

# Intelligenza artificiale, aziende italiane in prima linea

**Digitale.** Da Intesa Sanpaolo a Sperlari, le imprese s'impegnano a rendere più efficaci i processi e migliorare la relazione con la clientela



**Sviluppi possibili da Oracle che ha avviato una cloud region per servire aziende come Atm, Trenord, Unicoop**



**Microsoft Italia ha stretto accordi con IGenius per permettere alle società di parlare con i propri dati**

Pagina a cura di  
**Gianni Rusconi**

**C**i siamo, eccome se ci siamo. L'intelligenza artificiale (Ai) generativa è il futuro ma è anche qualcosa di già accessibile per chi è chiamato a ridisegnare processi e a ripensare i modelli di business e organizzativi aziendali. Dal lato dell'offerta, i segnali di una disponibilità di soluzioni che sta progressivamente maturando arrivano forti e chiari. E non solo dalle due principali duellanti sul palcoscenico dell'intelligenza artificiale di nuova generazione, vale a dire Google e Microsoft. Un esempio? Oracle ha annunciato a metà giugno una partnership con la start up canadese Cohere per fornire (tramite la piattaforma di quest'ultima e la propria infrastruttura cloud) servizi di intelligenza artificiale generativa pensati per aiutare le aziende a migliorare processi end-to-end e flussi decisionali. Si tratta di un accordo focalizzato sul mercato nordamericano? Sicuramente, ma il gigante del software ha avviato una cloud region in Italia a dicembre 2021 per servire aziende come Atm, Trenord, Unicoop, Banca Mediolanum e altre ed è lecito immaginare che un sodalizio in chiave Gen Ai possa materializzarsi anche nel nostro Paese, magari con una start up italiana.

E veniamo a Google. L'attenzione della casa di Mountain View al tema

è totale e lo provano anche alcuni recenti annunci di prodotto, a cominciare dal supporto dell'intelligenza artificiale generativa per Vertex Ai (la piattaforma di sviluppo di machine learning proprietaria dedicata alle imprese) per arrivare a Generative Ai App Builder. Ci sono aziende che stanno già lavorando su queste tecnologie per automatizzare i processi e creare esperienze più coinvolgenti per i clienti? La risposta è affermativa, e accanto a nomi noti su scala internazionale come Deutsche Bank, Uber, Priceline e la catena di fast food Wendy's vi sono anche realtà italiane, piccole e grandi. Audioboost, per esempio, è una start up innovativa nata nel 2021 e ha adottato le soluzioni di Ai generativa di Google Cloud per dare vita a un progetto pilota (Giava) di servizi *text-to-speech* che sfruttano la voce sintetizzata prodotta dagli algoritmi per leggere qualsiasi testo online in tempo reale. Nel caso di Generali, invece, la svolta in direzione dell'Ai si chiama Girs, progetto il cui fine è quello addestrare un modello Llm (Large Language Model) basato su tecnologia Google a rispondere a tutte le domande relative al regolamento interno della compagnia, anche a livello di normative. Il compito dell'Ai generativa, in altre parole, sarà quello di superare i limiti dei chatbot tradizionali per interpretare le domande in linguaggio naturale e fornire risposte complete e articolate a tutto il personale dell'azienda.

Sempre targata Google Cloud, infine, è l'esperienza di Intesa Sanpaolo, che ha avviato un piano di adozione su scala industriale della Gen Ai e dei modelli di grande formato nell'ambito dell'evoluzione *digital* del Gruppo. Le sperimentazioni in corso, come conferma Marco Ditta, Responsabile Data & Artificial Intelligence della banca, riguardano diversi ambiti aziendali con applicazioni di *text e code generation* e di *text e speech synthesis*. In generale, come racconta al Sole 24ore il country manager Italia di Google Cloud, Fabio Fregi, si tratta di un momento «molto effervescente per il cloud, tecnologia che rappresenta l'infrastruttura fondamentale per assicurare e gestire la capacità computazionale necessaria per supportare le future applicazioni di intelligenza artificiale generativa. Non vediamo limiti di applicazione nelle imprese di questa tecnologia se non quello della loro capacità di vedere le opportunità di sviluppo ad essa legate, dalla gestione documentale alla *collaboration*, dalla generazione di



Superficie 42 %

lead al miglioramento della qualità del servizio clienti».

Il sodalizio con OpenAi è il punto di partenza per portare nuova intelligenza alle imprese. I manager global di Microsoft hanno ribadito questo concetto più volte nelle ultime settimane e la traduzione concreta di questa visione sono accordi come quello stretto dalla filiale italiana con iGenius, una delle realtà emergenti dell'AI su scala nazionale. L'idea è quella di mettere l'AI conversazionale al servizio delle aziende (Pmi comprese) per "parlare" con i propri dati grazie alle funzionalità di Crystal (la piattaforma di Gen Ai sviluppata dalla start up) e alla potenza elaborativa di Cloud Azure. La chiave per conquistare il favore delle imprese è insomma quella di applicare alle informazioni espresse in numeri le capacità di Gpt di effettuare domande e ottenere risposte in linguaggio naturale, sfruttando le caratteristiche del nuovo modello Gpt-N direttamente all'interno di Microsoft Teams. «Oggi la tecnologia Ai - precisa Andrea D'Onofrio, marketing lead for Data, Analytics & Ai di Microsoft Italia - permette alle imprese di creare cervelli aziendali e ambiti di conoscenza condivisi: i dati raccolti dalla divisione finance o del Crm, per esempio, possono essere facilmente esposti attraverso un motore conversazionale che usa il linguaggio finanziario o del customer service tipico di quella impresa, semplificando di conseguenza lo sviluppo di processi decisionali *data driven*». Poste Italiane, Sperlari e Alpitour sono solo alcune delle aziende che stanno iniziando a masticare la tecnologia Gpt e i modelli di linguaggio di grande formato per migliorare e rendere più efficace l'interazione con i clienti. Siamo solo all'inizio, ma ci siamo.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



**Offerta.** Oltre Microsoft e Google si moltiplicano le offerte di prodotti di intelligenza artificiale