

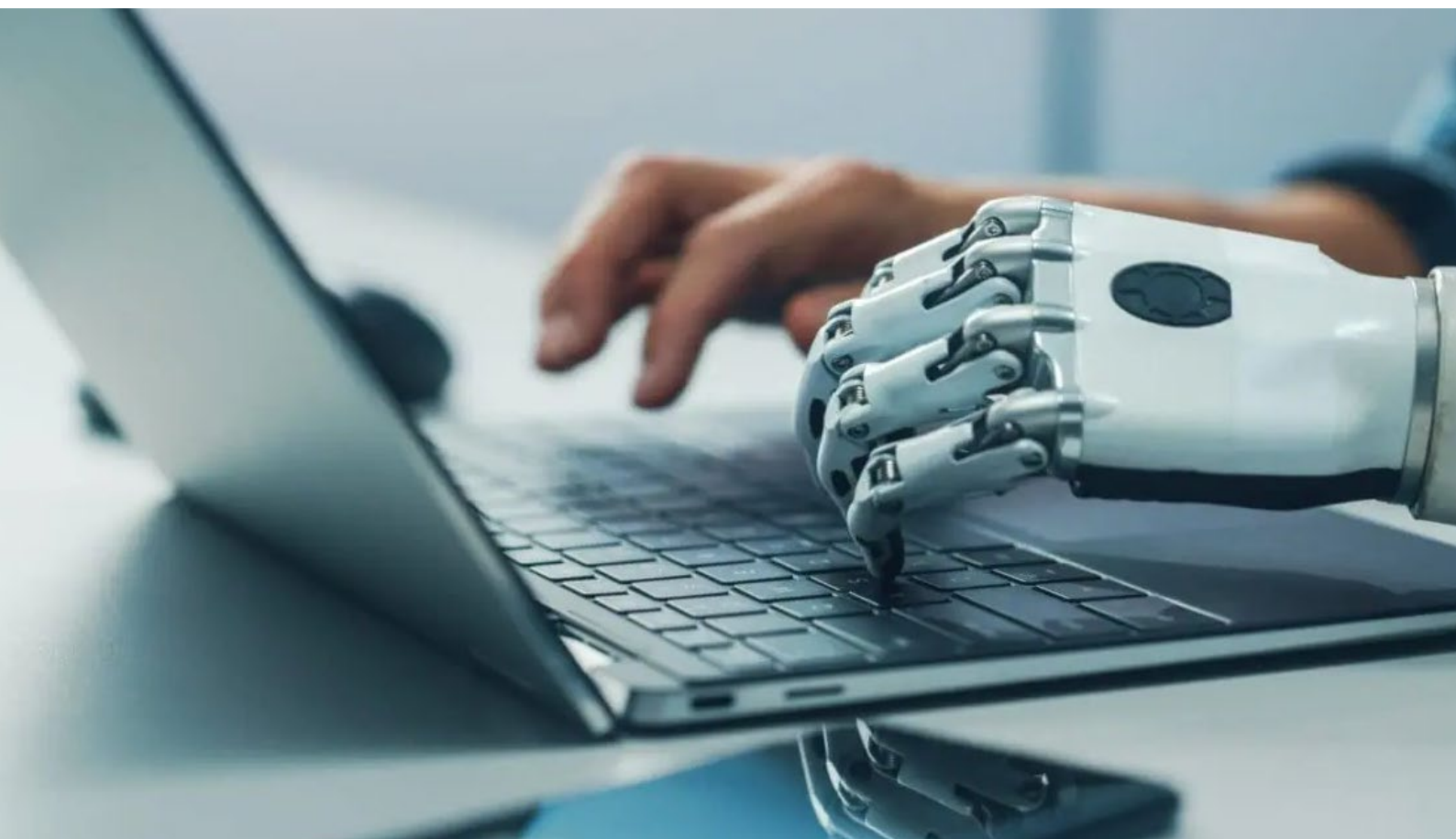
Software di Intelligenza Artificiale: una panoramica delle migliori soluzioni per le aziende

Non esiste soltanto ChatGPT. Oggi sono diversi i sistemi AI che le organizzazioni possono utilizzare per raggiungere i propri obiettivi di business. Dai tool di Robotic Process Automation alle piattaforme per la Customer Experience, una mappa ragionata per orientarsi nell'offerta

Testi a cura di **Carmelo Greco**

TECHFLIX 360

Vuoi approfondire il tema Intelligenza Artificiale?
Scopri tutti i white paper e webcast in tema su [TechFlix360](#)
Informati ora



