



Automatizzare i flussi di lavoro per aumentare l'agilità aziendale e beneficiare dei vantaggi della trasformazione digitale

White paper

Alcatel·Lucent 
Enterprise

Indice

- | Automazione dei flussi di lavoro: un imperativo aziendale
- | Nuovi livelli di agilità aziendale
- | I flussi di lavoro automatizzati traggono vantaggio da una rete autonoma
- | 3 fasi per l'automazione dei flussi di lavoro e dei processi
- | Un approccio olistico semplifica il percorso



Automazione dei flussi di lavoro: un imperativo aziendale

Oggigiorno, la quasi totalità delle organizzazioni ha un'iniziativa di trasformazione digitale in corso. Le organizzazioni stanno adottando l'IoT (Internet delle cose), il cloud e altre tecnologie digitali per lavorare in modo più produttivo, soddisfare nuove esigenze e semplificare le attività. Se da un lato queste iniziative sono un decisivo passo in avanti, dall'altro esse costituiscono solo la prima tappa verso la vera agilità aziendale.

Per massimizzare i vantaggi della trasformazione digitale, le organizzazioni devono connettere persone e oggetti per automatizzare i flussi di lavoro e i processi aziendali. Le tecnologie hardware, software e di integrazione necessarie per realizzare queste connessioni sono disponibili. E vengono adottate su ampia scala dalle organizzazioni che cercano di aumentare ulteriormente l'efficienza operativa.

White paper

Automatizzare i flussi di lavoro per aumentare l'agilità aziendale e beneficiare dei vantaggi della trasformazione digitale

Accelerare le iniziative di automazione

Nel 2020, il World Economic Forum Future of Jobs Report ha rilevato che oltre l'80% dei leader aziendali intervistati sta accelerando l'automazione dei processi lavorativi e ampliando l'uso del lavoro a distanza.¹

Anche le società di ricerca e consulenza del settore hanno notato e commentato questa tendenza.

Nel 2021, Gartner ha pubblicato un comunicato stampa in cui Fabrizio Biscotti, Research Vice President di Gartner, ha dichiarato: "L'iperautomazione è passata da un'opzione a una condizione di sopravvivenza. Le organizzazioni richiederanno una maggiore automazione dell'IT e dei processi di business, poiché sono costrette ad accelerare i piani di trasformazione digitale in un mondo post-COVID 19 e digital-first".² E nel suo rapporto "Future of Work Trends: Work is Distributed", Gartner consiglia alle organizzazioni di "rendere la destrezza digitale della forza lavoro una priorità assoluta e di passare all'abilitazione digitale incentrata sull'uomo".³

Aumentare la destrezza digitale

Le organizzazioni che automatizzano i flussi di lavoro e i processi di business per lavorare in modo più rapido, più intelligente e più informato ottengono la destrezza digitale necessaria per aumentare l'agilità di business e avere successo nel mondo moderno. Hanno nuove opportunità per:

- Accelerare il completamento delle attività e i tempi di risposta
- Ridurre i costi operativi
- Ridurre i requisiti di supervisione da parte della gestione e il potenziale di errore umano
- Ottenere una maggiore visibilità sulle nuove opportunità di business
- Migliorare l'esperienza dei clienti
- Individuare e risolvere in modo proattivo i problemi prima che si verifichino
- Migliorare la gestione della qualità e la conformità alle normative
- Semplificare e accelerare i processi di approvazione
- Aumentare l'accuratezza della pianificazione

¹ [The Future of Jobs Report 2020](#), World Economic Forum, ottobre 2020.

² [Gartner Forecasts Worldwide Hyperautomation-Enabling Software Market to Reach Nearly \\$600 Billion by 2022](#), aprile 2021.

³ Future of Work Trends: Work Is Distributed, Helen Poitevin, Gartner, 15 ottobre, 2021.

GARTNER è un marchio registrato e un marchio di servizio di Gartner, Inc. e/o delle sue affiliate negli Stati Uniti e a livello internazionale, ed è usato qui con debita autorizzazione. Tutti i diritti riservati.

