

a cura di
Assoconsult

AI E CONSULENZA: UN INCONTRO DI SUCCESSO

**Casi pratici e approcci strategici
per l'integrazione dell'AI
nei processi aziendali**

GRUPPO **24** ORE



CONFINDUSTRIA
ASSOCONSULT

Associazione delle Imprese di Consulenza di Management

a cura di
Assoconsult

AI E CONSULENZA: UN INCONTRO DI SUCCESSO

**Casi pratici e approcci strategici
per l'integrazione dell'AI
nei processi aziendali**

GRUPPO **24** ORE

 **CONFINDUSTRIA**
ASSOCONSULT
Associazione delle Imprese di Consulenza di Management

ISBN 979-12-548-3886-0

GRUPPO  24 ORE

© 2025 – Il Sole 24 Ore S.p.A.

Sede legale e amministrativa: Viale Sarca 223 - 20126 Milano

Redazione: Viale Sarca 223 - 20126 Milano

Fotocomposizione: Emmegi Group, via F. Confalonieri 36 - 20124 Milano

Stampa: L.E.G.O. S.p.A - Via G. Galilei, 11 - 38015 Lavis (TN)

Tutti i diritti sono riservati.

I testi e l'elaborazione dei testi, anche se curati con scrupolosa attenzione, non possono comportare specifiche responsabilità dell'Editore per involontari errori e/o inesattezze; pertanto il lettore è tenuto a controllare l'esattezza e la completezza del materiale utilizzato. Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume/fascicolo di periodico dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941, n. 633. Le riproduzioni effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale possono essere effettuate a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da EDISER Srl, Società di servizi dell'Associazione Italiana Editori, attraverso il marchio CLEARedi, Centro licenze e Autorizzazioni Riproduzioni Editoriali, Corso di Porta Romana n. 108 - 20122 Milano.

Informazioni: www.clearedi.org

SOMMARIO

Prefazione di <i>Felice Chierichetti</i> »	5
Perché l'AI è diventata una priorità aziendale..... »	9
Il ruolo chiave delle società di consulenza nell'introduzione dell'AI..... »	15
Le società protagoniste delle case history aziendali..... »	21
I casi selezionati..... »	31
Le 34 storie di successo..... »	37
Lesson learned e raccomandazioni per le aziende..... »	145
Postfazione di <i>Luigi Riva</i> »	151

PREFAZIONE

di **Felice Chierichetti**, VicePresident Assoconsult - NTT DATA Italia

Sono lieto di presentare questa ricerca, frutto di un intenso lavoro di analisi e collaborazione, che esplora l'impatto trasformativo dell'Intelligenza Artificiale (AI) sul tessuto aziendale e le strategie per un'adozione di successo.

Questo volume è stato concepito per offrire una guida autorevole e pratica ai leader d'impresa che navigano nel complesso panorama della digitalizzazione, affrontando le sfide e le opportunità che l'AI porta con sé.

Desidero esprimere un sentito ringraziamento a tutte le società associate ad Assoconsult, che con la loro esperienza e i loro dati hanno contribuito in modo essenziale alla redazione delle case history.

Un ringraziamento speciale va, inoltre, al *Prof. Corrado Cerruti*, il cui prezioso contributo ha arricchito la rilevanza e l'attendibilità di questa pubblicazione.

L'AI ha cessato di essere una mera promessa tecnologica per diventare una **priorità aziendale strategica**.

Le evidenze raccolte dimostrano che l'adozione è guidata dalla prospettiva di ottenere benefici concreti e quantificabili, tra cui l'aumento della produttività, il miglioramento dei processi decisionali e una significativa riduzione dei costi operativi. Tuttavia, le analisi evidenziano anche un preoccupante divario di produttività tra l'Europa e gli Stati Uniti, legato a un persistente sottoinvestimento tecnologico. Nel contesto italiano, si osserva la coesistenza di una lenta adozione formale a livello aziendale e un vero e proprio boom nell'uso individuale di strumenti di GenAI, un fenomeno noto come "Shadow AI" che richiede una leadership capace di trasformare l'entusiasmo informale in una strategia coesa e sicura.

In questo scenario, la collaborazione con partner esterni può rivelarsi determinante.

Come illustrato nel volume, le società di consulenza svolgono un ruolo chiave nel colmare il *value gap* che spesso impedisce alle aziende di

trasformare gli investimenti in risultati concreti. Il loro contributo va oltre gli aspetti tecnologici e comprende la definizione di un piano strategico per l'introduzione dell'AI in azienda, la revisione dei modelli operativi, la costruzione di una solida governance del programma e, soprattutto, la gestione del cambiamento culturale, che rappresenta spesso l'ostacolo più significativo all'adozione su larga scala.

Le **case history** selezionate, provenienti da un'ampia raccolta di progetti, offrono un quadro concreto delle potenzialità dell'AI in diversi settori e funzioni aziendali.

Tali esempi dimostrano che l'AI può essere finalizzata a tre obiettivi principali:

- » il **miglioramento dell'efficienza operativa**, attraverso l'automazione di compiti e la riduzione di costi e tempi;
- » il **miglioramento dell'efficacia decisionale**, sfruttando la capacità dell'AI di estrarre insight predittivi da ingenti volumi di dati;
- » il **miglioramento della customer experience**, offrendo servizi altamente personalizzati e accessibili.

Il successo di questi progetti, tuttavia, dipende in larga misura dalla capacità delle aziende di affrontare sfide non meramente tecnologiche. L'analisi condotta evidenzia che la semplice introduzione di un nuovo strumento di AI non è sufficiente senza un'adeguata **riprogettazione dei processi di business**. Questa fase è cruciale per evitare che il potenziale dell'AI venga limitato dalle procedure organizzative esistenti. Le società di consulenza giocano un ruolo essenziale in questo processo, aiutando le aziende a rivedere i flussi di lavoro per integrare al meglio le nuove soluzioni.

In parallelo, si sottolinea l'importanza di investire nella **data governance**, un prerequisito fondamentale per assicurare la disponibilità di dati organizzati, affidabili e accessibili, che sono la base su cui si costruisce ogni applicazione di AI di successo.

Un'altra componente critica è lo **sviluppo di competenze interne** che permettano all'azienda di gestire in autonomia l'AI. La ricerca evidenzia che questo obiettivo non si raggiunge solo con la formazione su nuove competenze tecniche, ma anche attraverso iniziative mirate a una vera e propria trasformazione della mentalità. Il percorso di adozione dell'AI è, infatti, un profondo **cambiamento strategico, culturale e operativo**, che richiede un forte coordinamento trasversale tra le diverse funzioni

aziendali e un costante coinvolgimento del top management.

In definitiva, la ricerca evidenzia che l'AI rappresenta una profonda **trasformazione strategica, culturale e operativa** che richiede un forte coordinamento.

La partnership con una società di consulenza rende il percorso di adozione più lineare ed efficace, supportando l'azienda in ogni fase, dalla pianificazione iniziale alla gestione del cambiamento.

PERCHÉ L'AI È DIVENTATA UNA PRIORITÀ AZIENDALE

L'intelligenza artificiale (AI) ha superato la fase di sperimentazione per diventare un pilastro fondamentale della strategia aziendale globale.

Le tendenze che emergono dalla sintesi di report e ricerche condotte dai nostri associati negli ultimi 12-18 mesi indicano che i vertici aziendali considerano l'AI una priorità assoluta.

Di seguito ci focalizziamo sulle tendenze di fondo, poiché i numeri specifici delle ricerche, pur variando tra i report, esprimono un orientamento coerente.

Dalle survey a livello globale, la stragrande maggioranza dei leader C-suite sottolinea il **potenziale a lungo termine** della GenAI, mentre solo un numero esiguo la considera sopravvalutata.

Tale ottimismo si riflette nella diffusa **intenzione di investire**: la quasi totalità delle organizzazioni sta già investendo in GenAI, con una parte considerevole che lo fa a un livello significativo.

I **leader aziendali** riconoscono che si tratta di un fattore di cambiamento rivoluzionario, sebbene i leader non esecutivi mantengano un atteggiamento più cauto.

L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE TRA OPPORTUNITÀ E OSTACOLI

L'adozione dell'AI è guidata dalla prospettiva di ottenere benefici concreti e quantificabili, tra cui l'**aumento della produttività**, il **miglioramento dei processi decisionali** e una significativa **riduzione dei costi operativi**.

Nonostante tale evidente accelerazione nell'adozione a livello globale, le analisi evidenziano significative disparità geografiche e settoriali, in particolare tra l'Europa e gli Stati Uniti, e rivelano una situazione complessa e stratificata nel contesto italiano.

Il vero ostacolo, infatti, non risiede più nella tecnologia in sé, ma nella **gestione delle sfide umane e culturali**, oltre che nella modernizzazione delle infrastrutture IT.

L'adozione dell'AI è spinta dalla sua comprovata capacità di generare valore in modo misurabile e su molteplici fronti, estendendosi oltre la semplice ottimizzazione dei processi esistenti.

I principali motivatori strategici per l'implementazione dell'AI includono il miglioramento della produttività, dell'efficienza, della sostenibilità, della conformità e dell'esperienza di dipendenti e clienti.

Il beneficio più immediato è **l'aumento dell'efficienza e della produttività**.

La quasi totalità dei CEO si aspetta che la GenAI migliori materialmente la produttività. L'automazione di compiti ripetitivi e a basso valore aggiunto libera le risorse umane, consentendo loro di concentrarsi su attività più complesse e strategiche.

Le analisi suggeriscono che l'AI ha il potenziale di automatizzare una parte considerevole del tempo dei dipendenti.

Le proiezioni indicano che l'AI potrebbe contribuire in modo significativo all'economia globale, con una porzione consistente di questo valore derivante direttamente dall'aumento della produttività.

L'AI sta rivoluzionando anche i **processi decisionali aziendali**.

La sua capacità di analizzare in pochi istanti enormi volumi di dati, identificando modelli e tendenze che sarebbero altrimenti invisibili, consente alle aziende di prendere decisioni più informate e strategiche.

I dati raccolti indicano che un numero rilevante di executive concorda sul fatto che l'AI ha fornito loro insight più "azionabili" dai dati che già monitoravano. I benefici non sono solo teorici, ma supportati da casi d'uso concreti in diversi settori. L'implementazione di "agenti AI" autonomi, ad esempio, ha dimostrato di poter portare a cicli operativi notevolmente più veloci e a una significativa riduzione dei costi in funzioni mirate. Questo dimostra che l'AI non è solo uno strumento di supporto, ma un mezzo per creare un vantaggio competitivo strutturale.

Tuttavia, l'adozione dell'AI **non procede a un ritmo uniforme a livello globale**.

