

a cura di / **Emma Marcandalli**

Managing Director

PROCESSI PIÙ FLUIDI ED EFFICIENTI CON L'EXECUTION MANAGEMENT SYSTEM (EMS) DI CELONIS

C'era una volta il Process Mining, una tecnica di analisi avanzata dei processi aziendali basata sull'acquisizione delle impronte lasciate utilizzando i sistemi informativi. Obiettivo: ricostruire la sequenza delle attività, individuare con precisione e puntualità le aree critiche, indirizzare gli interventi per il miglioramento continuo. Una tecnica *fact-based* e *data-driven*.

Questo accadeva oltre frontiera più di tre anni fa. Protiviti, in Italia e a livello globale, era già presente, pronta a investire nell'innovazione digitale e a posizionarsi come precursore di una soluzione di frontiera sulla *discovery* dei processi aziendali finalizzata all'ottimizzazione operativa.

Molta strada è stata fatta da allora. L'integrazione di funzionalità avanzate di Artificial Intelligence ha consentito al leader del Process Mining (**Celonis**), di trasformare questa tecnica: da semplice *traduttore* di sequenze di attività fra loro collegate (anche quando eseguite su diversi sistemi IT) ad abilitatore e acceleratore dell'eccellenza operativa. Una nuova categoria di software è stata introdotta: l'*Execution Management System (EMS)*.

Analisti come Gartner e Forrester non hanno ancora sviluppato un quadrante *ad hoc* per prodotti di questo tipo. Stiamo dunque parlando di una nuova frontiera negli strumenti di Process Excellence, in Italia e all'estero.

Ma di che cosa si tratta esattamente? Perché Protiviti scommette su questa tecnologia e ha deciso d'integrarla nella sua conoscenza dei processi e nei servizi di consulenza alle imprese sul Business Process Improvement?

DAL PROCESS MINING ALL'EXECUTION MANAGEMENT SYSTEM

Come illustrato lo scorso Dicembre 2019 nell'Insights "**Ora per i processi aziendali c'è la risonanza magnetica**", la tradizionale mappatura dei processi finalizzata al miglioramento delle performance si basa su interviste, analisi documentali e acquisizione dei dati presenti nei sistemi transazionali: fonti informative importanti che, tuttavia, rischiano sempre di fornire un quadro incompleto o non corretto.

Il Process Mining, invece, si basa sull'analisi delle impronte digitali di chi opera sui sistemi informativi. Il risultato è una visione d'insieme dei processi aziendali che evidenzia, per ogni processo e a ogni livello dell'organizzazione, le eventuali deviazioni dal flusso previsto, individuando irregolarità, inefficienze e colli di bottiglia con i relativi costi e opportunità di miglioramento. Un'evoluzione ben rappresentata dalla successione **Discover-Enhance-Monitor** che ha inizialmente posizionato il Process Mining di Celonis.

