



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI BERGAMO

L'A.I. NEI PROCESSI AMMINISTRATIVI

Cattaneo Cristiana

17 luglio 2026

AGENDA

- I processi amministrativi come creatori di valore
- L'A.I. nei processi amministrativi : dove e cosa
- L'A.I nel ciclo passivo

I PROCESSI AMMINISTRATIVI COME CREATORI DI VALORE



LA CATENA DEL VALORE DI PORTER

Le attività di un'impresa generano valore per il cliente e vantaggio competitivo



OBIETTIVO DELLA CATENA DEL VALORE

Coordinare e migliorare tutte le attività per:



RIDURRE I COSTI

Eliminare sprechi e inefficienze.



AUMENTARE LA DIFFERENZIAZIONE

Offrire qualcosa di unico e di valore per il cliente.



ACCRESCERE LA QUALITÀ

Migliorare processi, prodotti e servizi.



CREARE VALORE SOSTENIBILE

Generare valore economico nel lungo periodo.

Processi amministrativi

ATTIVITÀ DI SUPPORTO



INFRASTRUTTURA DELL'IMPRESA

I processi amministrativi operano in modo trasversale e abilitano tutte le attività della catena del valore.



AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ

Gestione contabile, rilevazioni, adempimenti fiscali e societari.



PIANIFICAZIONE E CONTROLLO

Budgeting, forecasting, analisi economico-finanziarie e reporting.



FINANZA E TESORERIA

Gestione flussi finanziari, rapporti con banche, liquidità e investimenti.



RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE

Gestione del personale, paghe, formazione e sviluppo competenze.



SISTEMI INFORMATIVI E DATA MANAGEMENT

Qualità dei dati, sistemi informativi, cybersecurity e automazione dei processi.

IL VALORE CHE GENERANO I PROCESSI AMMINISTRATIVI



SUPPORTANO TUTTE LE ATTIVITÀ DELLA CATENA DEL VALORE

Forniscono servizi, dati e strumenti essenziali per il funzionamento efficiente dell'intera impresa.



GARANTISCONO LA DISPONIBILITÀ DI INFORMAZIONI ECONOMICHE E FINANZIARIE

Assicurano dati affidabili, tempestivi e coerenti per monitorare e guidare il business.



ASSICURANO CONTROLLO, CONFORMITÀ E GOVERNANCE

Presidiano la compliance normativa, gestiscono i rischi e garantiscono un sistema di controlli efficace.



CONSENTONO DI MISURARE LE PERFORMANCE E ORIENTARE LE DECISIONI

Supportano il management con insight e metriche per decisioni strategiche e operative basate su dati.

