

# Non restare indietro

L'automazione low-code dal punto di vista dell'azienda



# Indice

## 03 Sintesi

Descrizione e obiettivi del report

Definizione di automazione intelligente

Messaggi principali

## 06 Tendenze e risultati

Persone

Processi

Tecnologia

## 22 Conclusione

Ambito e metodologia del sondaggio



**Sintesi**

## Sintesi

Le aziende si trovano davanti a sfide e opportunità enormi, generate da nuovi flussi di dati e possibilità di coinvolgere i clienti sempre più ampie. Per soddisfare la maggiore domanda, ridurre le inefficienze e distribuire rapidamente soluzioni digitali, si affidano all'automazione intelligente.

L'automazione intelligente è alla base del **metodo Center-out™** che mette in correlazione procedure operative ed esperienze clienti in modo fluido. Utilizzando Case Management come base, l'automazione intelligente integra intelligenza artificiale centralizzata (IA), automazione robotica ibrida dei processi (RPA) e sviluppo software low-code, per colmare il divario tra i dati disponibili e le esperienze da offrire a clienti e team.

Ma non tutti gli approcci a questa tecnologia sono ugualmente intelligenti ed efficaci. Analizzando il modo in cui i leader di settore sfruttano l'automazione intelligente e come gli altri restano indietro, le aziende potranno individuare il metodo migliore per avanzare lungo questo percorso in modo da soddisfare adeguatamente le loro priorità.



## Definizione di automazione intelligente: la sintesi di **persone, processi e tecnologia**

Ai fini di questo studio, definiamo l'**automazione intelligente** come il motore della trasformazione digitale che organizza i processi, migliora i risultati per i clienti e promuove l'agilità nelle operazioni.

Tipicamente, include elementi di IA, RPA e sviluppo di applicazioni low-code e richiede una strategia innovativa incentrata sulle esigenze aziendali e gli standard di settore in cui il valore di **persone, processi e tecnologie** sia ben equilibrato. Il livello di automazione della tecnologia implementata varia enormemente a seconda della maturità della strategia di governance di un'azienda, delle sue esigenze specifiche e della diffusione dell'utilizzo degli strumenti tra gli utenti aziendali.

Il sondaggio sull'automazione intelligente di Pega si basa sulla premessa che le aziende nella maggior parte dei settori stiano attivamente cercando soluzioni che sintetizzano applicazioni e processi low-code e che stiano tentando di migliorare l'allineamento dell'IT con gli altri reparti. Tuttavia, i risultati della ricerca e del sondaggio confermano un ampio spettro di traguardi che identificano chiaramente quelli che possiamo definire "leader" o "ritardatari". Per le aziende che aspirano a utilizzare l'automazione intelligente per differenziarsi dalla concorrenza, ecco alcuni messaggi importanti.

---

### **Automazione intelligente:**

il motore della trasformazione digitale che organizza i processi, migliora i risultati per i clienti e promuove l'agilità nelle operazioni.

# Messaggi principali

## Non restare indietro

Chi veniva considerato un leader nell'automazione intelligente solo pochi anni fa, sarebbe ritenuto un ritardatario con gli standard di oggi. I dati del nostro sondaggio dimostrano chiaramente che l'automazione intelligente si evolve a passi da gigante e rivela che le aziende che non rivalutano e aggiornano costantemente tecnologie e processi si trovano in svantaggio. IA ed RPA possono apparire ancora come l'avanguardia, ma i leader emersi in questo studio dichiarano di indirizzare gli investimenti più massicci piuttosto sulle soluzioni low-code.

## Ottenere il sostegno della dirigenza

Il sondaggio include diverse informazioni che confermano una correlazione tra il livello di maturità dell'automazione intelligente e il sostegno e la collaborazione da parte della dirigenza. Quando la dirigenza è allineata, i processi e la governance possono trasformare iniziative sconnesse e confuse in una strategia coesa per distribuzioni attuali e future.

## Integrare le strategie aziendali nei processi di sviluppo dell'automazione intelligente

I ritardatari potrebbero non ancora essere consapevoli del valore di coinvolgere gli utenti aziendali nel processo di sviluppo sin dalle primissime fasi. Al contrario, i leader riconoscono che la collaborazione, a partire dal prototipo, migliora l'esperienza utente, la conformità normativa e le applicazioni low-code che permettono di raggiungere i risultati aziendali.

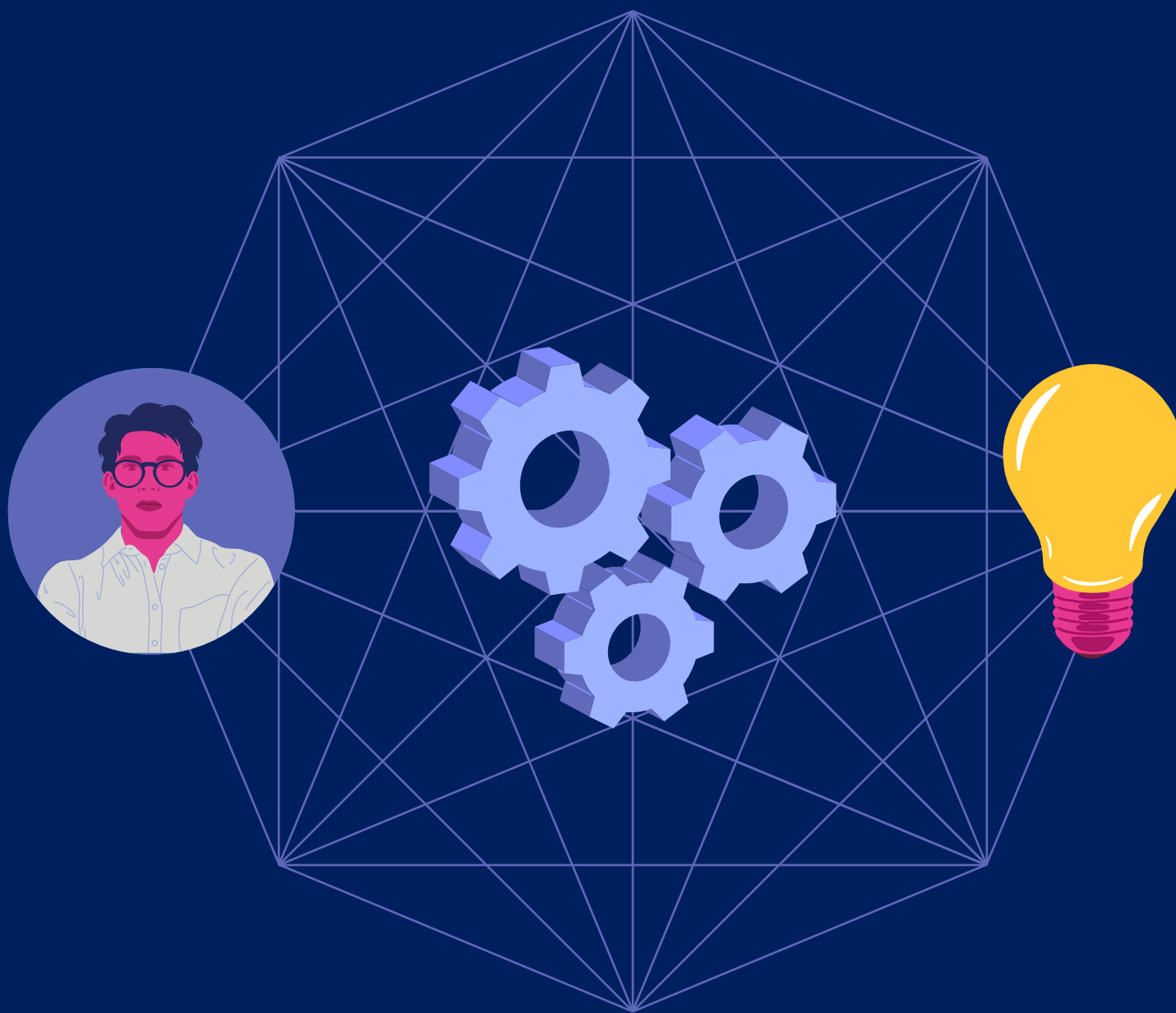
## Implementare processi efficaci per incassare il supporto dell'intera azienda

Le aziende leader nell'ambito dell'automazione intelligente non si limitano a comprenderne il valore, ma lo promuovono attivamente, incoraggiando la partecipazione in tutti gli aspetti dello sviluppo low-code, dimostrando i risvolti positivi delle innovazioni.