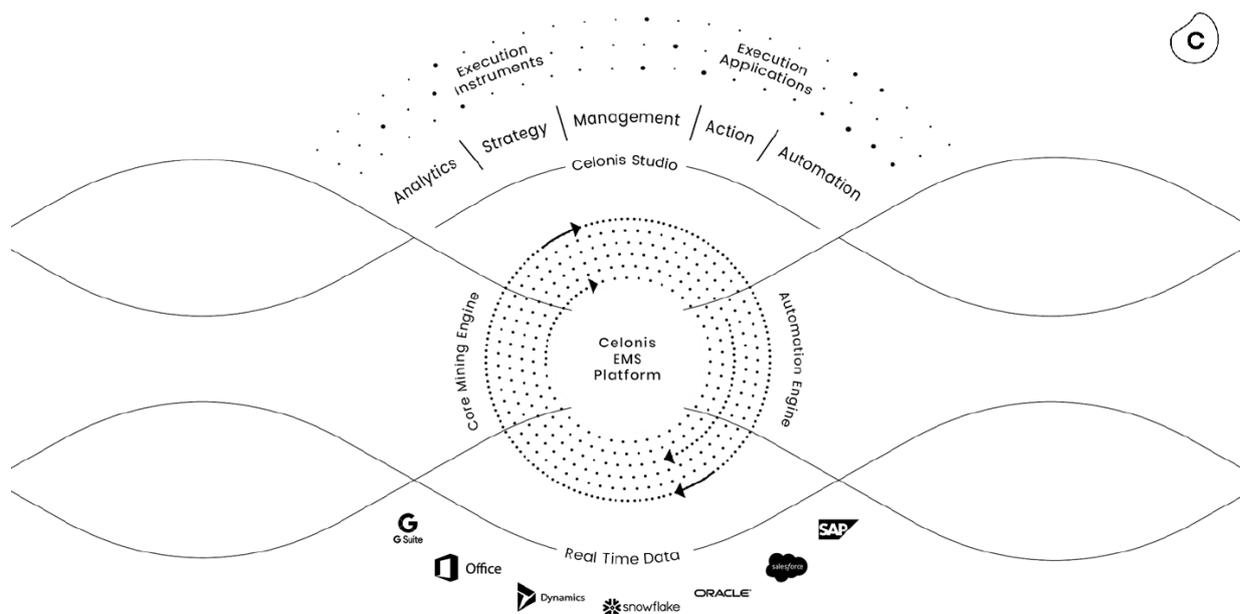
In pratica:

- scopri che cosa non funziona nel processo;
- intervieni su ciò che non va bene;
- monitora l'evoluzione delle performance in seguito degli interventi correttivi.

Con la successiva integrazione nella tecnologia delle funzionalità di Artificial Intelligence, Machine Learning e Robotic Process Automation, è ora possibile utilizzare il software in modalità **Measure-Know-Act**, ossia:

- misura le capacità esecutive attuali del processo e scopre quanto sono distanti dai KPI target;
- identifica i *gap* di esecuzione che incidono sul raggiungimento dei KPI target (per esempio, colli di bottiglia, *rework*, deviazioni);
- segnala i *gap* in tempo reale e, grazie all'intelligenza artificiale, raccomanda gli opportuni interventi correttivi;
- guida gli utenti nella risoluzione dei *gap*, automatizza i *task* correttivi e orchestra gli applicativi, al fine di sbloccare fin da subito tutta la potenza del processo.

In sintesi: un *layer* intelligente che non si propone come sostituto dei sistemi informativi presenti in azienda, ma come acceleratore e ottimizzatore, aumentando la capacità esecutiva dei sistemi.



Fonte: Celonis

“

La digitalizzazione, ormai in testa alle priorità delle aziende italiane e internazionali, sta cambiando rapidamente il modo in cui le organizzazioni creano valore. Malgrado gli importanti investimenti in risorse, tecnologie best of breed e definizione di processi ideali volti al miglioramento dell'esecuzione del business, la performance delle aziende è ancora oggi troppo spesso al di sotto delle aspettative.

Ciò è riconducibile a un'elevata complessità dei processi, ma soprattutto a comportamenti subottimali e all'elevato numero di deviazioni che allontanano la realtà dal processo ideale definito.

Celonis aiuta le aziende a operare a pieno regime e a ottenere il massimo valore dai propri investimenti digitali, aggiungendo un layer di intelligenza unico nel suo genere. L'Execution Management System di Celonis non si propone, infatti, come sostituto dei sistemi esistenti, ma, attraverso la tecnologia di Process Mining, algoritmi di Machine Learning, Automation e Intelligenza Artificiale, aumenta il valore dei sistemi e aiuta le organizzazioni a realizzare il massimo potenziale.

