

L'Intelligent Automation è una priorità crescente per il settore Energy & Utility in Italia

Riduzione dei costi, una migliore gestione degli asset e la necessità di liberare risorse sono tra i driver trainanti

Milano, Italia – 18 febbraio 2020: Appian presenta i risultati di una ricerca condotta da NetConsulting cube per conto di Appian nel settore Energy & Utility italiano che evidenzia come le soluzioni di Intelligent Automation, costituite da funzionalità di workflow management, robotic process management e intelligenza artificiale, siano oggi principalmente utilizzate in singoli dipartimenti o ambiti di business ben definiti, con poche installazioni largamente diffuse in più aree aziendali, evidenziando un panorama IT scarsamente integrato, e processi complessi con ampi spazi di miglioramento in termini di efficienza operativa.

Lo studio, condotto tra settembre e novembre 2019, ha visto la partecipazione di 29 aziende italiane del settore Energy & Utility con più di 300 dipendenti, e ha coinvolto per il **79% figure di IT Management** e per il **15% ruoli di Innovation Management** - funzioni il cui obiettivo è rispondere alle esigenze di innovazione e ricerca di maggiore efficienza nel business.

L'innovazione digitale risulta un driver fondamentale a supporto della profonda trasformazione di questi settori e tra i progetti digitali prioritari per il biennio 2019-2020 il tema della **modernizzazione applicativa** è indicato come fondamentale per la realizzazione di nuovi progetti e servizi.

In forte crescita prospettica vi sono l'adozione di soluzioni IoT (Internet of Things) e l'introduzione di algoritmi di machine learning e intelligenza artificiale in grado di analizzare dati di diverso formato e provenienti da svariati fonti – per utilizzo in ambiti disparati, dal trading alla gestione degli impianti.

L'Intelligent Automation si rivela fondamentale in un contesto che risulta caratterizzato da sistemi poco connessi, processi complessi e la presenza di task ripetitivi – come emerso dalle risposte del panel intervistato. Tra le aree più indicate per l'automazione di processi e attività vi sono le **Operations**, il **Customer care**, **l'IT**, seguite da **Produzione e Distribuzione** e da **Amministrazione, Finanza e Controllo**. La progettualità oggi è ancora limitata ad alcune aree aziendali. Innumerevoli le potenzialità per l'implementazione di casi d'uso su larga scala che consentano di sfruttare appieno i benefici di un'automazione completa dei processi.

A guidare l'adozione di sistemi di Intelligent Automation vi sono la **riduzione dei costi, una migliore gestione operativa degli asset principali**, immediatamente seguita dalla **necessità di liberare risorse** da attività a basso valore aggiunto. Diverse le priorità indicate dalle funzioni intervistate, core, corporate e customer service, quest'ultima storicamente con un maggiore livello di digitalizzazione, grazie all'alta competitività nel settore.

Gli ambiti di applicazione si collocano all'interno di un panorama più ampio che i rispondenti identificano **nell'accelerazione del processo di innovazione**, ostacolato da un'operatività ancora basata su fogli di calcolo che non consente ad esempio di ottenere una vista unificata degli asset e, per quanto riguarda



gli ambiti corporate, da sistemi ERP non facilmente adattabili alle rinnovate esigenze – con ampi spazi di miglioramento negli ambiti della gestione dei contratti (54%), dei processi di procurement (46%), e del billing e fatturazione (39%).

Tra le sfide e gli ostacoli all'adozione dell'Intelligent Automation vi sono, secondo il 42% dei rispondenti, il timore di dover ridisegnare una serie di attività complesse con le nuove tecnologie, seguito dalla resistenza al cambiamento da parte dei dipendenti (39%) e dalla scarsità delle competenze interne necessarie (26%).

Dalla survey emerge che le aziende finora si sono limitate ad introdurre sistemi di robotic process automation senza reingegnerizzare il processo e limitandosi ad ambiti circoscritti senza intraprendere progetti su ampia scala afferma **Rossella Macinante, Practice Leader di NetConsulting cube**. "L'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale apre anche a scenari di automazione più complessi, anche se al successo di queste iniziative contribuisce in primo luogo una corretta ridefinizione dei processi in ottica digitale".

"L'Energy & Utility sono due settori importanti per Appian, nei quali stiamo crescendo come presenza a livello italiano ed europeo" commenta **Silvia Fossati, Area Vice President Southern Europe di Appian**. "Possiamo aiutarli a potenziare le loro applicazioni legacy e ad orchestrare end-to-end i processi chiave del core business, delle operation e del customer service, in tempi contenuti grazie alla nostra piattaforma di automation low-code".

Il report completo è disponibile [qui](#).

A proposito di Appian

Appian fornisce una piattaforma di automazione low-code che accelera la creazione di applicazioni aziendali ad alto impatto. Molte tra le più grandi organizzazioni al mondo utilizzano le applicazioni Appian per migliorare l'esperienza del cliente, raggiungere l'eccellenza operativa e semplificare la gestione globale del rischio e la compliance. Per ulteriori informazioni, visita www.appian.it.

Per informazioni:

Graziella Rossi,

Sr. Marketing Manager, South Europe
pr.it@appian.com

Livio Tarallo

AppianITA@edelman.com

