

RPA. Un approccio, non solo tecnologia

AUTOMATIZZARE LE ATTIVITÀ
RIPETITIVE PER PORTARE
MAGGIORE EFFICIENZA IN BANCA.
L'RPA SERVE PROPRIO A QUESTO
E TROVA SPAZIO IN PARTICOLARE
NEL BACK OFFICE. MA ATTENZIONE
A NON CONSIDERARLO SOLO UN
SOFTWARE

La Robot Process Automation (RPA) è più di un software, anzi è un modello e un approccio. È questa la definizione di Mirco Bighin, Direttore Operations di C-Global, azienda del Gruppo Cedacri che lavora all'RPA da più di un anno. «Naturalmente è un software che replica le azioni ripetitive compiute da un operatore con l'intento di automatizzarle seguendo regole ben definite – spiega Bighin – diventando un processo di sostegno alle risorse bancarie, senza sostituirle. Ma garantendo alla banca maggiore efficienza (attorno al 20-25% in più, fino a un massimo del 70% a seconda dei processi), riduzione costi e più qualità».



Mirco Bighin,
Direttore
Operations
di C-Global,
azienda del
Gruppo Cedacri

Un modello da seguire

Ma soprattutto l'RPA è una tipologia di approccio, in quanto si declina in varie fasi: «dal pre screening sui processi, alle analisi e alle valutazioni per capire se ha senso applicare questa tecnologia a una determinata attività – sottolinea Bighin –, a cui segue un'analisi di dettaglio funzionale e il disegno di un'architettura che risponde a canoni di sicurezza. Fino a raggiungere anche l'aspetto gestionale di questo software».

L'RPA nel back office

L'applicazione ideale di questa tecnologia è il back office. «In primis perché semplifica la complessità di attività ripetitive che non richiedono decisioni importanti – precisa Bighin – e ottimizza anche i processi semplificandoli. Certo non tutti gli ambiti si adattano all'RPA ma ben si sposa ad esempio ai pagamenti, al back office titoli, alla compliance sulle attività di estero, soprattutto se gli input su cui lavorare sono già digitalizzati e non richiedono quindi l'interpretazione umana».

Uno step nella digital transformation

L'RPA è quindi una tecnologia che va di pari passo con l'evoluzione dei sistemi informativi in banca, insieme ai progetti di dematerializzazione e digitalizzazione dei processi. Ma come tutte le tecnologie necessita di una gestione ottimale. «Soprattutto quando si automatizzano dei processi business critical, come ad esempio l'esecuzione dei bonifici, bisogna anche prevedere

dei piani di business continuity nel caso di possibili interruzioni dell'attività – osserva Bighin. È quindi necessario dotarsi di una struttura che presidia e completa le attività, in quanto il ripristino dei robot non è automatico, per quanto oggi sia una piattaforma ad alta affidabilità».

Change management e AI per il futuro

D'altronde, la tecnologia, come detto più volte, ha bisogno dell'umano. «E l'RPA offre alle banche nuove possibilità di change management – continua Bighin – così da accompagnare questo percorso di automazione dei processi con un innalzamento delle competenze delle risorse, che possono essere liberate da attività ripetitive, per concentrarsi su attività commerciali e redditive. Inoltre, nel futuro, grazie anche alle tecnologie cognitive e all'intelligenza artificiale l'RPA potrà trovare una implementazione ancora più efficace nei processi, portando a un miglioramento autonomo: queste tecnologie infatti potranno migliorare da sole le attività, prendere delle decisioni e offrire alle banche servizi evoluti, più semplici e con minori costi operativi. In conclusione per C-Global l'applicazione dell'RPA e più in generale l'adozione delle migliori tecnologie disponibili rappresentano un fattore abilitante per rendere i servizi sempre più efficienti e di maggior qualità».

G.C.