



18/06/2019

Maciej Tyburci, direttore Lean&Process Mng. di AsstrA

L'automazione dei processi aziendali ogni giorno sta diventando sempre più popolare. Quali vantaggi può portare ai clienti l'introduzione di soluzioni IT nel lavoro delle imprese di trasporto e logistica? Maciej Tyburci, il direttore del reparto Lean & Process Management nel gruppo internazionale di aziende AsstrA-Associated Traffic AG, ci racconta delle peculiarità dell'automazione dei processi aziendali.



Maciej Tyburci

Cosa si nasconde sotto il concetto di "automazione dei processi aziendali"? **Tyburci:** E' l'esecuzione di determinate azioni che utilizzano programmi o algoritmi per computer. Il trasferimento di una parte dei compiti ad un sistema automatizzato consente ai dipendenti di risparmiare il tempo prezioso, che può essere utilizzato per

effettuare delle attività più importanti con il valore aggiunto per il cliente. Questo approccio consente di ottimizzare il costo dei servizi, migliorare la producibilità dell'azienda, risparmiare il tempo del personale e quindi ridurre il livello di stress sul lavoro, migliorando così la qualità del servizio e aumentando la soddisfazione dei clienti. Grazie all'automazione dei processi, i Clienti rapidamente ricevono i servizi completi e professionali.

In che modo si possono ottenere questi benefici? Tyburci: L'automazione dei processi aziendali non è un evento singolare. Per aumentare il beneficio, nell'azienda bisogna implementare un programma che accomunerà tutte le attività in quest'area. Ciò faciliterà la gestione e consentirà una comunicazione più efficace dei cambiamenti all'interno dell'organizzazione.

Cosa dovrebbe essere usato per automatizzare i processi? Tyburci: Gli strumenti IT per l'automazione dei processi di business possono essere suddivisi in tre gruppi: i programmi acquisiti dall'azienda o creati da zero, tecnologie come RPA (Robotic Process Automation), nonché i servizi a basso prezzo o gratuiti che, con un approccio creativo, consentono di ottenere i risultati simili. Ovviamente, ciascuno degli strumenti ha dei vantaggi e svantaggi. I principali svantaggi dei primi due sono l'alto costo e il tempo richiesto per la loro integrazione. Tuttavia, va tenuto presente che il risultato dell'utilizzo di risorse low cost non sempre potrebbe soddisfare le aspettative delle imprese. Dovrebbe un'azienda che si sta appena avviando nell'automazione dei processi utilizzare i strumenti più avanzati e costosi? Sulla base della mia esperienza, l'approccio all'automazione dei processi dovrebbe avanzare con i piccoli passi e quindi passare all'introduzione di soluzioni IT più ambiziose.



In che modo aziende di trasporti e logistica e clienti possono beneficiare dell'automazione dei processi aziendali? Tyburci: Innanzitutto è necessario identificare gli elementi monotoni, ripetitivi, ma standardizzati e ben descritti del processo aziendale che non portano alcun'utilità al Cliente. Tali compiti possono essersi trovati nei correnti casi di back-office, contabilità o reparto operativo. Ad esempio, il reparto vendite del servizio Clienti. Possono essere automatizzate le azioni ripetitive, il che consentirà di liberare il tempo per rafforzare la collaborazione con i Clienti e aumentare le vendite. Per fare ciò, è necessario fare un'analisi, una ricerca di metodi di automazione, una prova dell'efficacia del metodo scelto e quindi l'implementazione. In caso di successo, si consiglia di implementare l'uso dello strumento in tutti i processi in cui si svolgono tali azioni. Ciò consentirà di aumentare i vantaggi dell'automazione. L'esperienza di persone che conoscono gli strumenti e le loro capacità può avere una grande influenza sulla ricerca e sulla scelta dei metodi di automazione. Un ruolo significativo nell'ottimizzazione dei processi gioca la creatività e il coinvolgimento dei dipendenti. L'automazione dei processi aziendali consente di svilupparsi in un mondo moderno e in rapida evoluzione. Inoltre, l'automazione è un requisito necessario per uno sviluppo di successo di un'azienda in qualsiasi settore.