automazione, Data analytics
- Design Thinking e Process mapping
- Data Cleansing, Excel Basic, Alteryx
- RPA, casi d'uso ed approccio
- Creazione di Dashboard
- Presentazioni efficaci e comunicazione

Formazione base su competenze pratiche, identificando use case specifici dell'azienda

Obiettivo 50-60% delle risorse



*Fase 2
Digital Academies*

- Acquisizione competenze digitali livello intermedio
- Generazione nuovi use case
- Applicazione di nuove metodologie (Design Thinking, Agile)

Interventi e programmi mirati, che coinvolgono una utenti avanzati. Approccio "learning by doing"

Obiettivo 5-15% delle risorse



*Fase 3
Digital Taskforce*

Partecipazione mirata

PwC Coaching intensivo su:

- Business Agility per la gestione dei Progetti
- Automation: BluePrism, UiPath
- Dashboarding: Qlick, Power BI,

Piattaforma e Community di Digital Accelerators



Digital Lab

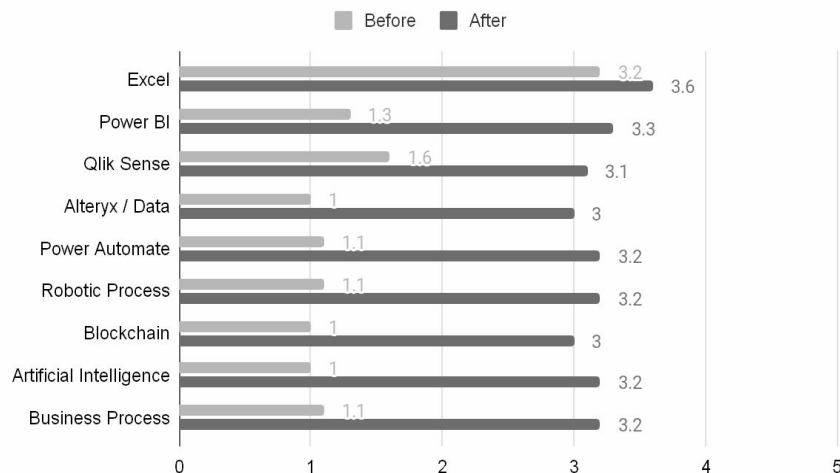
La Piattaforma è designata per gestire il **Contribution process**: analisi e valutazione delle idee del processo di delivery, archiviazione i **digital assets** e le **soluzioni create**

I nostri risultati

Cosa abbiamo fatto

- Il 100% della popolazione ACE formato su nuovi strumenti digitali (in 6 settimane sono state erogate 43 ore di formazione attraverso 21 brevi sessioni di sensibilizzazione a 155 partecipanti)
- Identificazione 14 tecnologie e metodologie per le attività contabili su cui era stato definito il focus
- Digital Community e Suggestion system per condividere l'innovazione e coinvolgere i partecipanti nella promozione di nuove idee
- Introduzione del Concetto di Gamification per stimolare la partecipazione e la curiosità anche in fase di post-training

Livello di competenze digitali - Risultati self assessment



Livello di soddisfazione delle risorse basato su Digital Upskilling - Consapevolezza



Risultati

🎯 3.4

Aumento del livello di competenza generale su scala 5 punti - Punto di partenza: 1.3

🌱 56

Identificazione degli use case per Automazione

👤 87%

People engagement

☁️ 119%

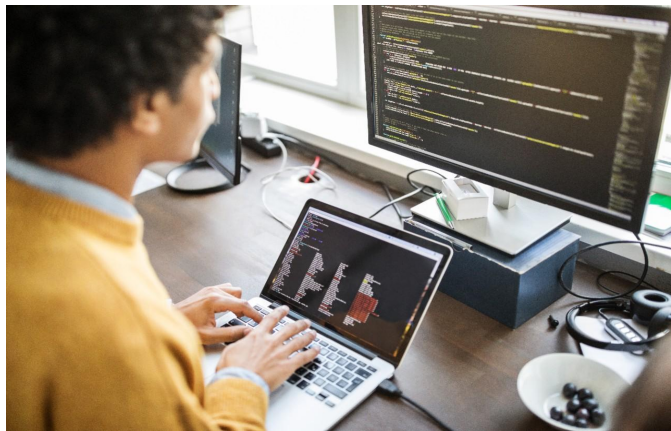
Aumento delle idee e dei progetti innovativi

“Lavorare divertendosi è il sogno di tutti, per me non è più solo un sogno...e con il programma Digital Upskilling, ogni giorno è anche un'opportunità per crescere”

👍 Concetto di Gamification introdotto

La nostra strada per l'eccellenza dei processi

Agire come Business Partner per risolvere problemi quotidiani e guidare il cambiamento dei processi



La trasformazione di ACE è determinata dalle proprie risorse ed abilitata dalla tecnologia. Persone e tecnologie operano in maniera integrata per creare valore e farlo in maniera sostenibile

Un Centro di Eccellenza che ha per *mission* la **creazione di valore per il business** attraverso il **miglioramento continuo** e l'utilizzo di nuove **tecnologie**



Orchestratori di processo, gli impatti del low-code e no-code per l'eccellenza dei processi