White paper

Automatizzare i flussi di lavoro per aumentare l'agilità aziendale e beneficiare dei vantaggi della trasformazione digitale



Nuovi livelli di agilità di business

I modi in cui automatizzare i flussi di lavoro e i processi di business sono pressoché illimitati. Le opportunità variano a seconda del settore, dei requisiti organizzativi, degli obiettivi e delle strategie di trasformazione digitale. Gli esempi che seguono ampliano il potenziale, ma non intendono essere approcci normativi. Un partner esperto nell'automazione dei flussi di lavoro e sui processi di business può aiutare a identificare i casi d'uso e le migliori opportunità nelle singole organizzazioni.

Aeroporti efficienti

Con gli elevati volumi di traffico che transitano negli aeroporti, la capacità di identificare dove e quando si verifica la congestione è fondamentale per aumentare l'efficienza operativa e la redditività. Con i flussi di lavoro automatizzati, gli aerei possono essere dirottati verso un terminal meno trafficato. Inoltre, i team dedicati allo smistamento bagagli possono essere immediatamente informati dell'arrivo di un aereo al gate, in modo da essere pronti a scaricare i bagagli senza ritardi. Nelle aree di aggregazione si possono aggiungere punti di ristoro e di vendita al dettaglio per incrementare il commercio.

Le applicazioni di tracciamento delle risorse e gli avvisi automatici possono essere utilizzati anche per incrementare l'efficienza negli aeroporti. Con queste soluzioni automatizzate, il personale delle compagnie aeree può individuare rapidamente la posizione di sedie a rotelle, carrelli elettrici e di altre attrezzature.

Anche i processi di sicurezza possono essere automatizzati. Un dispositivo IoT che rileva fumo o calore può inviare automaticamente l'esatta ubicazione del problema e una foto della situazione reale, facendo scattare l'allarme antincendio. Il personale che riceve la notifica può immediatamente accedere al feed della telecamera a circuito chiuso (CCTV) in tempo reale per valutare la situazione in modo più dettagliato.

White paper

Automatizzare i flussi di lavoro per aumentare l'agilità aziendale e beneficiare dei vantaggi della trasformazione digitale





Ospedali connessi

Negli ospedali, una visione proattiva dello stato dei dispositivi medici può migliorare l'erogazione delle cure e prevenire la rottura di apparecchiature preziose. Ad esempio, gli operatori sanitari possono essere avvisati automaticamente quando le pompe per infusione si stanno esaurendo. Inoltre, il personale addetto alla manutenzione può ricevere avvisi automatici quando la stessa pompa per infusione rileva un problema di funzionamento, ad esempio una parte usurata che fa scattare un sensore o un output che non corrisponde alla portata configurata.

Per di più, le applicazioni automatizzate consentono agli ospedali di monitorare la posizione delle apparecchiature mediche, del personale e dei pazienti. Il personale può chiedere a un chatbot dove si trova la barella più vicina e ricevere una mappa su cui verrà visualizzata la posizione esatta. Anche i membri del personale possono trovarsi facilmente. Inoltre, possono monitorare la posizione dei pazienti per assicurarsi che non entrino in aree riservate, non si avventurino all'esterno o che non si perdano in un labirinto di corridoi dall'aspetto simile.

I dati possono essere utilizzati anche per aumentare l'efficienza degli ospedali. Ad esempio, un'applicazione può correlare i dati relativi al numero dei membri del personale in servizio e ai tempi di attesa dei pazienti per ottimizzare automaticamente i livelli del personale.

Altre applicazioni possono essere utilizzate per creare confini virtuali intorno agli "hotspot" all'interno degli ospedali che devono essere monitorati e per identificare chi si trova, e si è trovato, in quell'area e per quanto tempo. Grazie a questa visibilità, gli ospedali possono

automatizzare e accelerare il tracciamento dei contatti per ridurre la diffusione di malattie infettive e identificare rapidamente le persone che potrebbero essere state esposte a virus contagiosi.

