

# DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI

Cos'è la digitalizzazione aziendale e quali sono i suoi vantaggi



## Il significato della digitalizzazione aziendale

Bisogna fare attenzione a non generalizzare la definizione della digitalizzazione aziendale, altrimenti si corre il rischio di limitare la visione delle sue potenzialità.

Digitalizzare vuol dire **semplificare e risparmiare** utilizzando la tecnologia con soluzioni diverse a seconda delle proprie necessità. Discriminanti particolari subentrano soltanto nel momento in cui si vogliono personalizzare gli strumenti con integrazioni ad hoc. Ma anche questo aspetto rappresenta un vantaggio.

Digitalizzare significa anche **abbandonare strumenti tradizionali**, cosiddetti analogici, al fine di snellire flussi di lavoro e automatizzare attività e procedure, siano esse legate alla produzione e alla distribuzione di prodotti e servizi, al marketing e vendite, al customer care, siano esse pertinenti all'ambito della gestione documentale del materiale amministrativo, contabile e fiscale.

Digitalizzare significa inoltre dematerializzare i luoghi fisici per comunicare e condividere informazioni in tempo reale, in un unico ambiente connesso e collaborativo anche da remoto. La digitalizzazione aziendale porta con sé **nuove modalità partecipative** e spazi di lavoro aperti, non più limitati a un particolare contesto, alla scrivania o all'ufficio, ma condivisibili a distanza, dalle riunioni in

videoconferenza all'assistenza clienti via chat, alle interazioni nelle piattaforme di Social Networking dedicate ai dipendenti, ai collaboratori esterni e ai clienti.

E a proposito dei **canali social aziendali**, la partecipazione alle conversazioni e il loro monitoraggio stanno sostituendo le “vecchie” indagini di mercato, a favore dell'accessibilità immediata a una incredibile mole di dati e feedback per intercettare opinioni, sensazioni e tendenze. Informazioni preziose per migliorare prodotti e servizi o implementarne altri.

Dematerializzare lo spazio fisico, inteso anche come sistema di archiviazione e conservazione elettronica, rappresenta un **guadagno in efficienza**, rapidità e pieno controllo del flusso dei dati. Il risparmio economico si concretizza nella sostituzione della carta e dei sistemi informatici isolati, con storage digitali all'interno dei quali conservare, aggiornare e condividere documenti e contenuti multimediali.

L'intero **workflow documentale** viene affidato all'automatismo delle piattaforme software senza più la necessità di inserimenti manuali o di ricerche complesse.

Digitalizzare i modelli operativi significa anche correggere e ottimizzare quei processi critici sulla base di dati effettivi ricavati da analisi intelligenti e con nessun margine di errore. In particolare, il marketing può sfruttare l'**automazione dei software** per generare database profilati, intercettare potenziali clienti e fidelizzare quelli già acquisiti con campagne costruite attorno ai comportamenti, alle preferenze e alle azioni compiute dagli utenti sia on-line che off-line.

Volendo sintetizzare, la digitalizzazione aziendale è una **trasformazione globale** che, attraverso sistemi governati da tecnologie come Machine Learning e Intelligenza Artificiale:

- automatizza l'intera **gestione** aziendale;
- crea nuovi **canali** di condivisione e vendita;
- raccoglie, elabora e sincronizza **dati** per la gestione dei cicli produttivi, della movimentazione e distribuzione delle merci.

## La digitalizzazione aziendale oggi in Italia e la svolta nell'emergenza COVID-19



## La situazione italiana

Ne sentiamo parlare e ne siamo circondati. Sebbene la tecnologia digitale faccia ormai parte integrante della nostra quotidianità, paradossalmente in molti settori industriali ancora persistono modelli operativi analogici e viene spontaneo chiedersi **a che punto siamo** in Italia con l'innovazione tecnologica.

Considerando le aziende più giovani, i dati sono confortanti: le start up nascono già con un'**impronta digitale** e un passo lungo e ben disteso verso il progresso. Molte di loro si lanciano in business incentrati proprio sulla digitalizzazione, partorendo idee e iniziative geniali, rivoluzionarie.