Le analisi evidenziano un preoccupante **divario di produttività tra Europa e Stati Uniti**, con implicazioni che vanno oltre la singola impresa e toccano la competitività a livello nazionale e continentale.

Il lavoratore europeo medio produce notevolmente meno rispetto al suo omologo statunitense, un divario che non esisteva in passato.

La principale causa di questa discrepanza è il persistente sotto investimento in tecnologia.

A conferma di ciò, la maggior parte delle grandi aziende europee non ha ancora avviato un grande investimento in AI.

Negli Stati Uniti, al contrario, l'adozione dell'AI da parte delle organizzazioni ha visto un balzo significativo e costante, riflettendo la crescente fiducia dei leader aziendali nel valore e nel ritorno sull'investimento che l'AI è in grado di generare.

La **situazione italiana** è particolarmente complessa.

I report indicano un tasso di adozione formale dell'AI da parte delle imprese piuttosto basso rispetto alla media europea. Tuttavia, altre analisi mostrano un vero e proprio boom nell'uso quotidiano degli strumenti di AI generativa da parte dei professionisti italiani, con un tasso di adozione che è quasi quadruplicato in un solo anno.

Tale discrepanza tra i dati non indica un errore, ma la **misurazione di due diversi fenomeni**:

- » l'adozione formale e strutturale di sistemi AI a livello aziendale;
- » l'uso spontaneo e individuale di strumenti di AI da parte dei dipendenti, un fenomeno noto come "Shadow AI".

L'implementazione dell'AI non è unicamente una questione tecnologica, ma una sfida profonda di **cambiamento organizzativo**.

I report più recenti evidenziano che i principali ostacoli all'adozione su larga scala non risiedono nella tecnologia stessa, ma nella sua interazione con le persone e la cultura aziendale.

La **formazione** dei dipendenti è in grave ritardo; la maggior parte dei dipendenti non ha ricevuto alcuna formazione specifica su come utilizzare l'AI generativa sul posto di lavoro.

In Italia, le analisi confermano questa lacuna, con una minoranza di dipendenti che giudica adeguata la formazione ricevuta.

Tale mancanza di preparazione crea un **divario tra le aspettative dei dirigenti e la reale capacità della forza lavoro** di utilizzare efficacemente gli strumenti a disposizione, alimentando anche una crisi di fiducia.

Sebbene un numero elevato di persone utilizzi regolarmente l'AI e creda che porterà benefici, una quota significativa rimane scettica e non è pienamente disposta a fidarsi dei sistemi di AI. La **sicurezza sul lavoro** è, inoltre, l'area in cui i dipendenti percepiscono gli impatti più negativi dall'uso dell'AI.

Per superare queste barriere, le aziende devono riconoscere che la **fiducia** non è un optional, ma un **pilastro strategico**.

Sebbene la maggior parte dei leader aziendali sia preoccupata per i rischi di sicurezza della GenAI, ritiene che il ritorno sull'investimento superi il rischio. Tuttavia, un numero esiguo di aziende ha una strategia di GenAI pienamente allineata con la propria strategia di cybersecurity.

Le analisi indicano che i veri benefici dell'AI saranno "sbloccati" solo quando saranno costruiti su una solida "fondazione di fiducia" che garantisca accuratezza, prevedibilità e tracciabilità.

Allo stesso tempo, un altro ostacolo critico è l'**infrastruttura IT**.

Le analisi sottolineano che le infrastrutture legacy ostacolano in modo significativo l'uso efficace dell'AI.

L'AI IN AZIENDA, DA STRUMENTO TECNOLOGICO AD ASSET STRATEGICO

L'intelligenza artificiale ha cessato di essere una mera promessa tecnologica per diventare un imperativo aziendale ineludibile.

I benefici in termini di aumento della produttività, riduzione dei costi e potenziamento del decision-making sono evidenti e convalidati.

Le aziende che hanno agito per prime stanno già consolidando un vantaggio competitivo che rischia di diventare strutturale e sempre più difficile da colmare.

Il divario di produttività tra l'Europa e gli Stati Uniti, legato a un cronico sotto investimento nella tecnologia, eleva l'adozione dell'AI a una questione di priorità strategica a livello continentale.

Nel contesto italiano, la coesistenza di una lenta adozione aziendale formale e una forte crescita dell'uso individuale da parte dei dipendenti rappresenta sia un'opportunità che una sfida.

La spinta spontanea "dal basso" conferma la consapevolezza e il bisogno del valore dell'AI, ma evidenzia la necessità di una leadership che trasformi questo entusiasmo informale in una strategia aziendale coesa e sicura.

La vera rivoluzione dell'AI non è di natura tecnologica, ma umana e culturale.

L'ostacolo più grande alla sua scalabilità non è la potenza di calcolo o la

complessità degli algoritmi, ma la carenza di formazione, il divario di competenze e la gestione della fiducia.

I veri benefici dell'AI si realizzeranno solo quando sarà costruita su una solida “fondazione di fiducia” che garantisca accuratezza, prevedibilità e un uso etico.

L'imperativo per i leader aziendali è ora quello di agire su tre fronti interconnessi:

- » strategia, passando da una logica di sperimentazione a una di esecuzione mirata;
- » tecnologia, modernizzando l'infrastruttura IT e abbattendo i silos di dati per garantire la disponibilità di dati di qualità, un prerequisito fondamentale per il successo;
- » cultura, investendo massicciamente nelle persone per colmare il divario di competenze e promuovendo un “equilibrio costante tra macchine e persone”.

La leadership deve, inoltre, costruire un ambiente di fiducia, implementando politiche di governance e sicurezza che affrontino le legittime preoccupazioni dei dipendenti.

In definitiva, l'AI è destinata a diventare il “cervello digitale” o il “sistema nervoso centrale” che consentirà alle imprese di operare a un livello superiore di prestazioni e consapevolezza.

La sua adozione non è più una scelta discrezionale, ma la condizione fondamentale per prosperare nel nuovo panorama competitivo.

IL RUOLO CHIAVE DELLE SOCIETÀ DI CONSULENZA NELL'INTRODUZIONE DELL'AI

Sebbene quasi tutte le aziende stiano investendo in AI, riconoscono il potenziale rivoluzionario, la maggior parte fatica a tradurre questi investimenti in risultati concreti e scalabili.

Ricerche di settore indicano che una percentuale minima delle organizzazioni si ritiene davvero matura nell'adozione di tali tecnologie, mentre molte altre restano bloccate in progetti pilota o implementazioni limitate, senza riuscire a integrare l'AI in modo pervasivo nel business.

Tale **divario tra potenziale e valore effettivo**, spesso definito “value gap”, nasce da un insieme complesso di ostacoli che non sono solo tecnologici, ma profondamente radicati nella strategia, nella governance, nei processi, nelle competenze e nella cultura aziendale. In questo scenario, il supporto di **partner capaci di fornire un approccio olistico e multidisciplinare** per colmare queste lacune e guidare le imprese in una trasformazione complessa risulta fondamentale.

LE SFIDE NELL'ADOZIONE DELL'AI

Il percorso di adozione dell'AI è disseminato di sfide significative. Una delle più citate è l'**incertezza sul ritorno economico degli investimenti (ROI)**, che per molti dirigenti rappresenta il principale ostacolo.

Spesso, le aziende investono in tecnologia senza un chiaro quadro di riferimento per la misurazione dei risultati, trasformando i progetti in costosi esperimenti anziché in iniziative di business mirate.

A questo si aggiungono la **carenza di dati proprietari di qualità** e la **difficoltà nel reperire talenti specializzati**, due elementi che costituiscono un ostacolo per molte iniziative.

Le preoccupazioni sulla qualità dei dati, sui possibili bias algoritmici e sulla sicurezza sono altrettanto pervasive.

Tuttavia, gli ostacoli più profondi sono spesso di natura **culturale e organizzativa**.

La tecnologia, infatti, non è la sfida più grande; lo è la cultura aziendale. La resistenza al cambiamento, la mancanza di una mentalità data-driven e il timore che l'AI possa sostituire il lavoro umano rappresentano barriere significative che, se non gestite, possono compromettere anche i progetti tecnologicamente più solidi.

Una delle prime e più critiche lacune che le aziende incontrano è **l'assenza di una solida governance dell'AI**.

Senza un quadro di riferimento chiaro, i progetti rischiano di procedere in ordine sparso, privi di allineamento strategico, con ruoli e responsabilità non definiti e senza controllo sui rischi. Tale vuoto espone l'organizzazione a un uso improprio della tecnologia, a decisioni distorte (bias), a violazioni della privacy e a una non conformità con le normative emergenti, come l'AI Act europeo, che richiedono trasparenza, sicurezza e supervisione umana.

Un valido partner che affianchi e supporti è in grado di colmare questo vuoto, aiutando a **creare framework di governance su misura attraverso un team di esperti** che offre un supporto concreto nella definizione di politiche, ruoli e processi decisionali, integrando linee guida etiche e di compliance fin dall'inizio.

La conoscenza di competenze aggiornate sulle normative e sulla gestione dei rischi è fondamentale, perché assicura che l'azienda possa impiegare l'AI in modo responsabile ed evitare sanzioni o danni reputazionali.

In sostanza, **un buon partner trasforma l'AI da un esperimento tecnico estemporaneo a un asset strategico** gestito, allineato agli obiettivi di business e dotato di metriche chiare per misurarne il successo.

Parallelamente, le **sfide tecnologiche** e di **gestione dei dati** rappresentano un ostacolo concreto.

Molte aziende possiedono dati di valore, ma questi sono spesso frammentati in silos, di qualità insufficiente o inaccessibili.

Dati scadenti portano inevitabilmente a modelli di AI poco accurati, una delle principali cause di fallimento dei progetti.

Inoltre, le infrastrutture IT legacy spesso non sono pronte a sostenere le esigenze computazionali avanzate.

Per tali motivi, il supporto di un partner esterno è fondamentale per un'**analisi della preparazione tecnologica dell'azienda** (AI readiness audit), che può includere piattaforme cloud scalabili, data lake e pipeline di dati robuste.

Inoltre, un partner può supportare l'**implementazione di pratiche di data governance** per assicurare la qualità e l'integrazione dei dati e, se necessario, introdurre tecniche per arricchire i dati disponibili.

Un altro contributo fondamentale è l'"operazionalizzazione" dei modelli, ovvero l'implementazione di pratiche per gestire l'intero ciclo di vita dei modelli AI, garantendo che siano riproducibili, monitorati e mantenuti in produzione in modo efficiente e sicuro.

L'adozione dell'AI non può essere un'iniziativa puramente tecnologica; al contrario, deve essere strettamente integrata nei processi di business per generare valore.

