



WHITE PAPER

AI Automation Suite for the Office of the CFO

Un nuovo approccio per una crescita
sostenibile e strategica

ESKER®

Indice dei contenuti

Introduzione	3
L'evoluzione del CFO	4
Gli ostacoli al successo	5
Solution showcase: Esker AI Automation Suite per l'Office of the CFO	8
Il ruolo dell'AI nell'Office of the CFO	10
5 funzioni AI che generano valore reale	12
Conclusione	19
A proposito di Esker	20
Riconoscimenti degli analisti	21

Introduzione

Oggi i Chief Financial Officer (CFO) esercitano un'influenza ampia e determinante all'interno delle loro organizzazioni. Non sono più soltanto i garanti della stabilità finanziaria di breve periodo, ma anche protagonisti della creazione di valore a lungo termine, capaci di anticipare i rischi, sostenere le strategie di crescita e rafforzare la fiducia degli stakeholder.

Mai come oggi, le aziende migliori richiedono una leadership finanziaria altrettanto performante — una responsabilità che i CFO moderni hanno pienamente riconosciuto:

**82%
dei CFO**

dichiara che il proprio ruolo è cresciuto in modo significativo negli ultimi cinque anni.¹



**67%
dei CFO**

afferma di sentirsi talvolta sopraffatto dal numero e dalla complessità delle decisioni richieste.²

65% dei CFO

segnala una crescente pressione per accelerare il ritorno sugli investimenti nel portafoglio tecnologico.³

9 CFO su 10

prendono decisioni critiche che impattano l'intera organizzazione, non solo la funzione Finance.²



Una lettura essenziale per il CFO del futuro

Questo white paper offre ai CFO una prospettiva rinnovata su come valorizzare al massimo la propria influenza e le nuove responsabilità, allineando tecnologia, persone e processi per raggiungere risultati concreti.

Gli argomenti trattati includono:

- L'evoluzione del CFO, da contabile a vero e proprio growth architect
- La definizione dell'Office of the CFO e la nuova visione per liberare valore ed efficienza
- Le principali sfide che ostacolano il raggiungimento degli obiettivi dell'Office of the CFO
- Una roadmap per favorire crescita e resilienza grazie a una piattaforma unificata di automazione basata sull'AI — con un focus sulle cinque funzioni AI che generano i benefici più trasformativi per l'intera organizzazione

1. Zaki, Adam. 82% of CFOs Say Their Role Has Grown Significantly: Report. March 11, 2024. CFO.com.
2. Dess, J., Delawalla, A., Powell, C., Coppola, M. The paradox of choice for CFOs. 2022. Accenture.
3. CFO Study: 6 power moves CFOs must make. September 2024. IBM Institute for Business Value.

L'evoluzione del CFO

Per decenni, la principale responsabilità di un CFO è stata quella di supervisionare la gestione finanziaria dell'organizzazione. Questo ruolo di custode della solidità economica era — e resta — fondamentale, ma in passato raramente si estendeva oltre la pianificazione del budget, la contabilità e il reporting.

Oggi, in un contesto di business in continua evoluzione, l'ambito d'azione del CFO si è ampliato in modo significativo.

Da controllore finanziario a growth architect

In passato	Oggi
 Gestione del budget, controllo dei costi e disciplina finanziaria	 Allinea in modo trasversale il Finance con Sales, Marketing e Operations
 Standardizzazione dei processi per garantire flussi operativi e finanziari rigorosi	 Gestisce relazioni con investitori, raccolta fondi e iniziative ESG
 Gestione dei rischi e attività di auditing per assicurare integrità e conformità	 Si posiziona come motore di espansione e creazione di valore
 Reporting finanziario e contabilità generale	 Utilizza analytics in tempo reale per orientare previsioni e strategie
 Applicazione di procedure di compliance per ridurre i rischi finanziari	 Guida la trasformazione digitale attraverso automazione e AI

Definire l'Office of the CFO

L'ampliamento del ruolo tradizionale del CFO ha portato alla nascita di un concetto più olistico e interconnesso: l'Office of the CFO (OCFO).

Più che una singola funzione, l'OCFO rappresenta l'insieme di tutte le aree e dei team che supportano — direttamente o indirettamente — il CFO e contribuiscono agli outcome finanziari dell'azienda. Pur mantenendo la finanza come nucleo centrale, la natura sempre più strategica del ruolo implica che ogni dipartimento sia oggi parte integrante del suo ecosistema, riflettendo la visione e la direzione futura dell'organizzazione.

Come una catena, un'azienda è forte solo quanto il suo anello più debole.

Per questo, l'obiettivo dell'Office of the CFO non è ottimizzare singoli segmenti, ma governare il valore dell'intera catena, favorendo coerenza, collaborazione e continuità tra Finance, Operations, IT e Customer Service



Gli ostacoli al successo

Il ruolo tradizionale del CFO era quello di copilota: garantire che l'organizzazione seguisse una rotta finanziaria stabile, mantenendo il controllo dei numeri e la conformità ai processi.

Oggi, invece, l'Office of the CFO (OCFO) si trova in cabina di comando, chiamato a guidare l'azienda attraverso un contesto turbolento, regolando la rotta in tempo reale in risposta a mutamenti di mercato, volatilità economica e nuove normative.

E i risultati sono tangibili: i CFO considerati "leader" superano i competitor del 39% in termini di crescita dei ricavi e registrano margini operativi superiori dell'11%.

Tuttavia, le strutture e i processi che supportano i vari team aziendali sono spesso frammentati e disconnessi, generando ostacoli significativi alla crescita. Tra le principali sfide:

Silos infrastrutturali e sistemi ERP frammentati

Un buon Office of the CFO è un motore di crescita per l'azienda. Tuttavia, la crescita porta con sé complessità. Nel tempo, le organizzazioni che si espandono attraverso fusioni e acquisizioni tendono ad accumulare diversi sistemi ERP e una serie di soluzioni legacy che operano in parallelo.

Questa proliferazione di ambienti eterogenei non solo è difficile e costosa da gestire, ma contrasta con l'obiettivo strategico dell'OCFO: disporre di una visione unica e completa a 360° sull'intera organizzazione.

