

# Process Intelligence

Metodi e strumenti innovativi per l'analisi  
e il miglioramento dei processi aziendali

Come allineare i processi aziendali alle nuove esigenze attraverso la valorizzazione dei dati contenuti nei sistemi informativi

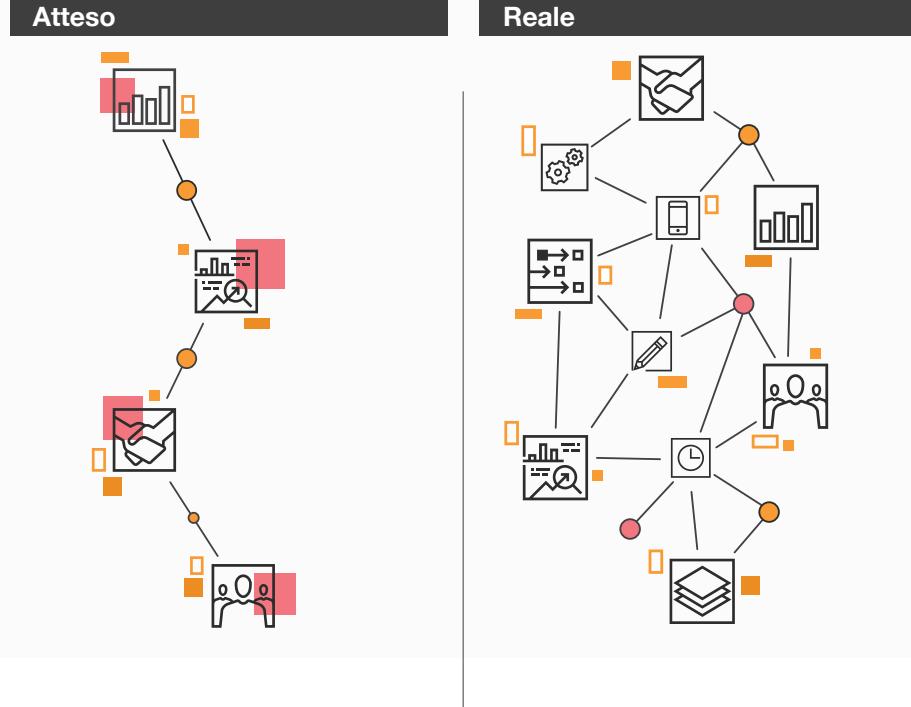
In un'era in continua evoluzione, in cui le organizzazioni hanno l'esigenza di trasformarsi e nel contempo l'esigenza di mantenere il passo rispetto ai competitor, i processi aziendali si devono adeguare, cercando ove possibile di anticipare i cambiamenti necessari.

Per essere in grado di operare in un mercato sempre più competitivo, le aziende devono garantire che i processi siano efficaci e che le aree di inefficienza vengano eliminate aumentando la produttività dei fattori critici di successo.

**Spesso c'è differenza tra come un processo è stato disegnato ed è conosciuto e come lo stesso realmente funziona.**

**Qual è il livello di maturità dei Vostri processi?**

- come si articola il processo e quali sono le possibili deviazioni?
- quali tipologie di deviazioni rispetto al processo atteso riscontriamo nella realtà? Quali di queste sono cause di inefficienza?
- in che modo gli attuali sistemi informativi sono di supporto nelle decisioni aziendali? Che grado di assurance forniscono?



## I nostri servizi di Process Intelligence

I nostri servizi di Process Intelligence fanno leva su una metodologia innovativa di analisi dei processi aziendali basata sui dati presenti all'interno dei sistemi informativi del Cliente, orientata a garantirne l'integrità, la riservatezza e la confidenzialità.

**Possono comprendere due componenti-chiave:**



### Process mining

Tecnica di *process management* che permette la comprensione end-to-end e l'analisi dei processi di business partendo dai dati ad essi relativi, rappresentando i flussi tramite apposite interfacce grafiche e ponendo le basi per successive analisi di dettaglio.