## Pianificare e implementare un solido framework per la governance

I leader sanno quanto è importante standardizzare le procedure e i limiti dell'automazione intelligente. Per loro, l'automazione intelligente deve aderire a requisiti complessivi di scalabilità e riutilizzabilità. I ritardatari, invece, lavorano in una cornice informale o addirittura senza un'impalcatura di riferimento.





# Tendenze e risultati

I tre pilastri dell'automazione intelligente

# Persone: coinvolgere IT e altri reparti per ottenere una vera trasformazione

L'importanza delle persone può essere spiegata semplicemente dicendo che ogni progresso tecnologico (oltre a ogni processo creato per utilizzare la tecnologia) dipende dalla lungimiranza e dall'impegno delle persone che lo utilizzeranno. **L'automazione intelligente necessita di molti sostenitori. Tra questi i decisori ricoprono un ruolo indispensabile in tutte le fasi.** Una delle loro principali responsabilità è creare nell'impresa una cultura che permetta ai dipendenti a tutti i livelli di comprendere, supportare e utilizzare la tecnologia.

Gartner prevede che entro il 2024 le aziende in cui l'IT ha una visione chiara delle esigenze dei clienti supereranno i loro concorrenti del 20% in termini di esperienza clienti.<sup>1</sup> Questo è solo uno dei risvolti imprescindibili dell'automazione intelligente: le operazioni aziendali devono essere allineate all'IT in ogni distribuzione, dal prototipo agli aggiornamenti, fino ai requisiti di conformità. Per avere successo e risolvere i problemi quotidiani adattandosi alle esigenze del mercato, la collaborazione e la struttura sono essenziali.

Le aziende dovranno muoversi su due fronti: avere un team con le giuste competenze, attitudini e motivazione; stabilire una governance che favorisca un ambiente collaborativo, riduca il rischio e aumenti i risultati positivi. Il nostro sondaggio dimostra che i leader di settore stanno facendo il possibile per occupare lo spazio low-code con talenti eterogenei.

Solo il 18% dei partecipanti dichiara di avere un team di trasformazione digitale che risponde direttamente al consiglio di amministrazione. Lo stesso gruppo, in aggregato, indica più collaborazione tra azienda e reparti tecnici, una governance più efficace, più strategie che abbracciano i diversi reparti e più piattaforme per creare nuove applicazioni. Allo stesso tempo, riporta un approccio allo sviluppo meno isolato e maggiore trasparenza nei dati. Inoltre, queste persone appartengono ai team che godono maggiormente del sostegno dell'intera impresa per quanto riguarda l'automazione intelligente, rispetto ad altri partecipanti provenienti da aziende in cui il supporto della dirigenza non sembra né totale né coordinato. Inoltre, utilizzano il low-code, l'IA e l'RPA per migliorare i sistemi legacy con velocità leggermente maggiori rispetto agli altri. I leader sono notevolmente più avanti rispetto all'uso delle applicazioni low-code e stanno già integrando un framework di automazione intelligente completo nei piani futuri.

<sup>1</sup> Gartner, "Top Strategic Technology Trends 2021", estratto da Tech Republic.

"I leader creano una cultura e una struttura strategica che formalizza l'automazione intelligente nell'azienda e rende i processi coerenti e ripetibili."





## Quando tutti contribuiscono all'automazione intelligente e ai relativi processi, l'impresa è ben posizionata per diventare leader.

I leader che coinvolgono gli utenti aziendali nei processi di automazione intelligente sono quelli che hanno registrato maggiori progressi. Ciò che distingue i leader dalla massa è il numero di utenti di diverse funzioni aziendali coinvolti (solo una piccola percentuale di partecipanti ha dichiarato che gli utenti aziendali hanno "poche opportunità" di sviluppare prototipi e applicazioni low-code).

L'automazione intelligente necessita del sostegno più ampio possibile: le aziende che non godono del supporto della dirigenza sono quelle in svantaggio. La posizione di leadership richiede il **sostegno diffuso** per l'automazione intelligente e la **partecipazione attiva di tutti** i principali decisori nell'IT e nelle operazioni aziendali. Nel sondaggio, il 53% dei partecipanti con questo livello di controllo e partecipazione della dirigenza dichiara di collaborare con tutte le funzioni aziendali nella creazione delle applicazioni. Al contrario, appena un quarto dei partecipanti con un solo dirigente a sostegno della strategia di automazione intelligente (e senza l'appoggio, il controllo e la partecipazione dell'intero consiglio di amministrazione) dichiara lo stesso livello di investimenti.

I partecipanti che lavorano nell'ambito del software e dell'ingegneria riportano la maggiore collaborazione tra reparti aziendali e IT, il che suggerisce che la motivazione dietro l'automazione intelligente coordinata provenga soprattutto dal lato tecnologico. Ne deriva che i ritardatari dovrebbero impegnarsi maggiormente nel mostrare il collegamento tra l'automazione intelligente e il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Probabilmente dovranno anche creare un clima in cui business e IT siano partecipi nella raccolta dei requisiti, nella creazione dei prototipi e nella definizione delle strategie di sviluppo delle applicazioni.



Il 53% indica **collaborazione nella creazione delle applicazioni tra tutte le funzioni aziendali**



Questo significa che i leader reclutino "citizen developer" da tutti i settori?

Non necessariamente. La maggior parte dei partecipanti dichiara di avere cinque o meno sviluppatori di questo tipo nelle rispettive aziende. Circa un terzo dei leader ne impiega da 5 a 10 e solo il 9% ne impiega dai 10 a 50. Gli unici partecipanti che dichiarano di avere 100 o più sviluppatori sono i ritardatari a cui manca l'appoggio della dirigenza.

Questi dati suggeriscono chiaramente che il numero di sviluppatori conta meno dell'ambiente in cui lavorano. Quando l'automazione intelligente è un processo isolato e scoordinato, aumenta il rischio che si crei un'IT ombra e che gli investimenti siano incapaci di soddisfare gli obiettivi aziendali. L'attenzione dei leader a una solida struttura di governance e al coordinamento può generare un lieve aumento nel numero di sviluppatori coinvolti. Tuttavia, la qualità e l'utilità delle applicazioni sviluppate sono i fattori che li distinguono più nettamente dai loro concorrenti.

