

Soluzioni per il welfare aziendale

Day SpA trasforma la gestione dei rimborsi con l'intelligenza artificiale agentica

Anna Aisa, Responsabile Marketing Strategico di Day SpA: "Come società benefit guardiamo all'innovazione non solo per l'ottimizzazione dei costi, ma per il reale impatto sulle persone. Con l'AI abbiamo liberato il team di lavoro da mansioni ripetitive e a basso valore, offrendo al contempo un'esperienza migliore agli utenti"

L'azienda

Fondata nel 1987 e parte del Gruppo UpCoop, Day SpA è una società benefit leader nel mercato degli employee benefits, che offre servizi alle imprese per la gestione e la motivazione del personale. Con sede a Bologna e uffici a Milano e Roma, in Italia l'azienda conta 126 dipendenti e registra un fatturato annuo di 1,2 miliardi di euro. Ha 38.000 aziende clienti, 150.000 locali affiliati e 1,5 milioni di utilizzatori giornalieri. L'ecosistema di Day unisce le aziende clienti, i lavoratori dipendenti che beneficiano dei servizi e una rete di partner e merchant convenzionati per l'erogazione delle prestazioni. L'offerta si concretizza in piani di welfare strutturati, piattaforme dedicate, buoni pasto e soluzioni per i flexible benefit e i buoni acquisto. Dal 2023 Day ha adottato un nuovo modello, che valorizza l'aspetto umano e sociale del fare impresa. Oltre agli obiettivi di profitto, persegue finalità di beneficio comune, operando in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territorio e ambiente. La mission è creare servizi per semplificare la vita di persone e imprese, nel quotidiano, nella comunità, nel lavoro.

L'idea in breve

Day SpA ha introdotto un ecosistema di agenti di Intelligenza Artificiale Generativa per trasformare il processo di validazione delle richieste di rimborso presentate dai beneficiari dei piani di welfare aziendale. La soluzione, sviluppata da AIDAPT sulla piattaforma enterprise Caity e integrata via API con il gestionale dell'azienda, acquisisce documenti eterogenei come PDF, scansioni e fotografie, ne interpreta il contenuto, verifica la conformità rispetto alla normativa fiscale e alle regole di ciascun piano welfare, compilando in autonomia il gestionale e sottoponendo agli operatori solo i casi eccezionali.

L'innovazione

L'iniziativa risponde alla doppia esigenza di semplificare l'esperienza utente e di ottimizzare le performance interne di evasione delle pratiche in un settore in forte crescita. Per gli utilizzatori, l'inserimento manuale delle informazioni e dei giustificativi risultava tortuoso e portava a frequenti rifiuti delle pratiche per errori di forma. Sul fronte interno, l'aumento dei volumi di richieste aveva portato l'azienda a esternalizzare il servizio. Pur richiedendo competenze specifiche elevate, l'attività di controllo è ripetitiva e può risultare poco motivante. L'esigenza di innovare il processo è nata dall'analisi dei feedback dei clienti, delle segnalazioni al call center e delle interazioni con il chatbot di supporto, che evidenziavano un'esperienza utente complessa e un'elevata incidenza di errore. Day SpA ha risposto alla sfida avviando una collaborazione con la startup AIDAPT per costruire un ambiente basato su modelli agentici capaci di interpretazione dei dati. La progettazione ha coinvolto gli specialisti interni del processo, favorendo la diffusione di una cultura dell'innovazione in azienda.

Come funziona

Sviluppato in dodici settimane, il sistema si distingue per la capacità di elaborare immagini di documenti anche di bassa qualità attraverso la computer vision, estraendo i dati e incrociandoli con le regole del piano e i vincoli fiscali. L'intelligenza agentica esegue controlli avanzati di coerenza, come la verifica che l'oggetto sociale dell'ente prestatore sia compatibile con il servizio richiesto. L'architettura del progetto adotta un approccio *man in the loop*, mantenendo la supervisione umana al centro del processo: il sistema agentico segnala in tempo reale le informazioni mancanti e gestisce i flussi standard, ma delega il controllo finale a un operatore. Il personale interviene anche in caso di anomalie, pratiche complesse o campionamenti statistici per la verifica del modello. La soluzione è conforme all'AI Act, utilizza modelli eseguiti all'interno di infrastrutture europee e garantisce la riservatezza dei dati personali e delle fatture, escludendo qualsiasi utilizzo delle informazioni aziendali per l'addestramento dei modelli.

Benefici

L'introduzione della tecnologia agentica ha generato vantaggi immediati sulla qualità del servizio e sull'efficienza operativa. I tempi di lavorazione delle pratiche sono diminuiti, passando da una finestra compresa tra i tre e i sette giorni a un'evasione pressoché immediata. L'accuratezza del sistema ha permesso di ridurre drasticamente gli errori: i dati del primo semestre del 2026 evidenziano come la quota di pratiche respinte per vizi di forma, codici fiscali errati o dati mancanti sia scesa dal 25% al 10% del totale gestito. Oltre ai benefici in termini di produttività e riduzione dei costi di esternalizzazione, il progetto ha migliorato l'esperienza dei dipendenti interni ed esterni, che hanno visto evolvere le proprie mansioni verso ruoli di supervisione del servizio. Il successo dell'iniziativa ha dimostrato come l'AI agentica possa trasformare processi amministrativi complessi in servizi digitali intelligenti, sicuri e scalabili.