Scuole incentrate sugli studenti

Nelle scuole, in particolare nei campus di grandi dimensioni, l'automazione può essere applicata per aumentare la sicurezza tramite:

- Notifiche automatiche che avvisano gli studenti di eventi importanti, come incendi, inondazioni o fughe di gas, l'avvicinarsi di una tempesta o una minaccia alla sicurezza delle persone
- Applicazioni per le chiamate di emergenza e telecamere a circuito chiuso collegate ai sistemi di sicurezza centrali che assicurano che il personale scolastico sia immediatamente informato quando gli studenti sono in difficoltà
- Sistemi di illuminazione automatizzati che aumentano la visibilità in tutto il campus

L'automazione può anche migliorare la sicurezza dell'apprendimento. Ad esempio, nomi utente e password sicuri e specifici per la classe, creati appositamente per la classe, possono essere inviati in modo automatico agli studenti poco prima dell'inizio della lezione per ridurre al minimo la possibilità che dispositivi non autorizzati si connettano alla rete wireless.

In altri casi, l'automazione può essere utilizzata per soddisfare i requisiti del consiglio scolastico, come l'avvio e lo spegnimento automatico delle apparecchiature ad orari specifici per ridurre al minimo l'utilizzo e risparmiare energia.

White paper

Automatizzare i flussi di lavoro per aumentare l'agilità aziendale e beneficiare dei vantaggi della trasformazione digitale



Smart city (Città Intelligenti)

L'automazione dei flussi di lavoro e dei processi aziendali è fondamentale per aumentare l'efficienza operativa, il coinvolgimento dei cittadini e la riduzione dei costi nelle smart city.

Nella rete cittadina, la configurazione automatizzata dei dispositivi elimina la necessità di inserire manualmente i dati, riducendo il rischio di errori e consentendo al personale di concentrarsi su attività di maggior valore. L'automatizzazione delle richieste e delle approvazioni per servizi e permessi cittadini esonera il personale da compiti banali e fornisce ai cittadini un modo efficiente e coerente di accedere ai servizi della propria città.

Al di fuori dei principali uffici comunali, l'automazione può essere utilizzata per:

- Ottimizzare le operazioni dei segnali stradali (coordinare l'assistenza della polizia o l'invio del servizio quando i semafori non funzionano)
- Accendere e spegnere i lampioni (attivare l'illuminazione pochi metri prima del passaggio di ciclisti, pedoni e/o auto)
- Rilevare e localizzare i lampioni che devono essere sostituiti
- Tracciare le posizioni dei veicoli urbani e monitorare il consumo di carburante
- Monitorare i cassonetti dell'immondizia in tutta la città per ottimizzare i percorsi di raccolta dell'immondizia (andare solo nei luoghi che necessitano di essere svuotati)
- Allineare le operazioni di riscaldamento, ventilazione e condizionamento (HVAC) con gli orari di punta dei visitatori presso le biblioteche e le strutture ricreative

White paper

Automatizzare i flussi di lavoro per aumentare l'agilità aziendale e beneficiare dei vantaggi della trasformazione digitale





Hotel ospitali

Nel settore dell'ospitalità, l'automazione è fondamentale per anticipare i desideri e le esigenze degli ospiti e rendere il loro soggiorno il più agevole e piacevole possibile.

L'esperienza inizia con il check-in automatizzato e contactless, una funzione diventata obbligatoria dall'inizio della pandemia. Il sistema prosegue fino alla camera degli ospiti, dove tutti i servizi della stanza, quali luci, tende, TV, ventilatori, riscaldamento, aria condizionata e serrature delle porte, possono essere automatizzati e controllati da un'app intelligente personalizzata. Una volta sistematisi, gli ospiti possono utilizzare l'app intelligente per avanzare richieste di diversi servizi, ad es. definire gli orari della sveglia e quelli in cui non disturbare, ed ancora l'orario in cui eseguire pulizie, servizio in camera, di lavanderia o manutenzione.

La direzione dell'hotel può inoltre utilizzare i dati raccolti dall'app per adattare la presenza del personale e i servizi secondo le esigenze degli ospiti per offrire loro un'esperienza memorabile.

Casinò sicuri

Nel settore dei casinò la sicurezza è una posta in gioco molto alta. Ma lo è anche garantire ai visitatori un'esperienza memorabile. Con il giusto approccio al flusso di lavoro e all'automazione dei processi di business, gli operatori dei casinò possono avere il meglio di entrambi i mondi.