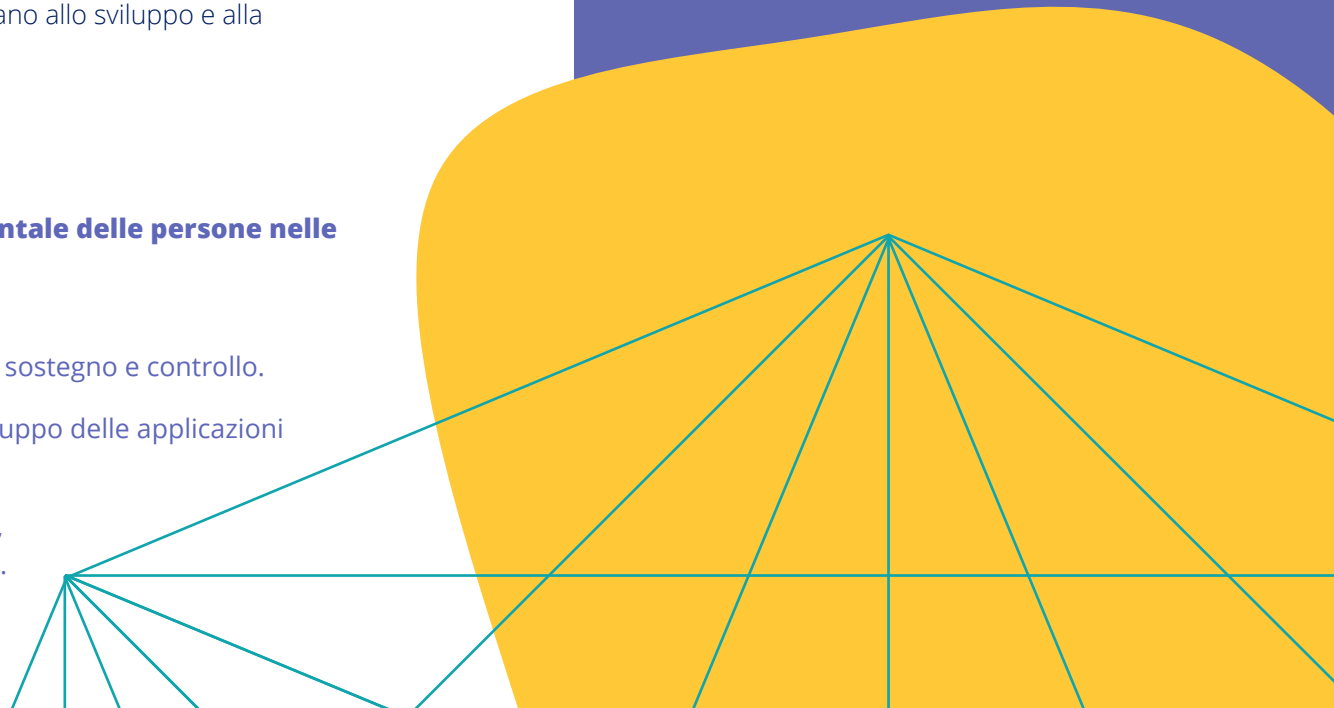
Il nostro sondaggio indica che sebbene i ritardatari dimostrino una certa comprensione rispetto all'automazione intelligente, i leader ne supportano l'implementazione creando uno spazio in cui tutti i tipi di talenti possano progettare, collaudare e adattare le applicazioni. I dati suggeriscono anche per molti ritardatari la trasformazione digitale resta ancora un mero esercizio tecnico. Un quinto dei partecipanti con un CTO che favorisce l'automazione intelligente dichiara che manca il supporto per la tecnologia, probabilmente presso gli utenti aziendali che non partecipano allo sviluppo e alla pianificazione.

---

### **In generale, il sondaggio dimostra il ruolo fondamentale delle persone nelle iniziative di automazione intelligente:**

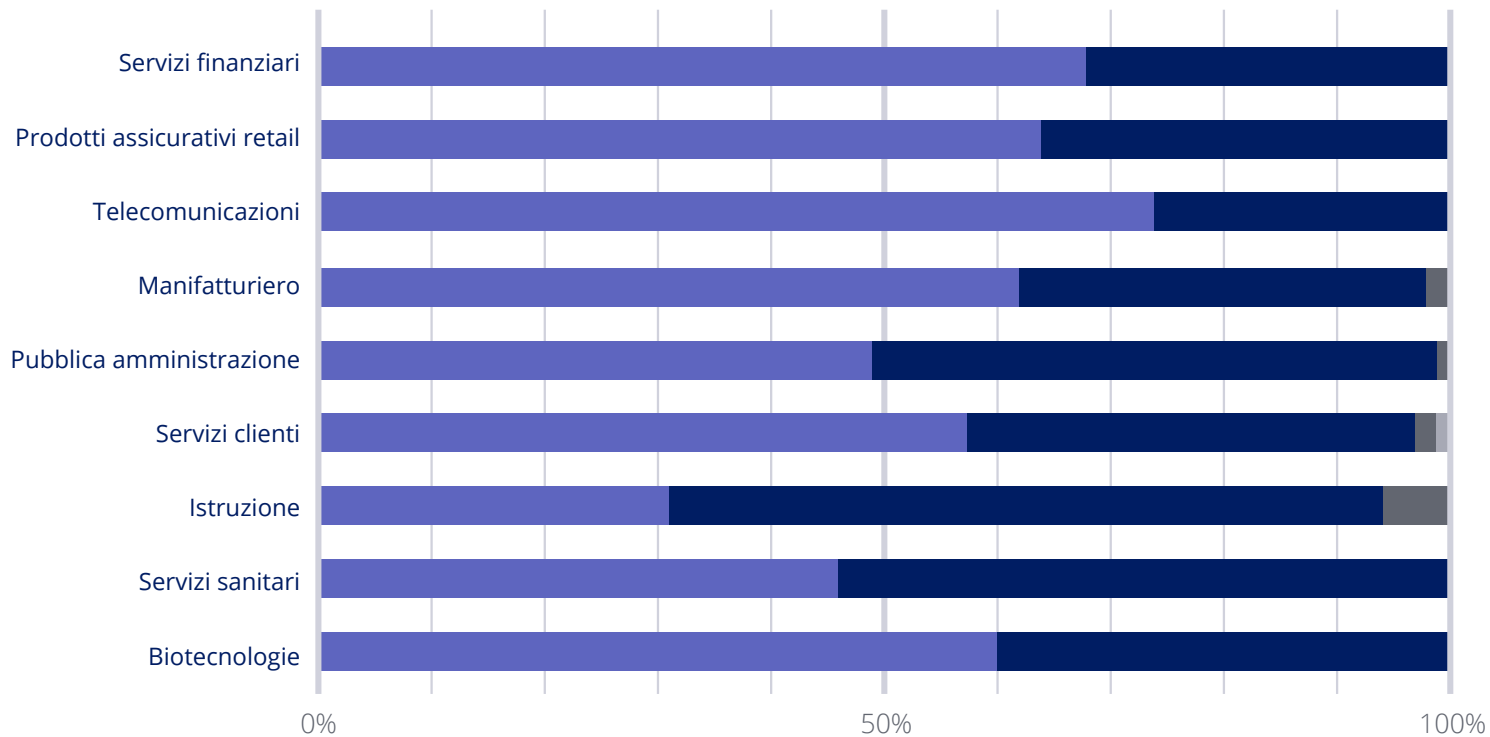
- La leadership crea un ambiente favorevole con il suo sostegno e controllo.
- Le unità di business e l'IT devono collaborare allo sviluppo delle applicazioni in tutte le fasi.
- Talenti diversi devono partecipare alla progettazione, al test e alla distribuzione delle applicazioni low-code.

“Quando l'automazione intelligente è un processo isolato e scoordinato, aumenta il rischio che si crei un'IT ombra e che gli investimenti siano inefficienti per soddisfare gli obiettivi aziendali.”