Mantenere più ERP significa offrire al CFO una visione frammentata della realtà aziendale, con conseguenze dirette:



Incoerenze nei dati, che richiedono continue riconciliazioni e verifiche manuali, rallentando le decisioni o generando errori



Duplicazione degli sforzi, dovuta a requisiti e sistemi differenti che consumano risorse e aumentano i costi operativi



Limitata agilità e scalabilità, che porta a ulteriori investimenti tecnologici o frena le iniziative di crescita

Un Office of the CFO efficace inizia con una base tecnologica unificata. Senza di essa, non è possibile alcun allineamento né alcuna orchestrazione.

Dati frammentati, gestione compromessa

Come agente principale del cambiamento, l'OCFO deve poter contare su un ecosistema di dati unificato, facilmente accessibile, integrabile e analizzabile.

Dati di qualità sono come ossigeno: alimentano la crescita e permettono al CFO di anticipare i problemi e prendere decisioni informate in aree cruciali come:

- Reporting finanziario, budgeting e forecasting
- Analisi degli investimenti e allocazione del capitale
- Gestione del cashflow e della liquidità
- Benchmarking e analisi delle performance
- Simulazioni e analisi di scenario
- Reporting fiscale e compliance normativa
- Attività di M&A

Tuttavia, trasformare questi dati in insight reali è spesso irraggiungibile a causa della frammentazione dei sistemi e di una rete di processi manuali.

Il risultato è un circolo vizioso: l'OCFO deve pianificare e decidere senza disporre delle informazioni necessarie, rallentando la velocità e la precisione decisionale, oppure dedicare un'enorme quantità di tempo e risorse alla raccolta e alla validazione dei dati.

**Il 92%
dei CFO**

**afferma che effettuare
previsioni accurate è una sfida,
con il 46% che la definisce una
"sfida significativa".⁴**

3. CFO Study: 6 power moves CFOs must make. September 2024. IBM Institute for Business Value.
4. CFO and finance leaders. Latest findings from PwC's Pulse Survey, October 9, 2024. PwC.

Interruzioni di cassa e capitale circolante

Cashflow e capitale circolante sono gli elementi vitali della salute finanziaria di qualsiasi organizzazione. Non sorprende, quindi, che l'ottimizzazione del flusso di cassa, della liquidità e del capitale circolante sia stata indicata dai CFO come la priorità numero uno per il 2025.⁵

Migliorare questi ambiti non significa solo ottenere risultati migliori nel breve periodo — maggiore liquidità, controllo dei costi e efficienza operativa — ma anche rafforzare la pianificazione finanziaria di lungo termine e sostenere la generazione di crescita. Un aspetto particolarmente cruciale in un contesto economico caratterizzato da volatilità e incertezza, come quello attuale.

Sebbene molti fattori esterni possano influire sul cashflow, sono spesso le inefficienze interne e la frammentazione dei processi aziendali a produrre gli impatti più negativi.

Ecco alcune delle criticità più comuni lungo la catena del valore finanziario:

Source-to-Pay	Accounts Receivable	Customer Service
 Ritardi nei pagamenti , che comportano la perdita di sconti per pagamenti anticipati o l'applicazione di penali per ritardi	 Pagamenti in ritardo o termini di pagamento estesi, che rallentano gli incassi e riducono la liquidità disponibile	 Evasione lenta o errata degli ordini , con conseguenti ritardi nella fatturazione e nei pagamenti
 Eccesso di scorte , che immobilizza capitale circolante prezioso	 Aumento del DSO (Days Sales Outstanding) , che compromette la capacità di prevedere accuratamente il flusso di cassa	 Gestione inefficiente delle richieste dei clienti , che prolunga i tempi di incasso e allunga il ciclo di vendita
 Scarsa capacità di previsione del cashflow , dovuta a visibilità limitata su spese e obbligazioni	 Crescita dei crediti inesigibili e delle detrazioni	 Perdita di fiducia dei clienti , con effetti diretti su ricavi e flusso di cassa

Conseguenza: una situazione di cassa tesa, un fabbisogno di capitale circolante instabile e un margine di manovra finanziario limitato per l'Office of the CFO.

Relazioni compromesse

Le relazioni con clienti, fornitori e dipendenti sono il collante che tiene insieme l'organizzazione. Quando gli stakeholder si sentono valorizzati e coinvolti, sono più soddisfatti, partecipi e reattivi — e ogni aspetto del lavoro dell'Office of the CFO diventa più fluido ed efficace.

Al contrario, quando queste relazioni si incrinano — spesso a causa di processi aziendali lenti, ripetitivi o soggetti a errore — si genera un effetto domino di conseguenze negative che rende la gestione finanziaria molto più complessa.

Clienti insoddisfatti portano a:

- Perdita di ricavi ricorrenti, dovuta all'aumento del tasso di abbandono
- Crescita dei costi di supporto clienti, con impatti diretti su budget e allocazione delle risorse
- Danneggiamento della reputazione aziendale e conseguente calo delle vendite

Clienti insoddisfatti portano a:

- Prezzi più elevati o incoerenti, che erodono i margini di profitto
- Interruzioni nella supply chain, causate da ritardi o mancanze di stock, con effetti diretti sul conto economico
- Aumento delle controversie sui pagamenti, che ostacolano il cashflow e le obbligazioni finanziarie

Dipendenti demotivati portano a:

- Maggiore turnover e difficoltà nell'attrarre talenti, con conseguente aumento dei costi operativi
- Riduzione della produttività e del morale, dovuta al peso di attività manuali a basso valore
- Esperienza cliente (CX) compromessa, che influisce negativamente sulla soddisfazione e sul valore del brand

5. Griffin, V., McNabb, K. 2025 CFO Agenda: Gen AI Takes Center Stage. The Hackett Group.

Gestire nuovi rischi e requisiti

Gestire nuovi rischi e requisiti

La gestione dei rischi finanziari legati a liquidità, credito, capitale e compliance contabile è sempre stata una parte integrante delle responsabilità di un CFO.

Oggi, tuttavia, con l'ampliamento del suo ruolo e l'accelerazione del contesto economico e normativo, OCFO deve affrontare una gamma di rischi molto più ampia e complessa, tra cui:

- Rafforzare la sicurezza informatica e la capacità di risposta agli attacchi digitali
- Raggiungere gli obiettivi di sostenibilità ed ESG, sempre più centrali per investitori e stakeholder
- Gestire la volatilità economica, i trend di mercato e le principali interruzioni (es. supply chain)
- Monitorare i rischi legali e regolatori, in continua evoluzione a livello globale
- Affrontare i rischi climatici, ambientali e sanitari, con impatti diretti sui modelli operativi
- Governare i rischi strategici, legati ad attività di M&A e alle innovazioni tecnologiche

Un OCFO non preparato — privo di una piattaforma aziendale unificata e basata sui dati — è costretto a gestire questi rischi in modo reattivo, affrontandoli uno alla volta man mano che emergono, senza una visione complessiva o preventiva.

