

Il Presente & il Futuro dell'Agentic AI per l'Office of the CFO

Jean-Jacques Bérard, Chief Product & Technology Officer di Esker



Un vantaggio competitivo anticipato

Secondo le stime di Gartner¹, entro il 2028 circa un terzo delle applicazioni aziendali integrerà soluzioni di intelligenza artificiale agentica. In questo contesto, la funzione Finance e l'Office of the CFO possono già oggi cogliere l'opportunità di adottare tali tecnologie per potenziare i processi di pianificazione strategica e incrementare l'efficienza operativa.

Per garantire un ritorno sull'investimento (ROI) nelle applicazioni finanziarie, è tuttavia fondamentale adottare un approccio strutturato, basato su investimenti mirati e su obiettivi chiaramente definiti. Le organizzazioni dovranno quindi focalizzarsi su casi d'uso concreti e ad alto valore, considerare attentamente gli aspetti etici e dotarsi delle competenze e dei processi necessari per supportare un cambiamento organizzativo efficace e sostenibile.

Un ulteriore beneficio di questo percorso di trasformazione, oltre alla riduzione dei tempi operativi e all'incremento della produttività, è la ridefinizione del ruolo del CFO, sempre più centrale come partner strategico del business.

L'Intelligenza Artificiale entra nel processo decisionale

Da diversi anni l'intelligenza artificiale rappresenta uno strumento chiave per la funzione Finance, in particolare per l'automazione dei processi e la riduzione delle attività ripetitive. Oggi, con l'evoluzione verso l'Agentic AI, il suo ruolo si amplia ulteriormente: dalla gestione delle approvazioni delle fatture alla preparazione delle gare, fino al supporto nella risposta alle richieste dei fornitori attraverso molteplici canali di comunicazione.

A differenza dei modelli tradizionali, l'Agentic AI è in grado di costruire scenari prospettici e supportare i CFO nella valutazione di opzioni strategicamente rilevanti. Tuttavia, secondo una recente survey di BCG, solo un terzo dei

CFO si aspetta una trasformazione significativa entro la fine del 2025 e il ritorno sull'investimento è ancora percepito come incerto.

I segnali di cambiamento, però, sono evidenti. Uno studio OpinionWay rileva che il 65% dei CFO ha già pianificato o sta valutando investimenti in soluzioni integrate con l'AI entro il 2026. I casi d'uso a maggiore potenziale includono il supporto alla redazione delle risposte ai clienti (45%), la creazione di report (40%), la riconciliazione o allocazione automatica dei pagamenti (37%) e la prioritizzazione delle attività di follow-up (35%).

Nella pratica operativa, ciò si traduce in un accesso più rapido e contestualizzato alle informazioni. Ad esempio, un commerciale può ottenere risposte immediate su un account cliente tramite un agente AI integrato in Microsoft Teams, senza dover accedere a sistemi dedicati o interrompere il flusso di lavoro del customer service per richieste di base.

Dal lato cliente, un agente AI integrato in canali di messaggistica come WhatsApp può fornire risposte automatiche su temi quali lo stato delle consegne o la gestione delle contestazioni, migliorando la qualità del servizio e riducendo i tempi di risposta.

Agentic AI in azione

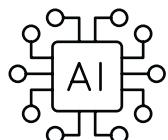
In generale, gli impatti positivi dell'Agentic AI sulla funzione Finance possono essere distinti in due aree principali.

1. Produttività e ottimizzazione dei processi

L'adozione dell'Agentic AI consente di abbreviare i cicli finanziari e ottimizzare il capitale circolante. Liberando i team dalle attività ripetitive e a basso valore aggiunto, si genera tempo prezioso da dedicare ad analisi approfondite, negoziazioni e pianificazione strategica.

2. Qualità delle decisioni

A differenza dei modelli di machine learning tradizionali, che si basano principalmente sui dati storici, l'Agentic AI permette di costruire scenari orientati al futuro. Può proporre diverse opzioni di gestione della cassa e simulare l'impatto di scelte alternative, interagendo direttamente con l'utente, ponendo domande, verificando regole e infine eseguendo le attività in autonomia.