La videosorveglianza sempre attiva fornisce una visibilità fondamentale su tutte le attività all'interno e all'esterno del casinò. Il personale addetto alla sicurezza usufruisce di un accesso affidabile ai filmati di alta qualità e in tempo reale delle CCTV che consente loro di proteggere le operazioni del casinò e i clienti abituali.

Grazie ai servizi basati sulla localizzazione e all'analisi dei dati, gli operatori dei casinò possono comprendere meglio il percorso del cliente e ottimizzare le operazioni di conseguenza. Questo potrebbe includere:

- Spostare le macchine da gioco vicino ai luoghi in cui le persone si riuniscono dopo aver mangiato o assistito a uno spettacolo
- Inviare automaticamente offerte per esperienze VIP ai principali clienti abituali
- Offrire incentivi per l'uso delle macchine da gioco in orari non di punta
- Far sapere ai clienti abituali in modo proattivo dove si trovano i loro giochi preferiti
- Personalizzare le comunicazioni per aumentare il coinvolgimento dei clienti abituali
- Fornire aggiornamenti sulla sicurezza ai clienti abituali
- Notificare agli addetti alla sicurezza quando i clienti entrano in aree riservate (delimitate tramite posizionamento satellitare)

White paper

Automatizzare i flussi di lavoro per aumentare l'agilità aziendale e beneficiare dei vantaggi della trasformazione digitale

I flussi di lavoro automatizzati traggono vantaggio da una rete autonoma

Per tutti gli esempi della sezione precedente è auspicabile una rete autonoma. Sarebbe troppo difficile e dispendioso in termini di tempo configurare, monitorare, mantenere e supportare manualmente tutti i dispositivi e le tecnologie connesse alla rete, necessari per automatizzare in modo sicuro i flussi di lavoro e i processi di business.

Una rete autonoma può configurarsi, monitorarsi e guarire da sola. È inoltre in grado di capire cosa sta accadendo all'interno della rete stessa, in modo da poter agire in base a tali attività senza l'intervento umano. Le azioni attivate possono comprendere, tra l'altro, il re-indirizzamento automatico del traffico, l'avviso alla sicurezza di eventuali violazioni e l'avviso al personale operativo per gli interventi necessari. Questa intelligenza integrata semplifica le operazioni di rete e alleggerisce il personale IT da un notevole onere operativo.

Semplificare la configurazione di rete

Con una rete autonoma, i dispositivi, gli utenti e le applicazioni vengono forniti autonomamente. Quando viene collegato un nuovo dispositivo, la rete lo rileva automaticamente, lo identifica e lo configura in base al profilo definito per quel tipo di dispositivo.

Consideriamo una situazione in cui viene aggiunta una telecamera a circuito chiuso. La rete rileva il dispositivo e utilizza il suo indirizzo MAC, il suo certificato, se presente, o l'impronta digitale per determinare il tipo di dispositivo. Quindi applica automaticamente la configurazione predefinita per quel tipo di dispositivo. Oltre a definire la porta, il protocollo e altre impostazioni per la telecamera a circuito chiuso, il profilo determina:

- Chi può accedere al dispositivo
- A quale parte della rete può accedere il dispositivo
- Quali policy di sicurezza vanno applicate
- Quanta larghezza di banda deve essere riservata all'uso del dispositivo

La rete autonoma utilizza anche la tecnologia [Shortest Path Bridging \(SPB\)](#) per creare un percorso end-to-end dal dispositivo all'applicazione utilizzata. Il percorso si compone di più collegamenti fisici attivi per consentire il re-indirizzamento automatico in caso di problemi all'interno della rete.

White paper

Automatizzare i flussi di lavoro per aumentare l'agilità aziendale e beneficiare dei vantaggi della trasformazione digitale





Accelerare la risoluzione dei problemi

Le reti autonome sono inoltre progettate per rilevare e risolvere i problemi senza interventi manuali.

La rete autonoma raccoglie continuamente informazioni sulle attività della rete. Se rileva un problema, la rete informa gli amministratori e fornisce suggerimenti per individuarne la causa principale e risolverla. A seconda della configurazione di rete, l'amministratore di rete può approvare o meno la risoluzione proposta. Se non è richiesta l'approvazione, la rete implementa automaticamente la correzione richiesta.