Per muoversi con successo in questo scenario, l'OCFO deve anticipare e mitigare i rischi, ma anche sviluppare strategie proattive in grado di trasformarli in opportunità: un approccio che consente all'organizzazione di rafforzare la propria resilienza e agilità nel lungo periodo, anche in contesti di crisi.

Esker AI Automation Suite per l'Office of the CFO

In un contesto in cui la frammentazione dei sistemi e le inefficienze delle soluzioni puntuali si rivelano sempre più incompatibili con le esigenze del business moderno — aggravate da volatilità economica e pressione sui costi — è necessario tracciare un nuovo percorso di crescita strategica.

Un percorso che colleghi l'intera organizzazione, ottimizzi i flussi di dati e offra all'Office of the CFO visibilità in tempo reale, capacità di adattamento e sistemi integrati per un miglioramento continuo.

Per questo motivo, la suite AI end-to-end di Esker rappresenta oggi la piattaforma di riferimento per l'OCFO moderno: capace di automatizzare qualsiasi processo aziendale e di dare nuova linfa a decisioni basate sui dati e strategie di crescita a lungo termine.



Una piattaforma di crescita per tutto l'ecosistema dell'OCFO

Finance & Accounting

- **Accounts Payable (AP)**
Automatizza fatture, pagamenti e compliance
- **FP&A**
Migliora previsione, budgeting e reporting

Procurement & Supply Chain

- **CPO e Procurement**
Automatizzano acquisti e controllo dei costi
- **Supplier Management**
Semplifica onboarding, monitoraggio e gestione delle controversie

Revenue & Customer Operations

- **Order Management**
Automatizza l'elaborazione degli ordini
- **Customer Service**
Accelera la gestione di richieste, reclami e fatturazione

Billing & Invoicing

- **Billing Management**
Automatizza fatturazione e conformità
- **Subscription Teams**
Ottimizza la gestione della fatturazione ricorrente
- **E-Invoicing Compliance**
Garantisce aderenza fiscale e normativa

Credit Management

- **Credit Analysis**
Automatizza scoring e approvazioni di credito
- **Collections**
Promemoria e solleciti guidati dall'AI
- **Dispute Resolution**
Tracciamento e risoluzione dei casi più rapida

Come Esker si confronta con le soluzioni verticali

- **Integrazione cross-ERP senza interruzioni vs.** costi alti, silos e complessità operative
- **Processi e workflow standardizzati vs.** incoerenza dei dati e duplicazione delle attività
- **Sicurezza e compliance rafforzate vs.** rischi e vulnerabilità dei sistemi isolati
- **Minori costi di manutenzione IT vs.** eccessivo carico operativo e spese infrastrutturali elevate
- **Visibilità e analytics in tempo reale vs.** dati limitati e insight frammentari
- **Esperienza utente (UX) unificata e intuitiva vs.** interfacce frammentate e incoerenti tra i sistemi
- **Workflow snelli e completamente automatizzati vs.** processi disconnessi e poco efficienti
- **Scalabilità e crescita a prova di futuro vs.** limiti strutturali che ostacolano l'espansione



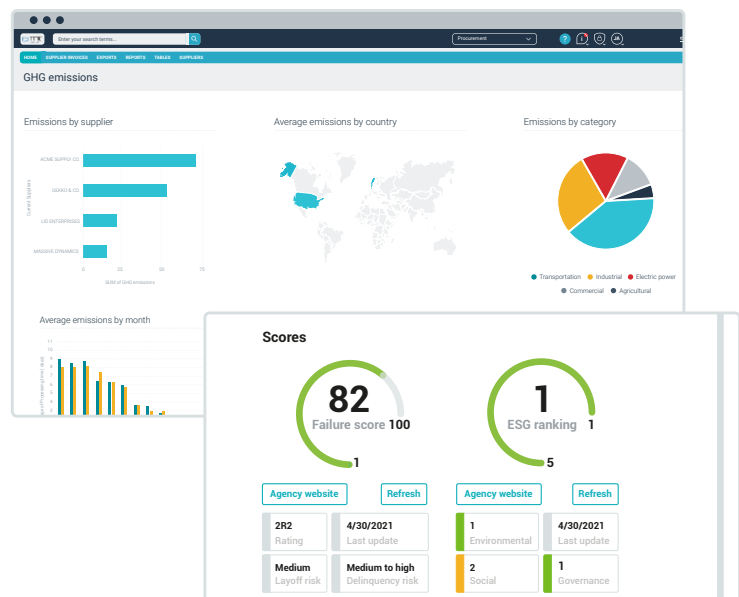
L'ESG al centro delle operazioni

Oltre alle funzionalità di AI trasformativa offerte da Esker (approfondite nelle sezioni successive), anche le caratteristiche non basate sull'intelligenza artificiale giocano un ruolo fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi dell'Office of the CFO.

La suite di automazione unificata di Esker fornisce infatti una visione a 360° sull'intera azienda, elemento cruciale per la gestione della compliance ESG e per il monitoraggio delle emissioni GHG.

Grazie a questa visibilità, l'OCFO può affrontare in modo strutturato le sfide legate alla sostenibilità, sfruttando:

- **Ethical sourcing**, per identificare fornitori in linea con gli obiettivi ambientali, tramite punteggi di gara che privilegiano la sostenibilità
- **Raccolta dati completa**, per ottenere una visione accurata delle emissioni Scope 1, 2 e 3
- **Reporting standardizzato**, per orientarsi facilmente tra le normative globali grazie a dashboard trasparenti e insight in tempo reale
- **Maggiore trasparenza nella supply chain**, per monitorare in modo continuo gli indicatori ESG
- **Procurement sostenibile**, grazie ai cataloghi Esker che mostrano l'impatto in termini di CO2 e aiutano a privilegiare prodotti energeticamente efficienti ed ecocompatibili



Il ruolo dell'AI nell'Office of the CFO

L'intelligenza artificiale (AI) non è una novità in sé, ma è solo nell'ultimo decennio — grazie ai progressi decisivi nello sviluppo delle reti neurali — che ha ottenuto un riconoscimento globale come tecnologia realmente trasformativa per il mondo del business.