Un errore comune è adottare l'AI "perché è di tendenza", senza un business case solido o una chiara identificazione delle roadmap di implementazione e dei relativi casi d'uso a maggior impatto.

Lavorando con gli "AI decision maker", il supporto di un partner può aiutare a **definire una roadmap strategica**, identificando e prioritizzando le aree dove l'AI può apportare concretamente il massimo valore, come l'automazione di processi chiave, la personalizzazione del marketing o l'ottimizzazione della catena di fornitura.

L'approccio consigliato è spesso quello di "pensare in grande ma iniziare in piccolo" (Think big, start small).

Si parte con progetti pilota mirati per ottenere risultati rapidi (quick wins), che dimostrano il valore dell'AI e generano supporto interno. Successivamente, si estende la soluzione su scala più ampia, assicurando che l'AI non sia semplicemente "aggiunta" ai processi esistenti, ma che li ridisegni per massimizzare l'efficienza e l'innovazione.

Forse l'ostacolo più sottovalutato, ma decisivo, è quello culturale.

L'introduzione dell'AI genera cambiamenti nel modo di lavorare e può alimentare resistenze e timori tra i dipendenti, che potrebbero temere per il proprio posto di lavoro o non fidarsi delle decisioni algoritmiche. Una **cultura aziendale** non pronta può vanificare qualsiasi investimento tecnologico. L'**affiancamento nella gestione del cambiamento** risulta cruciale e si articola in diverse azioni chiave:

- » creazione di un piano di comunicazione chiaro per spiegare la visione e i benefici dell'AI, riducendo l'incertezza;
- » progettazione e implementazione di programmi di formazione, reskilling e upskilling per aumentare l'alfabetizzazione sui dati (data literacy) a tutti i livelli dell'organizzazione, preparando il personale a collaborare efficacemente con le nuove tecnologie;
- » creazione di figure chiave, come gli "AI Evangelist" o i "traduttori di AI", persone capaci di fare da ponte tra i team tecnici e le funzioni di business, garantendo che il successo dell'AI diventi un'abilità interna e auto-sostenibile.

La **carenza di competenze specialistiche** è un altro ostacolo importante che frena le ambizioni di molte aziende.

Data scientist, ingegneri del machine learning ed esperti di MLOps sono figure rare e difficili da attrarre e trattenere, specialmente per le medie imprese.

Per questo, l'affiancamento di un partner qualificato offre una soluzione immediata al problema, mettendo a disposizione **team di esperti "on-demand"** e, allo stesso tempo, supportando la crescita interna.

Questo non solo accelera l'avvio dei progetti, ma permette all'azienda di beneficiare di esperienze maturate in molteplici settori, evitando errori comuni.

Un buon partner, infatti, agisce come catalizzatore per lo sviluppo del personale interno, trasferendo conoscenza e competenze al team del cliente attraverso **coaching on the job e programmi di formazione mirati**.

Spesso, il supporto si estende alla strutturazione di un Centro di Eccellenza (CoE) interno che, al termine della collaborazione, potrà gestire e far evolvere i progetti in autonomia.

La **gestione del rischio** e della **compliance** rappresenta un'altra area critica in cui il supporto di un partner offre un valore inestimabile.

L'AI introduce nuove vulnerabilità: dai **bias** discriminatori nei modelli, ai rischi per la **sicurezza informatica**, fino alle complesse questioni di **responsabilità legale**.

Per questo, un partner di fiducia è cruciale nell'implementare un **framework di gestione del rischio** specifico per l'AI, identificando sistematicamente le potenziali minacce e definendo procedure per mitigarle. Ciò include l'adozione di pratiche per garantire la

trasparenza e la possibilità di spiegare i modelli (Explainable AI), la definizione di **policy etiche** e il supporto per la **conformità** alle normative vigenti e future.

Avere una solida “cintura di sicurezza” non solo protegge l’azienda da incidenti reputazionali e sanzioni, ma accelera anche l’adozione, poiché un management che si sente al sicuro sarà più propenso a investire e innovare.

Infine, una delle sfide più ardue è **portare i progetti AI dalla fase pilota alla piena scala industriale**, sfuggendo al cosiddetto “purgatorio dei piloti”.

Ciò che funziona in un ambiente di test controllato può fallire in produzione a causa di limiti infrastrutturali, costi di calcolo non sostenibili o complessità di integrazione con i sistemi esistenti.

È qui che un partner che affianca e supporta le aziende diventa fondamentale, aiutando a **pianificare la scalabilità fin dall’inizio**.

Quanto espresso si concretizza nella progettazione di architetture tecniche robuste e flessibili e nella previsione dell’impatto sui costi.

Inoltre, un partner può agire come program manager per l’iniziativa AI complessiva, assicurando che i vari progetti seguano linee guida comuni e che le soluzioni efficaci vengano replicate in tutta l’organizzazione, evitando sprechi e duplicazioni.

Tale approccio trasforma l’AI da un semplice esperimento locale a un vero e proprio pilastro strategico aziendale, capace di generare efficienze su vasta scala e decisioni data-driven pervasive.

CONCLUSIONE

In conclusione, l’implementazione efficace dell’intelligenza artificiale richiede molto più che la sola tecnologia: servono dati di qualità, una governance solida, processi ridisegnati, competenze adeguate e un lavoro attivo sul cambiamento culturale.

Affidarsi a un partner si rivela una scelta strategica per colmare le lacune interne, accelerare l’adozione, ridurre i rischi e massimizzare il ritorno sull’investimento.

Un partner agisce come un architetto della trasformazione, non si limita a fornire soluzioni tecnologiche.

Offre una visione integrata, metodologie collaudate e un approccio imparziale per guidare l'azienda in un percorso complesso.

Il risultato è un'adozione dell'AI più rapida, sicura e orientata al valore, che lascia un'eredità duratura: un'organizzazione non solo dotata di una nuova tecnologia, ma anche della cultura e delle capacità necessarie per continuare a innovare in modo autonomo e sostenibile. In un panorama competitivo in rapida evoluzione, tale partnership può fare la differenza tra chi rimane bloccato nella complessità e chi riesce a sfruttare pienamente l'AI come leva di crescita e vantaggio strategico.

LE SOCIETÀ PROTAGONISTE DELLE CASE HISTORY AZIENDALI

ACCENTURE

Accenture è una società leader a livello mondiale nel settore dei servizi professionali, che aiuta aziende, governi e organizzazioni a costruire il loro nucleo digitale, ottimizzare le operazioni, accelerare la crescita dei ricavi e migliorare i servizi ai cittadini, creando valore tangibile rapidamente e su larga scala.

È un'azienda guidata dal talento e dall'innovazione, con circa 791.000 persone che servono clienti in oltre 120 Paesi.

La tecnologia è al centro del cambiamento e si posiziona tra i leader mondiali in grado di contribuire a guidarlo, anche attraverso solide relazioni con l'ecosistema.

Combina una profonda conoscenza tecnologica e leadership nel Cloud, nei dati e nell'Intelligenza Artificiale con un'esperienza senza pari nei principali settori industriali, una competenza funzionale e un'offerta di servizi su scala mondiale.

L'ampia gamma di servizi, soluzioni e risorse nei settori **Strategy & Consulting, Technology, Operations, Industry X e Accenture Song**, insieme ad una cultura fondata sul concetto di successo condiviso e ad un impegno a creare valore a 360°, permette di aiutare i clienti a reinventarsi e costruire relazioni solide e durature.

Il successo viene misurato in base al valore che Accenture crea, in ottica di reciproca collaborazione, per i clienti, gli azionisti, i partner e le comunità in cui opera.

BDO

BDO è tra le principali organizzazioni internazionali di servizi professionali alle imprese, presente in 166 Paesi, con oltre 119.000 professionisti.

BDO in Italia è una realtà integrata, esistente da oltre 50 anni con circa 1.300 professionisti, di cui fanno parte le seguenti Società: BDO Italia S.p.A., BDO Tax Stp S.r.l., BDO Law Sta S.r.l., BDO Advisory Services S.r.l., BDO InTech S.r.l., BDO Trade & Customs S.r.l.

Offre servizi professionali integrati di **Audit & Assurance, Advisory, Tax e Law**, garantendo la copertura del territorio nazionale grazie ad una struttura integrata e capillare.

BDO Advisory Services S.r.l. offre servizi di consulenza e supporto ad aziende pubbliche e private nei seguenti ambiti: **Digital Consulting & Transformation, Risk & Compliance, Sustainability, Corporate Finance, Business Services Outsourcing.**

In particolare, supporta i propri clienti ad affrontare con successo le sfide presenti e future, accompagnando le Imprese e le Pubbliche Amministrazioni in importanti programmi di trasformazione digitale, sviluppando strategie su misura attraverso l'implementazione di soluzioni pratiche e innovative, mirate a valorizzare al meglio le risorse disponibili.

Caratterizzati da una cultura innovativa e dinamica, la società offre soluzioni agili, responsabili, sostenibili ed efficaci in linea con i più elevati standard qualitativi e nel rispetto delle normative vigenti che supportino i clienti - pubblici e privati - nel loro percorso di crescita. BDO mette a disposizione dei propri clienti gruppi di lavoro multidisciplinari, con expertise verticali in Digital Strategy & Consulting, Digital Transformation & AI, con profonda e comprovata conoscenza e competenza di settore e di mercato.

Inoltre, BDO, grazie alla sua presenza globale, si avvale del BDO Global Center of Excellence, un team specializzato di professionisti a livello globale con una consolidata esperienza, in grado condividere competenze e know-how maturati in contesti internazionali, mettendo a fattor comune benchmark internazionali e best practice adottate con successo in altri Paesi, e contribuendo così ad elevare gli standard qualitativi e l'efficacia delle soluzioni proposte.

Le competenze della società spaziano dall'automazione dei processi aziendali (RPA, Intelligent Process Automation) all'analisi avanzata dei dati (Big Data, Machine Learning, AI generativa), fino alla progettazione di modelli predittivi e soluzioni di AI etica e responsabile.

Le aree di eccellenza includono:

- » **AI Strategy & Governance:** definizione di roadmap e framework di governance per un'adozione responsabile e sicura dell'AI;
- » **Data & Predictive Analytics:** costruzione di modelli analitici per ottimizzare decisioni, prevenire rischi e anticipare i trend di mercato;
- » **Generative AI & Conversational AI:** sviluppo di applicazioni basate su Large Language Models e assistenti virtuali avanzati per migliorare la customer experience e i processi interni;
- » **AI for Compliance & Risk Management:** utilizzo dell'AI per rafforzare i sistemi di controllo interno, di monitoraggio normativo e di cybersecurity.