Ad esempio, se un utente non riesce a connettersi a un access point Wi-Fi, la rete può determinare se vi è un problema con un server DHCP o se l'utente ha semplicemente digitato male la password Wi-Fi. Allo stesso modo, se la rete rileva un'area della rete Wi-Fi in cui la copertura è debole, può suggerire di riposizionare un particolare access point o di cambiare il canale utilizzato da un determinato access point.

Poiché l'intelligenza è distribuita in tutta la rete, la rete può anche guarire da sola. Se un access point Wi-Fi presenta un problema, gli altri access point aumentano automaticamente la potenza del segnale per cercare di coprire l'area interessata. L'auto-guarigione attenua l'impatto dei problemi all'interno della rete e offre l'opportunità di risolverli prima che incidano sensibilmente sulle prestazioni delle applicazioni e sull'esperienza degli utenti.

White paper

Automatizzare i flussi di lavoro per aumentare l'agilità aziendale e beneficiare dei vantaggi della trasformazione digitale



I vantaggi delle reti autonome

Le capacità di autoconfigurazione, automonitoraggio e auto-guarigione delle reti autonome offrono importanti vantaggi, tra cui:

- Onboarding sicuro dei dispositivi con tecniche di segmentazione che proteggono il resto della rete dalla compromissione
- Configurazione dei dispositivi zero touch con profili predefiniti
- Criteri di sicurezza unificati in base al tipo e alla funzione del dispositivo
- Semplici aggiunte, spostamenti e modifiche perché i dispositivi vengano riconfigurati automaticamente
- Ottimizzazione delle prestazioni delle applicazioni grazie alla risoluzione automatica e proattiva dei problemi
- Riduzione dei tempi di inattività perché la rete sia in grado di compensare automaticamente i problemi.
- Riduzione del rischio di errori umani grazie al notevole calo delle attività manuali
- Maggiore scalabilità perché l'intelligenza sia distribuita in tutta la rete anziché essere centralizzata su unico dispositivo fisico

3 fasi per l'automazione dei flussi di lavoro e dei processi

Ogni organizzazione avrà un approccio unico alle reti autonome e all'automazione dei flussi di lavoro. Tuttavia, ci sono tre fasi fondamentali che sono comuni a tutte le organizzazioni.

1. Costruire una base di rete autonoma

Le reti che includono soluzioni LAN e wireless LAN (WLAN) sono necessarie per fornire connessioni e prestazioni coerenti che consentano ai dispositivi di passare da un ambiente cablato a uno wireless in modo continuo e sicuro. Inoltre, le soluzioni che forniscono un'intelligenza distribuita assicurano che non ci sia un singolo point of failure nella rete. Queste offrono inoltre una migliore capacità di scalare per supportare un gran numero di dispositivi, come gli access point WLAN.

Sono necessarie soluzioni di rete di core programmabili con intelligenza integrata per consentire connessioni automatiche tra di loro, tra i dispositivi, le applicazioni e i servizi LAN e WLAN. Devono essere conformi ai più recenti standard di sicurezza e implementare le migliori pratiche nei processi di sicurezza. Inoltre, devono essere in grado di raccogliere continuamente dati che possono essere utilizzati per l'analisi predittiva, la manutenzione preventiva e predittiva e la correlazione avanzata degli eventi.

Infine, è importante implementare un unico sistema di gestione per l'intera rete. Questo garantisce un ulteriore livello di integrazione tra reti cablate e wireless e semplifica le operazioni di rete. Inoltre, consente la visibilità a livello di rete per migliorare l'efficienza della gestione della rete e promuovere l'agilità di business.





2. Aggiungere tecnologie e applicazioni di automazione

Per aggiungere l'automazione, le organizzazioni necessiteranno di:

- Un motore del flusso di lavoro che supporta funzionalità di automazione avanzate e definisce azioni automatiche per eventi specifici. Il motore deve integrarsi con gli strumenti aziendali, come quelli utilizzati per la gestione delle operazioni e la pianificazione delle risorse aziendali.
- Soluzioni di comunicazione e collaborazione che consentono di fornire le informazioni corrette alle persone, ai sistemi, ai dispositivi e alle applicazioni giusti al momento giusto.
- Tecnologie che consentono un contesto di geolocalizzazione con servizi basati sulla localizzazione.
- Applicazioni per nuove funzionalità, come l'asset tracking e il contact traicing