Meno confortanti rispetto alla media europea sono i dati sulla digitalizzazione delle **piccole e medie imprese più attempate**, quelle che lavorano ancora con strumenti tradizionali per intenderci, come per esempio telefono, fax, gestione documentale cartacea e/o attraverso sistemi informatici che richiedono operazioni manuali, ad alto rischio di errori, incompletezza e perdita di informazioni.

Prima dell'avvento del **COVID-19**, le PMI interessate al tema dello Smart Working erano solo il 33%. Oggi, su circa 23 milioni di lavoratori (tra dipendenti e

non) si stima che in 10 milioni abbiano la necessità di poter lavorare in Smart Working (+1654%).

Tra le difficoltà nell'attuare una vera e propria rivoluzione digitale sono da considerare anche gli intensi flussi di lavoro, in particolare nelle imprese manifatturiere e di servizi logistici, tanto per citarne alcune, che sono causa di ritardi e pesanti **condizioni di "stallo"** pagate al caro prezzo di un elevato spreco di energie, tempo e denaro.

In particolare, le aziende che forniscono servizi integrati off-line e on-line o quelli a carattere d'urgenza come per esempio l'assistenza in strada o il trasporto merci, scontano le inefficienze di un **network** poco ottimizzato, inefficienze dovute alla mancanza di modalità operative in grado di coordinare e gestire tempestivamente il flusso di informazioni.

Malgrado la situazione attuale, cresce la consapevolezza di quanto sia necessario innovare i processi aziendali. Non a caso, negli ultimi tempi l'argomento sta suscitando sempre più interesse proprio perché i **vantaggi economici e gestionali** sono concreti e misurabili, e rappresentano un traguardo possibile per le aziende di ogni settore.

Certo è che "cambiare pelle" comporta innanzitutto un **cambiamento di mentalità** e una rivisitazione dell'assetto attuale che passa attraverso un'analisi lucida delle aree critiche da "bonificare" per seguire una strategia chiara, focalizzata sugli obiettivi essenziali e sugli strumenti tecnologici specializzati in particolari aree e funzionalità.

Il **primo passo** da compiere per quelle imprese che ancora non hanno ben chiaro il concetto di digitalizzazione aziendale, e fanno fatica a progredire in questa direzione pur riconoscendone l'importanza, è quello di comprenderne il significato per mettere a fuoco le diverse soluzioni enterprise e le possibili implementazioni on premise o in ambiente Cloud.

## Cosa aspettarsi dal futuro?

Si prevede che il **mercato digitale** sarà trainato almeno fino al 2020 dai settori Software e Soluzioni ICT, Servizi ICT e Contenuti e Pubblicità Digitali (Assinform, 2018), i quali presentano una crescita media annua che oscilla tra il 5% ed il 7%.

Questo significa che la domanda, già piuttosto elevata, per prodotti e servizi del mondo digital continuerà ad aumentare nei prossimi anni. Secondo stime del World Economic Forum, il 65% dei bambini che frequentano le elementari oggi andranno a fare **un lavoro che ancora non esiste**. È proprio la digitalizzazione aziendale a spingere il mercato del lavoro in questa direzione, in quanto essa

introduce e continuerà ad introdurre processi innovativi che richiederanno competenze sempre diverse e mai viste in azienda.

Da dove partire per mettere in atto la digitalizzazione aziendale?



## L'importanza di una strategia ben definita

Se da un lato è comprensibile un'iniziale confusione sui **passi da intraprendere**, soprattutto per chi ha poca dimestichezza con l'argomento, dall'altro è inammissibile assumere un atteggiamento di chiusura di fronte alle prospettive della digitalizzazione. Il progresso è un passaggio naturale, un'opportunità per tutti e non prerogativa di pochi.

Come abbiamo accennato, le principali cause del ritardo nella digitalizzazione aziendale sono da ricercare in una **mentalità** vecchio stampo, nella mancanza di informazioni e nella scarsa conoscenza. Ma abbiamo anche aggiunto che la consapevolezza dei suoi vantaggi è matura.

Dopo averne compreso il significato nei suoi molteplici aspetti, per mettere in atto la digitalizzazione aziendale occorre soltanto far **chiarezza su priorità e obiettivi**, procedendo passo dopo passo guidati da un'analisi preventiva dei problemi più urgenti da risolvere e dei nuovi traguardi sostenibili a breve e a lungo raggio.

