



Automatizza il back office in tutta sicurezza

*La guida all'orchestrazione
agentica per le aziende*

PEGAInfinity™
26



INDICE

1. Assenza di orchestrazione: perché più IA non risolve il problema
2. Perché il back office è diverso da qualsiasi altra sfida di automazione
3. Come funziona una vera orchestrazione agentica regolamentata
4. I risultati di una vera orchestrazione agentica controllata
5. In che modo Pega Infinity 26 realizza l'orchestrazione agentica controllata
6. Da dove iniziare

Introduzione

La maggior parte delle aziende ha investito nell'IA generando una proliferazione incontrollata delle soluzioni: troppi strumenti, agenti scollegati e risultati operativi che non decollano. Questa guida spiega perché il back office è il punto in cui la trasformazione agentica si blocca, come si presenta nella pratica un'orchestrazione regolamentata e come Pega Infinity 26 la realizza.

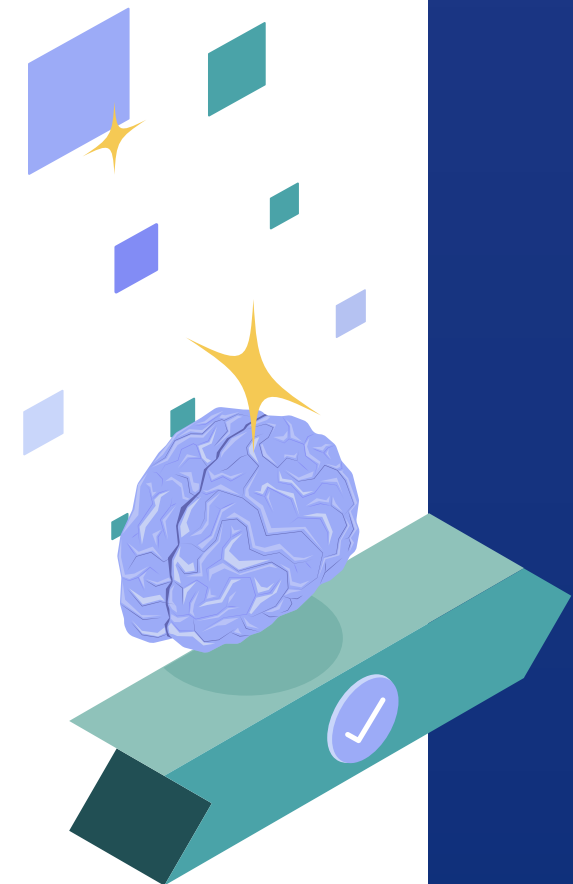
01. Assenza di orchestrazione:

perché più IA non risolve il problema

L'IA per compiti specifici è ampiamente utilizzata. Classifica, riassume, estrae e fornisce suggerimenti. L'orchestrazione dell'IA è ciò che manca alla maggior parte delle aziende: il livello di esecuzione che collega i task e li trasforma in un processo end-to-end regolamentato, che reindirizza il lavoro al partecipante più pertinente, applica le policy in ogni fase e produce un risultato di business tracciabile. È proprio nel divario tra questi due livelli che la trasformazione si blocca.

Si manifesta con sinistri in coda perché nessuno si è fatto carico di integrare un documento mancante. Con approvazioni che attendono il trasferimento di una specifica procedura, mai avvenuta. O con eccezioni riguardo la compliance che richiedono il coordinamento di tre diversi reparti, senza che vi sia un sistema in grado di gestire tale coordinamento.

Aumentare l'IA per compiti specifici non colmerà questo divario. La soluzione è il livello di orchestrazione che mette in relazione agenti, flussi di lavoro e decisioni in una sola procedura regolamentata, che sia coerente, applichi la governance in ogni fase e offra un risultato di business tracciabile. Come nota [TechRadar](#), senza l'orchestrazione, l'IA non funziona per le aziende.



