



Gruppo Banca
Nazionale del
Lavoro

n. 10

Maggio 2018

anno III

Work-in' progress

Robotica:

Nell'era delle organizzazioni lean e della leva dell'ottimizzazione dei processi, la parola chiave oggi più che mai è "Automazione".

L'uomo ha sempre costruito strumenti per accrescere la propria potenza e diminuire la fatica. Questa attività è diventata una delle chiavi del progresso economico, grazie alle macchine della rivoluzione industriale dell'Ottocento e alle macchine automatiche del ventesimo secolo. Oggi i progressi dell'informatica, delle comunicazioni e dei nuovi materiali permettono di dotare le macchine automatiche di tanta intelligenza da renderle autonome.

L'automazione insegue uno dei sogni più antichi dell'uomo. Fin dai tempi in cui non possedeva fonti di energia in grado di muovere le macchine e disponeva di limitate capacità tecniche, l'uomo immaginò la macchina più complessa esistente: un'imitazione dell'essere umano stesso. Troviamo questa immagine fantastica nella mitologia greca: testi antichi narrano che statue animate, ovvero automi meccanici, facevano la guardia al labirinto costruito da Dedalo, il primo ingegnere della storia, fino ad arrivare al secolo appena passato e ai romanzi fantastici di Isaac Asimov.

Asimov è ritenuto il profeta della robotica, fu lui il primo a parlarne in un racconto di fantascienza del 1942.

L'uso del termine robot risale però al 1920, deriva dal ceco robota e si deve allo scrittore Karel

In questo numero

Robotica	1
L'Editoriale	1
Robotica (Continua dalla prima)	2
Blue Prism	2
Come funziona Robotica	3
Intervista a Responsabile Progetto Robotica	4
Sul prossimo numero...	4

Editoriale:

Il punto è sempre quello: costruire una diga cercando di bloccare lo scorrere del fiume, oppure lavorare sugli argini, cercando di "indirizzare" il corso d'acqua dove possa rendere più fertili i terreni, essere di aiuto alla gente che già vive dove è previsto il passaggio del corso d'acqua.

La robotizzazione può essere usata a favore dei lavoratori?

In questo numero monografico sull'importante progetto di automazione la nostra Organizzazione Sindacale inizia una riflessione sull'argomento che più di ogni altro avrà ripercussioni sulla nostra vita di lavoratrici e lavoratori, con la laicità e la voglia di approfondimento che contraddistinguono la nostra azione. Si inizia con una "panoramica etimologica", andando avanti con una semplificazione di cosa sia in concreto la robotica. Con una serie di Slide si danno tempi e numeri sul progetto e si finisce con una ciliegina: una intervista alla responsabile del progetto Clelia Siniscalco. Riteniamo che in future avremo modo di riflettere nuovamente sugli impatti del progetto, anche sul personale in termini, soprattutto, di riconversione professionale, fabbisogno formativo e area contrattuale. Buona lettura.

Robotica: – continua da pag. 1

Čapek che lo utilizza col significato di "lavoratore". In effetti, secondo una definizione del Robot Institute of America, il robot è un "manipolatore polifunzionale" in grado di eseguire diversi compiti attraverso una serie di movimenti programmati.

Utilizzare dei Robot aiuta le aziende ad essere competitive ed efficienti e a poter offrire ai propri clienti un servizio di qualità.

BNL negli ultimi anni, così come tutti i suoi competitor, sta investendo parecchio in tecnologia e da circa un anno, tra le altre cose,

è nato in BPI il progetto Robotica oggetto di questo articolo.

Non aspettatevi uno scenario futuristico da romanzo di Asimov, nessun robot si aggira per i nostri uffici e i nostri colleghi sono sempre gli stessi. E allora che cos'è Robotica? Dove sono questi robot che lavorano al posto nostro se non li vediamo seduti alla scrivania di fronte alla nostra?