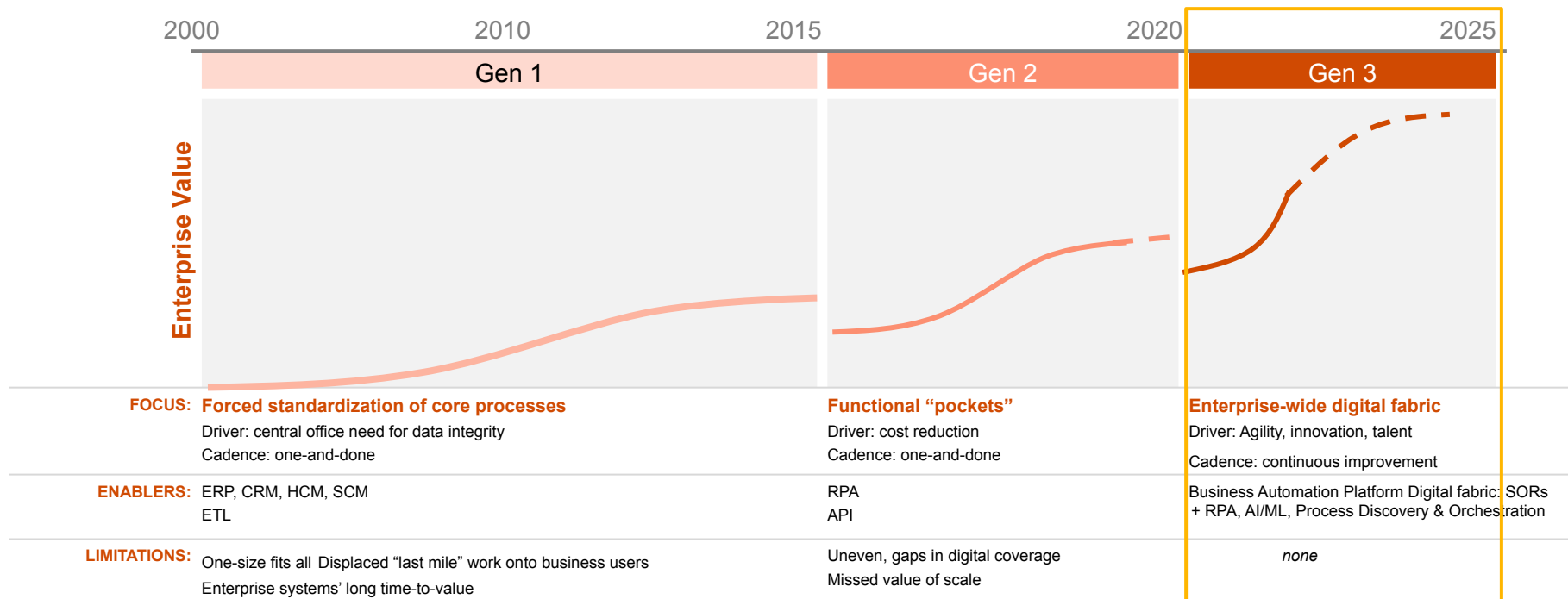
Giovanni Vanini

PwC Director | Automation



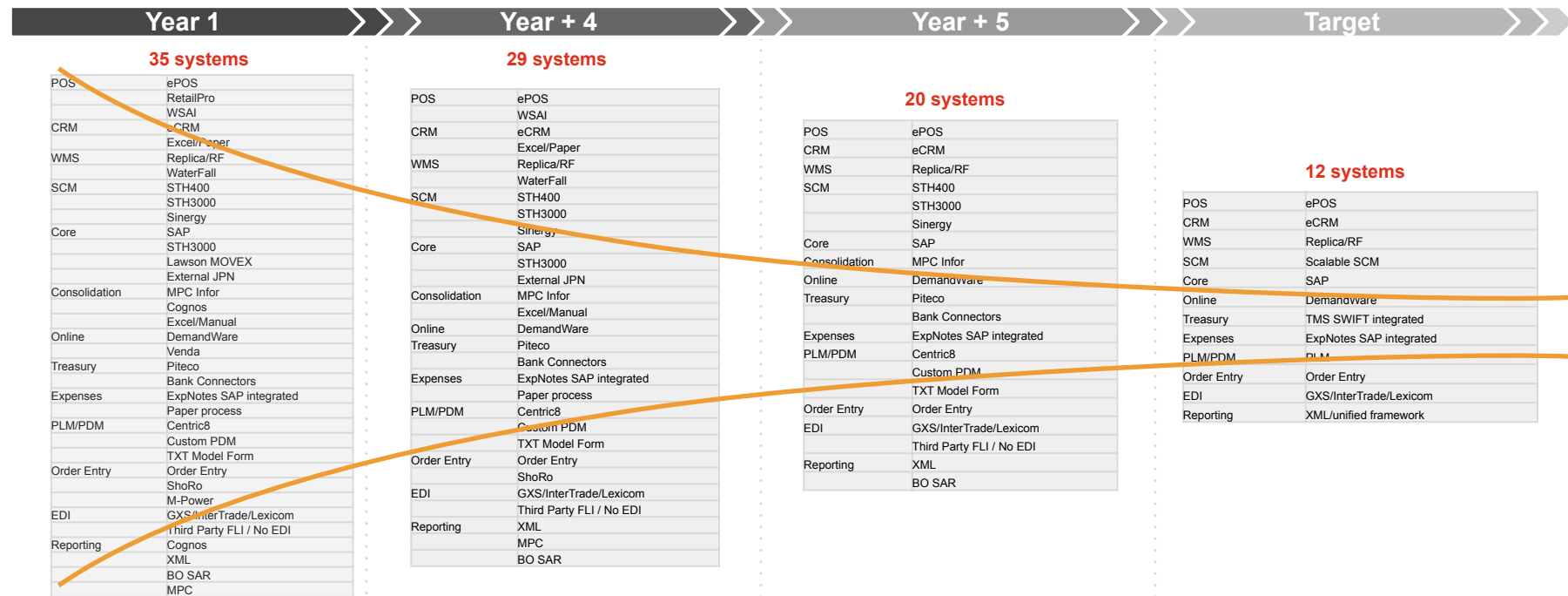
La 3a generazione dei tool di automazione verso il low-code