02. Perché il back office è diverso da qualsiasi altra sfida di automazione

L'automazione del back office presenta un profilo di rischio che non riguarda l'automazione del front office. Un agente rivolto ai clienti che fa un errore può rimediare. Un agente del back office che opera in un flusso di lavoro regolamentato, in un controllo finanziario o in una procedura di conformità non può farlo. Gli errori in questi contesti riguardano violazioni, responsabilità o danni operativi diretti.

Gartner prevede che entro il 2030 il 70% delle aziende si affiderà a una piattaforma di automazione consolidata in grado di orchestrare procedure aziendali, agenti IA, bot, API e operazioni umane, rispetto al 5% di ora. Il divario tra il livello in cui oggi opera la maggior parte delle aziende e quello che dovrebbe raggiungere riflette un problema strutturale: la maggior parte delle piattaforme di automazione non è mai stata progettata per offrire ciò di cui l'IA nel back office ha realmente bisogno.

L'IA del back office richiede tre capacità strutturali che la maggior parte delle piattaforme di automazione non è mai stata progettata per offrire.

1

ESECUZIONE REGOLAMENTATA

Ogni operazione va eseguita entro regole, policy e logica di business definite e applicata in base a come il sistema funziona invece che controllata alla fine. Le regole di business e la logica del flusso di lavoro devono essere codificate direttamente nella piattaforma, così gli agenti eseguono i task entro parametri ben definiti senza un nuovo ragionamento a ogni passaggio.

2

CAPACITÀ DI OPERARE SU PIÙ SISTEMI

I processi di back office coinvolgono sistemi, team e canali diversi. Un agente che opera solo nel proprio contesto si blocca ogni volta che incontra un confine. La logica di processo va centralizzata in un unico modello di base che viene eseguito in modo coerente su canali, sistemi e origini dati. Le modifiche apportate una volta si propagano ovunque.

3

TRACCIABILITÀ END-TO-END

Le procedure regolamentate devono essere difendibili. Ogni azione, decisione e procedura va registrata come parte integrante del processo, non ricostruita dopo una richiesta di audit. Ogni passaggio va registrato come proprietà integrata di come opera la piattaforma, così da rendere ogni flusso di lavoro visibile, sottoponibile ad audit e spiegabile per impostazione predefinita.

03. Come funziona una vera orchestrazione agentica regolamentata

L'orchestrazione agentica regolamentata non è una categoria di prodotto, ma piuttosto una serie di capacità strutturali necessarie a un'infrastruttura IA perché l'automazione del back office possa offrire risultati coerenti e conformi. Le aziende che raggiungono questo obiettivo hanno in comune quattro caratteristiche operative.

1

Instradano il lavoro alla persona, all'agente o al sistema giusto al momento giusto.

Quando il passaggio successivo richiede un agente IA, un revisore umano, una fonte dati esterna o un flusso di lavoro downstream, l'orchestrazione lo instrada senza intervento umano, supportata dal machine learning che prevede il percorso più efficace per le varie attività in un dato momento. Logica di riassegnazione integrata. Eventuali eccezioni vengono gestite da regole definite, non dall'utente che nota per primo la loro presenza.

2

I punti di contatto umani sono gestiti dalla procedura.

Il personale viene chiamato in causa solo quando è necessario un intervento o la supervisione. Quando una procedura richiede un input umano, che si tratti di un documento, di una decisione o di un'approvazione, il sistema avvia la richiesta, acquisisce la risposta, la convalida rispetto alle regole di business e continua il flusso di lavoro. La procedura non attende che un umano intervenga.

3

Qualsiasi agente può partecipare come fase del flusso di lavoro regolamentato.

La capacità adatta per un determinato task può essere interna, di terze parti o concepita allo scopo. L'orchestrazione regolamentata rende qualsiasi agente un partecipante al flusso di lavoro: invocabile al momento giusto, regolamentato in ogni fase, senza richiedere integrazioni personalizzate per ogni nuovo componente.

4

Ogni azione è regolamentata e tracciabile per impostazione predefinita.

La governance è strutturale, invece che un ulteriore livello aggiunto. Ogni fase viene eseguita in base a regole definite. Ogni decisione viene registrata. In caso di verifiche da parte di un ente preposto su cosa è successo e perché, le risposte sono già nel sistema.