Da qui si parte per innovare i modelli di business, da una strategia che non lasci nulla al caso o all'approssimazione.

La strategia è la fase più importante che ogni impresa dovrebbe attraversare guidata dall'occhio analitico di **professionisti** capaci di individuare le criticità, stabilire le urgenze e gli obiettivi in divenire sulla base di KPI rivisitati alla luce delle nuove opportunità. Dall'analisi di questi parametri si possono poi identificare i software e le soluzioni più adatte (ad es: on premise o in cloud), passati al vaglio dell'utilità e della convenienza.

Ove occorra, può essere sensato chiedere il parere di **consulenti esterni**, in grado di comprendere le esigenze specifiche dell'azienda, e in base a queste consigliare tecnologie personalizzabili. Potrebbero essere necessarie funzionalità di base, per risolvere le inefficienze emerse in fase di analisi, oppure applicazioni più articolate e sviluppate ad hoc, o ancora sistemi gestionali che possano **integrarsi** con quelli preesistenti.

Al posto delle vecchie infrastrutture limitate da sistemi IT isolati si può migrare verso applicativi server gestibili tramite web browser, svincolate da hardware e da qualsiasi vincolo legacy, quindi adottare varie soluzioni on-premise, applicazioni e servizi implementati su cloud o con **architettura** ibrida per trarre vantaggio da entrambe le modalità.

A seconda del settore, degli obiettivi configurati e delle ottimizzazioni necessarie si possono introdurre sistemi gestionali e ERP, piattaforme documentali enterprise (Enterprise Content e Document Management) con funzionalità base o strumenti integrati.

## **Cosa ricercare nelle soluzioni digitali per le aziende?**

Nessuna azienda è uguale all'altra, pertanto anche in materia di digitalizzazione è importante scegliere soluzioni in grado di **adattarsi alle esigenze specifiche** che si hanno.

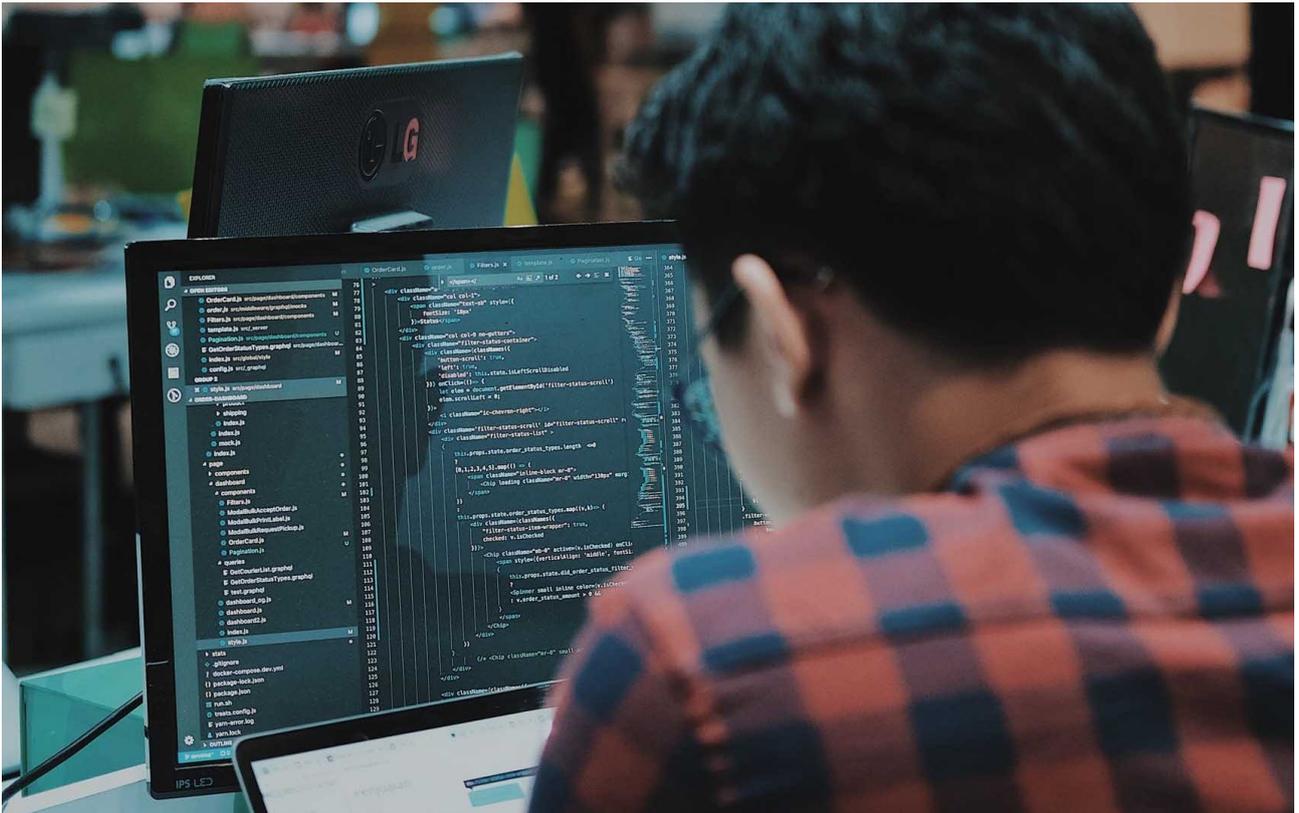
Fortunatamente la maggior parte (ma non tutte) delle soluzioni per la digitalizzazione permettono una buona possibilità di manovra in termini di personalizzazione: attenzione, quindi, a scegliere quella giusta.