BDO è inoltre in possesso delle seguenti Certificazioni: ISO 9001/2015 “Quality Management System Standard”, ISO/IEC 27001:2022 “Information Security Management Systems”, ISO 30415:2021 “Diversity & Inclusion” e UNI/PdR 125:2002 “Parità di genere nelle imprese”.

BEARINGPOINT

BearingPoint - con 47 sedi in 24 Paesi (tra cui Francia, Germania, Italia, Regno Unito, Svizzera, Cina, Stati Uniti, Singapore e Emirati Arabi Uniti), 224 Partner a livello globale e due filiali italiane a Milano e Torino - è una società di consulenza manageriale e tecnologica indipendente con radici europee e portata globale.

L'azienda opera in tre business unit: **Consulting**, **Products** e **Capital**.

L'area Consulting offre servizi di consulenza con un chiaro focus su aree di business selezionate.

L'area Products fornisce soluzioni digitali guidate dalla proprietà intellettuale e servizi per gestire processi critici all'interno del business.

L'area Capital fornisce servizi a supporto di fusioni, acquisizioni e transazioni.

I clienti di BearingPoint includono molte aziende e organizzazioni leader a livello mondiale.

L'azienda ha una rete di consulenza globale di oltre 10.000 persone e supporta clienti in più di 70 paesi, impegnandosi con loro per ottenere un successo misurabile e sostenibile.

BearingPoint è una B Corporation certificata che soddisfa elevati standard di impatto sociale e ambientale.

BIP S.P.A.

BIP S.p.A. (acronimo di Business Integration Partner), fondata in Italia nel 2003, è una delle principali società multinazionali di consulenza e impiega oltre 4.500 professionisti.

Ha la sua sede principale a Milano e opera in altri 13 Paesi: Italia, Spagna, Svizzera, Uk, Portogallo, Austria, Belgio, Cile, Colombia, Brasile, Stati Uniti, Turchia, Emirati Arabi Uniti.

I suoi professionisti offrono servizi di **consulenza direzionale e business integration**, seguono le aziende nei processi di ricerca e adozione di soluzioni tecnologiche disruptive.

L'impegno di BIP è a lungo termine. Fin dagli esordi la società è stata determinata a guardare ben oltre il trimestre successivo e a creare attività sostenibili per la propria gente, i propri partner e tutti coloro che li circondano. E aiuta i propri clienti a fare lo stesso.

Crede in una crescita economica sostenibile e inclusiva che valorizzi il pianeta e lo preservi per le generazioni presenti e future.

La promozione dell'innovazione, sia interna che esterna, è l'agente abilitatore del cambiamento. Questa è la convinzione di BIP, che punta alla continua capacità di evolversi insieme ai differenti attori del sistema economico.

La chiave del successo è semplice: puntare all'eccellenza dei servizi con un approccio etico e leale nei confronti dei clienti, trovando sempre soluzioni innovative per problemi tradizionali.

DELOITTE

Deloitte è tra le più grandi realtà nei servizi professionali alle imprese in Italia, dove è presente da circa 100 anni.

I servizi sono offerti da diverse società e studi specializzati in singole aree professionali, tra loro separati e indipendenti, ma tutti parte del network Deloitte.

Con circa 14.000 persone distribuite in 24 sedi su tutto il territorio nazionale, Deloitte assiste oltre 12.000 clienti grazie a un approccio multidisciplinare, all'elevata qualità del servizio e a una presenza capillare.

Crede nel potenziale delle nuove generazioni e nella parità di genere: oggi, il 50% della realtà di Deloitte ha meno di 30 anni e il 43% è rappresentato da donne.

Investe costantemente nella crescita delle persone, con oltre 600.000 ore di formazione erogate all'anno. Il network in Italia conta 534 Partner.

Deloitte offre servizi di **Audit & Assurance, Technology & Transformation, Strategy, Risk & Transactions Advisory e Tax & Legal** a clienti del mondo pubblico e privato appartenenti a molteplici settori. Grazie a un network di società presenti in oltre 150 Paesi, Deloitte si avvale di competenze internazionali e di una profonda conoscenza del territorio locale per aiutare i clienti a raggiungere i propri obiettivi di business.

I professionisti di Deloitte, oltre 460.000 in tutto il mondo, si impegnano a rappresentare uno standard di eccellenza. Ciò che li unisce è una cultura che promuove l'integrità, la costante attenzione al mercato e ai clienti, l'impegno verso i colleghi e la valorizzazione delle differenze. Questo modello multidisciplinare consente a Deloitte di avvalersi del talento di professionisti provenienti da ogni parte del mondo, identificando le competenze ideali per ciascun progetto, e permette di collaborare tra Paesi e diverse aree di servizio, per raggiungere un unico obiettivo: risolvere i problemi più complessi e sfidanti dei clienti. L'approccio poliedrico e inclusivo di Deloitte è uno dei più grandi punti di forza della società di consulenza.

Le persone che lavorano in Deloitte provengono da ogni ceto sociale e da ogni angolo del mondo, e portano con sé una straordinaria varietà di capacità, esperienze e background.

Quello che li unisce è il modo di lavorare, guidati da uno scopo comune: *make an impact that matters*.

Creando un ambiente internazionale collaborativo, dove i migliori professionisti possono esprimersi, Deloitte offre il miglior servizio possibile ai clienti.

EY

EY-Parthenon è la divisione globale di **consulenza strategica** di EY. Supporta aziende, fondi di Private Equity e istituzioni nella definizione

e implementazione di strategie e operazioni di M&A, integrando le competenze multidisciplinari di EY.

Con oltre 25.000 professionisti in **Strategy and Transactions** e una rete globale di 400.000 esperti in 150 Paesi, EY-Parthenon offre soluzioni concrete e misurabili per affrontare le grandi trasformazioni, anche tecnologiche, con un approccio operativo, concreto e orientato ai risultati.

KPMG

Inspire Confidence. Empower Change.

KPMG è uno dei principali Network di servizi professionali alle imprese, leader nella revisione e organizzazione contabile, nella consulenza manageriale e nei servizi fiscali, legali e amministrativi.

Il network KPMG, attivo in 142 Paesi del mondo con circa 275 mila risorse, nell'ultimo anno fiscale ha ottenuto ricavi aggregati a livello globale pari a 38,4 miliardi di dollari.

In Italia KPMG è presente da oltre 65 anni con 25 sedi sull'intero territorio nazionale, da Bolzano a Palermo, e può contare sull'esperienza e sulle competenze di circa 7.000 professionisti, con ricavi aggregati pari a 990 milioni di euro.

Con quasi 8 mila aziende clienti ed un portafoglio completo di servizi che risponde alle necessità del mercato nazionale e internazionale, il Network KPMG è riconosciuto dal mercato come la più importante piattaforma di servizi professionali alle imprese in Italia, dall'**Audit&Assurance** all'**Advisory**, dal **Tax&Legal** all'**Accounting**.

I principali driver strategici di KPMG sono tre: la Digital Transformation, l'attrazione dei Talenti, i fattori Esg.

In uno scenario in continua trasformazione, KPMG continua a dettare il ritmo per la trasformazione digitale e l'innovazione, con un particolare focus sui cambiamenti organizzativi e tecnologici, che consentono alle imprese di crescere e rimanere competitive.

In Italia, KPMG supporta e sostiene la creazione di ecosistemi dell'innovazione, sfruttando tutti i nuovi paradigmi ICT per progettare e implementare piattaforme abilitanti per il business aziendale: D&A, Business Intelligence, Artificial Intelligence, RPA, Cloud

Transformation, Internet of Things, piattaforme avanzate ERP.

Un approccio integrato che combina conoscenze specifiche, competenze funzionali e tecnologiche, alleanze strategiche con i principali player del settore e investimenti in Intelligenza Artificiale.

Per valutare con attenzione i rischi e i benefici dell'Intelligenza Artificiale, KPMG ha sviluppato l'approccio "Trust in AI".

L'intelligenza artificiale sta trasformando il modo di lavorare e l'offerta dei servizi, ma per favorirne l'adozione le persone devono avere fiducia che venga sviluppata e utilizzata in modo responsabile e affidabile.

LUTECH

Il Gruppo Lutech, leader in Italia e player europeo del digitale e dell'AI, progetta, realizza e gestisce soluzioni per la **trasformazione digitale**, l'**innovazione** e la crescita di aziende e Istituzioni, grazie ad una conoscenza approfondita dei processi specifici delle diverse industry. Nati nel 2001 con un'idea precisa: far vincere ai clienti le sfide di un mondo che cambia giorno dopo giorno.

Nel 2021, con la acquisizione da parte dai fondi gestiti da Apax, tra le principali società globali di Private Equity, specializzata negli investimenti ICT, la vocazione di Lutech si conferma e rafforza.

Con oltre 5.500 professionisti e un volume d'affari per circa 1 miliardo di euro, il Gruppo Lutech guida il cambiamento attraverso un percorso end-to-end in cui business consulting, execution e governance massimizzano i risultati delle aziende, per un'offerta completa ed integrata.

Per evolvere e trasformare è necessario un nuovo modo di interagire e connettere persone, dati e tecnologie.

Lutech espande e aggiorna la propria offerta di soluzioni e servizi, grazie ad acquisizioni strategiche e investimenti continui in persone, piattaforme e aree geografiche.

MERCER

Mercer è leader globale nell'aiutare i clienti a realizzare i loro obiettivi di investimento, ridefinire il mondo del lavoro e promuovere

piani di benefit e di regimi pensionistici per i dipendenti.

Mercer è un business di Marsh McLennan (NYSE: MMC), la principale azienda al mondo di servizi professionali per la **gestione del rischio**, la **strategia** e il **capitale umano**, al fianco di clienti in oltre 130 Paesi attraverso quattro aziende: Marsh, Guy Carpenter, Mercer e Oliver Wyman.

Con un fatturato annuo di 24 miliardi di dollari e più di 90.000 colleghi, Marsh McLennan aiuta aziende pubbliche e private a costruire il futuro facendo leva sul potere della prospettiva.

Per maggiori informazioni, è possibile visitare il sito marsh.com e seguire la società su LinkedIn e X.

NTT DATA

Ntt Data è leader mondiale riconosciuto nell'innovazione di servizi tecnologici e business, con un fatturato superiore ai 30 miliardi di dollari.

Supporta il 75% delle società presenti nella classifica Fortune Global 100 delle più grandi aziende del mondo e si impegna per il successo dei clienti attraverso l'innovazione, l'ottimizzazione e la trasformazione digitale.

Come società Global Top Employer conta su una presenza globale in oltre 50 paesi e una rete internazionale di aziende partner e start-up. I servizi comprendono, tra gli altri, servizi di consulenza aziendale e tecnologica, data intelligence e Intelligenza Artificiale, nonché di sviluppo, implementazione e gestione di applicativi, infrastrutture e connettività.