Oggi molti CFO e leader finanziari comprendono che l'AI non rappresenta un'evoluzione temporanea, ma una leva indispensabile per restare competitivi.

I benefici per l'OCFO

Quando applicata ai processi finanziari e, più in generale, a tutta l'organizzazione, l'AI consente di affrontare le principali sfide del CFO attraverso decisioni più rapide e pianificazione strategica più efficace. Tra i vantaggi più rilevanti:

- Previsioni di cashflow più accurate
- Gestione proattiva del capitale circolante
- Miglioramento del forecasting e del budgeting
- Maggiore efficacia nel risk management e nella prevenzione delle frodi
- Accelerazione delle operazioni di M&A e delle iniziative di scaling
- Riduzione dei costi operativi e incremento della redditività
- Migliore gestione dei talenti e allocazione ottimale delle risorse

L'AI come strumento complementare, non come bacchetta magica

I benefici dell'intelligenza artificiale per l'Office of the CFO sono indiscutibili. Tuttavia, per quanto potenti siano le sue capacità, è fondamentale comprendere che — nel contesto dell'integrazione aziendale e del miglioramento dei processi — l'AI non può funzionare in modo efficace come soluzione isolata.

Le aziende che hanno cercato di applicare l'AI a ogni problema, arrivando perfino a creare reparti dedicati, hanno presto scoperto che l'AI ha bisogno di un ecosistema attorno a sé per esprimere tutto il suo potenziale.

Proprio come un accordo musicale nasce dall'armonia di più note suonate insieme, così anche l'intelligenza artificiale richiede tecnologie, processi e dati coerenti che ne amplifichino il valore.

È comprensibile che molti leader aziendali si siano lanciati sull'"onda dell'AI", attratti dalla rapidità dei progressi degli ultimi anni. Ma questo periodo ha anche evidenziato i limiti e i rischi di un'adozione non strutturata.

L'AI è destinata a restare — la vera domanda, quindi, non è "se" adottarla, ma come utilizzarla al meglio all'interno dell'OCFO per ottenere risultati concreti e sostenibili.

Il 62%

dei CFO ritiene che l'AI avrà un impatto significativo sul proprio settore nei prossimi tre anni.⁶

50%

dei dipendenti e degli executive nutre preoccupazioni riguardo all'inesattezza dell'IA e ai rischi per la sicurezza informatica.⁷

6. CFO Perspective on the 2024 CEO Survey: Comparing CFO and CEO 2024 Strategic Business Priorities. Gartner.

7. Chui, M., Mayer, H., Roberts, R., Yee L. Superagency in the workplace: Empowering people to unlock AI's full potential. January 28, 2025. McKinsey & Company.

Tipologie di AI utilizzate negli ambienti aziendali

Sebbene esistano tra le 20 e le 30 categorie o sottocampi distinti di intelligenza artificiale, solo alcune tecnologie mirate risultano realmente efficaci quando applicate ai processi di business. Tra queste:



Machine Learning (ML)

Progettato per imitare l'intelligenza umana, consente ai sistemi di apprendere dai dati e migliorare le proprie prestazioni nel tempo attraverso algoritmi adattivi.



Deep Learning (DL)

Evoluzione del machine learning basata su reti neurali profonde, capace di riconoscere pattern complessi e migliorare continuamente le prestazioni analizzando grandi volumi di dati.



Natural Language Understanding (NLU)

Sottocampo dell'AI in grado di comprendere il linguaggio naturale, estrarre dati e interpretare significato, intenzione ed emozione all'interno dei testi.



Retrieval Augmented Generation (RAG)

Estensione della GenAI che combina la comprensione e generazione del linguaggio naturale con la consultazione di basi di conoscenza, migliorando accuratezza e contestualizzazione.



Generative AI (GenAI)

Tecnologie come ChatGPT apprendono da modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM) per generare contenuti originali che imitano la creatività umana — testi, immagini, voce e molto altro.



Agentic AI

Sistemi intelligenti che comprendono il contesto e l'obiettivo dell'utente, eseguendo in autonomia una serie di attività per raggiungere un risultato specifico.

Esker Synergy: facciamo AI in modo diverso

Frutto di oltre 15 anni di ricerca e sviluppo, Esker Synergy AI è un insieme avanzato di tecnologie progettate per rispondere in modo concreto alle domande sempre più urgenti su usabilità, sicurezza e sostenibilità dell'intelligenza artificiale.

Ecco perché Esker si distingue nel panorama dei fornitori di soluzioni AI:

- **I tuoi dati restano tuoi**

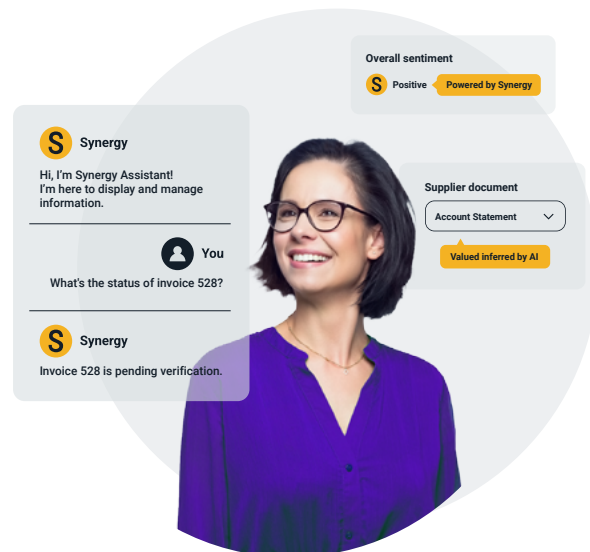
Tutte le soluzioni Esker e le funzionalità di Synergy GPT garantiscono la massima sicurezza e riservatezza dei dati. Le informazioni non vengono mai utilizzate, archiviate o condivise con terze parti.

- **Un'AI con scopo e responsabilità.**

Esker addestra i propri modelli linguistici (LLM) per un uso mirato e ad alto valore aggiunto, ottimizzando costantemente la Generative AI in termini di prestazioni ed efficienza energetica.

- **LLM-as-a-Service**

Synergy GenAI è integrata nativamente nelle soluzioni Esker: non è necessario un fornitore esterno. Gestiamo internamente prompt engineering, aggiornamenti e scalabilità sicura, riducendo il TCO (Total Cost of Ownership) e semplificando la governance IT.