Gli analisti vedono la terza generazione di tecnologie di automazione convergere verso una “digital fabric” che non include soltanto tecnologie di automazione pura come RPA ma che vede la convergenza di più tecnologie in soluzioni low-code.



Ridurre il numero di sistemi, con tecnologie versatili

La necessità di ridurre la complessità dovuta al proliferare dei sistemi informativi richiede strumenti agili che siano in grado di orchestrare i processi e le informazioni all'interno dell'azienda.



Fonti: Roadmap reale di progetto di semplificazione dei sistemi BPO.

PwC | Possess Excellence, Automazione...e oltre

Significativi investimenti da parte dei vendor low-code

Il low-code si è evoluto da una tecnologia per la gestione della crisi durante la pandemia a una tecnologia core per le aziende, con ambizione di forte crescita di mercato

2020-2021 (periodo COVID-19)

Durante il periodo COVID-19 soluzioni low-code sono state adottate per:

- Creare velocemente soluzioni di emergenza per operazioni critiche
- Ridurre rapidamente i costi

Oggi 2022-2023

- Oggi le tecnologie low-code sono utilizzate dal **77%** delle organizzazioni
- **69%** considera il low-code uno strumento **core** nel proprio business
- **87% dei CIO** afferma che il low-code aiuta a ridurre i costi

2024-futuro

- **Entro il 2030 +70%** delle nuove applicazioni saranno sviluppate con piattaforme low-code / no-code

Fonti:
Microsoft, [Low-Code Trend Report 2022](#);
Mendix, Low-code Verticals Study 2022;

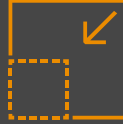
L'ascesa del low-code



Velocità di
implementazione
e go to market



Automazione
come
“Digital Fabric”



Semplificazione
del parco
applicativo



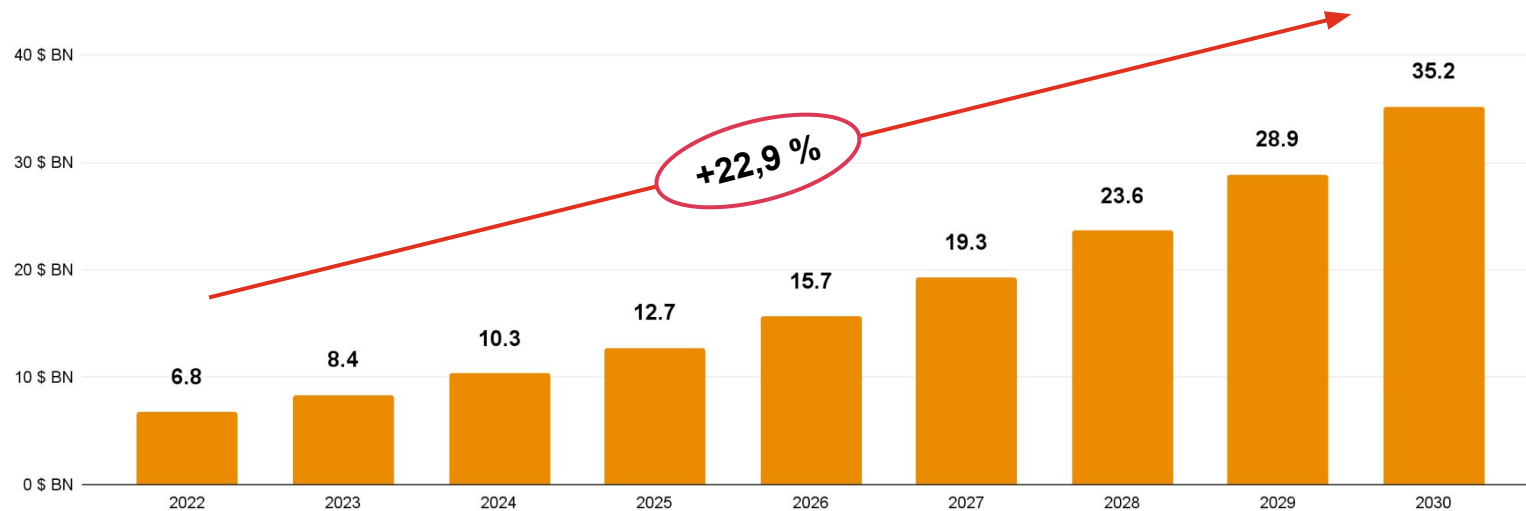
3a generazione
di tecnologie di
automazione



UX unificata
che riduce la
complessità
dei sistemi
sottostanti

Il mercato conferma numeri in crescita e trend positivi

Il mercato globale delle piattaforme di sviluppo low-code/no-code è stato valutato in **6,8 miliardi di dollari** nel 2022. Si prevede che raggiungerà i **35 miliardi di dollari entro il 2030**, registrando un CAGR di circa il 23% nel periodo 2022-2030.