È, inoltre, uno dei principali fornitori di infrastrutture digitali e di Intelligenza Artificiale al mondo.

Ntt Data fa parte di NTT Group, che investe oltre 3,6 miliardi di dollari ogni anno in ricerca e sviluppo per aiutare organizzazioni e società a muoversi con fiducia e sostenibilità verso il futuro digitale.

Ntt Data è presente in Italia con oltre 6000 dipendenti a Milano, Roma, Torino, Genova, Bologna, Treviso, Padova, Pisa, Napoli, Cosenza, Bari e Salerno.

PWC ITALIA

L'obiettivo di PwC è quello di creare fiducia nella società e dare risposte innovative a problematiche complesse.

PwC è presente in 25 uffici in Italia con oltre 9.000 professionisti impegnati a garantire la qualità dei servizi fiscali, legali, di revisione contabile e di consulenza organizzativa e strategica.

PwC offre una vasta gamma di servizi in modo integrato e multidisciplinare.

La vera forza di PwC è quella di saper abbinare la conoscenza dei mercati locali ad un'organizzazione di respiro globale.

Con oltre 370.000 persone in 149 Paesi, è uno dei più grandi network al mondo di servizi professionali.

Nel 2024 PwC Italia ha inaugurato il PwC Tech Innovation Center di Trento, un centro di eccellenza che supporta la trasformazione digitale delle imprese nell'adozione di nuove tecnologie e soluzioni di GenAI.

QINTESI

Qintesi è una società di consulenza con oltre 400 professionisti, specializzata in Management Consulting e System Integration.

Propone soluzioni innovative basate su piattaforme leader come SAP, Google Cloud e Anaplan, supportando grandi gruppi e PMI nella trasformazione digitale dei principali processi di business, proponendo soluzioni "verticali" per specifiche industry e dedicate alla gestione dei principali processi di business: **extended supply chain, manufacturing, digital finance**.

È presente con uffici a Bergamo (HQ presso il Kilometro Rosso), Milano, Roma, Venezia, Mantova e Brescia.

STRATEGIC MANAGEMENT PARTNERS

Strategic Management Partners è una società di management consulting.

L'obiettivo è quello di incrementare il valore dei clienti coniugando

risultati concreti con strategie innovative e creative per raggiungere differenziali competitivi difendibili e sostenibili nel tempo.

La filosofia di approccio di Strategic Management Partners è di mettere il cliente al centro dell'ecosistema aziendale per ottimizzare la customer experience e reingegnerizzare i processi interni ottimizzandone efficacia ed efficienza.

Strategic Management Partners opera da anni sia con grandi aziende italiane e multinazionali sia con le PMI italiane. Il team di Strategic Management Partners è formato da 250 consulenti e specialisti, coprendo tutto il territorio nazionale con 5 sedi in Italia: Milano, Roma e Napoli, Verona, Genova.

Lavora principalmente su quei settori in cui le aziende hanno un rapporto continuativo con i propri clienti (abbonamenti, servizi a consumo e singoli acquisti), gestiscono molteplici canali di contatto con il cliente (diretti ed indiretti) e vivono un'era di estrema turbolenza (endogena ed esogena).

Strategic Management Partners crede nell'innovazione continua ed accompagna i clienti in percorsi end to end, dalla strategia, all'execution, fino al raggiungimento dei risultati prefissati.

Le caratteristiche distintive di Strategic Management Partners sono:

- » **autonomia** - la società è controllata dai partner e non dipende da nessun gruppo economico e finanziario;
- » **indipendenza** - la società non ha alcun accordo o partnership con altri soggetti. Questo garantisce ai clienti autonomia di valutazione e giudizio;
- » **innovazione** - gli esperti individuano i metodi e le tecnologie più innovative sviluppate nel contesto internazionale e le interpretano adattandole ai clienti italiani;
- » **personalizzazione** - l'analisi e la soluzione dei problemi viene perseguita in base alle reali necessità del cliente con un approccio personalizzato ad hoc;
- » **integrazione** - i consulenti, conoscendo le esigenze dell'area ICT, del business e delle funzioni corporate, facilitano l'integrazione dei differenti obiettivi.

I CASI SELEZIONATI

Nel primo semestre del 2025 Assoconsult ha raccolto tra le società di consulenza sue associate oltre 100 casi di progetti legati all'Intelligenza Artificiale, progetti che coprono tutti i settori dell'economia e tutte le funzioni aziendali.

I progetti sono stati svolti in maggioranza presso clienti di grandi dimensioni, ma, date le caratteristiche di flessibilità e di scalabilità dell'AI generativa, non mancano casi portati avanti in realtà di medio-piccole dimensioni.

Alcuni di questi progetti sono in una fase iniziale di prima sperimentazione, a livello di Proof-of-Concept, mentre molti altri sono in fase di produzione e le imprese li stanno già adottando nei loro processi di business.

Tra questo centinaio di casi ne sono stati **selezionati 34** con l'obiettivo di fornire un quadro sintetico in grado di evidenziare la varietà di casi d'uso in cui l'Intelligenza Artificiale può essere utilizzata.

Ciò in linea con l'obiettivo di fornire un riferimento a quelle imprese che stanno valutando se e come sperimentare l'Intelligenza Artificiale nei loro processi aziendali.

Come di seguito riportato, la maggior parte dei progetti si concentra nei **tre settori economici** che in Italia maggiormente acquistano **servizi di consulenza**:

- » **il manifatturiero;**
- » **i servizi finanziari;**
- » **la pubblica amministrazione.**

Nello specifico, le schede di progetto riportate iniziano con sei casi sul *manifatturiero* e sette casi sui *servizi finanziari*.

In chiusura sono riportati tre casi relativi all'ambito della *sanità e life sciences* e sette casi sul *settore pubblico*.

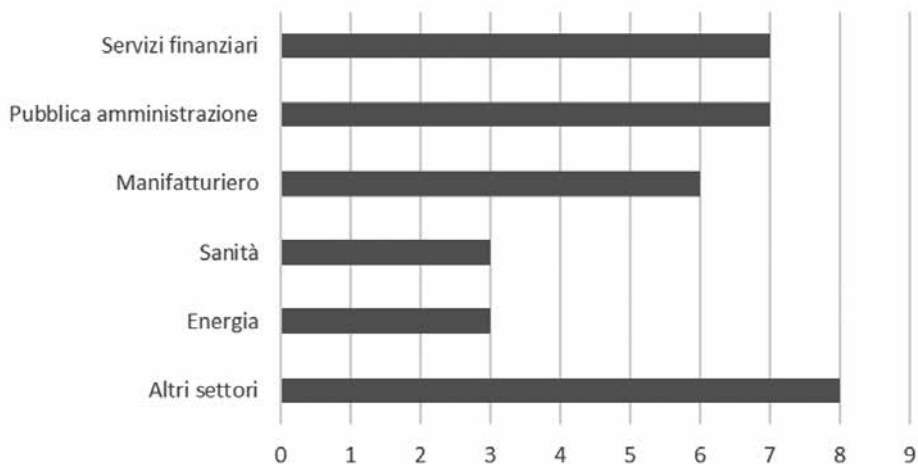
Nel mezzo vengono presentati due o tre casi in ognuno degli altri settori chiave del terziario: *energia & utilities, telecomunicazioni e media, retail e largo consumo, trasporti e logistica*.

Sono anche stati inseriti due casi relativi a soluzioni di Intelligenza Artificiale che possono essere utilizzate in *più settori*.

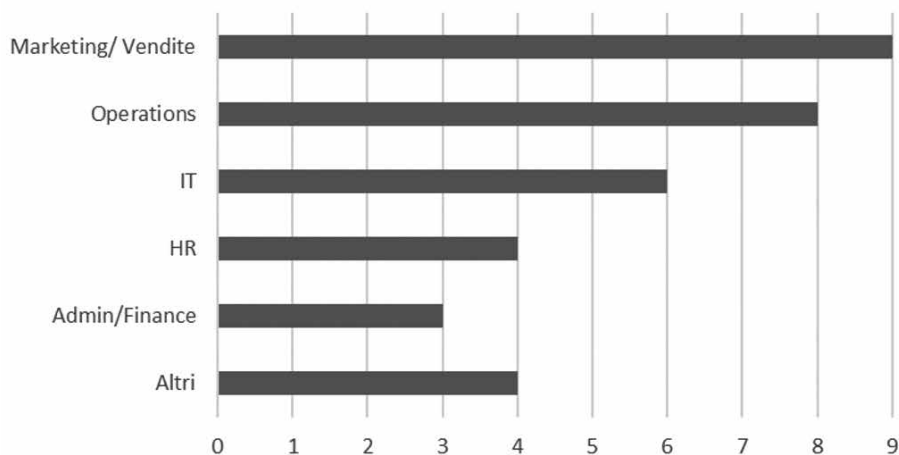
Elenco delle schede progettuali selezionate

Progetto Manifatturiero – 1	Predictive Maintenance with AI
Progetto Manifatturiero – 2	AI-Powered Sourcing for Automotive OEMs
Progetto Manifatturiero – 3	Boosting Shopfloor Productivity with AI Assistance
Progetto Manifatturiero – 4	Transforming HR with AI-Driven Role & Skill Mapping
Progetto Manifatturiero – 5	AI-Powered Knowledge Access for Smarter Sales
Progetto Manifatturiero – 6	AI-Driven Recall Planning for Automotive Operations
Progetto Servizi Finanziari – 1	GenAI for Competitive Intelligence in Finance
Progetto Servizi Finanziari – 2	From Static to Smart: AI Transforms Business Planning
Progetto Servizi Finanziari – 3	GenAI for Smarter Claims Management
Progetto Servizi Finanziari – 4	From Vision to Value: AI for Banking Innovation
Progetto Servizi Finanziari – 5	AI-Driven Assessment for Scalable Talent Development
Progetto Servizi Finanziari – 6	AI-Powered Product Recommendations for Banking
Progetto Servizi Finanziari – 7	Boosting Insurance Sales Efficiency with AI
Progetto Energia e Utilities – 1	Transforming Customer Service with Generative AI
Progetto Energia e Utilities – 2	AI-Driven Knowledge Hub for Employees
Progetto Energia e Utilities – 3	Voice-Enabled AI for Safer Field Operations
Progetto Telecomunicazioni e Media – 1	Smarter Customer Service with Generative AI
Progetto Telecomunicazioni e Media – 2	Smarter Choices with AI in Complex Portfolios
Progetto Retail e Largo Consumo – 1	Smarter SAP Support with AI Virtual Assistance
Progetto Retail e Largo Consumo – 2	Understanding Digital Customers with AI
Progetto Retail e Largo Consumo – 3	AI-Powered Retail Experience
Progetto Trasporti e Logistica – 1	AI-Driven Insights into Employee Experience
Progetto Sanità e Life Sciences – 1	AI-Powered Call Management for Operational Excellence
Progetto Sanità e Life Sciences – 2	AI-Powered Imaging for Diagnostic Precision
Progetto Sanità e Life Sciences – 3	Predictive Insights into Patient Journeys with AI
Progetto Pubblica Amministrazione e Servizi Pubblici – 1	AI-Driven Employee File Automation
Progetto Pubblica Amministrazione e Servizi Pubblici – 2	AI-Driven Funding Matchmaking for Universities
Progetto Pubblica Amministrazione e Servizi Pubblici – 3	Streamlining Tender Document Creation through AI
Progetto Pubblica Amministrazione e Servizi Pubblici – 4	Streamlining PEC Workflows through AI
Progetto Pubblica Amministrazione e Servizi Pubblici – 5	AI-Powered Forecasting for Citizen Demand
Progetto Pubblica Amministrazione e Servizi Pubblici – 6	AI Virtual Assistant for Smarter City Access
Progetto Pubblica Amministrazione e Servizi Pubblici – 7	AI-Powered Search for Marine Monitoring Archives
Soluzioni Multisetore – 1	Simplifying Purchase Requests with Generative AI
Soluzioni Multisetore – 2	Generative AI for Smarter, Human-Centric Workflows