## Quanto è efficace la collaborazione tra utenti aziendali e IT?

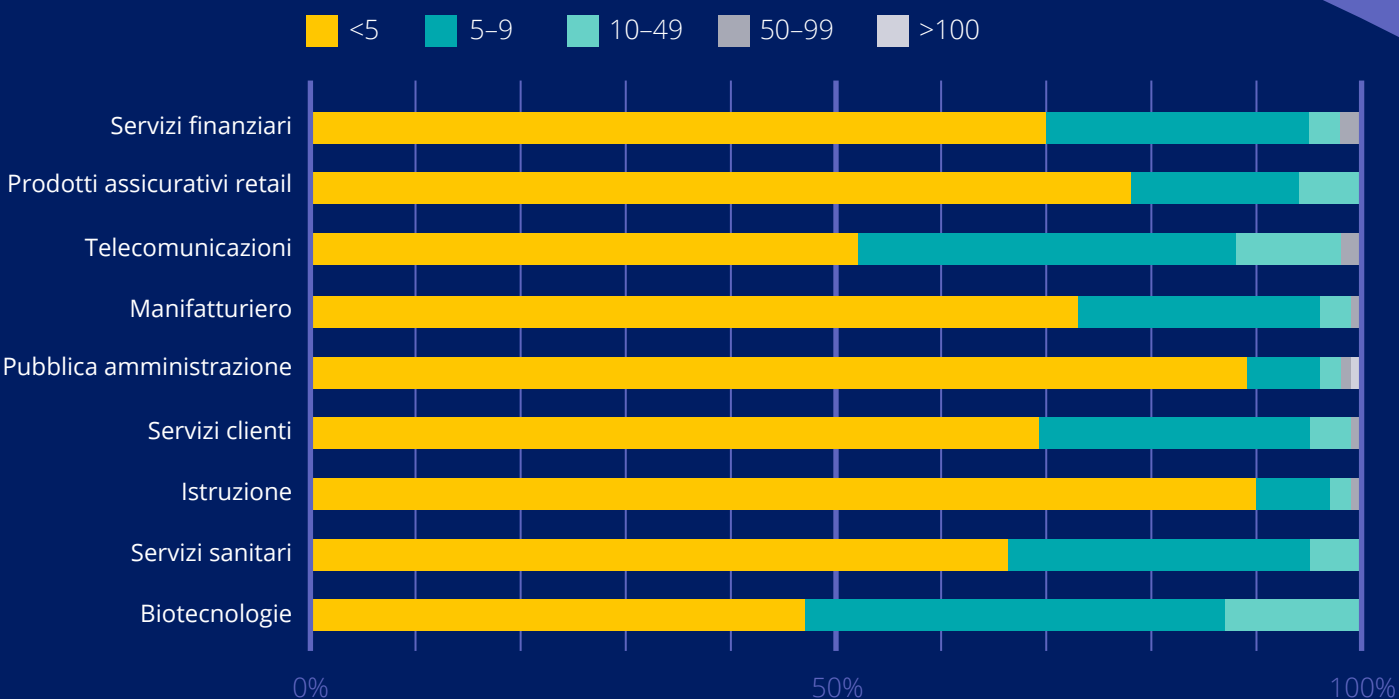
- Strategia multidisciplinare efficace con forte sostegno della dirigenza
- Strategia efficace e coordinata che coinvolge più reparti/funzioni
- Nessuna strategia complessiva e cooperazione mista
- Utenti aziendali e IT non collaborano efficacemente



Il 74% dei partecipanti operanti nel settore dei media e della comunicazione indica di avere strategie digitali multidisciplinari efficaci e il pieno sostegno della dirigenza, rispetto al 49% che opera nella pubblica amministrazione.

## Quante persone nella vostra azienda definireste "citizen developer" in base alla definizione riportata di seguito?

Un citizen developer è un utente che crea nuove applicazioni aziendali destinate a terzi, utilizzando ambienti di sviluppo e runtime approvati dall'IT aziendale.



Il 36% dei partecipanti operanti nel settore di media e comunicazioni e il 35% di quelli operanti nel settore sanitario e delle biotecnologie dispongono di 5-9 citizen developer. Istruzione (2%), pubblica amministrazione (7%) e prodotti assicurativi retail (16%) sono in ritardo.

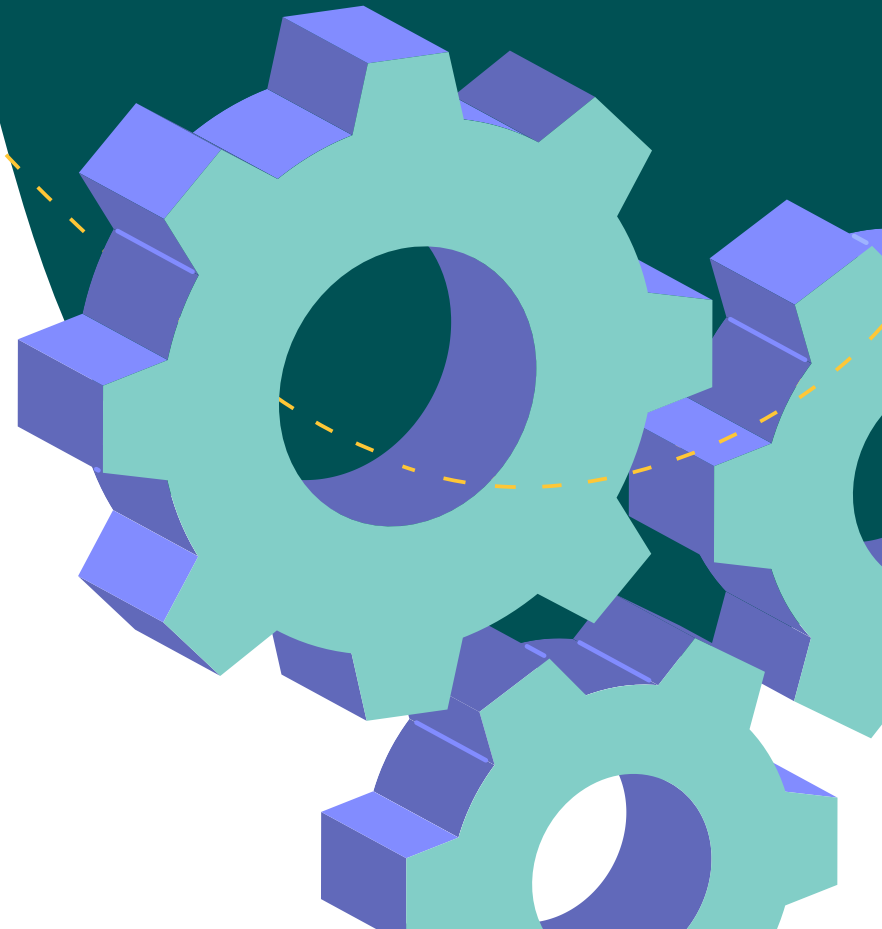
## Processi: definire limiti e governance per assicurare agilità all'impresa

La rivoluzione del low-code è già iniziata. Si prevede che il mercato globale delle piattaforme di sviluppo, che ha superato i 10 miliardi di dollari nel 2019, raggiungerà 187 miliardi entro il 2030<sup>2</sup> e la trasformazione digitale sta accelerando in tutti i segmenti. Mentre le interfacce intuitive continuano a sostituire il complicato lavoro di programmazione del software, molti dipendenti (non solo i programmatori esperti) con idee innovative potranno creare applicazioni che permettono di ottenere risultati migliori per l'azienda, i partner e i clienti.

Il problema? Per molte aziende, i processi di pianificazione, test, creazione e rilascio delle applicazioni non sono coordinati o sono dominati dagli sviluppatori IT. Il nostro sondaggio ha rilevato che per molte imprese, i processi e la capacità di sviluppo low-code non sono ben definiti. Questo può comportare sovrapposizioni, problemi di qualità e sistemi inefficaci per le unità di business. I leader, invece, creano architetture di processi in base allo spazio di sviluppo applicativo. Dispongono di sistemi che regolano e disciplinano la produzione e riflettono le priorità aziendali.

**Processi solidi necessitano di una governance efficace.** Appena il 30% dei partecipanti al sondaggio dichiara di avere una struttura di governance ufficiale che supervisiona tutti i progetti di automazione intelligente. Questi risultati suggeriscono che in molte aziende, i dirigenti non esercitano ancora un controllo completo sul processo.