CAGR: Compound Average Growth Rate, (tasso annuo di crescita composto)

Fonti: Low-Code Development Platform Market - MARKET ESTIMATES & TREND ANALYSIS TO 2030, GVR Grand View Research 2022

La complessità di una classificazione

Il panorama dei tool low-code/no-code è ampio e **individuare il tool migliore** per i diversi casi d'uso può essere complesso. I confini tra un'area e l'altra sono spesso sfumati e in evoluzione, per cui risulta **indispensabile creare una reference architecture** che guidi le decisioni strategiche relative alle tecnologie low-code in uso dall'azienda.

Orchestration oriented / internal:

Tecnologie orientate prevalentemente all'orchestrazione dei processi e rivolte principalmente per l'automazione dei processi interni, anche molto articolati

Appian

Pega

Jamio Openwork

UI oriented / external:

Tecnologie nate per permettere una definizione "pixel perfect" e la costruzioni web app e portali

Outsystems

MX mendix

Oracle APEX

Produttività individuale

Tecnologie orientate prevalentemente alla produttività individuale, che facilitano l'operatività delle persone attraverso l'automazione delle attività quotidiane. In questa classe rientrano tecnologie che consentono il rapido sviluppo di applicazioni tattiche e i robot assistant.

Power Apps

AppSheet

Ui Path Assistant

Applicazioni enterprise

Produttività individuale

Altri tools low-code

Estensione funzionalità core:

Tool che utilizzano il low-code per estendere le proprie funzionalità core

Domini specifici:

Tool pensati per specifici domini (es. sostituzione di excel, basi dati dinamiche, applicazioni SaaS btc, ecc)

Dynamics

Servicenow

Salesforce

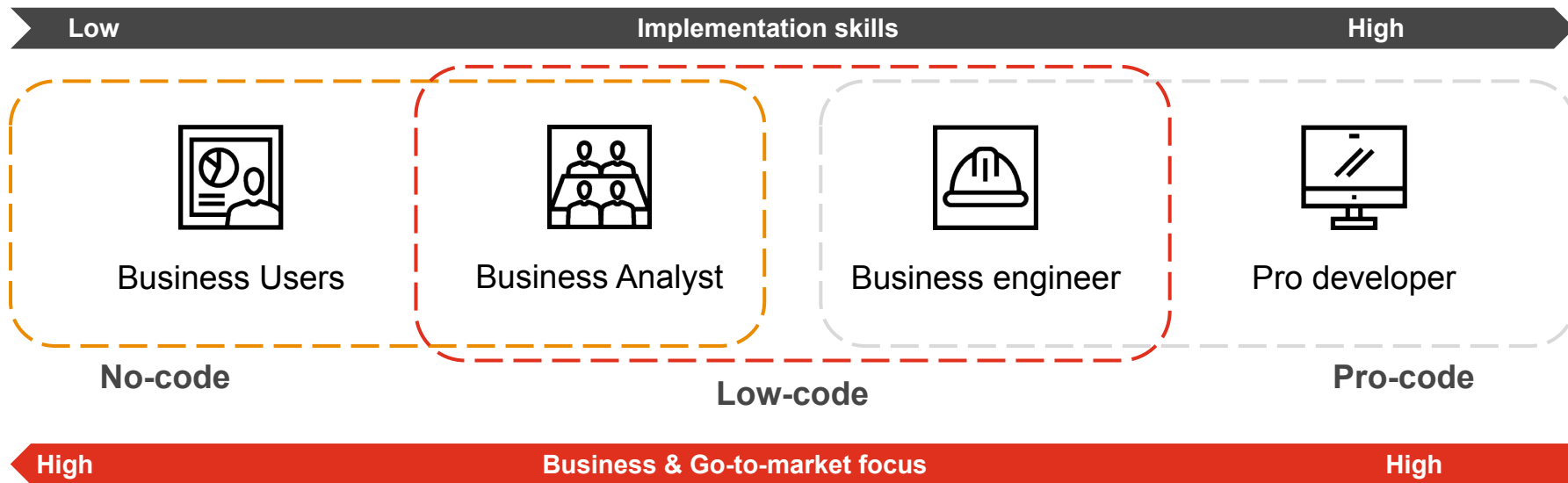
Vesenda

Airtable

Bubble

...rispondendo alla richiesta sempre più alta di sviluppatori

Entro il 2030 la domanda di sviluppatori qualificati crescerà del 25% e si prevede che mancheranno globalmente +85 MLN di sviluppatori qualificati. Gli strumenti low-code e no-code abilitano gli utenti non tecnici a partecipare attivamente alla trasformazione digitale dell'azienda.



Fonti: PwC elaboration on: Everest Group - Low-code Workflow Automation – the Next Normal for Application Development (2021); US Department of Labor, Occupational Outlook Handbook, February 2023

Le principali Lesson Learnt dei progetti PwC

La creazione di programmi estesi e sostenibili basati sul low-code richiede di valutare alcuni elementi fin dalle prime fasi del programma, per evitare che il low-code rimanga una sperimentazione poco governata di diverse tecnologie.