INDICE DEGLI ARGOMENTI

1. Software di intelligenza artificiale: cosa sono e come sono utili in azienda	4
2. Come scegliere il software di intelligenza artificiale più adatto a un'azienda	5
3. Utilizzare il software di Intelligenza Artificiale per migliorare la tua produttività	6
4. Automazione dei processi: come utilizzare il software di Intelligenza Artificiale	7
5. Intelligenza Artificiale e Customer Experience: migliorare la qualità del servizio	9
5. Analytics e Intelligenza Artificiale: perché è importante per il business	10
7. Intelligenza Artificiale: software Open Source vs software proprietario	12
8. Come garantire la sicurezza dei dati con il software di Intelligenza Artificiale	13

[ChaGPT](#) ha trasformato l'**Intelligenza Artificiale (AI)** in una sorta di commodity. O meglio, ha impresso ai dati che gli algoritmi raccolgono e analizzano, per convertirli in modelli, il valore che solitamente si assegna a materie prime come petrolio e zucchero.

La corsa di molti vendor nella realizzazione di software di Intelligenza Artificiale si sta giocando soprattutto nel dimostrare l'utilità dei rispettivi prodotti a beneficio delle organizzazioni. In altre parole, la vicenda di ChatGPT sta replicando un paradigma tipico delle Big Tech. Se si pensa ad esempio a Facebook, oggi Meta, la sua pervasiva presenza nella vita privata delle persone ha anticipato il suo impiego professionale da parte delle aziende. Analogamente, se è chiaro come può essere sfruttato un **Large Language Model (LLM)** per generare testi a partire da una richiesta o **prompt**, sono meno evidenti le possibili applicazioni nei contesti produttivi.



SOFTWARE DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE: COSA SONO E COME SONO UTILI IN AZIENDA

Prima di inoltrarci alla scoperta di quali sono i principali software di Intelligenza Artificiale, è opportuno provare a darne una definizione. Tra le tante possibili, quella proposta dagli Osservatori del Politecnico di Milano ha il pregio di essere abbastanza ampia e, quindi, di comprendere le tante versioni in cui si può declinare questa tipologia di software.

La pagina degli Osservatori dedicata a questo tema sottolinea, infatti, che si tratta di *«software dotati di specifiche capacità tipiche dell'essere umano (interazione con l'ambiente, apprendimento e adattamento, ragionamento e pianificazione), capaci di perseguire autonomamente una finalità definita, prendendo decisioni che fino a quel momento erano solitamente affidate alle persone»*. Si intuisce perciò che gli ambiti di applicazioni per le aziende sono tantissimi: dai **chatbot** o assistenti virtuali che offrono assistenza continua, seppure elementare, ai clienti fino ai **sistemi di raccomandazione** ampiamente adoperati da colossi quali Amazon e Netflix.

2

COME SCEGLIERE IL SOFTWARE DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE PIÙ ADATTO A UN'AZIENDA

La “commoditizzazione” dell’AI fa sì che i software di Intelligenza Artificiale non siano a esclusivo appannaggio delle aziende di livello enterprise. Anche le PMI possono usufruire di questi sistemi, come del resto dimostrano gli ultimi dati dell’[Osservatorio Artificial Intelligence del Politecnico di Milano](#).

Nel 2022 il 15% delle piccole e medie imprese italiane ha avviato almeno un progetto di AI. In generale la percentuale più significativa del mercato, pari al 34%, è legata a soluzioni di **Intelligent Data Processing**, seguita dalla cosiddetta **Language AI** (28%) in cui rientrano **Natural Language Processing (NLP)** e **chatbot**. Le applicazioni di Generative AI come ChatGPT e DALL-E2 sono probabilmente le più note traduzioni di questa area. Subito dopo si segnalano gli algoritmi di Recommendation System, la **Computer Vision** e l’**Intelligent Robotic Process Automation**. Una tale ricchezza implica che, nella scelta del software di Intelligenza Artificiale più adatto, l’azienda debba prendere le mosse dai suoi effettivi bisogni di risparmio, ottimizzazione ed efficientamento dei processi.

3

UTILIZZARE IL SOFTWARE DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE PER MIGLIORARE LA TUA PRODUTTIVITÀ

Ho posto questa domanda a ChatGPT, a **Bing**, il motore di ricerca di Microsoft, e a [Bard](#), il chatbot di Google. Le risposte su come utilizzare il software di Intelligenza Artificiale per migliorare la produttività tendono a coincidere. In particolare:

Gestione del tempo

Dai promemoria alle app di pianificazione delle attività, l'AI può essere d'aiuto nell'organizzare il lavoro quotidiano. Inoltre, poiché attinge a una vasta base dati, può fornire contestualmente informazioni su meteo, traffico, eventi in programma ecc.