Probabilmente già lo sapete: attraverso dei software specializzati, un computer molto simile a quello che utilizzate voi può svolgere tutte quelle azioni ripetitive e spesso noiose, a basso valore aggiunto, che dobbiamo compiere ogni giorno nell'ambito del nostro lavoro.

Il software scelto dal Gruppo BNL: BLUE PRISM

Blue Prism è un software RPA (Robotic Process Automation) che assicura una forza lavoro digitale che consente all'impresa di eliminare compiti manuali ripetitivi ad alto rischio basati su regole e di implementare processi aziendali su misura per migliorare l'efficienza e l'efficacia organizzativa, riducendo significativamente i costi d'esercizio. Esistono tante buone ragioni per cui l'automazione offerta da questo tipo di soluzione rappresenta una scelta strategica vincente che può consolidare e **migliorare la competitività di un azienda.**

PRO:

- **L'ottimizzazione delle performance dei processi**
- **Riduzione dei costi**
- **Consolidazione dei controlli interni**
- **Minimizzare i rischi d'errore umano**
- **Trasparenza e sicurezza**
- **Per ogni processo, le migliori prassi**
- **Possibilità di gestire grandi volumi di attività**

CONTRO:

- **Necessità di riqualificare il personale (problema trasversale all'avvento della tecnologia)**
- **Dipendenza dalle performance e dal funzionamento delle procedure**
- **Necessita allineamento su eventuali cambi di procedure o processi**
- **Utilizzo di consulenza specializzata**



Discovery Fase 2 - Ambito e approccio

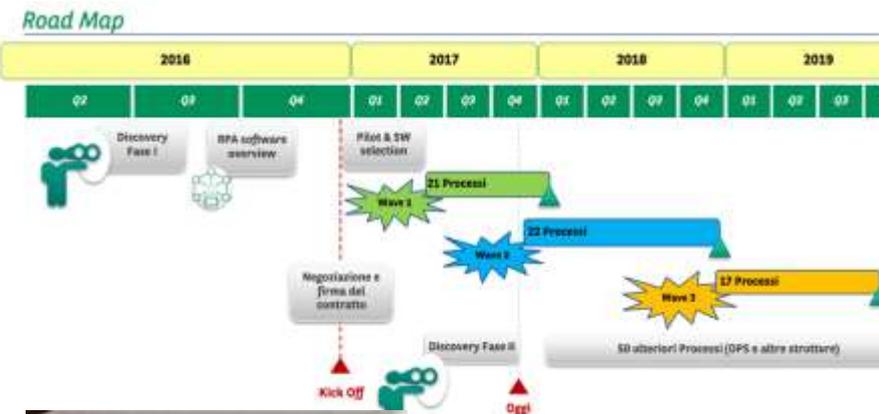
Al fine di individuare nuove opportunità di efficientamento, BNL ha deciso di avviare una **seconda attività di Discovery**, estendendo le analisi a tutte le Direzioni e non limitandosi all'ambito Operations.



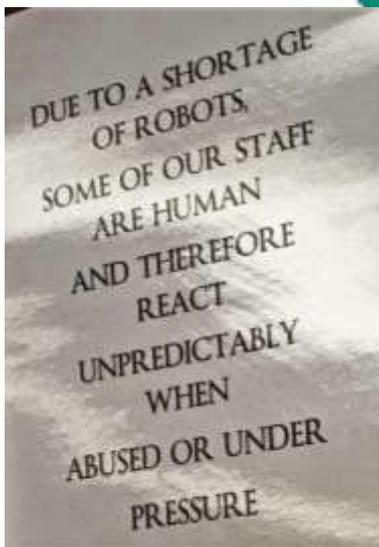
Come funziona Robotica in due parole...