Anticipare la definizione del modello di governance tra IT e Funzioni di Business



Definire la “reference architecture” per gli strumenti low code



Creare centri di competenza low code interni



Accompagnare il programma con percorsi di upskilling per il Business e per l'IT

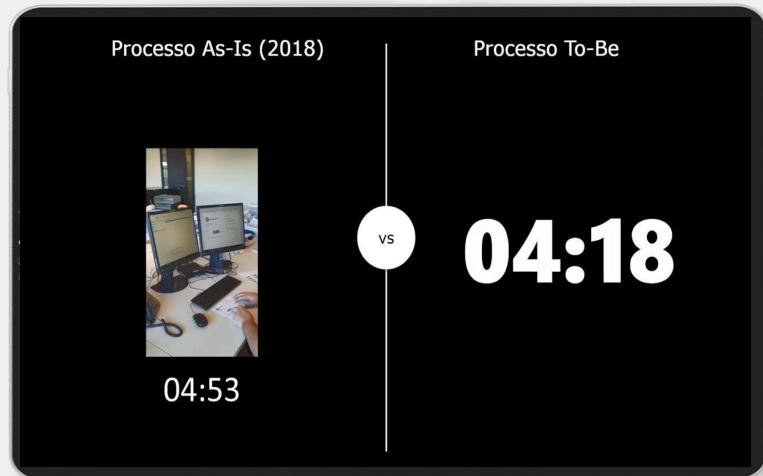


Pensare le soluzioni in ottica scalabile e riusabile (ruolo degli architetti 1)



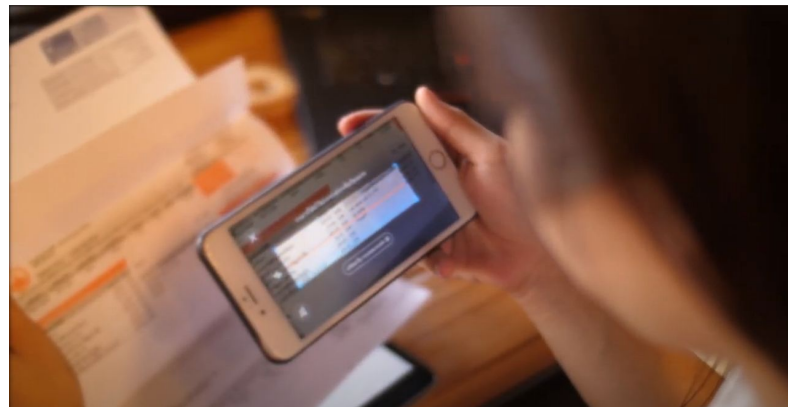
Bilanciare approccio tattico e strategico nel progettare la soluzione con low code (ruolo degli architetti 2)

Esempi di soluzioni di automazione nei processi di tutti i giorni



Automazione verifiche fattura

Digitalizzazione bolle di trasporto



Appian AI-Powered Process Platform: automatizzare i processi end-to-end

Silvia Speranza

Regional Vice President | Appian





Appian AI-Powered Process Platform: automatizzare i processi end-to-end

Silvia Speranza | Regional Vice President Italy

Appian in sintesi

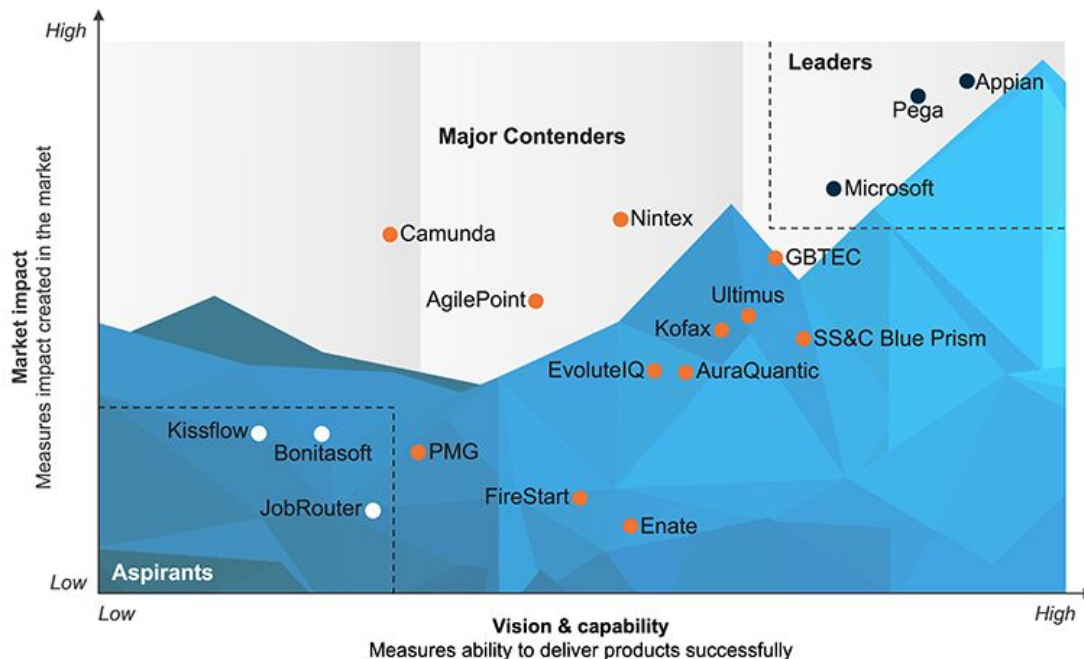
- Fondata nel 1999, IPO 2017
- Oggi >2.300 dipendenti
- Clienti in tutti i settori d'industria e nella pubblica amministrazione