5 funzioni AI che generano valore concreto

Con il passaggio dal tradizionale ruolo di CFO all'Office of the CFO (OCFO), l'intelligenza artificiale non è più un semplice "nice-to-have": è diventata la forza centrale che alimenta strategia, crescita e innovazione.

Tuttavia, implementare una piattaforma di automazione end-to-end basata sull'AI rappresenta un investimento significativo, che porta con sé domande legittime, ostacoli e potenziali rischi.

Per superare l'incertezza e comprendere davvero il valore dell'AI, occorre rispondere a una domanda chiave: quali sono le funzioni AI che generano valore concreto nei processi aziendali e in che modo avvantaggiano l'OCFO? Vediamole insieme.

01 Document ID, classificazione, triage e risposte assistite dall'AI

Ogni giorno le aziende ricevono un elevato volume di comunicazioni da clienti, fornitori e altri interlocutori esterni.

Il modo in cui queste richieste vengono identificate, classificate, gestite e indirizzate internamente ha un impatto diretto sull'efficienza operativa, sul cashflow, sul capitale circolante e sulla qualità delle relazioni strategiche. Di seguito alcuni esempi.



Focus: documenti dei fornitori

Gestire le comunicazioni dei fornitori tramite una casella e-mail dedicata o un indirizzo Accounts Payable (AP) non è un metodo efficace per garantire una registrazione accurata delle fatture e pagamenti rapidi. Troppo spesso, infatti, le fatture non vengono identificate o classificate rapidamente, e il rischio di errore introduce un elemento di incertezza che rallenta l'intero processo.

Fortunatamente, la gestione intelligente delle e-mail assistita dall'AI di Esker risolve questo problema in modo semplice e completamente automatizzato, eliminando qualsiasi intervento manuale da parte del team AP.

- L'indirizzo e-mail AP viene instradato automaticamente verso la soluzione Esker.
- La piattaforma analizza e processa le e-mail contenenti fatture grazie a tecnologie di Natural Language Processing (NLP) e altre funzionalità AI.
- Le e-mail che non contengono fatture vengono classificate e reindirizzate automaticamente all'indirizzo appropriato.



→ Focus: gestione delle richieste dei clienti

In modo analogo, anche i team di Accounts Receivable (AR) e Customer Service si trovano spesso a dover affrontare le inefficienze legate alla classificazione e al triage dei documenti dei clienti — che spaziano da ordini e reclami a domande su prodotti, prezzi o notifiche di pagamento destinate alla registrazione degli incassi.

Ad esempio, quando i team di Customer Service ricevono messaggi in una casella di posta condivisa, questi devono essere categorizzati per argomento (richiesta standard, modifica, reso, preventivo, ecc.), tipologia (modifica ordine, reclamo, reso, ecc.) e infine assegnati ai membri del team competenti. Un processo non solo inefficiente, ma anche ripetitivo e dispendioso per chi lo esegue. Grazie alla soluzione AI-driven di Esker, gli ordini ricevuti nella casella condivisa vengono automaticamente smistati e processati, mentre le e-mail non legate a ordini vengono reindirizzate a un indirizzo esterno.

In più, la piattaforma analizza automaticamente il contenuto dei messaggi e propone risposte pertinenti per le richieste non legate a ordini — come domande su prodotti, prezzi o disponibilità. All'interno di Esker, tutto questo è possibile grazie a strumenti AI avanzati come:

- Sentiment analysis, che sfrutta il Natural Language Understanding (NLU) per analizzare istantaneamente il contenuto delle e-mail e determinarne il tono emotivo (positivo, neutro o negativo). Un'apposita dashboard fornisce una panoramica dei trend di sentiment, aiutando i Customer Service Representative (CSR) a gestire con priorità i casi più delicati.
- Answer generation, che utilizza la Generative AI (GenAI) per generare risposte rapide, coerenti e accurate, basandosi su una knowledge base integrata che consente di recuperare dati, link alle fonti e verificare le risposte suggerite.

Beneficio chiave per l'OCFO

Miglioramento della retention dei talenti

Eliminare il lavoro manuale e ripetitivo legato all'identificazione, classificazione e smistamento dei documenti ha un impatto diretto su una delle problematiche che il 52% dei CFO considera un "grave problema" nelle proprie organizzazioni: il turnover del personale.⁸

Oggi i talenti più qualificati cercano valore, scopo e opportunità di crescita nel proprio ruolo.

Una suite di automazione AI offre le basi per costruire una forza lavoro stabile e motivata — garantendo all'azienda le risorse necessarie per mantenere competitività e continuità operativa nel lungo periodo.

8. 52% of CFOs say employee turnover remains a top problem: Trial Balance. June 3, 2024. CFO.com.

02 Estrazione intelligente dei dati

L'estrazione dei dati è un elemento fondamentale per supportare le decisioni aziendali e garantire accuratezza, efficienza e sostenibilità dei processi.

Tuttavia, i metodi tradizionali di data extraction sono spesso lenti, soggetti a errore e dipendono in larga misura dall'intervento manuale del personale, con una flessibilità e una scalabilità molto limitate.

Le piattaforme di automazione intelligente offrono una risposta efficace a queste sfide grazie all'estrazione dei dati guidata dall'AI, capace di coprire l'intera organizzazione e migliorare la produttività in ogni area. In particolare, aiutano a:

- Accounts Payable e Procurement: accelerare la creazione dei contratti, l'elaborazione delle fatture e la conversione dei preventivi dei fornitori in richieste d'acquisto
- Customer Service: gestire ordini e reclami dei clienti in modo più rapido e preciso
- Accounts Receivable e Credit Management: trattare in modo efficiente le notifiche di pagamento e i report finanziari

→ Focus: analisi dei dati finanziari nel Credit Management

Valutare l'affidabilità creditizia di un cliente è un processo cruciale: determina se instaurare o meno una relazione commerciale e quale livello di credito concedere.

Tradizionalmente, i team di Credit Management devono richiedere e analizzare i documenti finanziari dei clienti, spesso molto diversi per formato, struttura e livello di dettaglio — un'attività complessa, dispendiosa e soggetta a errore umano.

Esker semplifica radicalmente questo processo grazie a un AI agent che estrae automaticamente i dati rilevanti dai documenti finanziari, calcola i principali indici e rapporti economici e consente ai team di credito di visualizzare i principali indicatori finanziari direttamente dalla dashboard del cliente. Inoltre, la Generative AI (GenAI) integrata nella piattaforma può generare in automatico un'analisi sintetica della situazione finanziaria del cliente, basata sui dati estratti — riducendo drasticamente i tempi di analisi e migliorando la qualità delle decisioni creditizie.



