

ORACLE

# Oracle Playbook

Eccellenza  
operativa

In che modo utilizziamo Oracle Cloud  
per promuovere il nostro successo finanziario



## La nostra strategia per concentrarci costantemente su persone, processi e sistemi in modo da ottenere di più con meno risorse

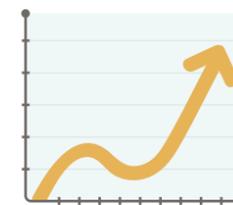
Proprio come voi, noi di Oracle affrontiamo grandi sfide economiche, di mercato, legate ai talenti e di altro tipo. Per quanto possa sembrare difficile, negli ultimi 20 anni siamo riusciti a ridurre i costi e a far crescere i ricavi.

Anche se abbiamo sviluppato lo stack tecnologico più completo del settore, abbiamo aperto decine di data center (più di qualsiasi altro provider cloud) e acquisito centinaia di aziende, siamo stati in grado di aumentare l'efficienza, migliorare la nostra customer experience e ottenere un margine operativo leader di settore del 42%.

Come ci siamo riusciti? Grazie a quello che noi definiamo

**Siamo riusciti a raggiungere**

un margine operativo leader nel settore pari al **42%**



Oracle Playbook, ovvero la nostra strategia per concentrarci incessantemente su personale, processi e sistemi, in modo da ottenere di più con meno risorse. Questa strategia, ottimizzata dal passaggio all-in a Oracle Cloud Applications e Oracle Cloud Infrastructure, ci consente di raggiungere nuovi livelli di efficienza, trarre vantaggio da una maggiore intelligence, migliorare l'agilità e offrire esperienze migliori.

Ad esempio, grazie al passaggio a Oracle Fusion Cloud HCM e ai relativi miglioramenti dei processi, ora possiamo provvedere all'inserimento di nuovi dipendenti in meno di 24 ore. Il passaggio a Oracle Fusion Cloud ERP ed EPM ci ha permesso di chiudere i libri contabili e presentare i bilanci più velocemente di qualsiasi altra azienda dello S&P 500. Il passaggio a Oracle Fusion Cloud SCM ci ha consentito di ridurre i cicli di pianificazione della supply chain. Ulteriori informazioni su questi e altri risultati saranno disponibili più avanti.

# Il framework alla base del nostro successo aziendale

## Come abbiamo fatto?

Come accennato in precedenza, il core dell'Oracle Playbook è incentrato principalmente su tre vettori: persone, processi e sistemi. Ogni area riveste un'importanza fondamentale.



# Personale

## Obiettivi

Quando allineiamo i nostri team agli obiettivi, ci allineiamo direttamente con i vertici della società. Per ogni possibile opportunità, Larry Ellison, Presidente di Oracle e il CEO Safra Catz, ribadiscono chiaramente che il successo dei clienti è la nostra stella polare. Di conseguenza, tutti gli obiettivi dei nostri team sono allineati per aiutare i clienti a raggiungere i propri, promuovendo al contempo il successo finanziario continuo di Oracle. Naturalmente ogni settore ha i propri KPI specifici, ma l'aspetto fondamentale è la capacità dei nostri team di adottare una visione più ampia, capace di andare oltre le proprie metriche, monitorando l'impatto sulla nostra esperienza cliente e sullo stato finanziario dell'azienda.

Le persone sono alla base del nostro successo. Per questo motivo, iniziamo allineando ogni membro del team alla nostra strategia. Fissiamo obiettivi comuni e promuoviamo una cultura fondata sull'innovazione continua.

## Organizzazione

Un altro aspetto di fondamentale importanza riguarda l'organizzazione dei team. All'interno di ogni area funzionale ci siamo affidati a processi e proprietari di soluzioni globali, stabilendo responsabilità e aree di interesse ben definite.

