

Le soluzioni di Intelligent Automation sempre più diffuse nel panorama aziendale cross-settoriale

È quanto emerge dalla Deloitte Global Intelligent Automation Survey 2022, la 7ª edizione della ricerca globale dedicata all'evoluzione delle tecnologie di automazione intelligente (AI) di Deloitte

Milano 3 ottobre 2022 - Per comprendere al meglio l'impatto dell'evoluzione delle tecnologie di automazione intelligente (AI) sulle organizzazioni e su come queste ultime possano implementare e scalare le tecnologie AI, Deloitte ha presentato la 7ª edizione della **Global Intelligent Automation Survey**, la ricerca globale che presenta gli insight scaturiti dalle interviste a 479 C-level executive cross-settoriali provenienti da 35 Paesi.

Di seguito i principali risultati scaturiti dalle interviste degli executive a cui è stato chiesto di autovalutare la propria azienda in termini di automazione rispetto ad un livello ideale per il settore di appartenenza.

Eredità Covid-19

A seguito della disruption Covid-19, più dell'**85%** delle aziende ha **ripensato le modalità di svolgimento del lavoro** nelle loro organizzazioni. Ad oggi, più di un terzo (**34%**) della forza lavoro ha sperimentato **cambiamenti nei ruoli e nelle modalità di lavoro come risultato dell'automazione intelligente**: si tratta di un dato in costante crescita rispetto al 20% del 2019 e al 23% del 2020.

Overview e investimenti

Dalle opinioni degli executive emerge in generale un costante miglioramento nel raggiungere **un livello di maturità nell'automazione intelligente**. Il **punteggio medio di autovalutazione** è progressivamente salito dal valore di 4,24 su 10 (2019) ad un valore di **5,04** su 10 rilevato nell'edizione più recente.

Questo miglioramento è testimoniato anche dai trend di investimenti a livello globale. Il **46% degli intervistati** prevede di incrementare il livello di automazione adottando **tecnologie di intelligenza artificiale** entro i prossimi tre anni. Basti pensare che nel 2015 solo il 13% delle organizzazioni prevedeva di aumentare l'automazione investendo in tecnologie RPA (Robotic Process Automation) mentre oggi, a livello globale, si è arrivati al 74% degli intervistati che dichiara di aver già implementando tecnologie RPA e un ulteriore 50% invece sta adottando tecnologie OCR (Optical Character Recognition).

L'utilizzo di soluzioni di "process intelligence" è decisivo per l'incremento della produttività, contribuendo a generare dati ad alto valore aggiunto per migliorare i processi esistenti e supportare le attività di decision-making: per il **63%** degli intervistati, infatti, l'uso della "**process intelligence**" ha **accelerato i processi** e aiutato ad **identificare ulteriori use-case** per l'automazione intelligente.

"L'automazione si conferma un elemento saldamente al centro delle strategie aziendali più avanzate. Sulla base delle evidenze emerse dalla survey, si registra una notevole accelerazione nel progresso e nella diffusione delle soluzioni di intelligent automation a livello cross-settoriale. In parallelo, l'evoluzione delle tecnologie sottostanti sta avanzando a ritmo sempre più rapido: saranno le aziende più innovative – ovvero quelle che non temono di abbracciare la disruption digitale dell'intelligent automation – ad essere meglio posizionate per crescere e competere con successo in un contesto di continui e radicali cambiamenti tecnologici" dichiara **Alessandra Ceriani**, Banking & Capital Markets Leader del Network Deloitte.

Visione strategica

Con l'emergere di un numero crescente di tecnologie e soluzioni di automazione disponibili, la visione strategica diventa ancora più cruciale per le aziende. In questo, la riduzione dei costi rimane una delle **priorità massime** per la maggior parte delle organizzazioni: adottando soluzioni di automazione intelligente, le imprese oggi si aspettano mediamente di ottenere una **riduzione dei costi del 31% nell'arco dei prossimi tre anni** (rispetto al 24% previsto nel 2020).

Tuttavia, il **22%** dichiara di **non avere una visione chiara e condivisa** per l'intelligent automation e una quota ancora maggiore (**41%**) lamenta una **manca di strategia estesa a tutta l'organizzazione**.

Nelle organizzazioni in cui l'automazione intelligente è implementata e scalata ad alto livello si registra una resistenza al cambiamento significativamente minore. Ciò conferma che **l'esperienza dei benefici relativi all'AI** e il **training delle risorse interne** costituisce un vantaggio differenziale concreto: nelle aziende più avanzate, il **52% della forza lavoro contribuisce a supportare lo sviluppo dell'AI** (rispetto al 34% di quelle in fase pilota). Tuttavia, anche fra le aziende più avanzate, si registra una carenza nella misurazione degli impatti lavorativi derivanti dall'AI: più della metà (**54%**) dichiara di **non aver calcolato la proporzione di forza lavoro direttamente impattata** dai cambiamenti indotti dai processi di automazione.

Automation Journey

L'estensione dell'automazione non si limita inoltre a singoli task ma riguarda nella maggior parte dei casi interi processi e funzioni aziendali: fra le realtà più avanzate nel proprio "automation journey", il **92%** dichiara di stare già **implementando automazioni end-to-end** (44%) o di prevederlo comunque entro i prossimi tre anni (48%).

Tuttavia, nell'implementare **automazioni end-to-end**, i **principali ostacoli** che si frappongono sono: la **difficoltà di integrare soluzioni differenti** (62%), seguita da una mancanza di skill ed esperienza (55%) e dalla difficoltà a cambiare i processi di business o le modalità abituali di lavoro (52%).

In media, il **17%** delle aziende (e il **26%** di quelle più avanzate) dichiara di stare implementando soluzioni di **"Automation-as-a-Service" (AaaS)** fornite come specifico servizio da terze parti, e un ulteriore **32%** prevede di implementarle nei prossimi tre anni: queste soluzioni sono inoltre utilizzate per lo **sviluppo end-to-end** e per la **gestione e il mantenimento delle automazioni** esistenti

"La crescente varietà e sofisticazione delle tecnologie di automazione intelligente mette chiaramente in luce la molteplicità di benefici e vantaggi che le aziende possono sfruttare dalla loro implementazione su larga scala: produttività, efficienza, precisione e migliore customer experience sono solo alcuni esempi delle numerose potenzialità sottostanti. Tuttavia, molte organizzazioni faticano ancora a comunicare e trasmettere chiaramente i benefici derivanti dai programmi di automazione: si tratta di una lacuna che deve essere colmata rapidamente, calcolando e presentando puntualmente i vantaggi raggiunti nel corso dell'automation journey, al fine di sbloccare e incentivare nuovi investimenti in quest'area strategica e innescare circoli virtuosi di sviluppo" afferma **Antonio Rughi**, Finance Transformation Leader Private Sector per Deloitte Italia.