“Processi solidi necessitano di una governance efficace.”



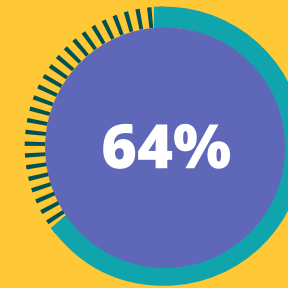
<sup>2</sup> Research and Markets, “Low Code Development Platform Market Research Report: By Offering, Deployment, Enterprise Vertical, Global Industry Analysis and Market Forecast to 2030”, novembre 2020.

La raccolta di requisiti per i leader è "soprattutto collaborativa" e implica la fusione di processi umani e tecnologici. I ritardatari dichiarano che la raccolta dei requisiti avviene soprattutto con processi umani (22%) o tecnologici (25%) implementati principalmente solo quando occorrono determinate informazioni. I leader, inoltre, tengono conto dei risultati da raggiungere già nelle prime fasi dello sviluppo, mentre i ritardatari (56% dei partecipanti) dichiarano che lo sviluppo di applicazioni è ancora basato principalmente sulle capacità o sui risultati, non entrambi. In breve, il sondaggio rivela che l'integrazione di più punti di vista e fonti di informazioni nel tempo diventa un elemento cruciale a favore di un progresso efficace.

Ulteriori dimostrazioni della natura fondamentale del controllo della dirigenza si osservano nella fase di creazione del prototipo. Il 64% dei partecipanti in questa categoria riporta che gli obiettivi aziendali vengono integrati nella fase di prototipo, rispetto al 49% delle aziende a guida dei CTO e al solo 36% delle aziende a guida dei CEO. I ritardatari integrano più spesso gli obiettivi prima in altri sistemi, il che comporta un avvio poco coordinato del processo di sviluppo.

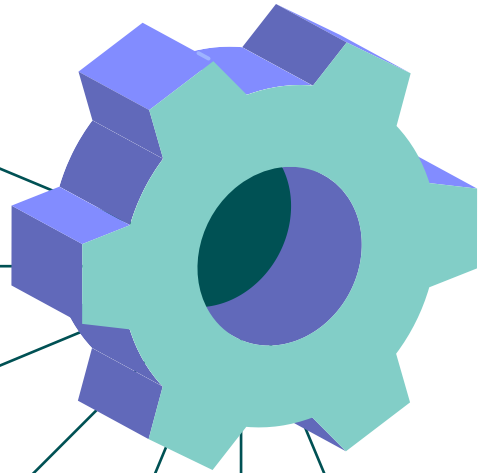
L'indicatore più evidente di un processo di automazione intelligente standardizzato potrebbe essere un centro di eccellenza automatizzato; il 64% dei partecipanti indica di averne uno. Tuttavia, è facile notare che il 18% dei partecipanti con il controllo della dirigenza si afferma ben sopra la media complessiva: l'81% di questi partecipanti dispone di un centro di eccellenza definito, mentre solo il 59% delle aziende guidate dai CTO e appena la metà di quelle guidate dai CEO può affermare lo stesso.

Un'infrastruttura per i processi aiuta tutte le aziende a restare competitive, ma non dimentichiamo il contributo essenziale delle previsioni di solidi investimenti per le aziende che vogliono restare leader. **L'automazione intelligente è un ecosistema in rapida espansione e i leader di oggi devono continuare ad adattarsi per mantenere il loro vantaggio.**



Il 64% dei partecipanti  
**indica di avere un  
centro di eccellenza  
automatizzato**

“Talent diversi devono partecipare alla progettazione, al test e alla distribuzione delle applicazioni low-code.”



La stragrande maggioranza, il 94%, dei partecipanti ha definito processi di automazione intelligente per monitorare le prestazioni. L'84% ha standardizzato la maggior parte dei processi per la formazione degli operatori. Tuttavia, per quasi quattro su dieci i processi che governano la preparazione al go-live sono ancora “per lo più informali”. Solo il 54% ha standardizzato i processi per la pianificazione di nuovi **Microjourneys™** e distribuzioni. Anche qui, l'esito del confronto con le aziende che godono dell'appoggio e della supervisione della dirigenza è molto chiaro. Il 66% dei rappresentanti con il pieno appoggio dei dirigenti dichiara di avere processi standardizzati per pianificare il futuro, mentre solo il 46% dei partecipanti con un CEO alla guida dell'automazione può affermare lo stesso.

**La posizione di leadership dipende da processi flessibili e adattabili ai nuovi utilizzi dell'automazione intelligente e coinvolge più persone nelle prima fasi dello sviluppo.** Considerate le complessità che le nuove applicazioni comportano, in termini di prestazioni, sicurezza, rischio aziendale ed esperienza utente, i responsabili decisionali continueranno a dover affrontare il rischio che la tecnologia non riesca a tenere il passo con le priorità aziendali. Per evitare che lo sviluppo low-code determini un quadro confuso in cui proliferano prodotti di qualità e quantità variabile, i decisori devono comprendere il grande potenziale di una governance flessibile ma orientata al futuro.

---

**In generale, lo studio indica che i leader devono creare processi che permettano di:**

- Definire ampi standard di raccolta dei requisiti e creazione di prototipi che includano obiettivi aziendali e capacità tecniche.
- Formalizzare la governance attraverso la creazione di un centro di eccellenza automatizzato e il pieno sostegno della dirigenza.
- Applicare processi di automazione intelligente flessibili alla pianificazione delle distribuzioni future sin dall'inizio.

## Le applicazioni sono create in base alle capacità o ai risultati da raggiungere?

Il 49% dei partecipanti operanti nel settore manifatturiero dichiara che le applicazioni integrano un mix di capacità e obiettivi, seguiti subito dopo dalle aziende del settore di media e comunicazioni (45%) e dei prodotti assicurativi retail (44%). Il settore della pubblica amministrazione (38%) è in ritardo.





# La vostra azienda dispone di processi per assicurare quanto segue?

■ Principalmente standardizzati
 ■ Principalmente informali
 ■ Nessun processo



Il 66% dei partecipanti nel settore dei servizi per i clienti e il 62% nel settore dei prodotti assicurativi retail dichiarano di utilizzare processi standardizzati per la pianificazione del micropercorso successivo per l'automazione intelligente; solo il 49% nella pubblica amministrazione.

# Tecnologia: integrare IA, RPA e low-code per ottenere i risultati migliori

La parte tecnica dell'automazione intelligente fonde IA, RPA e sviluppo software low-code; l'operatività e la flessibilità di ciascun elemento dipende dalla piattaforma. Abbiamo ancora molta strada da fare per tutti, ma l'ecosistema si sta espandendo anche in questo senso. Gartner prevede che il 50% delle imprese utilizzerà piattaforme basate su IA entro il 2025, un aumento cinque volte superiore rispetto allo stesso numero nel 2020.<sup>3</sup> Il nostro sondaggio dimostra che **i leader compiono scelte più intelligenti rispetto alla destinazione degli investimenti e la distribuzione della tecnologia, alla frequenza di riutilizzo e alle modalità per migliorare l'esperienza utente e gestire i dati critici.**

Nel nostro sondaggio, il 50% dei partecipanti ha dichiarato di effettuare investimenti "maturi" in IA. Questa percentuale aumenta fino al 65% tra i leader e si riduce al 38% tra i ritardatari (solitamente le imprese che affidano l'automazione intelligente al CEO). La posizione di leadership dipende soprattutto dagli investimenti in applicazioni e processi low-code, che solo il 17% dei partecipanti valuta maturi, e dagli investimenti in RPA per l'automazione delle operazioni (19%). In entrambi i casi, la leadership è nettamente superiore alla media, con il 28% che valuta gli investimenti in low-code e il 39% che valuta quelli in RPA dei sistemi come "maturi".