I responsabili dei processi globali (GPO) determinano il processo più efficiente per la propria area di interesse. Ma il loro ruolo non si limita a questo. Ad esempio, il GPO che si occupa della selezione del personale non solo presta molta attenzione all'esperienza di selezione del personale, ma anche al modo in cui questa influisce sull'esperienza più ampia dei dipendenti e dei responsabili. Inoltre, il GPO lavora a stretto contatto e nella stessa area del proprietario delle soluzioni globali (GSO). I GPO e i GSO in Oracle collaborano costantemente per semplificare, standardizzare, automatizzare (ove possibile) e migliorare le operazioni svolte usando Oracle Cloud Applications e Oracle Cloud Infrastructure.



## Cultura

L'ultimo aspetto cruciale riguarda la creazione di una cultura incentrata sull'innovazione, in grado di comprendere la psicologia che accompagna il cambiamento.

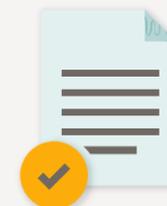
Noi di Oracle formiamo il nostro personale affinché sia in grado di affrontare i cambiamenti continui e di trovare sempre nuovi modi per mettere in discussione lo status quo. Ad esempio, i team globali responsabili dell'esperienza di acquisto dei clienti, comprese le Sales Operation, l'ufficio legale, il Finance e i sistemi aziendali, si riuniscono regolarmente per rivedere feedback e metriche. Con Safra Catz come sponsor esecutivo, diventa particolarmente urgente semplificare in maniera costante le attività con Oracle e migliorare la produttività dei rappresentanti commerciali. Ogni settimana i team analizzano l'input dei clienti e dei dipendenti, valutano i dati e studiano le novità emerse da Oracle Cloud Applications e Oracle Cloud Infrastructure per determinare i miglioramenti applicabili in quel momento e raccogliere più idee su come rivoluzionare le nostre modalità operative.



Un esempio dell'impatto di tale approccio sull'esperienza di acquisto dei clienti sono i nostri processi di approvazione aggiornati.

Sebbene gli approvatori di Oracle svolgano un ruolo fondamentale, essi dovrebbero limitarsi a rivedere gli ordini che presentano rischi per la nostra azienda. Inoltre, non abbiamo bisogno di più livelli di revisione.

**Per accelerare il processo,  
migliorare la customer experience  
e aumentare l'efficienza operativa,  
abbiamo ridotto il numero  
di approvatori di ordini del**



**20%**

# Processi

Rivediamo costantemente i nostri processi aziendali end-to-end, che sono alla base delle esperienze che offriamo a clienti, dipendenti e partner.

## Ottimizzazione

Il primo passo consiste nel semplificare il percorso verso i destinatari dei nostri servizi, inclusi clienti e dipendenti. L'obiettivo è individuare il processo più semplice per ogni parte.

## Aumentare le potenzialità

Successivamente ci focalizziamo su come incoraggiare dipendenti e clienti a completare ancora più rapidamente i task, senza interventi manuali. Non basta disporre di un processo semplice. Per massimizzare l'efficienza e offrire la migliore esperienza possibile, ci siamo resi conto di dover eliminare l'intervento del personale dai nostri processi interni. Le persone rallentano i processi, commettono errori e agiscono in modo incoerente.

## Soddisfazione

Infine, cerchiamo strumenti per soddisfare clienti e dipendenti in modo che, oltre a portare rapidamente a termine le attività e i processi, possano anche godersi l'esperienza. Le persone vogliono fare progressi rapidi, ma al tempo stesso desiderano ottenere risultati eccezionali. Un esempio del nostro contributo in tal senso è la fornitura di una guida proattiva, informazioni facilmente accessibili e assistenza in ogni fase del processo.

# Sistemi

L'uso di Oracle Cloud Applications e Oracle Cloud Infrastructure è la chiave del nostro successo. Alla sua base vi sono tre principi.

## Centralizzazione delle applicazioni

La centralizzazione delle applicazioni aziendali sta alla base del nostro successo. Questo sistema ci ha aiutato a ridurre complessità, costi e ostacoli negativi alla nostra agilità e capacità di offrire esperienze eccezionali a clienti e dipendenti. Pertanto, ogni volta che acquisiamo un'attività, puntiamo a integrarla rapidamente nei nostri sistemi centralizzati.