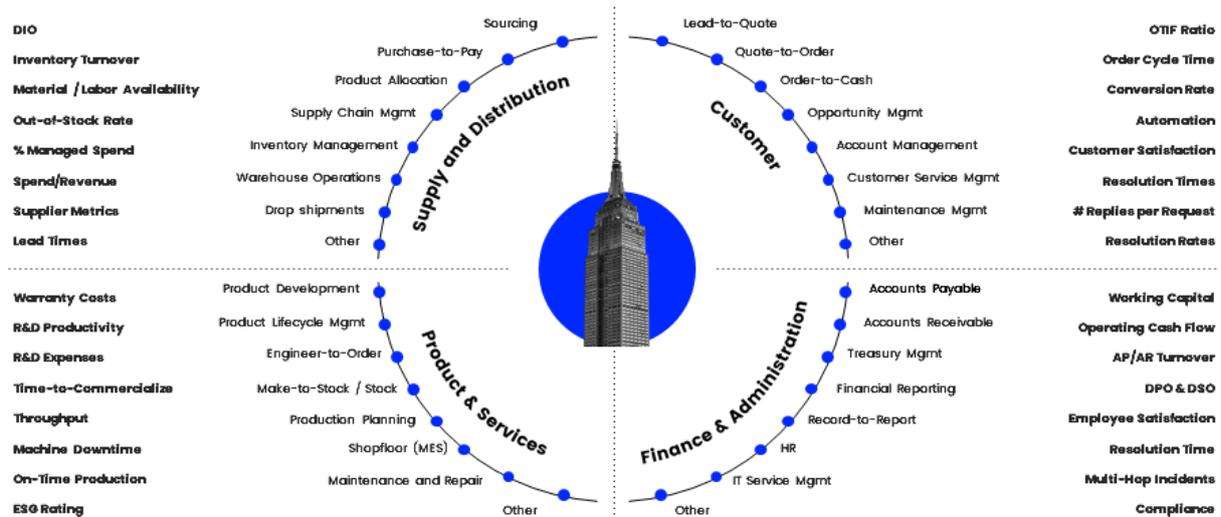
Siamo convinti che questa tecnologia rappresenti un reale cambio di paradigma per i decision maker. La capacità d'identificare precisamente i punti d'inefficienza permette di assumere decisioni strategiche e operative per massimizzare il potenziale dell'organizzazione.

”

Ezio Russo – Celonis Vice President & Country Leader Italy

COME PROTIVITI VALORIZZA CELONIS

Gli ambiti di applicazione della tecnologia coprono un ampio spettro di processi aziendali, con casi d'uso che spaziano dall'automazione alla semplificazione e armonizzazione del flusso di processo (anche a supporto di programmi complessi di trasformazione digitale) fino al monitoraggio continuo e in tempo reale del livello di conformità e controllo.



Fonte: Celonis

Negli ultimi tre anni, Protiviti ha svolto numerosi progetti di Process Discovery & Measurement per imprese di settori diversi coprendo oltre quindici differenti processi, tra i quali Process-to-Pay, Order-to-Cash, Accounts Payable and Receivable, Production Planning, Warehouse Management, Outbound Logistic, IT Service Management, IT Incident Management, e acquisendo dati da diversi sistemi IT sorgente (tra i quali SAP ECC e S/4 HANA, SAP C4C, Coupa, ServiceNow).

Protiviti ha supportato *end-to-end* le imprese che hanno adottato la tecnologia attraverso:

- l'esplorazione delle priorità strategiche per sfruttare al meglio le potenzialità della piattaforma;
- la definizione di una *roadmap* progressiva di adozione a beneficio del maggior numero di *stakeholder* aziendali;
- l'impostazione della governance dei centri di eccellenza interni e lo sviluppo delle necessarie competenze;
- l'analisi delle esigenze delle funzioni aziendali rispetto ai processi e l'adozione tecnica della piattaforma (dalle connessioni ai sistemi sorgente, alla costruzione di *dashboard ad hoc* per l'analisi e il monitoraggio fino alla configurazione delle funzionalità avanzate di Artificial Intelligence).

Protiviti è oggi impegnata anche al fianco delle aziende che hanno deciso di avviare sfidanti programmi di trasformazione digitale (incluso il passaggio a S/4 HANA) e che intendono sfruttare le capacità di Celonis per velocizzare il percorso di ottimizzazione, standardizzazione e automazione dei processi aziendali.