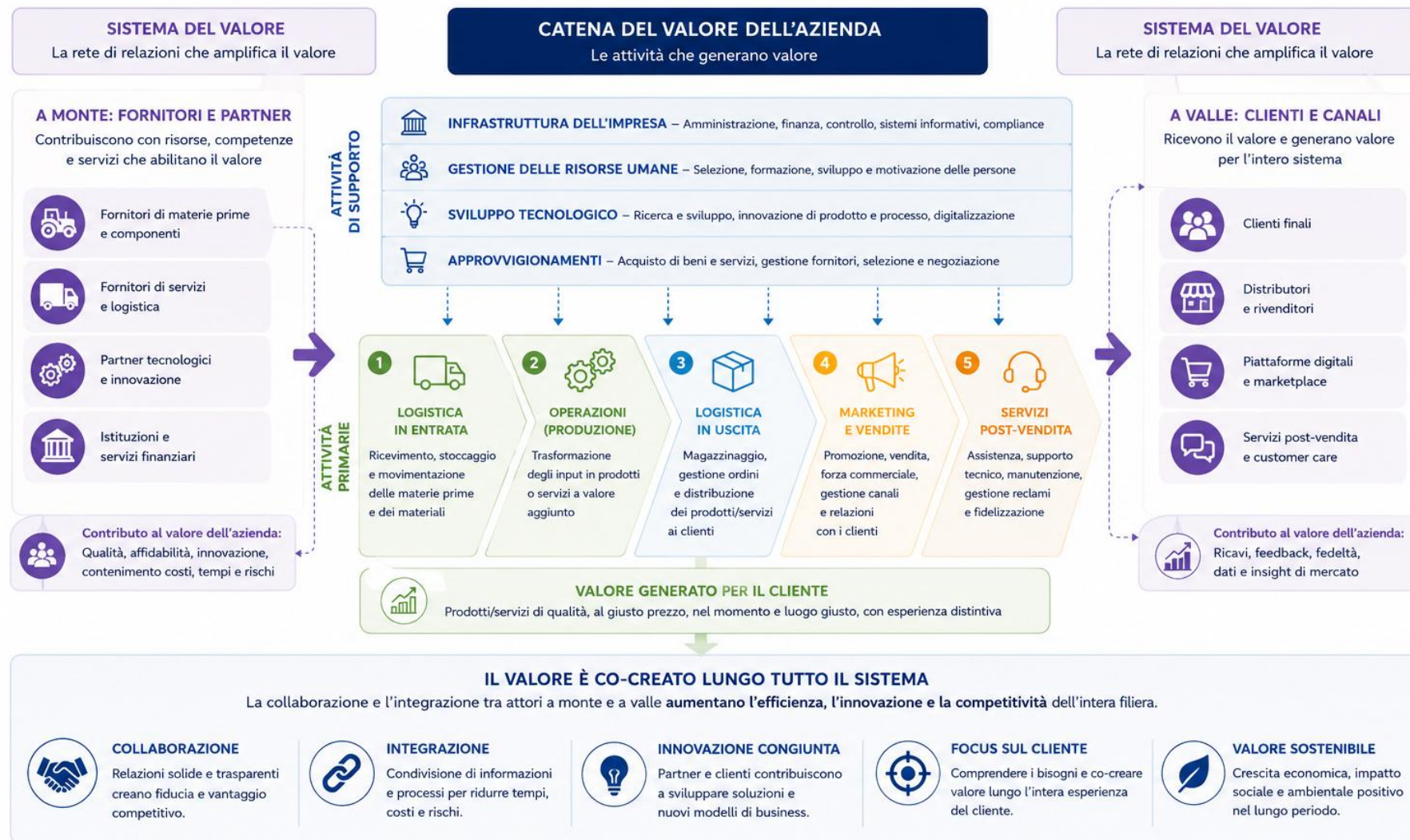
Processi amministrativi

I processi amministrativi si collocano principalmente nell'Infrastruttura dell'impresa e svolgono una funzione trasversale:

- **supportano tutte le attività della catena del valore;**
- **garantiscono la disponibilità di informazioni economiche e finanziarie;**
- **assicurano controllo, conformità e governance;**
- **consentono di misurare le performance e orientare le decisioni**
- **Interazione continua con operation e processi gestionali.**

DALLA CATENA DEL VALORE AL SISTEMA DEL VALORE

L'azienda crea valore attraverso le proprie attività e in relazione a partner, fornitori e clienti lungo l'intero sistema



SO WHAT ?



Le funzioni amministrative sono creatori di valore per l'azienda



E' richiesto un orientamento interno ed esterno



Si rafforza il carattere proattivo e strategico delle aree amministrative



Si richiedono maggiori competenze di analisi critica piuttosto che di data entry

L'A.I. NEI PROCESSI AMMINISTRATIVI : DOVE E COSA



AI NEI PROCESSI AMMINISTRATIVI: DOVE GENERA VALORE

L'AI affianca le persone automatizzando attività ripetitive, migliorando la qualità delle informazioni e supportando decisioni più rapide e consapevoli.