Oltre le tabelle pivot

L'Agentic AI porta la funzione finance oltre i fogli di calcolo

Oggi, un mix di strumenti "tradizionali" e nuove soluzioni AI supportano attività come l'analisi di bilanci e contratti. Nel prossimo futuro, tuttavia, gli agenti AI saranno in grado di condurre revisioni documentali in maniera autonoma, evidenziando passaggi non conformi o lacune normative, migliorando ulteriormente l'efficienza e riducendo i rischi operativi.

Di seguito alcuni casi d'uso reali di un framework agentico nei cicli source-to-pay e order-to-cash:

Autovalidazione delle fatture fornitori

Un agente AI può verificare automaticamente il rispetto di tutte le regole interne e completare autonomamente il processo di gestione delle fatture.

Help desk aumentato

Integrati nei team di AR, Credit e AP, gli agenti AI possono rispondere alle domande di commerciali o manager. Ad esempio, tramite Microsoft Teams, un commerciale può ottenere in tempo reale un riepilogo della situazione di un cliente (fatture scadute, ordini bloccati) senza dover navigare tra diversi sistemi, riducendo i cambi di contesto e accelerando i processi decisionali.

Gestione delle attività di incasso

Gli agenti AI possono analizzare automaticamente il portafoglio clienti, riorganizzare le priorità delle attività da svolgere e fornire un riepilogo della situazione di ciascun cliente, accompagnato da raccomandazioni mirate. Per chi è più audace o in fase di adozione anticipata, l'agente può persino contattare direttamente i clienti in autonomia.

Onboarding dei fornitori

La raccolta dei documenti richiesti e la verifica della loro conformità in base al livello di rischio possono essere gestite facilmente dagli agenti AI, così come la gestione di contestazioni, fatture mancanti o non conformi, richieste di chiarimento ai fornitori e lo sblocco delle fatture.

Gestione delle contestazioni

Un agente AI può contattare proattivamente un fornitore per risolvere anomalie su una fattura, contestazioni o discrepanze. L'agente identifica il problema, richiede direttamente le spiegazioni necessarie e contribuisce a sbloccare il processo. Include anche l'ottimizzazione della gestione delle fatture e dei solleciti, riducendo così i tempi di risoluzione.

Analisi dei report finanziari

Gli agenti AI possono estrarre dati chiave dai report finanziari (bilanci, conto economico, ecc.) e calcolare indicatori non presenti nei documenti. Successivamente, è possibile generare un riepilogo della solidità finanziaria e delle tendenze di performance di un cliente, evidenziare eventuali aree critiche e suggerire limiti di credito appropriati.

Revisione dei contratti di acquisto

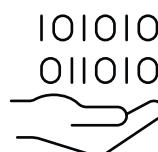
La AI può eseguire una prima analisi dei contratti, scansionare i documenti in bozza per verificarne l'allineamento con le policy aziendali e segnalare clausole rischiose o non conformi.

Operazioni Finance più intelligenti all'orizzonte

I casi d'uso descritti in precedenza rappresentano solo alcuni dei benefici che l'Agentic AI è già in grado di offrire. In sintesi, questi vantaggi si possono racchiudere nella capacità di "assistere l'utente in tempo reale e aumentare efficienza e rilevanza".

La prossima frontiera è l'interoperabilità degli agenti. La comunicazione tra agenti AI consentirà di collegare tra loro ERP, CRM, strumenti di tesoreria e legali, trasformando l'Office of the CFO in un vero e proprio ecosistema di agenti specializzati che collaborano per ottimizzare l'intera catena del valore.

Non va dimenticato, tuttavia, che la tecnologia deve servire l'azienda e i suoi stakeholder umani, rispondendo ai loro bisogni e fornendo il supporto necessario per generare risultati concreti, evitando di ricreare versioni "AI" dei silos che l'automazione era stata inventata per eliminare.



Specializzazione senza silos

Comunicazione tra agenti AI, supervisionata dagli esseri umani