Distribuzione settoriale (34 casi)



Distribuzione funzionale



I casi scelti permettono di dare chiara evidenza delle potenzialità dell'Intelligenza Artificiale nelle **diverse funzioni aziendali**.

Nove dei casi presentati sono relativi all'area *marketing e vendite*, dove gli strumenti di AI permettono una flessibilità e un livello di personalizzazione decisamente superiori a quelli raggiungibili con strumenti digitali "tradizionali".

È questo, ad esempio, quanto si riscontra nei **progetti 5 e 6** del settore *manifatturiero*, che guardano a “*AI-Powered Knowledge Access for Smarter Sales*” e “*AI-Driven Recall Planning for Automotive Operations*”, oppure nei **progetti 2 e 3** in ambito *retail e largo consumo*, dove gli strumenti sono finalizzati a “*Understanding Digital Customers with AI*” e all’“*AI-Powered Retail Experience*”.

Nelle pagine successive si trovano anche otto casi nell’area delle *operations* e sei casi relativi all’*information technology*, due ambiti dove l’Intelligenza Artificiale è in grado di supportare significativi progetti di innalzamento dell’efficienza operativa.

Relativamente all’ambito *operations* si tratta, ad esempio, del:

- » **progetto 1** nel settore *manifatturiero* “*Predictive Maintenance with AI*”;
- » **progetto 3** su *energia e utilities* “*Voice-Enabled AI for Safer Field Operations*”.

Si sono invece occupati di un ambito più strettamente IT il:

- » **progetto 4** nei *servizi finanziari* “*From Vision to Value: AI for Banking Innovation*”;
- » **progetto 5** in ambito *pubblica amministrazione* “*AI-Powered Forecasting for Citizen Demand*”.

Per il completamento del quadro sono stati anche inseriti progetti in ambito *amministrazione e finanza, risorse umane* e, più in generale, nelle attività di *back office*.

Non manca anche un caso di uno strumento AI che può essere utilizzato per un’efficace gestione della documentazione in tutte le aree aziendali.

GLI OBIETTIVI: L’AI PER LE IMPRESE

L’insieme dei casi selezionati permette di fornire esempi concreti su come l’utilizzo dell’Intelligenza Artificiale possa essere finalizzato a tre grandi obiettivi:

- » **miglioramento del livello di efficienza operativa**, dove le aziende adottano l’AI per ridurre tempi, costi e difetti di attività precedentemente svolte in modo manuale;
- » **miglioramento dell’efficacia decisionale**, dove le aziende fanno leva

sulla capacità dell'Intelligenza Artificiale di estrarre insight dai dati, così da migliorare le loro capacità predittive e costruire processi decisionali maggiormente data-driven;

- » **miglioramento della customer experience**, dove le aziende grazie all'AI riescono ad aumentare la qualità e il livello di personalizzazione del servizio offerto.

In alcuni casi il progetto di AI è andato oltre gli specifici obiettivi operativi delle tre aree elencate, per qualificarsi come **leva di trasformazione complessiva** delle procedure organizzative e come **catalizzatore per il lancio di nuovi modelli di business**.



LE 34 STORIE DI SUCCESSO

Predictive Maintenance with AI



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



- ✓ **Operations / Produzione**
- ✓ **R&D e Innovazione Prodotti**



Esigenza di business del cliente

In uno scenario di mercato sempre più competitivo, la gestione delle risorse operative si confronta con criticità strutturali: la **manutenzione reattiva**, caratterizzata da fermi macchina non pianificati e costi d'emergenza, incide in modo significativo sulla redditività complessiva e compromette la **soddisfazione del cliente**. Il cliente, in particolare, subiva l'impatto di questi fattori, riscontrando un'erosione dei margini e un danno reputazionale derivante da inefficienze operative.

La transizione da un modello di reazione a uno di **previsione** si è pertanto configurata come una **necessità strategica improrogabile**: l'obiettivo primario era anticipare proattivamente i guasti, ottimizzare l'allocazione delle risorse tecniche e garantire un livello di servizio che migliorasse la **disponibilità delle attrezzature**, riducendo al contempo i costi operativi associati a interventi correttivi non programmati. Questa evoluzione mirava a trasformare la **manutenzione** da un onere finanziario a un **asset strategico** per l'azienda.

A tal fine, l'implementazione di soluzioni di **intelligenza artificiale (AI)** si è rivelata la **tecnologia abilitante** per eccellenza: la sua capacità di analizzare **volumi massivi di dati eterogenei** in tempo reale, identificando correlazioni e pattern complessi inaccessibili ai metodi tradizionali, ha permesso di generare previsioni accurate sui potenziali guasti.

Tale approccio ha consentito di trasformare la manutenzione da un centro di costo ad un **vantaggio competitivo**, permettendo interventi mirati e tempestivi che hanno migliorato l'efficienza e la produttività.



Intervento realizzato

Il progetto ha integrato in modo sinergico competenze avanzate di data engineering, intelligenza artificiale e cloud computing, seguendo una metodologia collaborativa e agile che ha garantito un allineamento strategico con gli obiettivi di business e un'adozione efficace della soluzione.

- **Progettazione dell'Architettura Cloud**: architettura cloud **scalabile e enterprise-grade** per l'acquisizione, la gestione e l'analisi dei dati sensoristici, garantendo la capacità di processare volumi massivi ed eterogenei con performance e sicurezza ottimali, fondamentali per una gestione dati efficiente.
- **Sviluppo del Modello Predittivo AI**: attraverso l'uso di tecniche avanzate di machine learning e deep learning, è stato sviluppato un modello predittivo innovativo, progettato per identificare pattern complessi e prevedere guasti imminenti, abilitando un approccio **strategico** alla manutenzione.

- **Ottimizzazione e Validazione delle Performance:** le performance del modello sono state valutate in modo rigoroso utilizzando metriche di business specifiche, con cicli di fine-tuning iterativi che hanno permesso di massimizzare l'affidabilità predittiva e ridurre i falsi positivi, garantendo l'efficacia operativa della soluzione.
- **Deployment Continuo e Monitoraggio:** la soluzione è stata rilasciata su una piattaforma cloud con un approccio di deployment continuo, assicurando la **stabilità sistemica** e la capacità di aggiornarsi dinamicamente sulla base dei nuovi pattern emergenti, supportando un **Time-to-Market di 6 mesi**.

La soluzione sviluppata ha trasformato radicalmente l'approccio alla manutenzione da un modello reattivo e oneroso ad uno predittivo e strategico, abilitando decisioni data-driven che hanno ottimizzato le risorse e ridotto il downtime.

Ciò ha portato ad un significativo **incremento del ROI** e ad un **miglioramento** sostanziale della **customer satisfaction** finale, grazie a servizi più affidabili e tempestivi.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE



✓ **Machine Learning (ML):** modelli predittivi, classificazione, analisi prescrittiva, forecasting



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO



✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**

Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici

✓ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**

Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha guidato la progettazione e lo sviluppo di una soluzione AI end-to-end, supervisionando l'intero intervento in stretta collaborazione con il dipartimento IT del cliente.

Il monitoraggio rigoroso dei KPI, la verifica del ROI e l'ottimizzazione continua hanno garantito la piena diffusione dei benefici e l'implementazione di best practice sostenibili.

Tale partnership strategica si estende ben oltre la semplice consegna tecnologica, mirando ad una trasformazione organizzativa duratura e profonda.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI



✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**

Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse

BENEFICI OTTENUTI

- **RIDUZIONE DEI COSTI**
Diminuzione dei costi operativi, di produzione, di gestione o del personale
- **MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE E DELLA CUSTOMER SATISFACTION**
Maggiore rapidità e qualità nel servizio al cliente, interazioni personalizzate, incremento della loyalty
- **SUPPORTO ALLE DECISIONI E MAGGIORE REATTIVITÀ AL CAMBIAMENTO**
Decisioni più rapide e informate, insight predittivi, maggiore capacità di adattamento a scenari mutevoli
- **INNOVAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI PRODOTTI / SERVIZI**
Introduzione di soluzioni innovative, lancio di nuovi prodotti o servizi abilitati dall'AI

Una **rivoluzione operativa** attraverso la **previsione guasti con 7+ giorni di anticipo**, con conseguente drastica **riduzione dei downtime** e dei **costi di manutenzione**. Ciò si traduce in una **experience superiore**, garantita da un servizio affidabile e proattivo e in **innovazione concreta** tramite l'implementazione di **modelli predittivi enterprise-grade**.

Il **potenziamento del decision-making**, derivato da un'**accuratezza predittiva superiore**, trasforma l'organizzazione in un **sistema reattivo e data-driven**, assicurando un **vantaggio competitivo misurabile**.



Lesson learned

- **Collaborazione strategica e infrastruttura scalabile:** il successo del progetto è stato guidato da una stretta collaborazione tra i team tecnici e di business.
L'implementazione di un approccio iterativo ha permesso un affinamento progressivo dei modelli predittivi.
L'infrastruttura cloud scalabile ha supportato l'elaborazione efficiente di volumi massivi di dati sensoristici, trasformando i dati grezzi in insight operativi.
- **Gestione della qualità dei dati:** la sfida più grande è stata la gestione di dati complessi ed eterogenei, caratterizzati da formati diversi e qualità variabile.
È stato implementato un processo robusto di data cleaning e normalizzazione, integrato con criteri di etichettatura chiari. Questo approccio ha trasformato i dati da ostacolo a un asset strategico fondamentale.