PRINCIPALI PROCESSI AMMINISTRATIVI	COME L'AI APPORTA VALORE	RISULTATI E BENEFICI
 1. GESTIONE EMAIL E COMUNICAZIONI Gestione delle richieste e comunicazioni con fornitori, clienti e interni	 • Classificazione e smistamento automatico delle email • Generazione di risposte e bozze • Sintesi di conversazioni e documenti	 • Risposte più rapide • Maggiore produttività • Meno attività manuali ripetitive
 2. GESTIONE DOCUMENTALE Archiviazione, ricerca e consultazione dei documenti aziendali	 • Classificazione automatica dei documenti • Ricerca intelligente e semantica • Estrazione informazioni da contratti e documenti	 • Recupero informazioni più veloce • Maggiore organizzazione e compliance • Riduzione dei rischi documentali
 3. CONTABILITÀ E CHIUSURE CONTABILI Riconciliazioni, controlli e chiusure periodiche	 • Riconciliazioni automatiche • Analisi di anomalie e scostamenti • Previsione tempi di chiusura e task prioritari	 • Chiusure più rapide e accurate • Meno rettifiche e riconciliazioni manuali • Maggiore affidabilità dei dati
 4. TESORERIA E FLUSSI FINANZIARI Gestione della liquidità e previsione dei flussi di cassa	 • Previsione dei flussi di cassa • Rilevazione pattern e stagionalità • Ottimizzazione disponibilità e investimenti	 • Migliore pianificazione finanziaria • Riduzione del rischio di liquidità • Decisioni più tempestive
 5. REPORTING E CONTROLLO DI GESTIONE Analisi dei dati e produzione di report direzionali	 • Generazione automatica di report e dashboard • Analisi trend, scenari e anomalie • Risposte a domande in linguaggio naturale	 • Informazioni sempre aggiornate • Insight più rapidi e approfonditi • Supporto alle decisioni strategiche
 6. CICLO PASSIVO (FATTURE FORNITORI) Ricezione, registrazione e pagamento delle fatture fornitori	 • Lettura e acquisizione automatica dei dati delle fatture (OCR) • Matching con ordini e DDT • Rilevazione anomalie e duplicati • Suggerimento automatico imputazioni contabili	 • Riduzione tempi di registrazione • Minori errori e contestazioni • Migliore controllo e tracciabilità

L'AI NEL CICLO PASSIVO



CICLO PASSIVO



AI E CICLO PASSIVO



INTERVENTI ABILITATI DALL'AI	Suggerimento di categorie e fornitori	Valutazione performance fornitori	Generazione automatica bozza ordine	Acquisizione automatica DDT e documenti	OCR avanzato ed estrazione dati	Matching automatico Ordine-DDT-Fattura	Instradamento automatico al responsabile	Ottimizzazione date di pagamento
	Verifica budget e disponibilità	Analisi rischio finanziario e reputazionale	Verifica condizioni contrattuali e prezzi	Confronto quantità e prezzi con ordine	Classificazione contabile automatica	Gestione tolleranze configurabili	Prioritizzazione in base a rischio e scadenze	Suggerimento sconti per pagamento anticipato
	Controllo policy e compliance	Confronto offerte automatico	Rilevazione anomalie vs storico acquisti	Rilevazione discrepanze in tempo reale	Proposta conto e centro di costo	Rilevazione anomalie e potenziali frodi	Suggerimento approvazione (low risk)	Rilevazione duplicati e anomale
	Rilevazione anomalie	Suggerimento alternative	Standardizzazione e conformità	Tracciamento stato consegne	Validazione dati e completezza	Workflow eccezioni intelligente	Monitoraggio SLA e colli di bottiglia	Previsione flussi di cassa

AI NEL CICLO PASSIVO (PROCURE-TO-PAY)

Dall'automazione operativa al controllo intelligente e al supporto decisionale



L'AI abilita ogni fase del ciclo, automatizza le attività ripetitive e potenzia le decisioni a valore.



IMPATTI ATTESI

L'AI genera valore misurabile lungo tutto il ciclo Procure-to-Pay, trasformando il processo in leva strategica per il CFO.



EFFICIENZA OPERATIVA

Più efficienza, meno attività a basso valore.



Riduzione delle attività manuali e dei tempi di lavorazione



Workflow automatizzati e integrazione end-to-end



Maggiore produttività del team amministrativo



Maggiore capacità di gestire volumi crescenti senza incremento delle risorse



COMPLIANCE & CONTROLLO

Più controllo, meno rischi, maggiore conformità.



Maggiore presidio di policy, autorizzazioni e controlli



Tracciabilità completa del ciclo e audit trail digitale



Riduzione errori, frodi e rischi operativi



Conformità normativa e standard di governance rafforzati



QUALITÀ DEL DATO

Dati di qualità per processi più affidabili e integrati.



Dati più accurati, completi e tempestivi



Standardizzazione e arricchimento delle informazioni



Migliore integrazione con sistemi aziendali e reportistica



Un'unica fonte di verità per analisi e reporting affidabili



SUPPORTO DECISIONALE

Dati e insight per decisioni più rapide e di valore.