Tale maturità si estende anche alle piattaforme, i leader eseguono un numero maggiore di piattaforme interne per IA, RPA e sviluppo low-code rispetto alla media. Lo studio conferma che sebbene l'automazione intelligente non sia ad appannaggio esclusivo della tecnologia, i leader non perdono di vista la sua importanza e investono di conseguenza.



**Il 50% delle aziende utilizzerà piattaforme IA entro il 2025<sup>3</sup>**



<sup>3</sup> Gartner, "Our Top Analytics and Predicts for 2021", 12 gennaio 2021.

**Tuttavia, in tempi in cui le aziende devono essere agili e sviluppare nuove applicazioni rapidamente, è fondamentale utilizzare ed spendere tutte le risorse disponibili.**

Le aziende capaci di utilizzare le risorse esistenti e sistematicamente registrano casi d'uso riescono a risparmiare tempo e denaro e a scalare più rapidamente le applicazioni. I leader nel nostro sondaggio riflettono questo: Almeno l'80% dei partecipanti che godono della supervisione della dirigenza valuta il riutilizzo di integrazioni, modelli, elementi di sicurezza e accordi di licenza per i servizi come "molto flessibile". La differenza tra leader e ritardatari si restringe con questa metrica, ma per inquadrare bene il contesto occorre considerare i sistemi di progettazione UX. Il 73% dei partecipanti guidati dai team dirigenziali indicano di utilizzare un sistema universale di progettazione basato su modelli, mentre solo il 40% delle aziende guidate da CEO e il 49% di quelle guidate da CTO ha adottato lo stesso approccio. I leader inoltre conferiscono maggior valore al coinvolgimento del business e alla personalizzabilità del processo di sviluppo delle applicazioni.

Altro fattore importante per stabilire l'utilità della tecnologia è quanto contribuisce alla semplificazione dei processi e alla conformità a best practice e

cornici normative. Anche qui, il sondaggio rivela che i leader mettono meglio a frutto i loro investimenti. Un'ampia maggioranza di partecipanti con il supporto della dirigenza dichiara che l'impresa è più avanti rispetto alla concorrenza in aree come la localizzazione, l'accessibilità e la coerenza dell'esperienza utente (rispettivamente il 78%, il 76%, e il 62%). Al contrario, le aziende che affidano l'automazione intelligente esclusivamente ai CEO sono molto meno ottimiste circa la loro posizione, con il 10% che si valuta come "ritardatario" a causa della poca coerenza dell'esperienza utente.

Gli imminenti progressi della tecnologia genereranno enormi volumi di nuovi dati e un valore potenziale senza precedenti. Le imprese che controllano e analizzano i dati, e li rendono accessibili e interessanti per tutte le parti coinvolte, avranno una miriade di opportunità. Ma in che modo la tecnologia di automazione può aiutare a sfruttare promettenti opportunità? **Le aziende attente alla trasparenza e all'analisi dei dati e che li gestiscono in modo centralizzato sono più capaci di sfruttarne il potenziale valore.**

Le aziende che godono del supporto della dirigenza indicano risultati più solidi in termini di analisi e trasparenza dei dati, con il 89% e il 88%, rispettivamente, che si definiscono "leader" in questi ambiti. Il 18% delle aziende gestite dai CEO si considera ritardatario e il 14% carente in termini di trasparenza. In generale, i partecipanti che operano nell'ambito della strategia e delle operazioni aziendali considerano la trasparenza dei dati meno importante rispetto a coloro che operano nei domini di IT, software e ingegneria.

I leader stanno inoltre lavorando per spingere il controllo dei dati verso ruoli centralizzati o di supervisione. Un sorprendente 71% di partecipanti con team dirigenziali attenti all'automazione intelligente ha trasferito il controllo dei dati più critici un responsabile dei dati. I ritardatari sono molto più propensi a lasciare il controllo ai direttori dei reparti (34%) rispetto ai leader (20%), mentre solo la metà fornisce al responsabile dei dati le informazioni aziendali più critiche.

L'investimento nell'automazione intelligente è essenziale. Ma se non è allineato a persone, processi e tecnologia può creare più caos che opportunità, generando maggiori costi e minor ritorno sull'investimento.

---

**Per raggiungere e mantenere la loro posizione, i leader emersi nel nostro studio seguono queste linee guida con la tecnologia:**

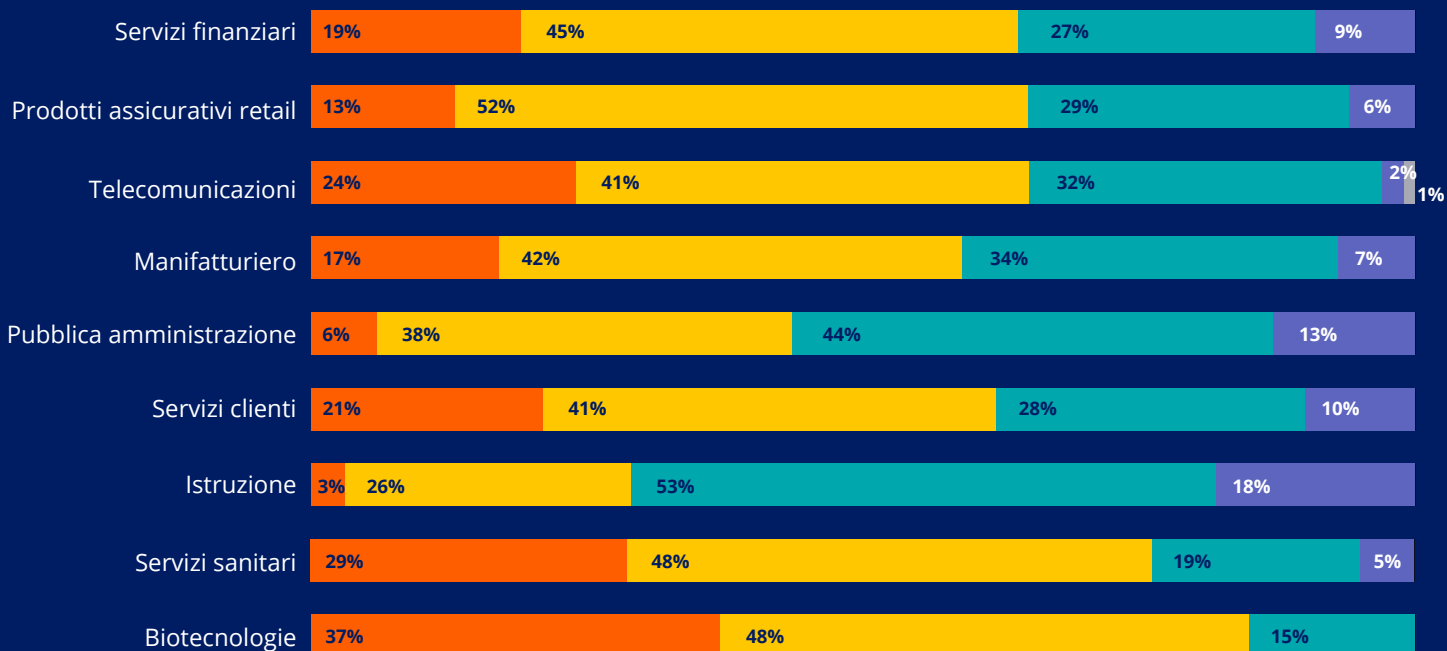
- Investire secondo necessità, ma considerare sempre le possibilità di riutilizzo ed espandere le risorse che hanno registrato buone prestazioni.
- Progettare sistemi che sfruttino best practice per migliorare la governance e l'esperienza utente.
- Spingere per una maggiore trasparenza e analisi dei dati per generare più valore.