Automazione dei compiti

È probabilmente ciò che ha reso famoso ChatGPT in veste di assistente nella stesura di contenuti. Bing e Bard fanno lo stesso. Questa peculiarità può essere sfruttata per l'invio di eMail standardizzate o la compilazione di documenti basati su modelli predefiniti.

Supporto alla comunicazione

Oltre a svolgere compiti di routine come quelli indicati sopra, l'AI può tradurre in tempo reale, prenotare meeting, suggerire risposte rapide in base al contesto della conversazione e trascrivere i contenuti delle riunioni.

Supporto alle decisioni

L'AI può analizzare grandi quantità di dati e, grazie

all'**apprendimento automatico**, è in grado di identificare pattern e tendenze. In questo modo può affiancare nei processi decisionali offrendo insight accurati che sintetizzano comportamenti, trend e flussi tendenziali.

4

AUTOMAZIONE DEI PROCESSI: COME UTILIZZARE IL SOFTWARE DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Tralasciando il primo dei vantaggi sulla gestione del tempo, a cui suite come **Microsoft 365** o **Google Workspace** ci hanno abituati, vediamo in che modo un software di Intelligenza Artificiale possa favorire l'automazione. Questi tool appartengono al campo della [Robotic Process Automation \(RPA\)](#).

All'interno del variegato mondo dell'Intelligenza Artificiale, i software "robot" consentono di automatizzare task ripetitivi, come il data entry o la catalogazione dei contenuti. L'ultimo [Magic Quadrant di Gartner](#) riferito a questa tecnologia seleziona in tutto 16 aziende, suddividendole in leader, challengers, visionaries e niche players.

Leaders

- UiPath
- Automation Anywhere
- SS&C Blue Prism
- Microsoft
- Nice

Challengers

- Cyclone Robotics

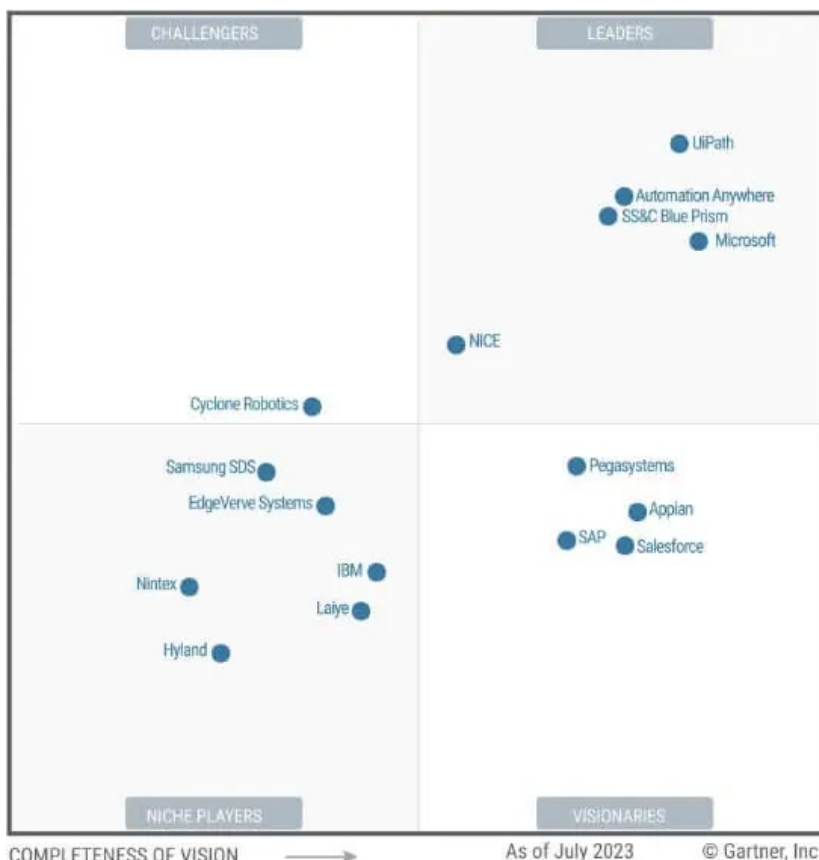
Visionaries

- Pegasystems
- Appian
- SAP
- Salesforce

Niche Players

- Samsung SDS
- EdgeVerve Systems
- IBM
- Nintex
- Laiye
- Hyland

RPA Gartner Magic Quadrant



Pur trattandosi di una tecnologia più “vecchia” e per certi versi più semplice della Generative AI, Gartner prevede comunque che entro il 2025 il 90% dei fornitori di RPA offrirà anche software di Intelligenza Artificiale generativa.