Decisioni più rapide e basate sui dati



Maggiore capacità previsionale e scenari di spesa



Supporto alla pianificazione finanziaria e cash flow



Insight a supporto delle scelte strategiche e della negoziazione con i fornitori

DALL'AUTOMAZIONE ALLA VALUE CREATION



AUTOMATIZZARE

Eliminare le attività manuali a basso valore e semplificare i processi



CONTROLLARE

Garantire compliance, trasparenza e riduzione dei rischi



PREVEDERE

Trasformare i dati in insight e capacità previsionale



DECIDERE

Prendere decisioni più efficaci e generare valore per il business

AI NEL CICLO PASSIVO (PROCURE-TO-PAY)

CAUTELE, RISCHI E RILEVANZA DELL'HUMAN IN THE LOOP

L'adozione dell'AI genera valore solo se governata in modo responsabile e centrata sull'essere umano.



L'AI potenzia il ciclo passivo, ma il giudizio umano resta essenziale per qualità, controllo e fiducia.

⚠ CAUTELE DA ADOTTARE	⚠ PRINCIPALI RISCHI	👤 HUMAN IN THE LOOP: PERCHÉ È CRUCIALE
GOVERNANCE DELL'AI Definire policy, ruoli e responsabilità chiare sull'uso dell'AI e sul presidio dei modelli.	ERRORI E ALLUOCINAZIONI DELL'AI • Estrazioni o classificazioni errate possono generare errori contabili, pagamenti non corretti e rettifiche.	GIUDIZIO E CONTESTO Le persone interpretano eccezioni, ambiguità e casi complessi in base al contesto aziendale e alle policy.
QUALITÀ E BIAS DEI DATI L'AI è efficace solo con dati completi, accurati e rappresentativi; attenzione a bias e distorsioni.	DECISIONI NON CONTESTUALI • L'AI può non cogliere eccezioni, sfumature o contesti specifici del business.	VALIDAZIONE E APPROVAZIONE L'intervento umano valida output critici, approva decisioni e garantisce la correttezza dei processi.
COMPLIANCE E PRIVACY Garantire conformità normativa (GDPR, AI Act, normative fiscali) e corretta gestione dei dati fornitori e aziendali.	DIPENDENZA ECCESSIVA DALL'AI • Rischio di perdita di competenze e di affidamento cieco ai sistemi senza adeguato controllo umano.	CONTROLLO DEI RISCHI Le persone presidiano i rischi, impostano soglie di confidenza e gestiscono le eccezioni più sensibili.
TRASPARENZA E SPIEGABILITÀ Comprendere come l'AI prende decisioni e poterle spiegare a audit e stakeholder.	SICUREZZA E DATA LEAKAGE • Esposizione a fughe di dati, accessi non autorizzati e uso improprio delle informazioni.	APPRENDIMENTO CONTINUO Il feedback umano migliora i modelli, affina le regole e incrementa precisione ed efficacia nel tempo.
GESTIONE DEL CAMBIAMENTO Formare, ingaggiare e accompagnare le persone; presidiare l'adozione e le nuove modalità di lavoro.	RISCHI REGOLATORI E DI REPUTAZIONE • Utilizzo scorretto dell'AI può generare non conformità, sanzioni e impatti reputazionali.	ACCOUNTABILITY E FIDUCIA La responsabilità finale resta in capo alle persone, elemento chiave per fiducia, auditabilità e sostenibilità dell'AI.



L'AI + UMANO = MASSIMO VALORE

L'AI accelera, automatizza e analizza; le persone decidono, validano e governano. Solo l'integrazione tra tecnologia e competenze umane genera risultati affidabili e sostenibili.

FATTORI CHIAVE DI SUCCESSO	GOVERNANCE E PRESIDIO	DATI DI QUALITÀ	COMPETENZE E FORMAZIONE	TECNOLOGIA AFFIDABILE	MISURAZIONE E MIGLIORAMENTO
	Modelli, policy, ruoli e monitoraggio continuo.	Completi, accurati, aggiornati e sicuri.	Persone preparate, consapevoli e valorizzate.	Soluzioni sicure, spiegabili e integrate.	KPI, audit, feedback e ciclo di miglioramento continuo.

Contatto

Cristiana Cattaneo cristiana.cattaneo@unibg.it