## Innovazione continua

Inoltre, l'uso di Oracle Cloud Applications e Oracle Cloud Infrastructure è stato fondamentale per il nostro successo. Sfruttiamo l'automazione end-to-end e l'intelligenza artificiale integrata per creare esperienze lineari ed eccezionali, basandoci sulle continue novità di Oracle Cloud per migliorarci costantemente.

## Deploy out of the box

Una volta effettuata la migrazione dei nostri processi sul cloud, ci siamo avvalsi delle best practice e delle funzionalità già integrate nelle applicazioni Oracle Fusion Cloud. Di norma, abbiamo eliminato le personalizzazioni, riducendo i costi comuni e l'assistenza IT. Senza personalizzazioni, adottiamo rapidamente le nuove funzionalità rilasciate ogni 90 giorni attraverso le nostre applicazioni cloud. In questo modo siamo riusciti ad attrezzare i nostri processi e le nostre operazioni in vista delle sfide future, grazie alla disponibilità di aggiornamenti e progressi dei prodotti.

ORACLE CLOUD					
<b>Applications</b>	ERP	SCM	CX	HCM	EPM
<b>Infrastructure</b>	Database	Networking	Analytics	Compute	
	Integration	Storage	AppDev	Security	



## Un semplice esempio è il miglioramento del processo di rendicontazione delle spese.

In passato i dipendenti passavano ore a raccogliere e caricare ricevute, farne delle copie e inviare report. I manager dovevano dedicare tempo prezioso alla revisione dei report, alla richiesta di ulteriori informazioni, alla consultazione dei documenti di policy e all'approvazione delle richieste. E poi, dulcis in fundo, i nostri team di back office trascorrevano ore a rivedere il materiale inviato.

Se oltre 160.000 dipendenti dedicano ciascuno anche solo due ore a trimestre a queste task, si arriva all'incredibile cifra di 1,3 milioni di ore all'anno: un enorme spreco di risorse umane. Per risolvere questo problema, il nostro responsabile dei processi globali per le spese è alla continua ricerca di nuovi modi per migliorare tale processo. Ad esempio, in seguito alla migrazione su cloud, ha colto l'occasione per rivalutare l'esperienza e i metodi di brainstorming che potremmo ulteriormente semplificare, potenziare e migliorare.

Cosa abbiamo fatto esattamente? Abbiamo iniziato riducendo le categorie di spesa ed eliminando le richieste di informazioni non necessarie. Inoltre, in fase di esplorazione delle funzionalità delle nostre applicazioni Oracle Fusion Cloud, abbiamo deciso di sfruttare l'automazione per classificare le principali transazioni con carta di credito aziendale, come i pagamenti per l'alloggio, il trasporto aereo, il noleggio di auto e il carburante, riducendo ulteriormente la mole di informazioni che i dipendenti devono fornire. Nel giro di qualche mese dal go-live abbiamo migliorato e accelerato ulteriormente il processo sfruttando gli aggiornamenti delle applicazioni Oracle Fusion Cloud, tra cui la funzionalità chatbot, permettendo così ai dipendenti di scattare la foto di una ricevuta, di un testo o di inviarla tramite e-mail, e lasciare che il sistema gestisca automaticamente il resto.

**Risultato:** meno tempo impiegato dai dipendenti per le attività amministrative, più tempo per l'innovazione e per i nostri clienti.



# La strada verso il successo del cloud

Abbiamo già parlato del playbook per l'eccellenza operativa, ma non ci siamo soffermati sui motivi del passaggio a Oracle Cloud.