Anche la **scalabilità** è molto importante come elemento da ricercare nelle soluzioni per la digitalizzazione. Per scalabilità si intende la capacità delle soluzioni digitali, siano essi portali aziendali o software gestionali, di adattarsi alla crescita dell'azienda. Non è infatti pensabile che un'azienda rimanga costante nella sua dimensione nel corso del tempo: ecco perché è bene dotarsi

di soluzioni che siano in grado di accompagnare la crescita aziendale in modo semplice e veloce, per evitare rallentamenti o spese eccessive.

L'**accessibilità**, infine, è un ulteriore aspetto fondamentale per le soluzioni digitali moderne. Numerosi sono, infatti, i dispositivi su cui deve essere possibile accedere alle piattaforme o i software adottati dall'azienda: pc, tablet, smartphone. L'accessibilità, poi, si declina anche nell'interoperabilità delle soluzioni, ovvero nella loro possibilità di comunicare tra loro: in questo modo la **comunicazione** diviene fluida ed il lavoro in azienda efficiente.

Quali settori e processi possono essere digitalizzati?



Il cambiamento da analogico a digitale è un **processo fisiologico** innescato dal progresso: tutte le aziende possono avvalersene per automatizzare le loro attività, offrire servizi più rapidi e personalizzati, snellire modalità operative, dematerializzare gli archivi documentali e sfruttare nuovi canali di comunicazione e condivisione. C'è forse qualche settore che può dirsi disinteressato a questi aspetti?

È chiaro che ciascuna azienda avrà la sua **road map** con priorità e obiettivi da definire in fase di analisi, cui abbiamo accennato prima, per seguire il suo percorso verso la digitalizzazione. L'alto grado di personalizzazione delle tecnologie permette di creare soluzioni customizzate basate sui processi peculiari a ogni azienda.

Fatta questa premessa, ci sono **settori** ancora poco digitalizzati che pagano un prezzo più alto rispetto ad altri. Fra questi, il Manufacturing, la Logistica, le Risorse Umane e la Pubblica Amministrazione. Si tratta di settori con numerosi reparti diversificati e rapporti trasversali a dipendenti, fornitori, collaboratori esterni, utenti e clienti finali, che richiedono:

- la gestione fluida di tutti i processi;
- l'automazione di attività e task;
- il controllo di un archivio centralizzato e di facile consultazione e condivisione;
- l'interoperabilità dei vari reparti;
- protocolli di sicurezza a garanzia della protezione dei dati e la conformità alla normativa.