5

INTELLIGENZA ARTIFICIALE E CUSTOMER EXPERIENCE: MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per quanto riguarda il supporto alla comunicazione, questo si traduce concretamente in software di Intelligenza Artificiale capaci di migliorare la Customer Experience. Gli strumenti diretti a tale scopo possono essere diversi: chatbot, Analytics, Workforce Management ecc. Generalmente, però, corrispondono a piattaforme cloud-based che automatizzano le interazioni con il servizio clienti, senza sostituirsi al lavoro umano. Semmai, permettono di semplificare i compiti degli agenti e di velocizzare i tempi di risposta. Il sito [CX Lead propone la seguente classifica:](#)

1. HubSpot
2. Churn360
3. Custify
4. HappyFox
5. Freshdesk
6. Balto
7. Kustomer
8. TeamSupport
9. Keap
10. Jitbit

Ciascuno di questi software impiega l'Intelligenza Artificiale per un aspetto ben preciso della Customer Experience. Se ad esempio HubSpot rappresenta la soluzione di riferimento per la Marketing Automation, Freshdesk serve per l'instradamento contestuale delle conversazioni, mentre Kustomer è un software per la creazione di chatbot visivi. Segno che l'AI può trovare tante vie per ottimizzare la relazione con i clienti.

6

ANALYTICS E INTELLIGENZA ARTIFICIALE: PERCHÉ È IMPORTANTE PER IL BUSINESS

Il supporto alle decisioni è uno degli altri fronti su cui i software di Intelligenza Artificiale possono fare la differenza. L'Osservatorio Artificial Intelligence, come anticipato, ha avuto modo di appurare che la quota maggiore del mercato italiano dell'AI si concentra proprio nell'Intelligent Data Processing, ovvero nelle tecnologie che consentono di analizzare ed estrarre informazioni dai dati.

Un altro Osservatorio del Politecnico, quello focalizzato su [Big Data & Business Analytics](#), conferma questa grande attenzione rivolta al settore del Data Management e degli Analytics, con particolare riguardo alla componente software. Nel magic quadrant 2023 di Gartner for [Analytics and Business Intelligence Platforms](#) sono in tutto 20 i vendor presi in esame e collocati in uno dei suoi 4 riquadri.

Leaders

- Microsoft
- Salesforce
- Qlik

Challengers

- Google
- Domo
- AWS
- MicroStrategy
- Alibaba Cloud

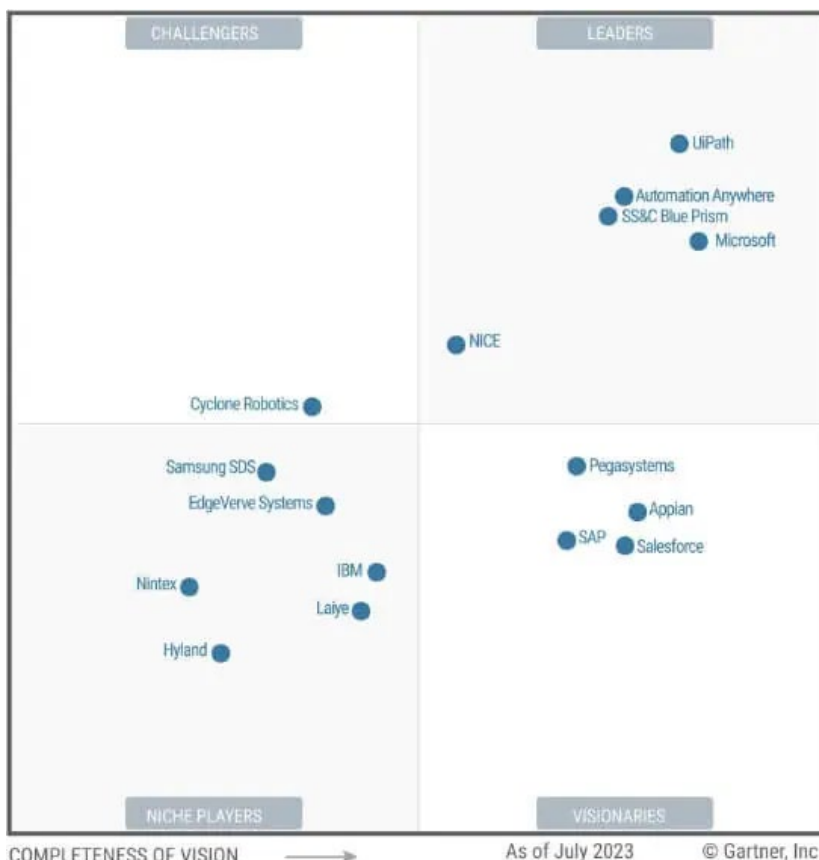
Visionaries

- Oracle
- ThoughtSpot
- SAP
- TIBCO Software
- Pyramid Analytics
- Sisense
- IBM
- SAS
- Tellius