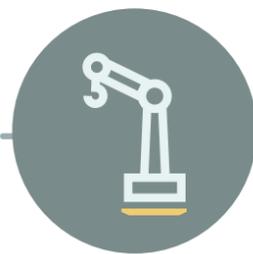
Il ragionamento alla base è semplice: l'obiettivo era ottenere gli stessi vantaggi dei nostri clienti dall'automazione end-to-end di Oracle, dall'elaborazione delle transazioni touchless, ai suggerimenti intelligenti, passando per le interfacce utente conversazionali e l'innovazione continua. Inoltre, puntavamo a trarre vantaggio dalla nostra infrastruttura cloud per migliorare performance, sicurezza e affidabilità di tutti i sistemi in ogni attività operativa.

Per quanto riguarda la definizione del nostro percorso verso il cloud, abbiamo preso in considerazione due approcci per la migrazione: l'approccio big bang, consistente in una transizione completa nel cloud in una sola volta, e un modello di coesistenza, caratterizzato da una migrazione graduale nel cloud e in cui coesisterebbero le tecnologie cloud e on premise. Dopo aver attentamente valutato le due opzioni, abbiamo optato per la strategia di coesistenza, così da ridurre al minimo le interruzioni e gestire i rischi. Inoltre, abbiamo assegnato una priorità alle implementazioni in base alle nostre esigenze e priorità aziendali.



## Partire dalle basi

Come quando si costruisce una casa, abbiamo deciso di partire **da basi solide e da un singolo modello dati**. Il piano consisteva nella standardizzazione del piano dei conti globale per il consolidamento e il reporting economico finanziario. Per farlo, abbiamo scelto Oracle Accounting Hub, parte della suite di applicazioni di Oracle Fusion Cloud.



## Costruire dalle basi

Successivamente, **siamo passati a Oracle Fusion Cloud HCM** per poter pianificare, gestire e ottimizzare i processi globali del personale, a partire da un'unica fonte di dati comune. I nostri dipendenti nell'applicazione cloud sono così in grado di prendere decisioni migliori, personalizzare l'esperienza dei dipendenti, creare flussi di lavoro di approvazione utilizzando la gerarchia delle risorse umane e sfruttare i flussi di lavoro altamente configurabili per ridimensionare e localizzare in base alle esigenze. L'implementazione di Oracle Fusion Cloud HCM ha offerto vantaggi ai nostri dipendenti e manager, nonché ai nostri team HR e IT, migliorando la produttività complessiva e consentendo di focalizzarsi su attività di valore superiore.



## Ottimizzare le attività end to end

Sulla base di questo successo, **siamo passati a Oracle Fusion Cloud ERP, EPM, SCM e Customer Experience (CX)**. Nel corso di questo processo, abbiamo determinato la nostra roadmap in base all'analisi dei benefici rispetto ai rischi e della velocità rispetto al valore. Pur avendo eseguito tali passaggi in successione, abbiamo beneficiato di una serie di novità, adottando aggiornamenti trimestrali delle applicazioni dopo ogni attivazione.