Per svegliarci ogni mattina utilizziamo un oggetto molto comune che si chiama sveglia. Ogni sera dobbiamo compiere una semplice operazione di "puntarla": in pratica dobbiamo dire alla sveglia a che ora deve suonare. Poiché puntare la sveglia è un'operazione ripetitiva, senza valore aggiunto e infine anche a rischio (se mi dimentico di farlo probabilmente non mi sveglio e arrivo tardi al lavoro) la tecnologia ci viene incontro dandoci la possibilità di utilizzare una funzione che ci permette con un'unica operazione di istruire la nostra sveglia a suonare in determinati giorni della settimana ad una determinata ora. Ecco che, registrata una volta l'istruzione per la nostra sveglia, non devo più preoccuparmi di questa operazione ripetitiva che altrimenti avrei dovuto compiere ogni giorno. Ora immaginate il vostro lavoro, in particolare quelle attività che magari svolgete ogni tanto, o

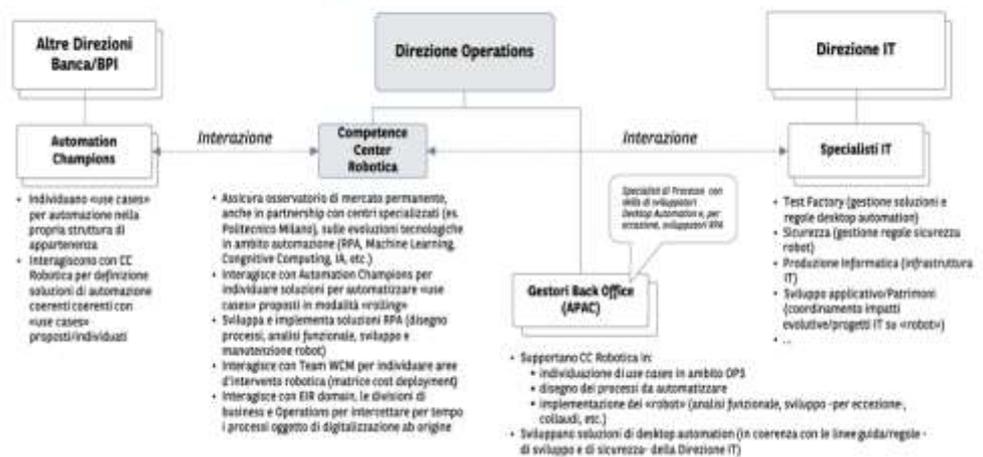
in alcuni casi spesso, che sono ripetitive, noiose e senza valore aggiunto. Pensate ora di registrare passo passo quello che state facendo e di istruire qualcuno (un po' come avete fatto con la vostra sveglia) perché possa ripeterlo ogni volta che ci serve. A questo punto non dobbiamo più preoccuparci di questa attività, a svolgerla ci penserà una macchina, un robot, agli orari e nel modo che gli indicheremo. BluePrism è il nostro taccuino degli appunti, dove scriveremo passo passo ciò che serve al robot per svolgere quel determinato lavoro (codice di programmazione) mentre un Computer chiamato Server, molto simile a quello che avete sulla scrivania, è il nostro robot, che leggendo istruzione dopo istruzione si collegherà ai nostri sistemi e svolgerà al posto nostro l'attività che gli abbiamo illustrato. In pratica, il robot all'orario stabilito inserirà la sua password per accedere alla rete, aprirà il pds, la posta elettronica, leggerà dei dati e ne inserirà altri laddove necessita, il tutto proprio come se lo stessi facendo noi.



Se potessimo andare in una delle sale server, a Roma o a Parigi, ed accendere il monitor collegato a questo particolare computer (server) vedremo il mouse muoversi e la tastiera scrivere come se ci fosse un collega a comandarlo. Più complessa è l'attività, più complesso sarà il nostro taccuino degli appunti (codice che viene eseguito da Blue Prism).



Evoluzione del Centro di Competenza sull'automazione



Intervista a Clelia Siniscalco (responsabile progetto Robotica)

Buongiorno Clelia, come è nato il progetto Robotica in BNL?