Beneficio chiave per l'OCFO

Cashflow e redditività ottimizzati

Per l'Office of the CFO, errori o ritardi nei processi — siano essi in AP, AR o Customer Service — portano sempre allo stesso risultato: un cashflow limitato.

Gli strumenti di estrazione intelligente dei dati permettono all'intera organizzazione di operare come un sistema efficiente e integrato, migliorando raccolta, analisi e utilizzo dei dati end-to-end.

Il risultato è una gestione del flusso di cassa più fluida, decisioni più informate e una redditività complessiva più solida.

03 Rilevazione anomalie

Processi vulnerabili generano aziende vulnerabili. Quando l'intervento manuale è la norma, l'errore umano diventa inevitabile, soprattutto nelle attività di gestione documentale.

Queste imprecisioni — spesso considerate un “costo inevitabile del fare impresa” — possono in realtà compromettere l'integrità finanziaria e aprire la strada a rischi legali e reputazionali non necessari.

Le piattaforme di automazione all-in-one, come quella di Esker, offrono una risposta efficace: il rilevamento delle anomalie. Grazie ad algoritmi di machine learning, questa funzionalità elimina la necessità di supervisione manuale durante l'elaborazione di documenti come fatture fornitori, richieste d'acquisto e ordini clienti, garantendo un controllo immediato e preciso di potenziali errori.

→ Focus: richieste di acquisto

I reparti di Procurement si trovano spesso in difficoltà nell'individuare errori d'ordine, soprattutto in presenza di quantità o importi anomali per determinati articoli o fornitori.

Queste anomalie possono generare sovrastoccaggi, carenze di materiali o discrepanze finanziarie con impatti significativi sui costi e sull'efficienza.

Grazie agli algoritmi di machine learning, la soluzione Esker analizza i dati storici e rileva pattern ricorrenti, segnalando anomalie in tempo reale quando identifica quantità insolite per articoli o fornitori specifici.

Il risultato è una capacità proattiva di prevenire errori d'ordine, aumentare l'efficienza operativa, migliorare la qualità decisionale e generare risparmi tangibili.



Beneficio chiave per l'OCFO

Risk management rinforzato

Una delle responsabilità fondamentali del nuovo Office of the CFO è proteggere l'organizzazione da perdite finanziarie e danni reputazionali.

Garantire l'accuratezza nell'elaborazione documentale è una misura interna essenziale per assicurare consistenza e affidabilità nel reporting finanziario, nella compliance normativa e nei controlli interni, rafforzando la fiducia verso tutti gli stakeholder.

04 Previsioni assistite dall'AI

Mantenere una comunicazione efficace con clienti e fornitori è essenziale per qualsiasi azienda.

La cattiva notizia? I processi tradizionali non aiutano i dipendenti o i reparti a fornire risposte tempestive, precise nei dettagli e coerenti nel tono.

La buona notizia? Le piattaforme di automazione all-in-one come Esker offrono funzionalità di risposte e previsioni assistite dall'AI che semplificano e potenziano l'interazione.

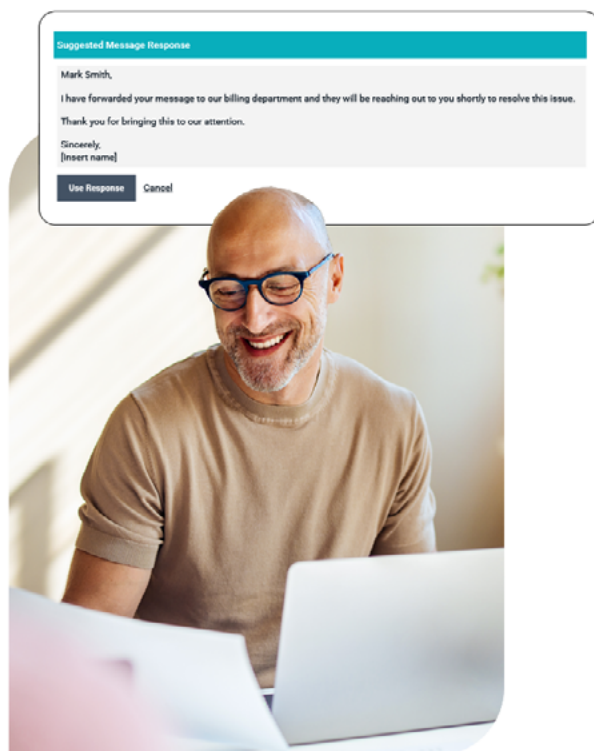
→ Focus: collections management

Gestire le attività di incasso può diventare estremamente complesso per i team di Accounts Receivable (AR): occorre valutare dispute, analizzare lunghe conversazioni con i clienti, effettuare follow-up sui pagamenti e prevedere chi pagherà, quando e con quale priorità.

Le funzionalità AI-driven di Esker semplificano questo processo grazie a:

Suggerimenti di risposta e sintesi delle conversazioni basati su Large Language Models (LLM), che consentono ai team AR di dedicare più tempo ad attività strategiche. I suggerimenti di risposta aiutano l'utente a gestire in modo rapido le domande complesse, con la possibilità di modificarle o approvarle prima dell'invio. Le sintesi delle conversazioni riassumono automaticamente thread lunghi in elenchi puntati chiari e leggibili, permettendo di valutare rapidamente la situazione di ogni cliente.

Previsioni di pagamento, generate da modelli di machine learning, che stimano con precisione quando un cliente pagherà una fattura in sospeso. Questo consente ai team AR di aumentare la puntualità degli incassi, classificare i clienti per livello di rischio e costruire strategie di riscossione mirate. Le previsioni alimentano report come il Collections Forecast e le Projected Collection Activities, migliorando la visibilità su incassi e flussi di cassa previsti, semplificando la chiusura mensile e le previsioni finanziarie.



Beneficio chiave per l'OCFO

Scalabilità e continuità potenziate

Le funzionalità di previsione e automazione basate sull'AI offrono molto più che efficienza e risparmio di tempo.

Per i CFO, significano maggiore visibilità sui flussi di cassa futuri e, al tempo stesso, processi più semplici per nuovi assunti e personale esistente, riducendo la necessità di training intensivi.