**Innovazione continua con aggiornamenti trimestrali**



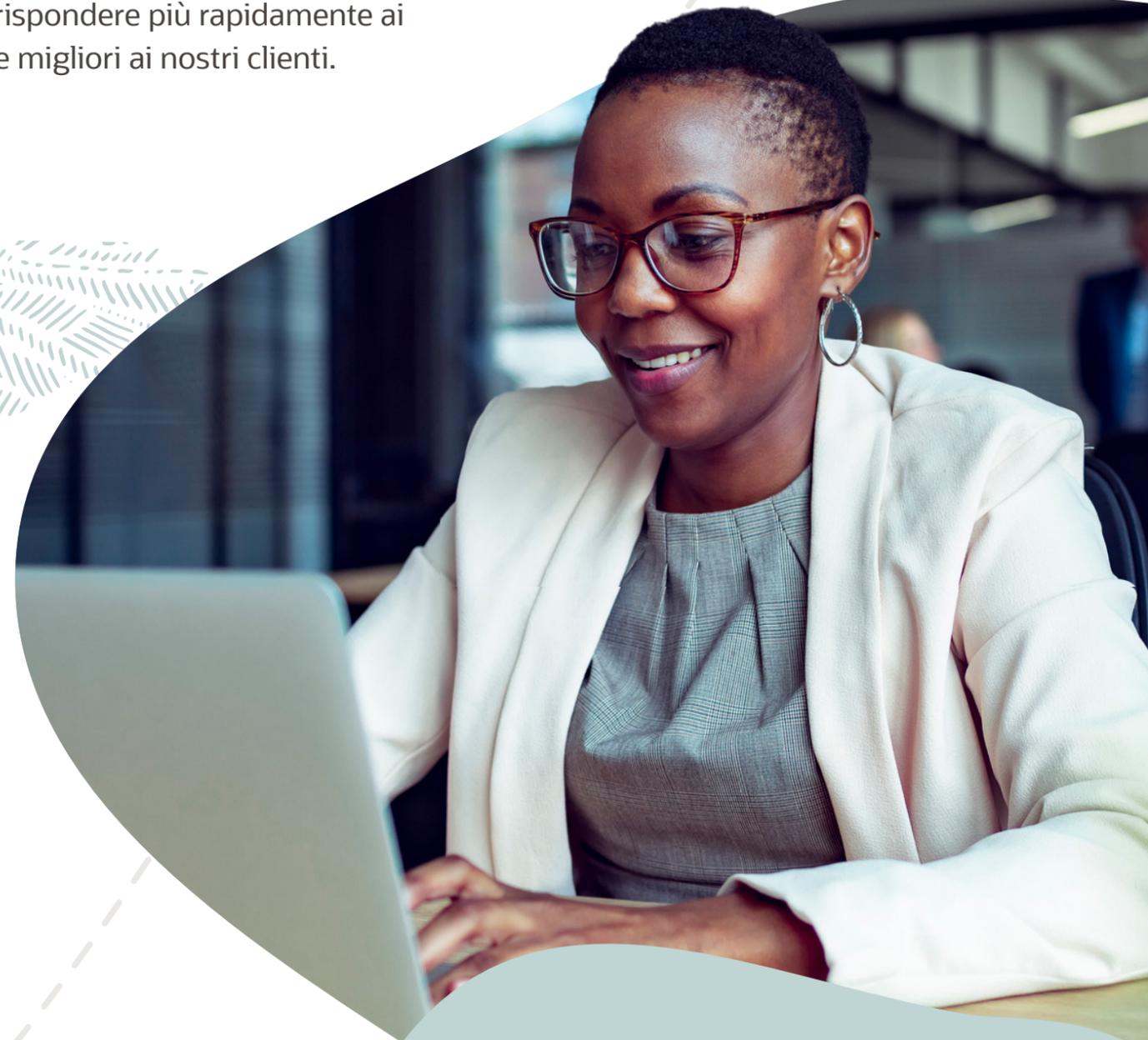
### Domande frequenti dei clienti:

Come fate a gestire le centinaia di nuove funzionalità rilasciate ogni 90 giorni? I segreti del nostro successo sono tre.

- 01 In seguito all'automazione** delle attività con le nostre applicazioni e l'infrastruttura cloud, la produttività dei nostri team IT è notevolmente migliorata. L'automazione ha consentito di spostare il focus dall'esecuzione e la manutenzione dei sistemi al miglioramento continuo e all'innovazione.
- 02 I nostri GPO e GSO seguono un processo standard** per rivedere insieme le nuove funzionalità, determinare quelle da adottare immediatamente e quelle da adottare in seguito, in linea con le modifiche al nostro personale e/o ai nostri processi.
- 03 Grazie all'adozione di soluzioni pronte all'uso**, siamo in grado di semplificare i test, concentrandoci solo sui flussi chiave e sulle nuove funzionalità rispetto al test di interi processi e casi d'uso multipli.

## I vantaggi ottenuti con Oracle Cloud

Tra i vantaggi generali del passaggio al cloud, ci sono la connessione end to end della nostra attività, l'automazione di numerosi processi operativi, l'aumento della produttività dei dipendenti e la panoramica in tempo reale della nostra attività. Questo ci ha permesso di anticipare e rispondere più rapidamente ai cambiamenti, offrendo al contempo esperienze migliori ai nostri clienti.