### Process monitoring

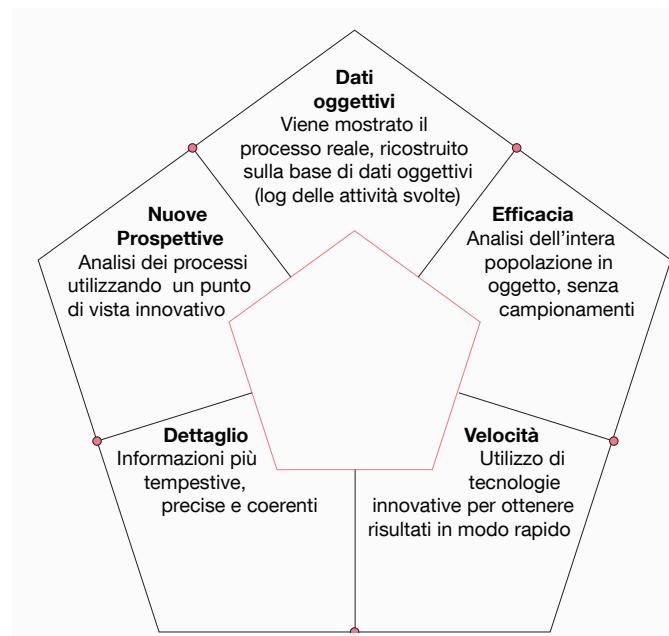
Attività che consiste nella predisposizione di *dashboard* personalizzate e costruite in ragione di specifiche esigenze di analisi, per il monitoraggio di fenomeni sensibili e potenziali inefficienze.



Trasformiamo le informazioni in elemento fondamentale a supporto delle decisioni aziendali

Partendo dai dati estratti dai Vostri sistemi informativi, Vi aiuteremo a:

- monitorare e a migliorare i processi di business della Vostra organizzazione permettendovi di prendere decisioni ancora più consapevoli e aumentare di conseguenza il Vostro livello di competitività;
- massimizzare il ritorno dei Vostri investimenti IT, combinando le nostre conoscenze all'utilizzo della tecnologia per effettuare il mapping, la review e il reengineering dei Vostri processi in ottica di efficientamento;
- ottimizzare la gestione dei rischi di processo, implementato da una parte adeguati controlli e misure di sicurezza e dall'altro riducendo le inefficienze e migliorando gli output, in coerenza con gli obiettivi strategici della Vostra organizzazione;
- garantire il coinvolgimento e il commitment a lungo termine degli utenti finali, trasferendo le conoscenze e il know-how necessario a trarre il massimo potenziale di miglioramento dal Process Intelligence.



## Ambiti di applicazione: alcuni esempi

### 01. Internal Audit

Individuazione di fattori endogeni o esogeni che, in una o più fasi dei processi, presentano margini di miglioramento in termini di produttività, efficacia ed efficienza del Sistema di Controllo Interno.

### 02. Investigation & Forensic

Identificazione di eventi anomali tramite analisi sui dati e sulle deviazioni di processo e definizione di appositi indicatori di rischio (KRI), anche in ottica di prevenzione di comportamenti fraudolenti.

### 03. Compliance

Identificazione di gap rispetto a quanto previsto da normative e regolamentazioni nazionali e internazionali (SOX, legge 262/2005, ecc.), con conseguente mitigazione di rischi di conformità, ed evoluzione del framework dei controlli in ottica di automatizzazione.

### 04. Segregation of Duties

Individuazione di conflitti SoD teorici ed effettivi, anche al fine della determinazione del loro impatto quali-quantitativo oltre che monetario sulle performance dell'impresa.

### 05. Organizzazione & Processi

Individuazione ed analisi dei livelli di standardizzazione e di efficienza, tramite rappresentazione end-to-end dei processi, disegno di *dashboard* di KPIs e comparazione degli stessi tra dipartimenti/società.

### 06. System upgrade & Process migration

Individuazione di processi o funzionalità ridondanti o non utilizzate, al fine di semplificare ed efficientare il progetto di trasformazione e di upgrade tecnologico (SAP HANA, ecc.), mitigando i relativi rischi e migliorando l'efficacia del *roll-out* dei nuovi processi.

## Il nostro approccio



Identificazione dei processi in scope e dei sistemi informativi coinvolti, raccolta dei dati, elaborazione del Data Model e attività di Process Mining.



Identificazione delle deviazioni o inefficienze insite nei processi e supporto nella definizione dei punti di miglioramento finalizzati a conseguire gli obiettivi di performance e di efficacia.



Monitoraggio degli effetti prodotti dalle azioni correttive implementate tramite l'attività di Process Monitoring.



Formazione e condivisione delle best practices per accrescere la cultura aziendale nell'ottica della Digital Trasformation.

## Contatti

### Nicola Monti

**Partner**

**Risk Assurance Leader, PwC Italy**

[nicola.monti@pwc.com](mailto:nicola.monti@pwc.com)

### Dino Ponghetti

**Partner**

**Coordinatore Digital Risk Solutions, PwC Italy**

[dino.ponghetti@pwc.com](mailto:dino.ponghetti@pwc.com)

### Simone Segnalini

**Director**

**Data Analytics & Process Mining, PwC Italy**

[simone.segnalini@pwc.com](mailto:simone.segnalini@pwc.com)