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

La roadmap evolutiva prevede lo **sviluppo di un agente AI intelligente per il supporto in tempo reale ai tecnici**. L'agente sfrutterà una knowledge base completa per fornire suggerimenti operativi personalizzati, con l'obiettivo di migliorare l'efficacia degli interventi e ridurre i tempi di risoluzione.

La chiave del successo nella manutenzione predittiva risiede nell'equilibrio tra sofisticazione tecnologica e praticità operativa. Non basta prevedere i guasti, è essenziale che gli insight generati si traducano in valore tangibile, migliorando i processi esistenti e amplificando le competenze umane.

AI-Powered Sourcing for Automotive OEMs



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



✓ **Operations / Produzione**

✓ **Supply Chain / Logistica**



Esigenza di business del cliente

In un contesto di **mercati competitivi** e di volumi in forte crescita, la **gestione della supply chain** di un OEM Automotive nel settore Luxury presentava criticità significative legate alla **sourcing strategy** per una commodity tecnologica cruciale. Sebbene il cliente disponesse di una solida base di know-how interno e di un network di fornitori consolidati, la necessità di mitigare rischi e rafforzare la catena di approvvigionamento si è rivelata una priorità strategica per garantire la continuità operativa e l'espansione del business.

Il progetto è stato concepito per avviare una trasformazione della strategia di sourcing, passando da un approccio consolidato ad uno proattivo e basato sui dati tramite strumenti di **AI Scouting**.

La metodologia ha previsto una **mappatura dettagliata del mercato e dei player europei**, focalizzandosi non solo sul settore Automotive ma anche su altri ambiti industriali che impiegano tecnologie e materiali affini. Questo processo ha incluso la raccolta di **informazioni sui trend di mercato**, l'analisi delle **operazioni di M&A** e la valutazione delle performance dei fornitori.

Il risultato del progetto è stato la definizione di una **strategia di sourcing** robusta e data-driven, che ha permesso di identificare e qualificare una **long list** e, successivamente, una **short list** di fornitori strategici, basata su un set di **KPI commerciali, operativi e tecnologici** definiti su misura per il cliente.

La creazione di primi contatti e l'apertura a nuove partnership hanno formalizzato il percorso verso un **vantaggio competitivo sostenibile**, consentendo al cliente di rispondere efficacemente all'aumento dei volumi e di **ridurre significativamente i rischi** operativi legati alla supply chain.



Intervento realizzato

Il progetto ha affrontato una complessa **mappatura di mercato** e un'attività di **strategic sourcing** attraverso l'impiego di una metodologia collaborativa, incentrata sull'utilizzo di uno strumento di AI Scouting per l'identificazione e la selezione ottimale dei fornitori.

- **Analisi Strategica e Mappatura di Mercato:** le attività iniziali hanno previsto uno studio approfondito dei trend di mercato e una dettagliata analisi della catena del valore, dalla materia prima al prodotto finito, garantendo una comprensione olistica del contesto competitivo e un'identificazione precisa delle classi di prodotto finale.

- **Sourcing Dinamico con AI Scouting:** attraverso lo strumento di **AI Scouting**, è stata generata una long list di fornitori, sfruttando una vasta base dati di circa **360 milioni di società** per eseguire ricerche rapide e mirate, abilitando l'applicazione di filtri finanziari, geografici e di proprietà per una selezione **scalabile**.
- **Definizione e Selezione con KPI:** le fasi successive hanno visto la definizione e la selezione dei KPI, con il conseguente aggiornamento del sistema di vendor rating, che ha permesso di raffinare la long list in una short list di candidati altamente qualificati, ponendo le basi per contatti commerciali e successivi workshop.
- **Strategia di Sourcing e Rilascio:** la collaborazione si è conclusa con un **workshop digitale** che ha consolidato la strategia di sourcing in accordo con il cliente, garantendo un'integrazione perfetta delle attività e un'esecuzione rapida. L'intero processo è stato completato in sole **6 settimane**, dimostrando l'efficienza della metodologia.

L'adozione della tecnologia di **AI Scouting** ha trasformato il processo di ricerca fornitori, da un'attività manuale e dispendiosa a un'operazione digitale ed estremamente estesa.

I risultati ottenuti hanno abilitato il cliente a prendere decisioni di sourcing strategiche e data-driven, massimizzando il **ROI** e ottimizzando l'intera catena del valore con benefici a lungo termine.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti
- ✓ **Altro:** mappatura del mercato, identificazione e analisi dettagliata di fornitori alternativi



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✓ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**
Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha attivamente investito in una soluzione AI proprietaria per il sourcing, anticipando le esigenze di mercato e offrendo un **valore distintivo** ai partner.

Ha introdotto una metodologia innovativa – tramite workshop agile in uno spazio dedicato innovativo – supportando il cliente nella sintesi e definizione della sua strategia di sourcing.

Tale approccio ha dimostrato come l'integrazione dell'intelligenza artificiale possa ottimizzare significativamente i risultati e **ridurre i tempi di esecuzione**, orientando la partnership verso una visione strategica condivisa.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✔ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse
- ✔ **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**
Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi
- ✔ **Altro:** identificazione di fornitori alternativi

L'identificazione di un **set di fornitori fruibili**, precedentemente non riconosciuti, ha permesso al cliente, nonostante la sua conoscenza approfondita del mercato e delle tecnologie, di definire una strategia di sourcing efficace. Questo ha consentito di **gestire l'aumento dei volumi in modo ottimale**.



Lesson learned

Il **principale fattore di successo** è sicuramente stato l'utilizzo dello strumento di Intelligenza Artificiale in quanto ha mostrato un nuovo paradigma nella ricerca di fornitori alternativi.

Altro fattore importante è stato il livello di collaborazione tra consulente e cliente in quanto il progetto è stato svolto interamente presso la sede del cliente e in costante coworking con le risorse chiave (Acquisti, Ingegneria, Qualità, ESG, Project Management ecc).

Tale elemento è peculiare in quanto generalmente si associa la digitalizzazione e l'AI all'isolamento sociale e professionale. In questo caso specifico si è usata l'Intelligenza Artificiale insieme anche dal punto di vista relazionale.

Cliente e consulente hanno messo in comune le proprie competenze per amplificare l'effetto del progetto.

Non vi sono state particolari complessità da gestire. Unico tema rilevante e che ha richiesto del tempo di qualità è stata la comprensione profonda delle molteplici tecnologie utilizzate per la produzione dei componenti oggetto dello studio di mercato e del sourcing.

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

Lo strumento di AI scouting utilizzato è in continua evoluzione e verrà adattato e migliorato in futuro.

Inoltre, viene continuamente messo alla prova testando strumenti e soluzioni simili che si stanno affacciando sul mercato.

Tale strumento è risultato utilissimo ed è stato già utilizzato per la ricerca di target M&A e per lo sviluppo commerciale e, nello specifico, per l'individuazione di nuovi clienti (B2B).

Boosting Shopfloor Productivity with AI Assistance



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Operations / Produzione



Esigenza di business del cliente

In un contesto di produzione industriale, l'efficienza operativa è compromessa da procedure manuali che generano inefficienze e rallentamenti, come la **consultazione dispendiosa delle schede tecniche dei macchinari**.

Un cliente con un impianto dotato di oltre 100 macchinari in linea per microlavorazioni differenti si confrontava quotidianamente con tale criticità: il passaggio di un pezzo tra le diverse postazioni di lavoro comportava una significativa perdita di tempo e produttività, dovuta alla necessità per gli operatori di ricercare e interpretare manualmente i dati di configurazione.

La trasformazione verso un modello operativo più agile e data-driven si è configurata come un imperativo strategico. Per superare tale barriera è stata sviluppata una soluzione che abilita la **manifattura assistita da intelligenza artificiale**, un assistente virtuale che utilizza l'elaborazione del linguaggio naturale.

L'obiettivo era ridefinire il flusso di lavoro degli operatori, consentendo loro di interagire con le macchine in modo intuitivo e immediato, anziché consultare ingombranti manuali cartacei o digitali.

L'adozione della soluzione tecnologica ha permesso di sfruttare la documentazione tecnica esistente, trasformandola in una base di conoscenza interattiva.

L'assistente virtuale, infatti, è in grado di elaborare le richieste degli operatori formulate in linguaggio naturale direttamente sul terminale del macchinario e fornire istantaneamente le istruzioni operative necessarie. Questo approccio non solo elimina il tempo perso nella ricerca manuale, ma riduce anche il rischio di errori di configurazione, incrementando notevolmente l'efficienza complessiva e posizionando il cliente verso un futuro di automazione intelligente e produttività avanzata.



Intervento realizzato

Il progetto ha sviluppato un sistema di assistenza virtuale enterprise-grade per gli operatori di macchina, implementando una metodologia strategica di normalizzazione dei dati e addestramento di un Large Language Model (LLM), con l'obiettivo di rendere la documentazione tecnica dei macchinari immediatamente accessibile e consultabile in linguaggio naturale.

- **Preparazione della Knowledge Base:** la fase iniziale ha previsto l'acquisizione e l'elaborazione di schede tecniche di diversi asset, riconoscendo la loro eterogeneità e la loro natura non strutturata come sfida principale. L'utilizzo di un algoritmo di **Machine Learning** ha permesso l'analisi dei template documentali, culminando nella creazione di un **database relazionale SQL** ottimale per l'addestramento dell'agent.

- **Implementazione dell'Agent LLM:** è stato addestrato un LLM sull'intera base di conoscenza normalizzata per consentire all'operatore di formulare quesiti in linguaggio naturale e ottenere risposte pertinenti e mirate, garantendo un'interazione intuitiva e **scalabile** che riduce significativamente i tempi di ricerca.
- **Meccanismo di Auto-Miglioramento Continuo:** per assicurare un'evoluzione costante della piattaforma è stato implementato un sistema di logging degli errori: ogni volta che l'AI non fornisce una risposta adeguata, la richiesta viene registrata, abilitando un'analisi mirata e successivi interventi di fine-tuning sulla knowledge base o sulla configurazione dell'agent per massimizzare l'affidabilità.
- **Accessibilità e Impatto Operativo:** la soluzione garantisce un **accesso contestuale** e rapido alla documentazione tecnica, riducendo le inefficienze operative. Il **Time-to-Market** per l'integrazione di nuove schede tecniche è stato notevolmente ottimizzato, passando da settimane a poche ore, con un impatto misurabile sulla produttività degli operatori.