Con Oracle Autonomous Database, il nostro team IT sta risparmiando molto tempo (80%) sulle attività amministrative, come la gestione del database. Di conseguenza il team ora ha più tempo per concentrarsi sull'innovazione e sul miglioramento continuo.

#### Oracle Autonomous Database

**80%**

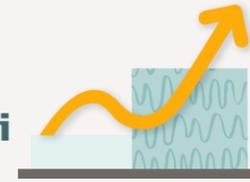
**riduzione del tempo dedicato dall'IT alle attività amministrative, come la gestione dei database**



#### Oracle Cloud Infrastructure

**30%**

**miglioramento delle prestazioni per Fusion Applications, con una disponibilità leader del settore pari al 99,9%**



Inoltre, durante le migrazioni delle applicazioni Oracle Fusion Cloud su Oracle Cloud Infrastructure (OCI), abbiamo migliorato le prestazioni delle applicazioni del 30%. In altre parole, i workload delle applicazioni vengono eseguiti il 30% più velocemente rispetto al passato, con un accesso ancora più rapido a dati, spunti e suggerimenti. Il passaggio a OCI ha inoltre migliorato la disponibilità a livello di servizio, passando dal 99,7% a un valore leader nel settore, pari al 99,9%. Così facendo diminuiscono i tempi di inattività, con una maggiore efficienza e produttività.

Siamo davvero orgogliosi di questi risultati, soprattutto considerando le dimensioni e la complessità della nostra attività. I nostri oltre 160.000 dipendenti servono più di 400.000 clienti in 175 paesi.

In virtù dell'attenzione rivolta al personale, ai processi e ai sistemi, basata sull'uso di Oracle Cloud Applications e Oracle Cloud Infrastructure, stiamo ottenendo dei risultati che agli occhi di qualcuno potrebbero apparire impossibili.

### Oracle Fusion Cloud ERP ed EPM

**<10**  
giorni lavorativi

**per chiudere i libri contabili e pubblicare il bilancio, più velocemente di qualsiasi altra società dello S&P 500**



Come già accennato, stiamo chiudendo i libri contabili e pubblicando il bilancio in tempi molto più brevi (meno di 10 giorni lavorativi). Parliamo di tempi più rapidi del 60% rispetto alla media delle società quotate su S&P 500.

Circa il 97% delle centinaia di migliaia di transazioni bancarie da noi condotte ogni trimestre viene riconciliato automaticamente secondo le indicazioni di Oracle Fusion Cloud ERP, decifrando e abbinando automaticamente le transazioni che passano attraverso i nostri conti bancari. Oracle Fusion Cloud EPM ci ha permesso di automatizzare il 94% delle riconciliazioni del bilancio, di cui il 25% (in aumento), a riconciliazione automatica senza intervento umano. Quindi, mentre altre organizzazioni continuano a dedicare il loro tempo per riconciliare, abbinare e creare report manualmente, il nostro team non vede l'ora di dare il proprio contributo per indirizzare l'azienda verso il futuro. Si tratta di un vero e proprio punto di svolta.

Come già spiegato in precedenza, riusciamo ad assumere nuovi dipendenti, oltre 20.000 volte nuovi ogni anno, in meno di 24 ore, mentre prima di adottare Oracle Fusion Cloud HCM ci volevano settimane. Nel frattempo stiamo utilizzando le funzionalità AI della suite di applicazioni

per aiutare i dipendenti a individuare le richieste emerse durante il lavoro quotidiano e per ridurre il tempo necessario all'espletamento delle attività amministrative, come spiegato nell'esempio della nota spese. Meno tempo dedicato alle attività di minor valore significa più tempo per innovare e concentrarsi sui clienti.

Il passaggio a Oracle Fusion Cloud SCM non ci ha solo consentito di ridurre del 70% i cicli di pianificazione della supply chain, ma ci ha anche permesso di apportare modifiche incrementalmente in poche ore. Ad esempio, durante la pandemia da COVID-19, siamo riusciti ad adeguare in tempi rapidi e con frequenza i piani della domanda in risposta ai lockdown globali, alle fluttuazioni della domanda e alle modifiche al budget.