"I leader compiono scelte più intelligenti rispetto alla destinazione degli investimenti e la distribuzione della tecnologia, alla frequenza di riutilizzo e alle modalità per migliorare l'esperienza utente e gestire i dati critici."

## Qual è lo stato attuale degli investimenti della vostra azienda nelle seguenti aree?

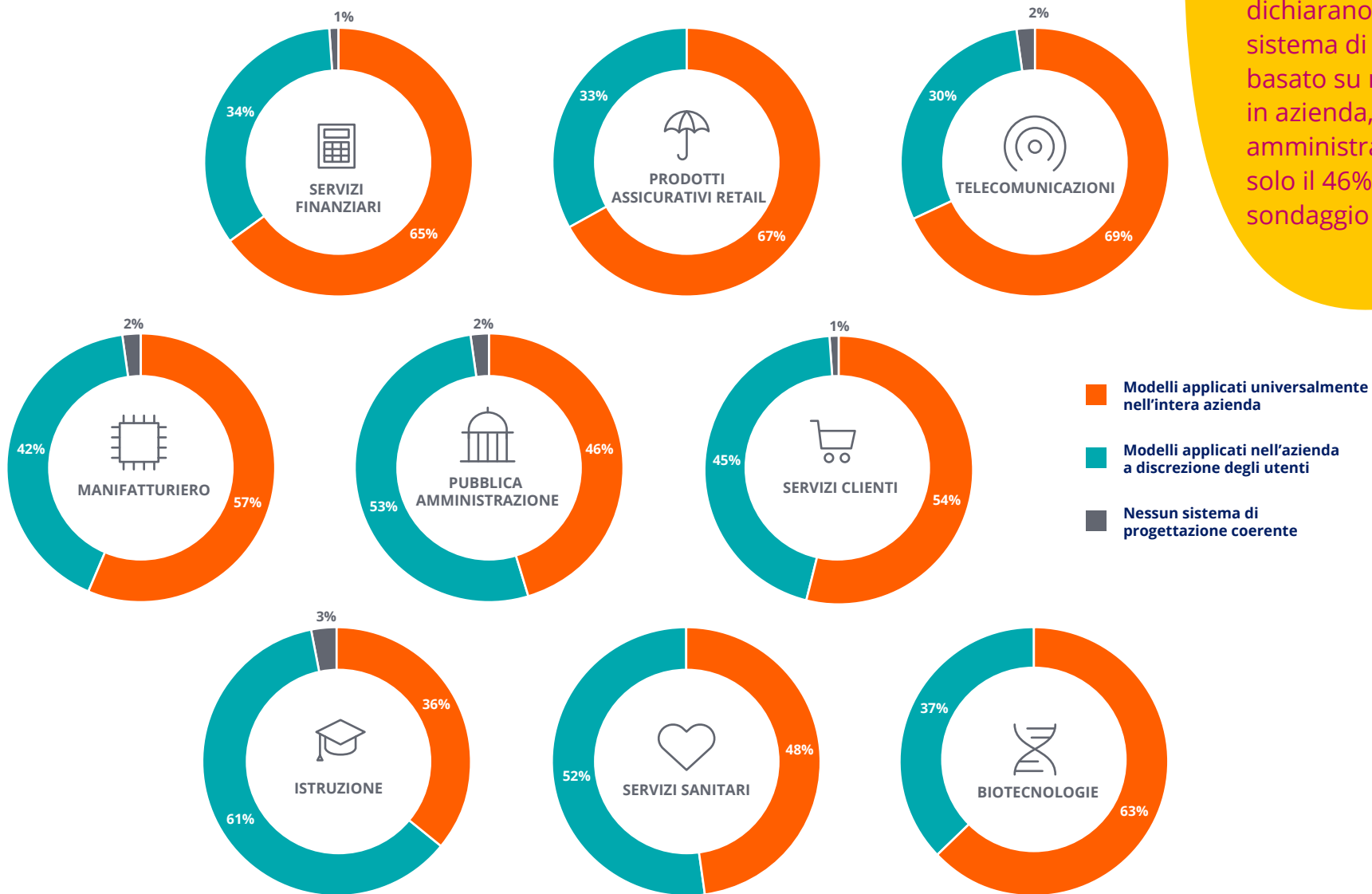
Intelligente/Maturo Integrato Emergente Sperimentale Non pertinente

### Sviluppo low-code di nuovi processi/applicazioni



Il 33% dei partecipanti operanti nel settore sanitario e delle biotecnologie valuta lo sviluppo low-code di nuovi processi e applicazioni come maturo, mentre solo il 19% nei servizi finanziari e il 6% nella pubblica amministrazione. La media del sondaggio è il 17%.

## La vostra azienda utilizza un sistema di progettazione coerente?



Il 69% dei partecipanti nel settore di media e comunicazioni, il 65% nel settore dei prodotti assicurativi retail e il 64% nei servizi finanziari dichiarano di utilizzare un sistema di progettazione basato su modelli universali in azienda, nella pubblica amministrazione invece solo il 46%. La media del sondaggio è il 56%.