Per **mantenere un ruolo attivo** sul mercato e per garantire servizi all'altezza di aspettative e abitudini ormai consolidate dopo l'avvento di internet, le aziende manifatturiere e logistiche stanno puntando all'adozione di tecnologie end-to-end.

La finalità è quella di gestire in tempi più rapidi e in modo più efficiente l'intero ciclo di vita del prodotto e la catena di distribuzione della merce, dalla ricezione delle materie prime alla messa in produzione, alla consegna del prodotto finito. Sempre guardando con interesse anche all'analisi dei dati da capitalizzare per fare previsioni, anticipare trend di mercato e sviluppare nuovi prodotti e servizi.

Per quanto riguarda, invece, l'ambito delle Risorse Umane e la Pubblica Amministrazione, inutile dire come la digitalizzazione aziendale sia vitale per la dematerializzazione cartacea, la gestione documentale in forma elettronica che ne assicura **accesso protetto, integrità e autenticità**.

## Informazioni protette e condivise

Le potenzialità di una **piattaforma documentale enterprise** sono quelle di gestire applicazioni complesse e articolate, fruibili anche attraverso smartphone e tablet. La sua caratteristica è quella di velocizzare ricerca e condivisione dei documenti attraverso data base di indici che consentono il recupero immediato dei contenuti.

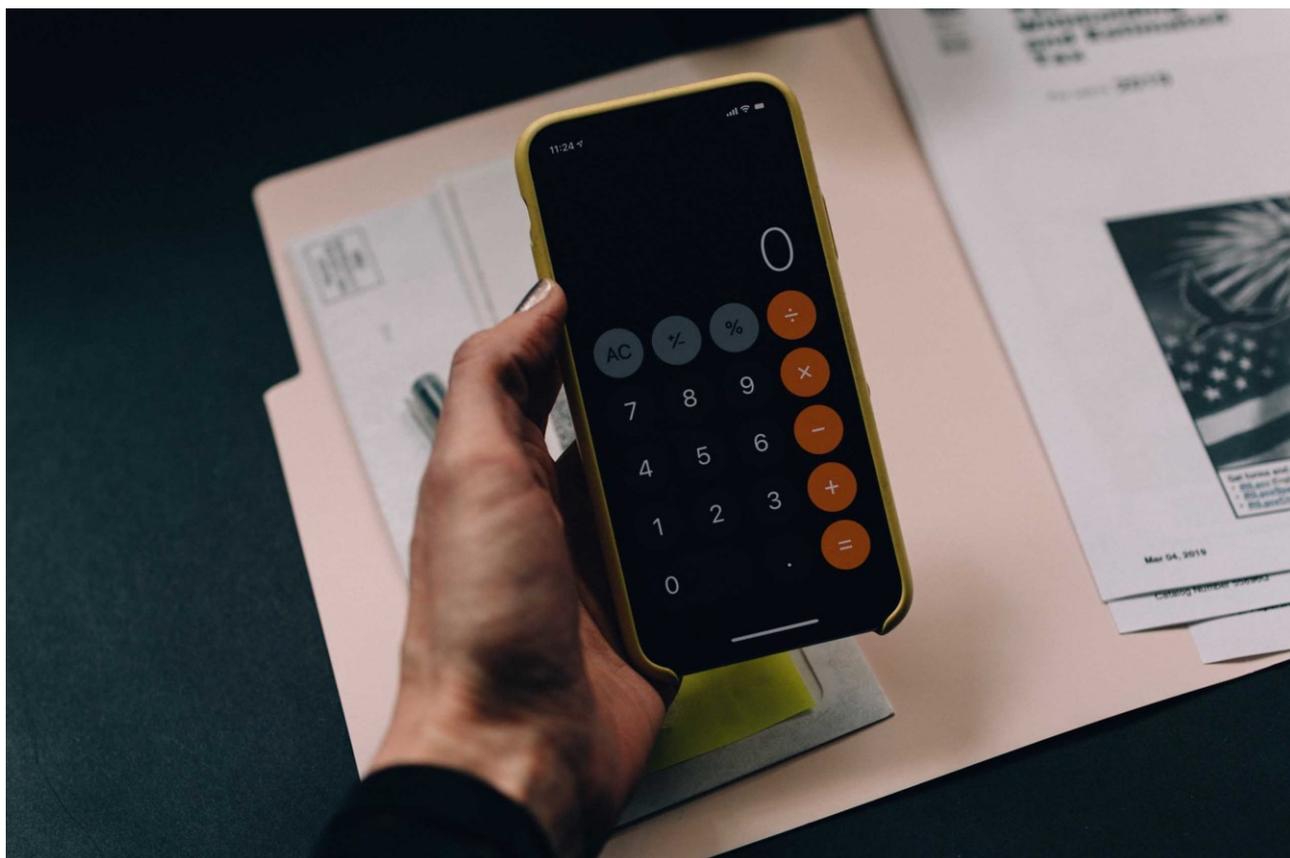
Di pari importanza la sicurezza dei documenti, garantita da accessi autenticati che a seconda del profilo consentono visione, modifica, scrittura e cancellazione del tipo di documento. E questo stesso **sistema di sicurezza** è ovviamente esteso alle reti intranet, extranet e ai portali dedicati a fornitori, partner e clienti. L'accesso su autenticazione lascia entrare in ambienti altamente personalizzati, pagine di servizi, profili, documenti e aree di lavoro strutturate in base al tipo di utente.

