

10 Automazioni AI per PMI

Dieci automazioni applicabili a imprese di piccola e media dimensione, descritte nella forma in cui vengono effettivamente realizzate. Per ciascuna sono indicati il problema di partenza, il flusso operativo, gli indicatori con cui misurarne l'effetto e il livello di complessità realizzativa. Le automazioni non sostituiscono il presidio umano: tutte prevedono un punto di controllo esplicito.

- Flusso descritto nella sequenza input → AI → sistema → controllo.
- Indicatori di misura per ogni automazione.
- Complessità classificata in bassa, media e alta.
- Criteri di scelta della prima automazione da avviare.

Come leggere la complessità

Bassa: realizzabile su sistemi già in uso, con integrazioni standard e tempi nell'ordine di poche settimane. Media: richiede indicizzazione documentale, integrazioni su misura o una fase di addestramento sui casi aziendali. Alta: incide su processi regolati o su livelli di servizio contrattuali e richiede una fase di validazione strutturata prima della messa in esercizio.

Ordine consigliato di avvio: la prima automazione va scelta tra quelle a complessità bassa con volume elevato e rischio contenuto. L'obiettivo iniziale è ottenere un risultato misurabile in tempi brevi, non coprire l'intero processo.

01	Triage automatico della posta in arrivo	BASSA
Problema	La casella generale riceve richieste eterogenee: ordini, assistenza, amministrazione, fornitori. Lo smistamento manuale sottrae tempo e genera ritardi sulle richieste urgenti.	
Flusso	Email in arrivo → classificazione AI per categoria, urgenza e cliente → assegnazione al gruppo competente nel gestionale con bozza di risposta → operatore verifica e invia	
KPI	Tempo medio di prima risposta · quota di email smistate correttamente · arretrato a fine giornata	

02	Assistenza clienti di primo livello	MEDIA
Problema	Una parte rilevante delle richieste riguarda informazioni già documentate: stato ordine, orari, condizioni, procedure di reso. Gli operatori rispondono ripetutamente alle stesse domande.	
Flusso	Messaggio da sito, chat o WhatsApp → AI interroga la base documentale e il gestionale → risposta con fonte citata → passaggio a operatore quando la confidenza è bassa o il tema è contrattuale	
KPI	Quota di conversazioni risolte senza operatore · tempo di risposta · soddisfazione rilevata a chiusura	

0
3**Lettura di fatture e documenti passivi****MEDIA**

Problema	Fatture, DDT e ordini fornitore arrivano in formati diversi e vengono trascritti a mano nel gestionale, con errori di digitazione e tempi lunghi a fine mese.
Flusso	Documento ricevuto via PEC o caricato → estrazione AI dei campi (fornitore, numero, data, imponibile, IVA, righe) → scrittura in gestionale in stato da confermare → controllo umano sulle sole anomalie
KPI	Documenti processati per ora · tasso di estrazione corretta · errori rilevati in fase di riconciliazione

0
4**Ricerca interna sui documenti aziendali (RAG)****MEDIA**

Problema	Contratti, capitolati, procedure e listini sono distribuiti tra cartelle e caselle di posta. Recuperare l'informazione corretta richiede tempo e produce risposte incoerenti tra colleghi.
Flusso	Domanda dell'utente → recupero dei passaggi pertinenti dall'archivio indicizzato → risposta AI con citazione del documento e del punto → collegamento al file originale per verifica
KPI	Tempo medio di reperimento · quota di risposte con fonte verificata · riduzione delle richieste interne ripetute

0
5**Follow-up commerciale sui preventivi****BASSA**

Problema	I preventivi inviati non vengono richiamati con regolarità. Le opportunità si chiudono per assenza di ricontatto, non per rifiuto esplicito.
Flusso	Preventivo registrato nel CRM → regola temporale attiva il flusso → AI genera il messaggio di ricontatto sul contenuto specifico dell'offerta → commerciale approva e invia → esito registrato
KPI	Quota di preventivi ricontattati entro i termini · tasso di conversione · tempo medio di chiusura

0
6**Note e sintesi delle attività nel CRM****BASSA**

Problema	Dopo telefonate e visite le informazioni restano negli appunti personali. Il CRM resta incompleto e il patrimonio informativo si perde al cambio di persona.
Flusso	Nota vocale o testo grezzo del commerciale → AI produce sintesi strutturata, prossime azioni e aggiornamento dei campi → scrittura nel CRM → notifica al responsabile per le opportunità rilevanti
KPI	Percentuale di attività registrate · completezza delle schede cliente · azioni pianificate rispettate

07	Reportistica settimanale automatica	MEDIA
Problema	La produzione del report richiede estrazioni manuali da più sistemi e viene consegnata quando i dati hanno già perso attualità.	
Flusso	Estrazione programmata dai sistemi → calcolo degli indicatori → AI redige il commento sugli scostamenti rilevanti → invio del report a destinatari differenziati per ruolo	
KPI	Ore impiegate nella produzione · puntualità di consegna · numero di decisioni assunte sul report	
08	Estrazione dati da moduli e allegati	MEDIA
Problema	Ordini, questionari e schede tecniche arrivano in PDF o su carta e vengono ricopiati in fogli di calcolo.	
Flusso	Acquisizione del documento → riconoscimento e normalizzazione dei campi → validazione con regole di controllo → caricamento nel sistema di destinazione → segnalazione dei record incerti	
KPI	Righe trattate per addetto · tasso di scarto · tempo di lavorazione per pratica	
09	Base di conoscenza per l'inserimento del personale	MEDIA
Problema	L'inserimento di una nuova persona dipende dalla disponibilità dei colleghi. Le informazioni vengono trasmesse in modo disomogeneo e non restano documentate.	
Flusso	Procedure e materiali indicizzati → assistente interno risponde alle domande operative citando la fonte → le domande senza risposta generano una segnalazione → la documentazione viene integrata	
KPI	Tempo di autonomia operativa del nuovo assunto · ore sottratte ai colleghi · lacune documentali colmate	
10	Classificazione e instradamento delle richieste	ALTA
Problema	Segnalazioni, reclami e richieste di intervento vengono valutate manualmente per priorità e competenza, con esiti disomogenei tra operatori.	
Flusso	Richiesta acquisita da qualunque canale → AI attribuisce categoria, priorità e livello di servizio applicabile → apertura del ticket con assegnatario → escalation automatica al superamento dei tempi	
KPI	Rispetto dei livelli di servizio · riassegnazioni necessarie · tempo di risoluzione per categoria	

Come scegliere la prima automazione

- Volume: sotto una certa soglia di ricorrenza il ritorno non giustifica l'investimento.

- Ripetibilità: le attività con molte eccezioni vanno normalizzate prima di essere automatizzate.
 - Disponibilità dei dati: se l'informazione non è in un sistema interrogabile, il flusso non regge.
 - Rischio: si inizia dove un errore è reversibile e intercettabile da un controllo umano.
 - Misurabilità: senza un indicatore rilevato prima dell'avvio l'esito non sarà dimostrabile.
-

Omnira Soft

Omnira Soft progetta software su misura, portali gestionali, e-commerce e automazioni AI per imprese e professionisti. Le guide di questa collana sono materiali operativi: nascono da progetti eseguiti e vengono aggiornate quando cambiano strumenti e prassi.

Per applicare questi contenuti a un processo aziendale specifico: omnirasoft.it/contatti

Avvertenza: i materiali hanno finalità informativa e operativa. Non sostituiscono consulenza legale, fiscale o in materia di protezione dei dati. Prima di trattare dati personali o riservati con strumenti di AI è necessaria una valutazione con le funzioni competenti dell'organizzazione.