04.

I risultati di una vera orchestrazione agentica controllata

Quando il livello di orchestrazione è correttamente strutturato, i risultati sono misurabili a livello di processo e di business, non solo a livello del singolo agente.

IA che opera all'interno della governance su larga scala.

Gli agenti operano nell'ambito di processi sensibili di back office, tra cui la gestione dei sinistri, le approvazioni, i flussi di lavoro per la conformità e l'evasione degli ordini, applicando tutte le regole, le normative e le policy aziendali pertinenti. È la governance a rendere affidabile l'automazione su larga scala. Non ne rappresenta un vincolo.

Procedure complete dalla presa in carico alla risoluzione.

I flussi di lavoro end-to-end proseguono senza interruzioni nei trasferimenti delle procedure. Agenti, persone e sistemi operano all'interno di un unico livello di esecuzione coordinato che assicura la continuità, la visibilità e il controllo sul lavoro. I tempi di ciclo si riducono. Le percentuali di errore crollano. La posizione di conformità si rafforza.

Capacità operativa che si adatta senza l'aumento proporzionale dell'organico.

Il back-office smette di assorbire risorse man mano che cresce. Il personale si occupa delle decisioni che richiedono valutazione e della gestione delle eccezioni, anziché gestire i trasferimenti manuali delle procedure. Ogni nuova capacità aggiunta alla piattaforma si basa sullo stesso livello di esecuzione, invece di introdurre nuovi problemi di coordinamento.

Visibilità completa in tutta l'operazione.

Visualizza tutto il lavoro in corso per conto di ogni cliente in tutto il back office, indipendentemente dal fatto che venga svolto da una persona, da un sistema o da un agente.

05. In che modo Pega Infinity 26 realizza l'orchestrazione agentica regolamentata

Pega è stata nominata leader nel [Gartner Magic Quadrant](#) per Business Orchestration and Automation Technology (BOAT), ha ricevuto il riconoscimento per Completeness of Vision e Ability to Execute e ha ottenuto i punteggi più elevati nei casi d'uso Case Management e Enterprise Task and Process Automation.

Pega Infinity 26 introduce un set di funzionalità che insieme forniscono il livello di orchestrazione necessario per le operazioni di back office. Tali funzionalità sono state concepite per processi regolamentati e mission critical da cui dipendono le aziende.



Pega Blueprint



Riprogetta il processo prima di automatizzarlo.

Blueprint riunisce business e IT per mappare e riprogettare i flussi di lavoro utilizzando l'IA prima ancora di scrivere una riga di codice. Il patrimonio di conoscenze aziendali viene acquisito già in fase di progettazione. Le best practice di Pega e dei partner dell'ecosistema vengono applicate durante il processo di progettazione. Le applicazioni che ne derivano sono concepite per adattarsi al cambiamento. Il ragionamento avviene in fase di progettazione. L'esecuzione in fase di runtime è prevedibile e verificabile.

Infinity-run MCP



Esecuzione end-to-end su ogni agente e canale

Ogni flusso di lavoro Pega, alla base di prodotti, processi e servizi, è immediatamente accessibile all'interno di qualsiasi esperienza agentica. Il livello di orchestrazione di Pega instrada il lavoro, comunica i risultati, sottopone ad audit ogni passaggio e applica la funzionalità più adatta nel momento opportuno, attraverso qualsiasi canale, sistema o agente. La governance è integrata nel modello di esecuzione, non aggiunta successivamente.



Assegnazioni agentiche

Chiudi il ciclo su ogni punto di contatto umano.

Quando un flusso di lavoro raggiunge un passaggio che richiede un intervento umano, l'IA di Pega avvia il contatto tramite e-mail o altri canali configurati, raccoglie le informazioni necessarie, convalida la risposta rispetto alle regole aziendali e completa automaticamente l'assegnazione. Le code non si fermano in attesa di un intervento manuale. Ogni interazione viene registrata nella cronologia del caso per una tracciabilità completa.