Niche Players

- Zoho
- GoodData
- Incorta

Analytics & BI Platforms Gartner Magic Quadrant



Nel panorama non certo nuovo della Business Intelligence, l'AI svolge un duplice ruolo. Da una parte, individua i trend nei dati, riunendoli e automatizzando la raccolta delle informazioni. Dall'altra, invece, mette a disposizione degli utenti che non hanno competenze tecniche specifiche degli strumenti self-service con cui scoprire e visualizzare gli insight che occorrono loro.

7

INTELLIGENZA ARTIFICIALE: SOFTWARE OPEN SOURCE VS SOFTWARE PROPRIETARIO

Un [recente articolo di The Information](#) riportava i risultati di uno studio condotto da Ion Stoica, docente di Informatica alla Berkeley. Secondo il rapporto, l'AI Open Source sta guadagnando terreno rispetto a Google e ChatGPT in termini di prestazioni. Il che dovrebbe portare allo sviluppo di una gamma più ampia di applicazioni. Va anche detto che il software di Intelligenza Artificiale di OpenAI si fonda su un codice "aperto" che può essere usato come base per il rilascio di prodotti che incorporano l'AI generativa. **Elon Musk**, uno dei fondatori che poi ha abbandonato il progetto, in un tweet del 17 febbraio 2023 stigmatizzava: «*OpenAI è stata creata come azienda Open Source (per questo l'ho chiamata "Open" AI) e senza scopo di lucro per fare da contrappeso a Google, ma ora è diventata un'azienda Closed Source e a massimo profitto controllata di fatto da Microsoft*».

Del resto, che il confine tra software Open Source e proprietario fosse diventato labile, lo hanno dimostrato le acquisizioni di **GitHub** da parte di Microsoft e di **Red Hat** da parte di IBM. Ciò premesso, la più nota libreria di software Open Source per l'apprendimento automatico e l'Intelligenza Artificiale oggi si chiama **TensorFlow**.

8

COME GARANTIRE LA SICUREZZA DEI DATI CON IL SOFTWARE DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Che si tratti di un software AI “aperto” o proprietario, la questione della sicurezza dei dati rappresenta un tema cruciale. Prima ancora, è il **data scraping** a destare non solo perplessità, ma anche azioni legali contro chi lo effettua in modo indiscriminato.

Testate come il New York Times, la CNN e la BBC hanno deciso di impedire a OpenAI di attingere liberamente ai loro dati per allenare l’algoritmo di Intelligenza Artificiale alla base di ChatGPT. Su questa e su altre questioni sensibili si è pronunciata l’Unione europea con l’[AI Act](#), il progetto di legge che potrebbe entrare in vigore già nel 2024.

Prima normativa al mondo che cerca di regolamentare l’Intelligenza Artificiale, costituisce un quadro certo sia a favore del cittadino sia a sostegno delle imprese che intendono utilizzare l’AI per conseguire i propri obiettivi di business. Nonché un riferimento per qualsiasi fornitore di software di Intelligenza Artificiale che punta a mantenere o acquisire quote di mercato nel Vecchio Continente.

NETWORK **DIGITAL** 360

Network Digital360 è il più grande network in Italia di testate e portali B2b dedicati ai temi della Trasformazione Digitale e dell'Innovazione Imprenditoriale, con oltre 50 fra portali, canali e newsletter.

Ha la missione di diffondere la cultura digitale e imprenditoriale nelle imprese e pubbliche amministrazioni italiane e di fornire a tutti i decisori che devono valutare investimenti tecnologici informazioni aggiornate e approfondite.

Il Network è parte integrante di [Digital360HUB](#), il polo di Demand Generation di Digital360, che mette a disposizione delle tech company un'ampia gamma di servizi di comunicazione, storytelling, pr, content marketing, marketing automation, inbound marketing, lead generation, eventi e webinar.

VIA COPERNICO, 38

20125 - MILANO

TEL. 02 92852785

MAIL: MARKETING@DIGITAL4.BIZ

©ICT & Strategy