### Oracle Fusion Cloud SCM

**70%**

**in meno per la pianificazione della supply chain**



# I clienti Oracle utilizzano il nostro playbook per raggiungere gli obiettivi

[Hearst](#) è cresciuta dalla loro fondazione su giornali e riviste, come il San Francisco Chronicle, Esquire e Cosmopolitan, per includere la proprietà o gli interessi di oltre 360 aziende. Coerentemente con Oracle Playbook, Hearst utilizza Oracle Fusion Cloud Applications e l'AI integrata nelle suite di applicazioni per offrire coerenza ai propri processi aziendali, migliorare l'analisi dei dati, trovare nuove opportunità per la gestione delle spese, accelerare l'inserimento dei nuovi dipendenti e migliorare la loro esperienza.

"Uno degli aspetti di cui ci siamo resi subito conto è che si tratta di un tipo diverso di relazione con una società di software. Non si trattava semplicemente della vendita di un software. Occorreva sviluppare una relazione a lungo termine".

**Debra Robinson, SVP e CIO di Oracle Technology and Operations presso Hearst**



[Securitas](#) è un fornitore leader di servizi di sicurezza fisica, attivo nella protezione di milioni di persone in 47 paesi. Nel 2019 l'azienda ha iniziato a utilizzare Oracle Fusion Cloud ERP, EPM, SCM e HCM, oltre a OCI, per migliorare vari aspetti del business, in linea con l'Oracle Playbook. Ad esempio, con Oracle Fusion Cloud HCM, Securitas ha ridotto del 70% il tempo necessario per assumere un nuovo dipendente. Inoltre, grazie alle soluzioni ERP/EPM di Oracle, i report che prima richiedevano tre settimane, ora vengono completati in due minuti. Tutti questi miglioramenti permettono al team Securitas di dedicare più tempo alla protezione del cliente, anziché occuparsi di mansioni amministrative. Inoltre, i leader Securitas sono in grado di prendere decisioni migliori, in tempi molto più rapidi.

"Nel vecchio sistema dovevamo mettere insieme tutti gli elementi e ci volevano settimane, se non mesi, per ottenere una risposta. La svolta è stata passare a una visione complessiva"

**Rod Musser, EVP Risorse umane presso Securitas**

# Ogni giorno beneficiamo sempre più delle novità generate dalla nostra tecnologia.

—

Ma abbiamo anche tratto qualche insegnamento da questo viaggio e, ovviamente, abbiamo commesso qualche errore lungo la strada. Amiamo condividere la nostra esperienza in modo che gli altri possano raggiungere gli stessi risultati ed evitare di commettere i nostri stessi errori. Se volete maggiori dettagli sugli ostacoli affrontati e su come li abbiamo superati o sui vantaggi ottenuti e le scelte effettuate in ogni fase del percorso, siamo a vostra disposizione.

[Contattaci](#)

Connettiti con noi

Copyright © 2023, Oracle e/o relative consociate. Il presente documento è fornito solo a scopo informativo e i suoi contenuti sono soggetti a modifiche senza preavviso. Non si garantisce che questo documento sia privo di errori, né soggetto ad altre garanzie o condizioni, espresse oralmente o implicite nella legge, comprese garanzie e condizioni implicite di commerciabilità o idoneità per uno scopo particolare. In particolare, Oracle declina ogni responsabilità nei confronti del presente documento che non determina, direttamente o indirettamente, nessun obbligo contrattuale. Il presente documento non può essere riprodotto o trasmesso in alcuna forma o con alcun mezzo, elettronico o meccanico, per alcuno scopo, senza previa autorizzazione scritta da parte di Oracle.

®, , Oracle, e Java sono marchi registrati di Oracle e/o delle relative consociate. Altri nomi potrebbero essere marchi registrati dei rispettivi proprietari.