3. Collaborare con un partner esperto

Un partner esperto e competente può semplificare il passaggio alle reti autonome e consentire alle organizzazioni di trarre vantaggio dai flussi di lavoro e dai processi di business automatizzati. Il partner deve essere in grado di:

- Offrire l'insieme completo di soluzioni di rete, tecnologie e applicazioni necessarie per sfruttare appieno il flusso di lavoro e l'automazione dei processi di business
- Comprendere la complessità e i rischi della connessione dei dispositivi IoT alla rete e fornire modi per semplificarne l'implementazione senza compromettere la sicurezza
- Fornire indicazioni e raccomandazioni durante lo sviluppo e l'implementazione delle strategie di automazione
- Incorporare soluzioni di diversi fornitori per garantire l'implementazione della strategia di automazione ottimale a supporto di esigenze aziendali immediate e a lungo termine, dei budget e degli obiettivi

Un approccio olistico semplifica il percorso

Alcatel-Lucent Enterprise fornisce tutte le soluzioni, le tecnologie e le competenze di cui le organizzazioni hanno bisogno per passare a reti autonome e trarre vantaggio dal flusso di lavoro e dall'automazione dei processi di business in qualsiasi settore.

Combiniamo soluzioni di rete sicure e autonome con piattaforme di comunicazione e collaborazione leader nel settore per consentire l'automazione end-to-end. Offriamo inoltre un approccio flessibile al Network as a Service (NaaS) che aiuta le organizzazioni ad accelerare il passaggio a una rete autonoma in modo estremamente conveniente. Per ulteriori approfondimenti, leggere il nostro white paper, Accelerare la trasformazione digitale con Network as a Service.

Molte organizzazioni a livello globale si affidano a Alcatel-Lucent Enterprise

Grazie alla nostra combinazione unica di soluzioni, competenze ed esperienza, siamo a disposizione delle organizzazioni di tutto il mondo e di tutti i settori per aiutarle a massimizzare i vantaggi della trasformazione digitale. Ad esempio:

- [L'Università UIN Antasari Banjarmasin](#) in Indonesia si è rivolta a noi per ottenere un'infrastruttura di rete sicura e automatizzata, una gestione centralizzata e soluzioni di comunicazione e collaborazione sicure. La trasformazione della rete ha permesso loro di creare un campus intelligente che soddisfa le esigenze di studenti e personale e fornisce un ambiente di apprendimento più collaborativo e personalizzato.
- [Metz Eurometropolis](#) in Francia ha sfruttato le nostre soluzioni per modernizzare e trasformare la propria infrastruttura di rete con connettività Wi-Fi estesa e gestione unificata, nonché sistemi telefonici e una piattaforma di comunicazione e collaborazione cloud sicura e all-in-one.

- Il [Nevada Department of Transportation \(NDOT\)](#) ha scelto i nostri switch di rete rugged e la tecnologia SPB per supportare in modo sicuro il crescente numero di sensori, videocamere e altri dispositivi IoT lungo 8.000 chilometri di strade e autostrade gestite dallo stato. La soluzione getta le basi per il sistema di trasporto intelligente di prossima generazione dell'NDOT.
- [Okada Manila Resort](#) ha implementato la nostra soluzione di rete convergente per creare una rete ridondante e resiliente che fornisce una connettività affidabile per migliaia di dispositivi negli spazi di gioco, hotel e vendita al dettaglio e che può facilmente scalare per supportare l'espansione futura.
- [Inspira Health Network](#) ha contribuito ad aumentare la soddisfazione dei pazienti e la produttività degli infermieri, consentendo al personale di accedere alle applicazioni cliniche da qualsiasi angolo dell'ospedale utilizzando una rete ALE W-Fi con accesso unificato e telefoni WLAN. Questo aspetto ha ottimizzato il flusso di lavoro infermiere-paziente, consentendo di dedicare più tempo ai pazienti.

Ulteriori informazioni

Per sapere come Alcatel-Lucent Enterprise può aiutare la vostra azienda ad automatizzare in modo sicuro i flussi di lavoro e i processi aziendali, [contattateci oggi stesso](#).

