



Integris S.p.A.

L'avvento della dematerializzazione prima e della digital transformation dopo, hanno incrementato notevolmente la copertura IT dei processi aziendali di qualsiasi tipologia, rendendo quindi disponibili notevoli volumi di dati.

Su questi dati è sempre più importante applicare varie forme di analisi che sono in grado di indirizzare l'azienda puntandola in molteplici direzioni "efficaci".

Tra i primi punti di miglioramento dei processi aziendali vi è sicuramente l'ottimizzazione dei processi interni. L'uso delle piattaforme digitali fa sì che l'esecuzione continua ed operativa dei processi generi delle "tracce digitali" che rimangono memorizzate sulle piattaforme stesse (database, file di log, ecc.).

La ricostruzione dell'effettiva "modalità" di esecuzione viene indirizzata da una tecnica di "process intelligence" di recente scoperta: il process mining.

Explora Process è la piattaforma di process mining sviluppata da Integris applicabile a qualsiasi processo aziendale digitalizzato.

Sono stati modellati i principali processi di interesse per un'importante azienda italiana nell'ambito delle telecomunicazioni e per una multinazionale nell'ambito della consulenza aziendale.

In particolare, l'attenzione è stata focalizzata sui processi di attivazione e di cessazione del servizio fibra, che ad oggi include il servizio Fiber To The Cabinet (FTTC) e Fiber To The Home (FTTH).

L'obiettivo è stato quello di scoprire il modello di processo individuando le discrepanze tra il processo reale e quello progettato teoricamente. Grazie alle informazioni scaturite dalla fase di analisi adesso è possibile effettuare degli interventi puntuali al fine di migliorare le performance del processo stesso.

Explora Process è completamente modulare ed è composta da un modulo fronte end UI (AngularJS) che dialoga con una business logic (sviluppata su tecnologia Java Enterprise in esecuzione su Tomcat) le cui impostazioni e i dati utente sono gestiti per mezzo di una soluzione di gestione dati ibrida SQL (MySQL) + NoSQL (MongoDB).

Il modulo di calcolo, a seconda della dimensione dei dati in ingresso da elaborare, può sia elaborarli in memoria sia fare uso delle tecniche di calcolo parallelo massivo (Spark). L'output delle analisi può essere analizzato tramite report avanzati grazie alle funzionalità contenute nella dashboard della UI, che include l'incapsulamento di Microsoft Power BI come visualizzatore e design tool, sia esportato e analizzato in congiunzione con altre fonti dati esterne al processo.

Explora Process è basato su tecnologie molto avanzate che richiedono un team di ricerca e sviluppo con skill molto elevati e relativi a domini eterogenei. Infatti, gli utilizzatori principali di **Explora Process** sono data scientist e/o analisti di processi aziendali. L'evoluzione necessita quindi di esperti tecnologici e di dominio dei dati molti dei quali sono verticali per campo di applicazione. Esistono processi che sono invariati, quali ad esempio cicli di fatturazione attiva/passiva, ma anche processi che richiedono esperienza verticali quali ad esempio il Credit Risk nell'ambito bancario.

L'analisi del processo di attivazione del servizio Fibra ha evidenziato delle forti inefficienze



in fase di lavorazione on field, che si traducono in un incremento sostanziale delle tempistiche per offrire il servizio al cliente.

Circa il 30% degli ordini non va a buon fine. Nella maggior parte dei casi i tempi di attesa elevati inducono il cliente a rinunciare all'attivazione del servizio.

L'annullamento passa per il processo di Retention che rivela una scarsa capacità dell'organizzazione a trattenere il cliente.

A valle di quanto è emerso è possibile effettuare degli interventi puntuali al fine di ridurre o eliminare del tutto le inefficienze rilevate ottimizzando così le performance del processo stesso.

Explora Process, partendo da qualsiasi volume di "tracce digitali", anche presenti su sistemi diversi, opportunamente formattate, è in grado di:

- Individuare il process flow e tutte le diverse varianti con cui questo viene effettivamente eseguito correlando ciascuna variante con degli indicatori statistici di performance che permettono una classificazione delle varianti.
- Sulla base delle diverse modalità di esecuzione del processo analizzato e del modello di riferimento atteso, Explora Process calcola le non conformità, le inefficienze sotto forma di costi.
- Dall'analisi degli indicatori di performance derivati, Explora Process rappresenta uno strumento di supporto all'operatività, per individuare le azioni di miglioramento più efficaci da attuare simulandone l'applicazione.
- Creare autonomamente report personalizzati direttamente dall'interno della piattaforma
- Esportare facilmente da interfaccia, i dati di analisi per elaborazioni che richiedono la correlazione con altre sorgenti di informazioni.