Integrazione di agenti esterni

Qualsiasi agente, regolamentato.

Gli agenti creati all'interno di Pega, su un hyperscaler o tramite una piattaforma IA di terze parti si collegano al livello di orchestrazione con una configurazione minima. Una volta collegati, operano come partecipanti regolamentati: individuabili, richiamabili e responsabili all'interno delle stesse regole applicate a ogni altra fase del processo.



Orchestrazione completa

Esecuzione coordinata tra sistemi, agenti, dipendenti.

Agenti e flussi di lavoro distribuiti su applicazioni diverse sono coordinati direttamente all'interno di un unico processo, il che allinea funzioni legali, approvvigionamenti, conformità e operazioni senza trasferimenti manuali delle procedure, senza integrazioni personalizzate e con una tracciabilità completa in ogni fase.



Intelligence dei documenti

Input non strutturati si trasformano in azioni regolamentate del flusso di lavoro.

Agenti e flussi di lavoro distribuiti su applicazioni diverse sono coordinati direttamente all'interno di un unico processo, il che allinea funzioni legali, approvvigionamenti, conformità e operazioni senza trasferimenti manuali delle procedure, senza integrazioni personalizzate e con una tracciabilità completa in ogni fase.

Queste capacità operano come un sistema unico. Blueprint riprogetta il processo. L'MCP eseguito su Infinity ne cura l'orchestrazione. Le assegnazioni agentiche e l'intelligence dei documenti gestiscono gli input umani e non strutturati. L'integrazione di agenti esterni e l'orchestrazione tra diverse applicazioni ampliano il livello di esecuzione a ogni sistema e team coinvolto. Insieme offrono ciò che nessuna soluzione specializzata può garantire: l'automazione end-to-end del back office con governance integrata.

06. Da dove iniziare

FASE 1

Individua i processi di back office a maggior attrito.

Dove si interrompono i trasferimenti delle procedure? In che punto si bloccano gli agenti ai confini tra i sistemi? Inizia da un singolo processo. Mappa ogni transizione dalla presa in carico alla risoluzione.

FASE 2

Usa Blueprint per riprogettare il processo. Fai collaborare business e IT prima di iniziare lo sviluppo. Riprogetta il flusso di lavoro con l'assistenza dell'IA. Acquisisci il patrimonio di conoscenze aziendali in fase di progettazione, anziché codificarlo in un'automazione che non può essere modificata.

FASE 3:

Mappa l'intero processo end-to-end, non solo le singole attività. Individua i punti in cui il lavoro passa da un sistema all'altro, in cui è richiesto l'intervento umano e in cui il trasferimento delle procedure si interrompe. Il valore dell'orchestrazione risiede nelle transizioni, non nei singoli passaggi.

FASE 4:

Sviluppa il livello di esecuzione intorno al processo mappato. Connetti ogni agente, flusso di lavoro e punto decisionale coinvolto. Assicurati che ogni passaggio sia regolamentato, sottoponibile ad audit e progettato per adattarsi al cambiamento. Ogni processo che orchestri diventa la base per il successivo.

Inizia oggi stesso a orchestrare il back office

Pega Infinity 26 connette agenti, flussi di lavoro e decisioni in un livello di esecuzione regolamentato, fornendo risultati end-to-end nei processi di back office regolamentati e mission-critical.

Esplora le funzionalità di orchestrazione agentica oppure inizia oggi stesso a riprogettare i tuoi flussi di lavoro di back office con [Pega Blueprint](#).

Informazioni su Pegasystems

Pega fornisce la principale piattaforma basata sull'IA per la trasformazione aziendale. Le organizzazioni più influenti al mondo si affidano alla nostra tecnologia per reinventare il modo in cui viene svolto il lavoro automatizzandone i flussi, personalizzando le customer experience e modernizzando i sistemi legacy. Dal 1983, la nostra architettura scalabile e flessibile promuove l'innovazione continua, aiutando i clienti ad accelerare il loro percorso verso l'impresa autonoma.

pega.com/it