“

Protiviti è un affidabile e consolidato Partner Celonis a livello locale e globale. Insieme collaboriamo sinergicamente per diffondere la cultura dell'eccellenza operativa e la conoscenza della nostra soluzione.

”

Ezio Russo – Celonis Vice President & Country Leader Italy

L'importanza attribuita alla nuova tecnologia ha portato Protiviti, nella prima metà del 2020, a essere il primo partner di Celonis a sviluppare un'Execution App proprietaria (**Protiviti Next Gen Assurance App**) che permette di potenziare e ottimizzare il monitoraggio continuo dei controlli di processo.

L'App è a uso sia delle funzioni di controllo interno (per automatizzare i test di controllo) sia dei responsabili di processo (per garantire la conformità dei flussi alle procedure interne, anche in ottica di armonizzazione e semplificazione). Per maggiori informazioni sulla Protiviti Next Gen Assurance App, si rinvia al sito istituzionale Protiviti.com ("**Protiviti Teams with Celonis to Deliver Controls Excellence Process Mining App | Protiviti - United States**").

CHE COSA DICONO I NOSTRI CLIENTI

“

Nei prossimi anni, Campari affronterà importanti progetti di migrazione ERP e trasformazione dei processi aziendali. In Celonis abbiamo identificato un abilitatore che ci permetterà di ridurre i rischi collegati alla trasformazione, verificarne il ritorno dell'investimento e garantire il monitoraggio e il miglioramento continuo. Protiviti è stato il primo partner che ci ha proposto, nel 2019, la tecnologia, presentandone fin da subito le potenzialità e i benefici. E in Protiviti abbiamo identificato il riferimento per avviare la nostra roadmap di adozione di Celonis. Quest'anno siamo pronti a scalare la soluzione per puntare all'eccellenza operativa.

”

Elena Martelli - Head of Global Business Services, Davide Campari-Milano N.V.

“

La velocità con cui l'organizzazione ed i processi di WeBuild si stanno evolvendo in questo momento per Noi storico rende indispensabile per l'Internal Audit e la Compliance affiancare tecniche e strumenti innovativi a quelli più tradizionali. È proprio per poter giocare il Nostro ruolo di Partner Strategici (oltre che di Assurance Provider) in maniera più efficace che abbiamo valutato e scelto il Process Mining, applicandolo alla gestione degli acquisti, il processo transazionale per eccellenza nelle realtà operanti per commessa.

La possibilità di ridurre il tempo di rilevazioni delle anomalie e delle eccezioni, la facilità nell'identificarle e il set informativo conseguente alle rilevazioni ci hanno convinto dell'opportunità.

”

Francesco Albieri - Direttore Internal Audit e Compliance, WeBuild S.p.A.

I FATTORI DISTINTIVI DI PROTIVITI IN SINTESI

Le solide competenze, conoscenze ed esperienze maturate da Protiviti su processi, tecnologie e gestione del cambiamento aggiungono valore alla soluzione di Celonis. Prima che l'applicazione di una tecnologia, Celonis è un percorso che parte dalla comprensione dei dati e arriva alla generazione d'idee per il miglioramento delle performance operative.

Protiviti:

- è riconosciuta come *advisor* che ha nelle competenze di processo e di controllo il *core business*;
- è stata un precursore nel Process Mining e oggi nell'Execution Management System;
- è un partner privilegiato di Celonis e collabora attivamente alla diffusione della cultura della Process Excellence;
- conta decine di professionisti certificati Celonis in Italia e a livello globale;
- si focalizza sul ritorno dell'investimento e sui benefici quantitativi della tecnologia includendo nelle attività progettuali sempre figure di Business Value Architect.

CONTATTI

--- **Emma Marcandalli** / *Managing Director* / emma.marcandalli@protiviti.it

© 2021 Protiviti Srl | Copying or reproducing this material without our written permission is strictly prohibited.