Circa due anni fa, durante un meeting dei Domestic Markets del mondo Operations sono state presentate le diverse possibilità offerte dalla robotica per l'ottimizzazione dei processi Bancari.

Da subito siamo stati favorevolmente colpiti dall'idea e dalle potenzialità che queste nuove tecnologie potevano offrirci, così in breve tempo è stata avviata un'analisi di applicabilità.

A valle di questa analisi, verificati i requisiti di processo e di struttura, siamo partiti, coinvolgendo con la corretta informativa a fine 2016 anche i tavoli sindacali.

Parallelamente è stato costituito il gruppo di lavoro DO-Automation competence center di cui sono responsabile.

Parlaci del tuo Team e dei suoi obiettivi

Il Team è nato ufficialmente a gennaio 2018 e ad oggi è formato da 10 Colleghi.

Automation competence center ha la responsabilità per la banca di individuare quei processi che hanno i giusti requisiti per essere automatizzati e di studiare le tecnologie disponibili sul mercato più adatte per farlo. Nella prima fase di startup ci siamo dovuti appoggiare all'esperienza di società di consulenza, ma il nostro obiettivo in un futuro molto prossimo è quello di arrivare ad essere il più possibile autonomi nella gestione e nell'implementazione delle soluzioni scelte.

Come si muovono i nostri competitor in Italia in Europa e nel mondo?

In Italia siamo una delle banche che ha scelto di intraprendere questa strada per primi.

Ovviamente anche gli altri competitor, soprattutto i più grandi, lo stanno facendo ma, a differenza della maggior parte di loro, che hanno approcciato aggredendo solo piccole parti di processo, noi abbiamo scelto fin da subito un approccio più sistematico che abbraccia processi complessi end to end.

A livello Europa il nostro gruppo soprattutto nel domestic market sta creando una comunità RPA.

Possiamo affermare che il settore è molto maturo in GB, in India e soprattutto negli Stati Uniti, realtà che hanno un vantaggio di circa un paio di anni rispetto alle nostre.

In Italia, comunque, siamo spesso invitati a partecipare a convegni sulla Robotica e possiamo affermare di essere un punto di riferimento nel settore.

Clelia secondo te perché Robotica migliorerà la nostra vita?

La Robotica ci consente di liberare tempo alle persone e di poterle dedicare ad attività ad alto valore aggiunto, lasciando sempre più alle macchine il compito di eseguire tutte quelle operazioni ripetitive e noiose che oggi tanti di noi fanno di routine.

Il nostro obiettivo è questo: liberare le persone dalla maggior parte di queste attività. Crediamo fortemente che i colleghi debbano essere impiegati su lavorazioni ad alto valore aggiunto, per poter esprimere a pieno le loro competenze.

A nostro avviso le cose da fare a valore aggiunto sono tante, siamo convinti che la Robotica aumenterà la qualità del nostro lavoro, abbasserà il rischio operativo e ci permetterà di raggiungere migliori risultati in tempi più brevi per i nostri clienti.

Come vedi il futuro? Cosa ci aspetta secondo te?

Le evoluzioni come potete immaginare sono infinite e noi siamo in ascolto.

Ma ora dobbiamo concentrarci su obiettivi concreti: processi più veloci e affidabili, essere customer oriented, rendere la vita del nostro cliente sempre migliore.

Ovviamente sempre con uno sguardo al futuro.

OCR per esempio, per il futuro immediato, Intelligenza artificiale più avanti, chissà!!!

Per suggerimenti, commenti, proposte... scrivi a
First.Cisl.GruppoBNL@gmail.com

WORK-IN' PROGRESS

Notiziario

Numero 10 Maggio 2018

anno III

a cura di

Sul Prossimo numero:

**ADVOCACY
 AGENZIE**

...



del Gruppo Banca Nazionale del Lavoro

www.firstcisl.it/BNL