- HQ a Washington DC, Virginia
- Primo ufficio in Europa a Londra, 2006
- Dal 2006: 10 nuovi uffici in EMEA e Latam

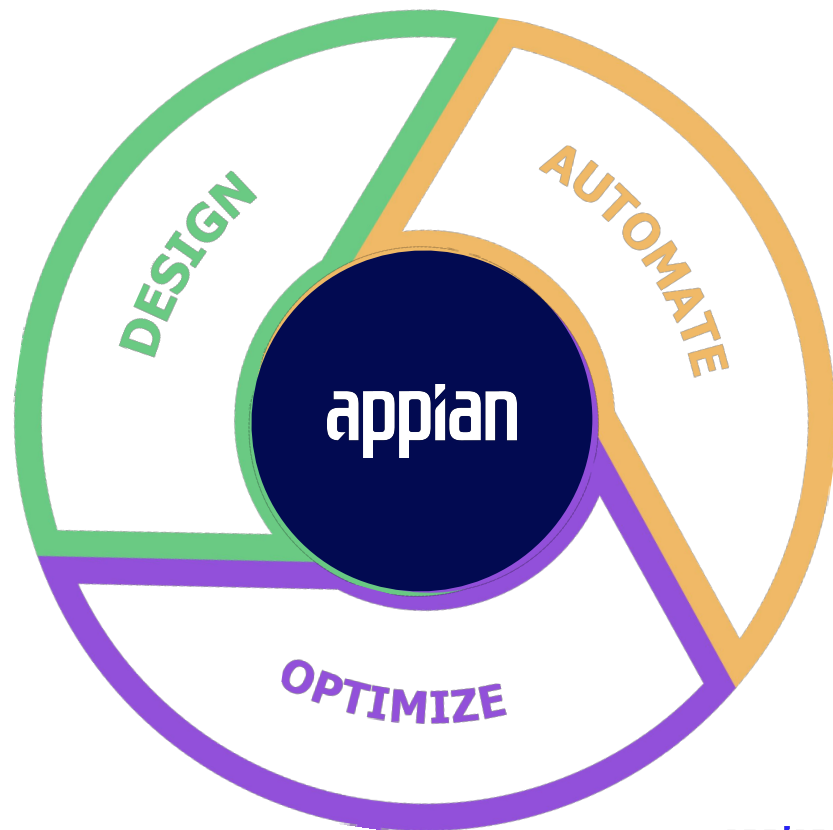
Leader nella Process Orchestration

Everest Group Process Orchestration Products PEAK Matrix® Assessment 2022¹



Attributi delle Piattaforme Enterprise di Nuova Generazione

- 1 **Strumento di Innovazione di Utilizzo Generale**
- 2 **Centrato sull'Automazione**
- 3 **Agilità Attraverso IA e Low-code**
- 4 **Future Forward**



Le Funzionalità Critiche di Appian per la Process Orchestration

Data Fabric



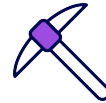
Automation



Total Experience



Process Mining



AI-powered



Low-code Design



Enterprise-grade

I Principali Ambiti di Utilizzo

Insurance
Claims

Clinical Trials

Service
Management

Accounts
Payable

Product
Research

Fleet
Management

Case
Management

Procurement

Customer
Onboarding

Insurance
Underwriting

Vendor
Management

Disputes

KYC

Risk
Management

Mortgage
Servicing

Security
Checks

Project
Management

Price
Quoting

IP
Licensing

Patient
Care

Contract
Writing

Compliance

Fraud
Prevention

Customer
Service

Lending

Award
Management

Grants
Management

Payment
Processing

Lending

Data
Privacy

Thank you

appian

A leader in
AI-powered process automation.

L'utilizzo sinergico delle diverse leve di ottimizzazione di processo e automazione, l'esperienza di un gruppo bancario

Luca Puma

PwC Director | Operations Transformation

Giovanni Vanini

PwC Director | Automation



Emerge la necessità di razionalizzare i servizi di back-office offerti al Gruppo

Il percorso che ha portato all'attuale assetto dei servizi di Back Office



Baseline delle unità di Back-Office all'avvio



Presenza di due poli territoriali dislocati geograficamente, con necessità di gestire l'integrazione di risorse e competenze



Sovrapposizione e **frammentazione dei servizi** in termini di modalità operative di erogazione e pricing



Disomogeneità di adesione ai servizi di back-office da parte delle Banche del Gruppo