In tutti questi casi, la sicurezza è d'obbligo per garantire privacy e protezione dei dati sensibili. E una delle caratteristiche delle tecnologie per la digitalizzazione aziendale è proprio quella di funzionare con **elevati standard di sicurezza** in un regime di massima riservatezza delle informazioni.

Per comprendere quali processi si possono digitalizzare, può tornare utile conoscere alcune delle **principali funzionalità base** dei software enterprise:

- automazione dei flussi di lavoro;
- notifiche sugli stati di avanzamento delle attività e generazione di warning indirizzati a utenti e reparti interessati;
- archiviazione elettronica ad accesso autenticato per la conservazione e la consultazione dei documenti condivisibili in tempo reale;
- gestione anagrafiche, ordini, fatture e contratti, ticket e supporto;
- automazione del marketing e monitoraggio dei canali social;
- fruibilità da mobile.

## Il ROI della digitalizzazione aziendale



### **Costi, vantaggi e specificità del contesto**

Per **calcolare il ROI** legato all'introduzione in azienda di soluzioni legate alla digitalizzazione è necessario uscire dagli schemi convenzionali del calcolo di questa metrica.

Anzitutto è necessario considerare le specificità legate al proprio settore e la strategia messa in atto dall'azienda, analizzando in particolare le problematiche contingenti, gli sviluppi imminenti e le evoluzioni future previste. Non è pensabile utilizzare i KPI legati alle analisi di business tradizionali per **processi innovativi** come quelli della digitalizzazione.

Ecco perché l'aspetto fondamentale nel calcolo del ROI della digitalizzazione aziendale risiede proprio nella capacità di **individuare KPI specifici** per i progetti messi in atto. In generale, si può dire che l'introduzione di soluzioni digitali in azienda deve combaciare con la revisione delle metriche utilizzate per misurare le performance dei diversi processi in azienda.

In virtù della specificità citata prima è difficile indicare quali aspetti considerare in sede di definizione del ROI poiché **ciascuna azienda è un caso a parte**.

Ci sono però alcuni vantaggi e costi di carattere generale legati alla digitalizzazione che possono essere utili come indicazione degli elementi da considerare.

Tra i possibili **vantaggi**:

- l'automazione delle attività;
- la dematerializzazione cartacea;
- la miglior comunicazione interna.

Mentre i **costi generali** sono legati a:

- customizzazione e implementazione della soluzione;
- [sicurezza e conformità alla normativa italiana](#).

Oggi più che mai, la digitalizzazione diventa un elemento fondamentale a garanzia della Business Continuity e della sopravvivenza stessa delle organizzazioni.

In Extra Red abbiamo messo a punto una **soluzione End-to-End** completa di software, hardware, soluzioni per la connettività e supporto tecnico **a domicilio**: in questo modo potrai permettere ai tuoi dipendenti di garantire la massima produttività ed efficienza anche lavorando da remoto.

Vuoi **cominciare il percorso** di digitalizzazione per la tua azienda? Contattaci per una consulenza gratuita!