

# Agenti, Processi e Dati

## Ciclo di seminari sull'Intelligenza Artificiale nella gestione dei processi e delle decisioni aziendali

Questo ciclo di incontri propone una panoramica articolata e multidisciplinare sui più recenti sviluppi dell'intelligenza artificiale e delle sue applicazioni in contesti aziendali, organizzativi e sociali. Partendo dalle basi teoriche sugli agenti intelligenti, passando per la modellazione e gestione dei processi aziendali e le tecniche di process mining, fino all'uso combinato di IA e social media per supportare le decisioni organizzative, i seminari offrono strumenti concettuali e pratici per comprendere le potenzialità e le sfide che l'IA e l'innovazione nei processi di business introducono nel contesto contemporaneo.

I quattro seminari previsti sono i seguenti:

**Mercoledì 8 ottobre 2025, ore 16:00-18:00**

**Prof. Matteo Baldoni, Università degli Studi di Torino**

***Agenti intelligenti e sistemi multi-agente***

Questo seminario offre una panoramica di base sugli agenti intelligenti, presentandone i concetti chiave e le principali aree di applicazione. Partendo dalla definizione di agente e ambiente, si analizzeranno i meccanismi decisionali che consentono a un sistema di percepire, apprendere e agire in modo autonomo. Verranno illustrate le principali tipologie di agenti (reattivi, basati su obiettivi, con apprendimento) e l'attenzione si sposterà poi sui sistemi multi-agente, nei quali più entità autonome collaborano o competono per il raggiungimento di obiettivi locali e globali. L'obiettivo è fornire ai partecipanti gli strumenti concettuali per comprendere le potenzialità e le sfide degli agenti intelligenti, aprendo la strada ad approfondimenti più tecnici o applicativi.

**Giovedì 9 ottobre, ore 9:00-11:00**

**Prof. Matteo Baldoni, Università degli Studi di Torino**

***Introduzione al Business Process Management (BPM)***

Il seminario introduttivo sul Business Process Management (BPM) si propone di fornire una visione chiara e strutturata della disciplina che integra metodi, strumenti e tecnologie per analizzare, modellare, ottimizzare e monitorare i processi aziendali. Dopo un inquadramento teorico del concetto di "processo" e del suo ciclo di vita, verranno presentate le principali fasi del BPM: modellazione, esecuzione, controllo e miglioramento continuo. Saranno mostrati esempi pratici di applicazione in diversi settori, evidenziando come il BPM favorisca efficienza, trasparenza e capacità di adattamento delle organizzazioni. Il seminario è pensato come base per comprendere i vantaggi dell'approccio process-driven e le opportunità offerte dalle piattaforme tecnologiche di supporto.

**Martedì 21 ottobre, ore 15:00-17:00**

**Dr.ssa Elisa Marengo, Università degli Studi di Torino**

***Process Mining: Tecniche e strumenti di intelligenza artificiale per l'analisi di processi di business reali***

Con il termine "process mining" si indicano un insieme di tecniche e strumenti, compreso il machine learning, per l'analisi di processi reali, cioè che mirano a studiare come le realtà aziendali o organizzative svolgono le loro attività nella pratica. Nasce come disciplina all'interno del più ampio ambito del Business Process Management (BPM), il cui obiettivo è supportare la gestione dei processi: dalla loro progettazione, simulazione e implementazione, fino al monitoraggio e all'introduzione di modifiche volte al miglioramento delle prestazioni del processo.

In questo breve intervento verrà introdotta la tematica e saranno presentati alcuni strumenti per la sua applicazione.

**Lunedì 1 dicembre, ore 9:00-11:00**

**Dr.ssa Paola Riva, Politecnico di Milano**

***IA e social media a supporto delle decisioni in ambito organizzativo:***

***Dati, modelli e KPI per monitorare la comunicazione, ascoltare i pubblici e riportare in modo efficace le informazioni chiave per supportare la gestione pubblica***

Il seminario affronterà la tematica dell'utilizzo dei dati derivanti dai social media come fonte di informazione a supporto delle decisioni in ambito organizzativo, con esempi concreti relativi al mondo della gestione pubblica e di erogazione di servizi turistico-culturali. Il seminario evidenzierà la rilevanza dell'uso dei social media anche in combinazione con Intelligenza Artificiale (IA) per il supporto alle decisioni organizzative e aiuterà a riflettere in modo critico sull'uso di tali dati e tecniche, evidenziando vantaggi, svantaggi e limitazioni.

Affrontate le caratteristiche principali dei dati social media, il seminario affronterà anche la tematica cruciale della misurazione strutturata delle informazioni derivanti dai social media. Il seminario percorrerà quindi le fasi del ciclo di controllo affrontando, attraverso esempi concreti, le tematiche di pianificazione (i.e., risorse), misurazione (i.e., indicatori chiave di prestazione – in inglese *Key Performance Indicators* – per efficienza, efficacia e impatto anche basati sull'utilizzo di IA) e riporto delle informazioni (i.e., dashboard e cruscotti). Il seminario non prevede conoscenze pregresse specifiche poiché è volto a presentare la tematica per un pubblico variegato, dal pubblico generale fino a studenti e ricercatori afferenti a discipline economiche, digitali, gestione turistica e di patrimonio culturale. Contestualmente al seminario verranno forniti materiali facoltativi di approfondimento individuale delle tematiche di ricerca presentate.