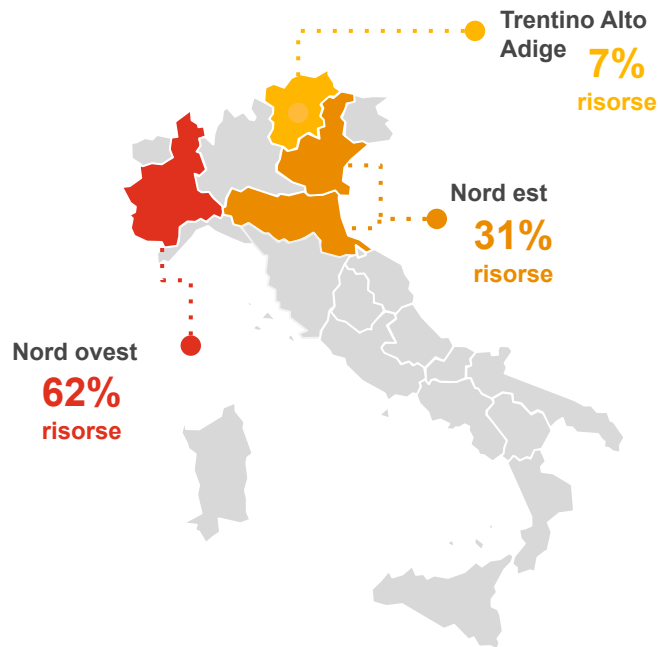
Modello operativo di servizio non uniforme in termini di processi, procedure e sistemi applicativi utilizzati



Ruoli e responsabilità frammentati caratterizzati da un'**elevata complessità di coordinamento**

L'efficientamento dei processi è una delle direttrici evolutive primarie del programma di trasformazione dei back-office

Distribuzione dei poli di Back office per area territoriale



Direttrici principali che hanno guidato le iniziative



Stabilizzazione organizzativa dei poli ed ottimizzazione operativa in termini di processi e strumenti



Valorizzazione delle competenze e **specializzazione** dei servizi di Back office



Efficientamento delle lavorazioni di back-end del Gruppo

Focus slide successive

L'introduzione di tecnologie di automazione ha ampliato le potenzialità dell'efficientamento dei processi

2021
Startup

2022-H1
Onboarding strutture

2022 -H2
Primi rilasci

2023-2024
Scala ed espansione



Il percorso di introduzione delle tecnologie di automazione

- **Scouting opportunità** prioritarie area back-office e **business case**
- **Software selection** delle tecnologie di automazione

- **Studio di Fattibilità e** sviluppo processo **Pilota**
- **Setup Centro di Competenza**

- Interventi su **processi prioritari** (e.g. Incassi e pagamenti)
- Go-Live **del Centro di Competenza**

- **Ampliamento perimetro back-office**
- **Valutazione ulteriori tecnologie** (e.g. NLP, Document Processing)



Le Leve a supporto

UiPath™ appian

Tecnologie selezionate dal Cliente



Metodologia Agile



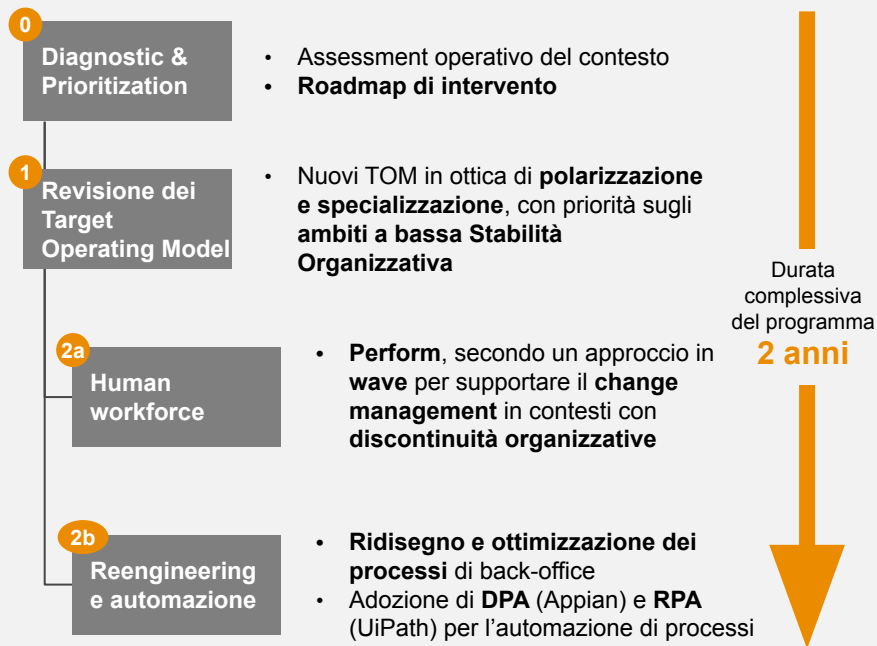
Centro di Competenza



Delivery Center PwC

Abilitando un approccio integrato che si pone l'obiettivo di aumentare del +30% la produttività del back-office