In questo modo, l'OCFO può scalare con agilità, garantendo continuità operativa anche in fasi di crescita o di disruption

05 Digital AI assistants

I CFO più efficaci sono quelli in grado di prendere decisioni di business più rapide e precise rispetto ai propri concorrenti — e lo stesso vale per i team che operano all'interno dell'OCFO.

Quando trovare un dato o un report diventa difficile, o quando le decisioni si basano su conoscenze informali o dati obsoleti, l'efficacia del reparto e gli obiettivi dell'OCFO vengono compromessi.

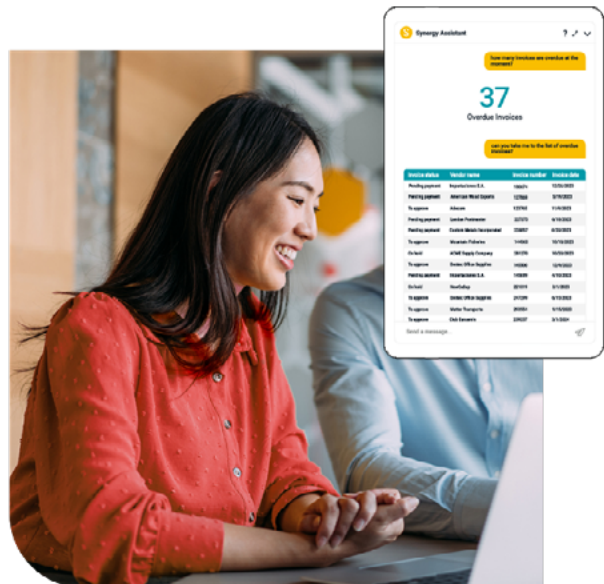
Per questo, le piattaforme di automazione moderne integrano AI agents digitali che assistono gli utenti — interni ed esterni — offrendo un’architettura dati affidabile e accessibile in tempo reale, in grado di accelerare l’analisi e migliorare la qualità delle decisioni.

➔ **Focus: i membri del team Accounts Payable (AP)**

Invece di dover cercare manualmente le informazioni o modificare report esistenti per adattarli alle proprie esigenze, il Synergy Agent di Esker agisce come un collega virtuale intelligente, capace di trovare e presentare i dati in pochi secondi — senza che gli utenti debbano imparare a costruire viste o report personalizzati.

Ecco come funziona:

- Gli utenti possono interrogare l'assistente AI semplicemente digitando una richiesta o utilizzando la funzione voice-to-text.
- L'assistente consulta le knowledge base dedicate ai fornitori e fornisce la risposta direttamente nella chat.
- La risposta può essere un grafico, un elenco filtrato o un'informazione estratta dalla documentazione.
- Gli utenti possono approfondire le analisi, chiedere aggiornamenti (es. "Elenca le fatture messe da parte" o "Elenca le fatture messe da parte in ordine crescente") e porre domande specifiche sulla soluzione, ricevendo risposte contestuali e link alle fonti pertinenti.



→ Focus: clienti B2B

Di fronte a cataloghi prodotti molto ampi, i clienti B2B spesso faticano a individuare rapidamente le soluzioni che rispondono meglio alle proprie esigenze.

Navigare tra liste lunghe e analizzare caratteristiche e specifiche richiede tempo e impegno — una fonte di frustrazione che li porta spesso a contattare il Customer Service per assistenza.

Grazie alla RAG GenAI, l'Esker Synergy Agent elimina queste difficoltà sia per i clienti sia per i team di assistenza, fornendo informazioni immediate e pertinenti sui prodotti direttamente dalla knowledge base. Ecco come funziona:

- Dal portale eCommerce, i clienti possono interrogare l'AI agent del fornitore per ottenere dettagli su caratteristiche e funzionalità dei prodotti.
- L'agente ricerca e presenta automaticamente i prodotti che meglio corrispondono alla richiesta.
- L'utente può interagire ulteriormente, ponendo domande aggiuntive (ad esempio: "Confronta i prodotti elencati").
- Una volta identificato il prodotto ideale, il cliente può completare l'ordine direttamente dal catalogo online, risparmiando tempo e riducendo la necessità di contattare il Customer Service — che a sua volta beneficia di meno rallentamenti e meno richieste ripetitive.



Beneficio chiave per l'OCFO

Maggiore soddisfazione di clienti e fornitori

Un accesso più ampio e una visibilità completa sulle informazioni critiche di processo permettono ai team di prevenire situazioni che potrebbero compromettere le relazioni con clienti e fornitori strategici.

Inoltre, liberano tempo prezioso al personale, che può concentrarsi su attività a maggior valore aggiunto, come la costruzione di relazioni solide e la gestione più efficace delle controversie.

Non a caso, il 96% dei CFO considera questo tipo di investimenti digitali fondamentali per migliorare la qualità dei rapporti con clienti e fornitori.⁹

9. NEW DATA: 96 Pct Of CFOs Are Digitizing Payments To Improve Customer, Vendor Satisfaction. June 23, 2021. PYMNTS.

Conclusione

Il ruolo del Chief Financial Officer ha sempre esercitato una grande influenza all'interno dell'organizzazione. Oggi, però, tale influenza è multidimensionale e si estende ben oltre la tradizionale responsabilità di tutela finanziaria.

L'Office of the CFO è diventato il motore centrale che incarna i valori, il potenziale e la visione strategica dell'impresa — guidandola attraverso incertezza e rischio, verso un futuro di resilienza e crescita sostenibile.

Per alcuni, questa trasformazione rappresenta una sfida difficile da affrontare: la metà dei CFO nordamericani ha dichiarato di aver considerato l'idea di lasciare il proprio ruolo a causa della crescente complessità.¹⁰ Per altri, invece, è un'occasione straordinaria da cogliere.

Affrontare questo momento con successo significa scegliere la giusta tecnologia e il giusto partner di trasformazione, capaci di trasformare un percorso percepito come lungo e impegnativo in un viaggio di evoluzione e valore concreto.

Grazie alla solidità della Esker AI Automation Suite, i CFO possono garantire che velocità, efficienza, precisione e capacità decisionale permeino ogni processo aziendale — potenziando sé stessi e tutto l'OCFO nel realizzare la visione dell'organizzazione con chiarezza strategica e fiducia assoluta.

L'automazione e l'intelligenza artificiale non sono una moda passeggera: sono la direzione del futuro. Lascia che i casi d'uso presentati in questo white paper siano il tuo punto di riferimento — la traccia verso un futuro senza limiti e ricco di possibilità.