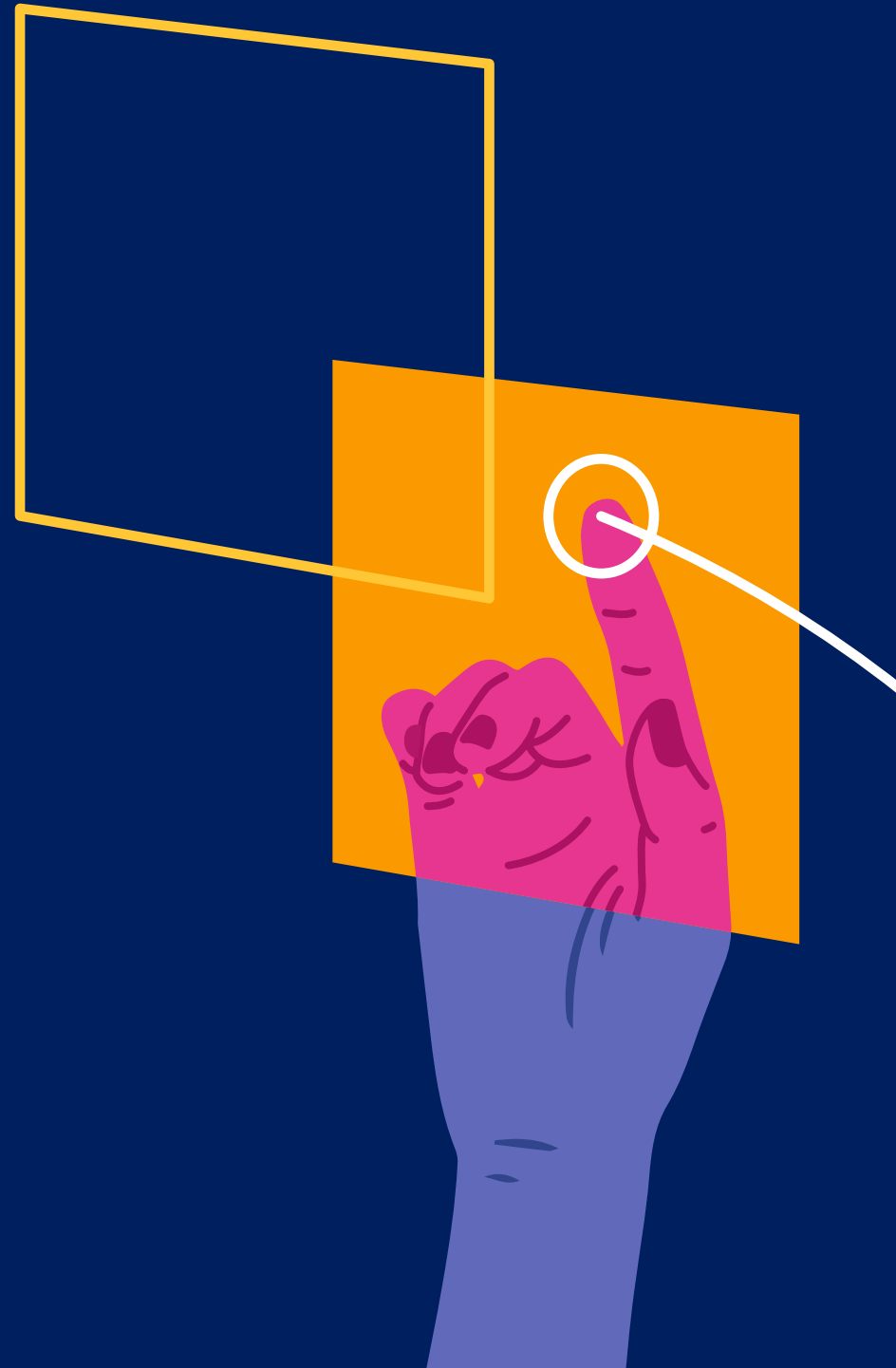
## Conclusione

Il nostro studio dimostra che i leader riconoscono che la vera automazione intelligente è un impegno complicato che necessita del sostegno dell'intera impresa e di un processo sistematico per disciplinare le distribuzioni e integrare gli obiettivi aziendali.

Non è più questione di scegliere se automatizzare o meno. Le aziende devono ricorrere all'automazione intelligente per adattarsi, trasformarsi e sopravvivere. Per soddisfare l'aumento della domanda, ridurre le inefficienze e distribuire velocemente soluzioni digitali complete che soddisfano le esigenze interne e dei clienti, le aziende devono integrare Case Management e automazione intelligente. **Case Management** aiuta ad acquisire e gestire il lavoro tra più applicazioni e persone, mentre l'IA può automatizzare le decisioni ed eliminare noiose attività manuali. Inoltre, con il potenziale dello sviluppo low-code, gli utenti aziendali e IT possono fornire applicazioni e risultati più velocemente.

In breve, **persone, processi e tecnologie** non rappresentano solo un framework utile. Ma la combinazione che aiuta le imprese a restare agili e a non farsi cogliere impreparate dal futuro.

**Vi sentite pronti ad affrontare il futuro?**



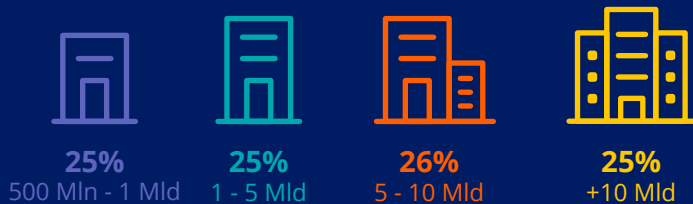
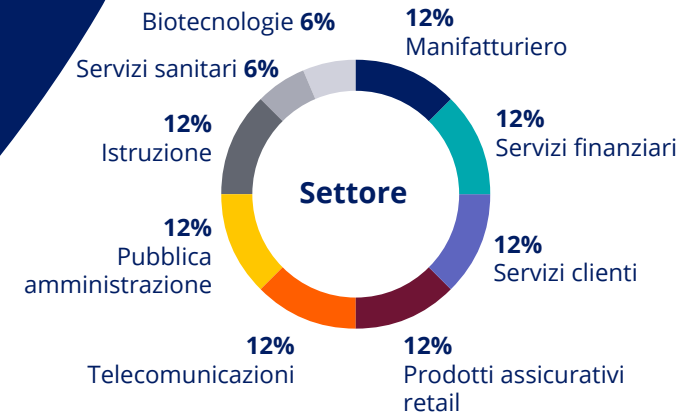
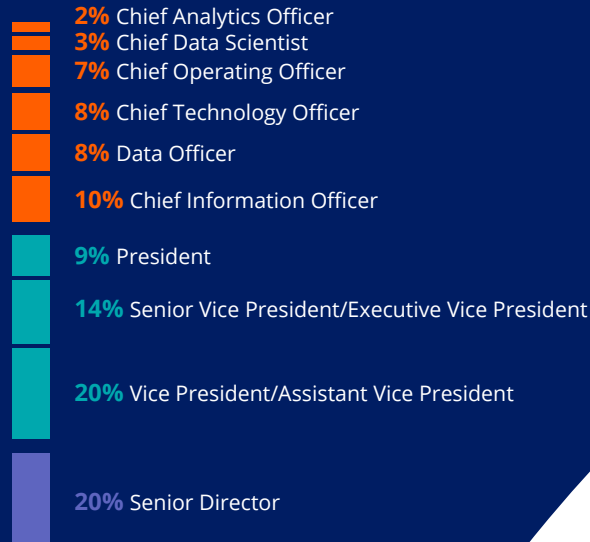
# Metodologia

Ciascun partecipante ha risposto a un set di 25 quesiti a scelta multipla pensati per valutare il livello delle iniziative di trasformazione digitale e automazione intelligente nell'ambito dei tre pilastri: persone, processi e tecnologia.

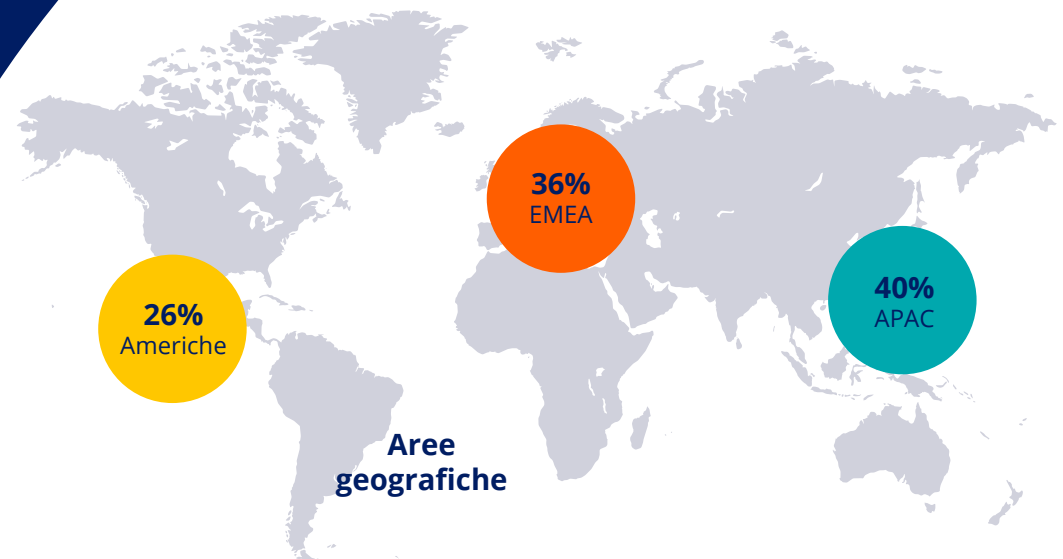
## Funzione



## Qualifica



## Fatturato aziendale



## Aree geografiche





## Informazioni su Pegasystems

Pega realizza software innovativi che abbattano le complessità del business. Dall'ottimizzazione del valore del ciclo di vita dei clienti alla semplificazione dei servizi fino all'aumento dell'efficienza, Pega aiuta i brand leader del mondo a risolvere i problemi rapidamente e a trasformarsi per il futuro. I clienti di Pega prendono decisioni migliori per portare a termine il proprio lavoro, grazie all'IA e all'automazione intelligente. E, fin dal 1983, abbiamo implementato la nostra architettura scalabile e la piattaforma low-code per restare al passo i rapidi stravolgimenti. Le nostre soluzioni permettono ai nostri clienti di risparmiare tempo, così i loro dipendenti e i loro clienti finali possono dedicarsi a ciò conta di più.