L'approccio



I benefici attesi

+30% Incremento della produttività delle risorse dell'area back-office di

Ambiti di back-office

Incremento produttività



Incassi, Pagamenti e Monetica

+35%



Finanza accentrata

+30%



Crediti, Anagrafe e Antiriciclaggio

+28%



Amministrazione del Personale

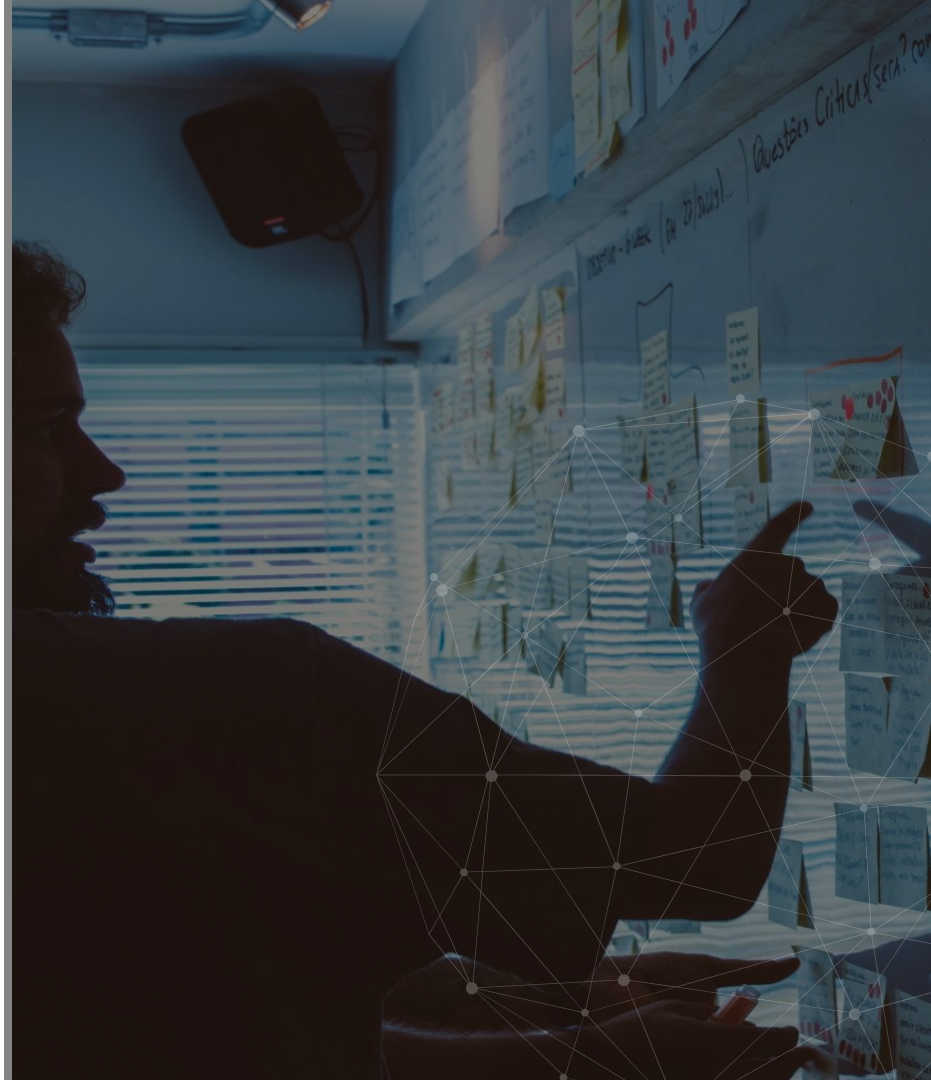
+27%








Contabilità accentrata e fiscalità

+25%

Conclusioni



Come creiamo valore per i clienti

	 Identificazione delle opportunità	 Persone	 Processi & Operational Excellence	 Tecnologia	 Miglioramento Continuo
Obiettivi	Analisi della baseline iniziale per l'identificazione delle opportunità, la misurazione e la prioritizzazione	Migliorare il modo in cui i team e le persone lavorano insieme, aumentando il livello di coinvolgimento , incrementando produttività ed efficienza	Combinare elementi Lean & Agile con le nuove tecnologie per raggiungere l'eccellenza dei processi e ripensare ai modelli operativi	Sfruttare la tecnologia per creare valore per il business, automatizzare e digitalizzare i processi core e di back office	Creare un meccanismo virtuoso che, attraverso misurazione e governo dei processi, sia abilitatore di innovazione e miglioramento continuo
Soluzioni	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Data mining ✓ PwC Maturity Model & Benchmark ✓ Analisi degli scenari Business case simulator 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Perform Digital ✓ Digital Upskilling ✓ Business Agility 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Target Delivery model ✓ Digital process Orchestrator ✓ Process Excellence 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intelligent Automation ✓ Artificial Intelligence 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Benefits management ✓ CoE set-up
Benefici	Misurazione e Prioritizzazione delle azioni	Incremento della produttività 15-20%	Riduzione dei costi operativi 20-30%	ROI entro 12 mesi	Creazione di un nuovo mindset

Contatti



Danilo Andriani

Partner | Head of Operations Transformation
PwC Italia

+39 340 9689527
danilo.andriani@pwc.com



Claudia Orvetto

Partner | Operations Transformation
PwC Italia

+39 347 2288078
claudia.orvetto@pwc.com



Federico Aguzzi

Director | Operations Transformation
PwC Italia

+39 348 8542960
federico.aguzzi@pwc.com



Giovanni Vanini

Director | Automation
PwC Italia

+39 345 1080800
giovanni.vanini@pwc.com



Francesco Mesiano

Senior Manager | Digital Innovation
PwC Italia

+39 347 3415405
francesco.mesiano@pwc.com



Grazie!

[pwc.com/it](https://www.pwc.com/it)

© 2023 PricewaterhouseCoopers Business Services Srl. All rights reserved. PwC refers to PricewaterhouseCoopers Business Services Srl and may sometimes refer to the PwC network. Each member firm is a separate legal entity. Please see www.pwc.com/structure for further details. This content is for general information purposes only, and should not be used as a substitute for consultation with professional advisors.