Cosa dicono altri CFO

“L'automazione del nostro processo di gestione ordini ha valorizzato le competenze del team di Customer Service, permettendo loro di concentrarsi meglio sui bisogni dei clienti e sull'esperienza complessiva.”

Andrea Zoppi, CFO & CdA | Siemens Healthineers



“Ora abbiamo una visibilità su fatturazione e forecasting che prima non esisteva, e questo ci consente di prendere decisioni in modo molto più rapido.”

Paul Bohlsen, CFO | Baldwin Supply Co.

“I nostri team Finance sono più soddisfatti perché ora possono dedicare più tempo ad attività a maggior valore aggiunto e mantenere un controllo più accurato su ciò che accade in tempo reale.”

Mercedes Soto, CFO | Helios Group



“Il vantaggio più grande è stata la visibilità sulle fatture, che permette ai clienti di sapere esattamente cosa stanno pagando. È stato un passo avanti notevole, che ha migliorato anche la riconciliazione dei pagamenti.”

Jeff Budde, CFO | Hayward Distributing Co.

10. Carrasco, Bruno. Chief Financial Officer Roles and Responsibilities: Navigating the Shift. September 2024. EgoZehnder.

Noi siamo Esker

Esker è una piattaforma globale in cloud sviluppata per valorizzare il lavoro dei dipartimenti finanziari e del servizio clienti, e aiuta a consolidare la collaborazione tra le aziende automatizzando i processi di source-to-pay (S2P) e order-to-cash (O2C).



40

anni di esperienza di cui 20 focalizzati sullo sviluppo di soluzioni cloud



15

filiali globali e casa madre a Lione, in Francia



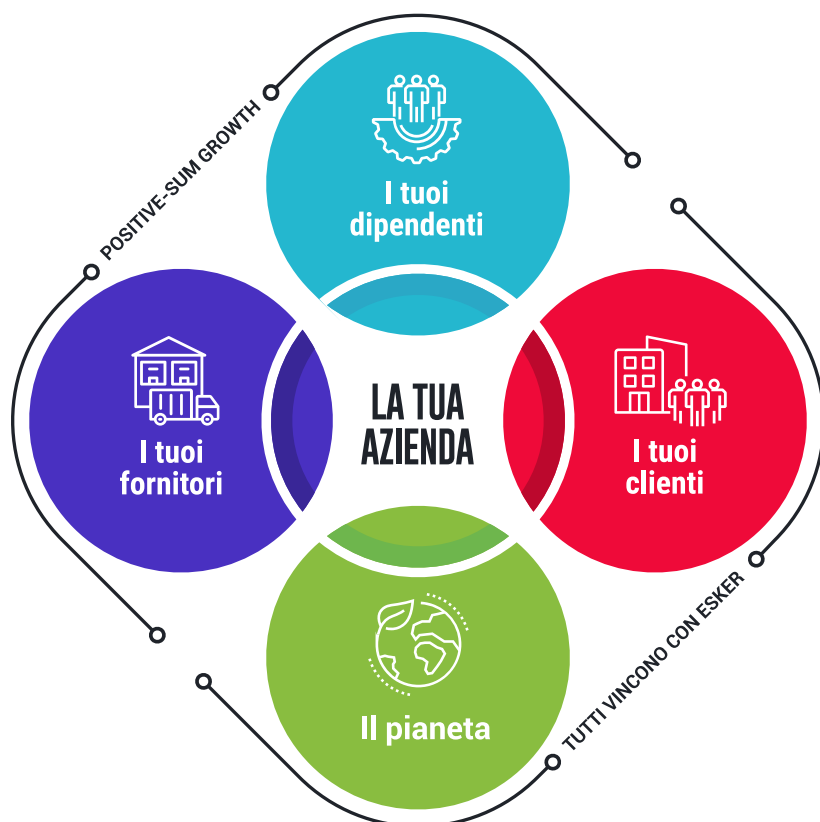
1 100+

dipendenti che lavorano per 1.12M+ utenti e oltre 3,000+ clienti in tutto il mondo



205,3€

milioni di euro di fatturato nel 2024



Il successo aziendale è migliore se condiviso

In Esker crediamo che l'unico modo per creare un cambiamento reale e significativo sia la crescita a somma positiva. Questo significa raggiungere un successo aziendale che non vada a scapito di nessun individuo, reparto o azienda – tutti vincono! Ecco perché la nostra tecnologia guidata dall'AI è progettata per valorizzare tutti gli stakeholder e promuovere la creazione di valore a lungo termine.

Riconoscimenti degli analisti



Esker nominata Leader nel 2024 Gartner® Magic Quadrant™ per le applicazioni Invoice-to-Cash.¹

Esker è stata riconosciuta Leader nel Magic Quadrant™ 2025 di Gartner® per le Accounts Payable Applications² e Challenger nel Magic Quadrant™ 2025 di Gartner® per le Source-to-Pay Suites.³



Esker riconosciuta come leader nel report The Forrester Wave™: Accounts Payable Invoice Automation, Q3 2024.

Esker inserita nella classifica The Forrester Wave™: Supplier Value Management Platforms, Q3 2024.



Esker nominata leader nell'IDC MarketSpace: Worldwide Accounts Payable Automation Software 2024 Vendor Assessment sia nel settore delle grandi imprese che in quello delle medie imprese.

Esker nominata leader nell'IDC MarketSpace: European Compliant E-invoicing 2024.

Esker nominata leader nell'IDC MarketScape: AR per piccole e medie imprese e Major Player nell'IDC MarketScape: AR for Enterprise 2024.



Esker riconosciuta come Market Leader nell'Ardent Partners 2023 ePayables Technology Advisor per il terzo anno consecutivo.

1. Gartner, Magic Quadrant for Invoice-to-Cash Applications, by Tamara Shipley, Valeria Di Maso, Miles Onafowora, published May 6, 2024.

2. Gartner, Magic Quadrant for Accounts Payable Applications, by Mike Helsel, Miles Onafowora, Nick Duffy, published March 19, 2025.

3. Gartner, Magic Quadrant for Source-to-Pay Suites, by Micky Keck, Kaitlynn Sommers, Balaji Abbabatulla, Cian Curtin, Lynne Phelan, Chaitanya Paradarami, Martin Shreffler, published March 24, 2025.

GARTNER is a registered trademark and service mark of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally, MAGIC QUADRANT is a registered trademark of Gartner, Inc. and/or its affiliates and are used herein with permission. All rights reserved.

Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose.



ESKER[®]

www.esker.it