In sintesi, la soluzione rappresenta un avanzamento trasformativo nel supporto operativo, offrendo un accesso efficiente e contestuale alla documentazione tecnica che aumenta l'efficienza degli operatori e riduce gli errori. L'implementazione di un ciclo di auto-miglioramento continuo garantisce una piattaforma robusta e adattiva, massimizzando il **ROI** e offrendo un **impatto positivo** e misurabile sulla produttività aziendale e sulla sicurezza.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti
- ✓ **Machine Learning (ML):** modelli predittivi, classificazione, analisi prescrittiva, forecasting



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✓ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**
Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha garantito la **trasformazione strategica** del processo operativo, grazie a una partnership end-to-end che ha combinato l'**analisi di processo** con l'**implementazione di una soluzione AI**. L'approccio, basato sulla **raccolta e preparazione di documentazione tecnica**, ha permesso un **addestramento mirato del modello**, seguito da cicli di **UAT (User Acceptance Testing)**.

Tale iter ha abilitato un **fine-tuning** continuo della soluzione e della relativa knowledge base, massimizzando l'efficacia e l'accuratezza del sistema.

Il risultato è un **vantaggio competitivo** sostenibile, supportato da un'**innovazione tecnologica** che genera **efficienza operativa e valore di business** misurabile.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI



AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA

Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse



MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI

Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi

La soluzione ha automatizzato la consultazione dei manuali tecnici, riducendo in maniera significativa sia i tempi di lavorazione che i rischi di errore.

Gli operatori macchina hanno beneficiato di un supporto operativo più efficiente, ottimizzando il processo produttivo.



Lesson learned

I **fattori chiave di successo** del progetto risiedono in un approccio congiunto: l'integrazione delle competenze AI della società di consulenza con la profonda conoscenza dei processi aziendali delle risorse interne del cliente ha permesso di identificare la soluzione ottimale.

Un ulteriore elemento cruciale è stato l'approccio modulare e scalabile. Inizialmente si è validata la soluzione tramite una Proof of Concept (POC) su un singolo macchinario.

Solo dopo aver verificato l'efficacia e la correttezza delle risposte si è proceduto con la scalabilità dell'assistente virtuale all'intero parco macchine.

La **principale criticità** affrontata nel progetto è stata la gestione e la riorganizzazione della documentazione tecnica esistente.

Il formato originario dei manuali dei macchinari non si presentava idoneo all'addestramento efficace del modello di AI. Si è dovuto quindi intraprendere un'attività significativa di analisi, standardizzazione e trasformazione dei dati per renderli fruibili al sistema di knowledge base dell'assistente virtuale.

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

In prospettiva futura si intende arricchire l'assistente virtuale con un **modulo di interazione vocale**.

Tale integrazione permetterà agli operatori di comunicare verbalmente con il sistema, ottenendo risposte immediate senza interrompere le attività manuali sul macchinario, con l'obiettivo di minimizzare ulteriormente i tempi di inattività.

Transforming HR with AI-Driven Role & Skill Mapping



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Risorse Umane (HR)



Esigenza di business del cliente

L'esigenza era avviare un programma di trasformazione per ottimizzare i processi HR e adattare la struttura aziendale alle esigenze future. La sfida principale consisteva nel progettare un nuovo sistema di ruoli e competenze per supportare lo sviluppo del gruppo e dei suoi mercati. L'iniziativa puntava a superare le rigidità organizzative, agevolando mobilità interna e aggiornamento delle competenze.

La soluzione strategica ha previsto il supporto specialistico per la definizione di una **Job Architecture** robusta e coerente a livello di Gruppo, capace di riflettere le dinamiche aziendali e le evoluzioni del business. Parallelamente, è stata sviluppata una **Skill Taxonomy** completa, classificando in modo sistematico le competenze tecniche e le soft skill. L'obiettivo era duplice: da un lato, creare un linguaggio comune che favorisse percorsi di carriera fluidi e interfunzionali; dall'altro, predisporre una base solida per la **valutazione e lo sviluppo del capitale umano**.

L'integrazione di **tecnologie abilitanti** come l'Intelligenza Artificiale ha elevato la portata del progetto, consentendo un'identificazione automatizzata e una valutazione più precisa delle competenze individuali. Questo approccio basato sui dati ha permesso di **mappare i profili professionali esistenti nei nuovi ruoli** in modo rapido e oggettivo, facilitando decisioni informate e l'implementazione di **strategie di sviluppo del personale mirate**. Il risultato è un'organizzazione più agile, efficiente e pronta ad affrontare le sfide future, con un sistema HR trasformato da centro di costo a **motore di crescita strategica**.



Intervento realizzato

Il progetto si è articolato nelle seguenti 3 fasi progettuali, prevedendo sin da subito il forte coinvolgimento degli interlocutori di business dell'Head-Quarter, quindi in un secondo momento anche interlocutori delle sedi internazionali.

- **Costruzione della Job Architecture:** la prima fase ha visto la mappatura completa dei ruoli esistenti, culminando nella progettazione di un framework di Job Architecture comprensivo di Job Families, Job e Career Level, che ha fornito un sistema professionale **enterprise-grade** e comune per l'intera organizzazione, **garantendo flessibilità** per i futuri adattamenti strategici.
- **Definizione di una Skill Taxonomy Integrata:** successivamente, è stata costruita una tassonomia delle competenze tecniche e soft, definendo i livelli di padronanza per ogni skill e classificandole in categorie utili per una struttura chiara a livello di Gruppo. Questa fase ha abilitato una **gestione ottimale** dei processi HR, dalla selezione allo sviluppo dei talenti, con benefici misurabili sull'efficacia operativa.

- **Mappatura dei Ruoli e Allineamento Organizzativo:** la fase conclusiva ha permesso l'associazione di ogni risorsa al ruolo più adatto, basandosi sulle competenze e sulle esperienze professionali precedentemente analizzate. Questo passaggio ha garantito un allineamento strategico tra il capitale umano e le posizioni aziendali, ottimizzando l'allocazione delle risorse e l'efficacia delle performance individuali e di team.

Questo approccio ha permesso un **Time-to-Market** per l'allineamento strategico molto ridotto, garantendo un'identificazione più rapida dei talenti e una loro allocazione efficiente, con un miglioramento tangibile delle performance complessive.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici

La società di consulenza ha collaborato attivamente con il cliente per supportare la definizione dei principi e delle linee guida di una nuova Job Architecture.

Attraverso l'organizzazione di workshop di co-design con il business, ha identificato congiuntamente ruoli e competenze chiave, definendo poi la struttura finale della Job Architecture.

Successivamente, ha affiancato il team HR nella mappatura delle persone nei nuovi ruoli e nella definizione della Skill Taxonomy, incluse le competenze ad essa associate.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✓ **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**
Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi
- ✓ **SUPPORTO ALLE DECISIONI E MAGGIORE REATTIVITÀ AL CAMBIAMENTO**
Decisioni più rapide e informate, insight predittivi, maggiore capacità di adattamento a scenari mutevoli

L'implementazione del progetto ha garantito la creazione di una struttura di ruoli integrata a livello di Gruppo, consentendo una drastica ottimizzazione dei processi HR.

Attraverso la misurazione delle competenze individuali e la mappatura delle persone sui ruoli, è stato possibile identificare le skill tecniche e soft, abilitando il monitoraggio dei livelli di competenza.

Questo approccio sistemico, con un impatto diretto sul talent management e decision-making, ha generato un valore strategico quantificabile in termini di vantaggio competitivo e efficienza operativa. L'organizzazione delle competenze ha altresì semplificato lo sviluppo e l'evoluzione dei talenti, promuovendo una trasformazione organizzativa misurabile.



Lesson learned

- **Definizione di un modello di competenze e Job Architecture:** l'utilizzo di risorse proprietarie della società di consulenza, come Job Libraries, Skill Maps e benchmark di mercato, ha permesso di definire la nuova architettura professionale e il modello di competenze in linea con le best practice di settore.
- **Integrazione dell'Intelligenza Artificiale (AI):** l'integrazione di tecnologie avanzate, in particolare algoritmi di **Intelligenza Artificiale**, si è dimostrata fondamentale per l'automazione del processo di skill assessment. Tale approccio ha permesso un'identificazione più precisa e in tempo reale delle competenze. L'adozione di queste soluzioni ha migliorato l'accuratezza della valutazione, consentendo un **skill matching** più efficace tra i profili professionali e i requisiti dei ruoli aziendali, e abilitando decisioni informate per le strategie di sviluppo del personale.
- **Stakeholder engagement e best practices:** un fattore di successo cruciale è stato il coinvolgimento proattivo degli stakeholder chiave in ogni fase del progetto. Questo ha garantito che le soluzioni sviluppate fossero perfettamente allineate con le esigenze di business dell'organizzazione. L'utilizzo di risorse proprietarie della società di consulenza, come **Job Libraries, Skill Maps** e benchmark di mercato, ha permesso di definire la nuova architettura professionale e il modello di competenze in linea con le **best practice di settore**.

AI-Powered Knowledge Access for Smarter Sales



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



✓ **Vendite / Commerciale**

✓ **R&D e Innovazione Prodotti**



Esigenza di business del cliente

La **ricerca manuale e dispersiva** di referenze e case study, critica durante le fasi di accreditamento commerciale, generava significative **inefficienze operative** che si traducevano in una **preparazione** delle **offerte rallentata** e una conseguente perdita di competitività aziendale, un problema che impattava direttamente sulla capacità di generare nuovo business. Tale frammentazione del knowledge aziendale, infatti, limitava la produttività dei team e precludeva un utilizzo strategico delle esperienze maturate.

La necessità di trasformazione scaturiva dall'esigenza di convertire le inefficienze illustrate in una spinta propulsiva: era imperativo aumentare l'**efficienza** nella **preparazione** delle **proposte commerciali**, migliorando al contempo la **qualità dell'engagement** con i clienti attraverso la fruizione immediata di informazioni pertinenti e contestualizzate, un fattore abilitante per un'interazione più informata e, quindi, profittevole.

La soluzione tecnologica, un **agente intelligente basato su intelligenza artificiale generativa** integrato nelle piattaforme di comunicazione aziendale, rispondeva a tale necessità strategica: il sistema, comprendendo il linguaggio naturale, orchestrava ricerche complesse e restituiva informazioni sintetiche, precise e rilevanti, superando definitivamente la rigidità e le barriere di adozione delle tradizionali piattaforme di knowledge management, garantendo così un accesso rapido ed efficiente al patrimonio informativo.



Intervento realizzato

Il progetto è stato concepito e implementato attraverso un approccio iterativo e human-centered, elementi strategici per il successo delle iniziative di intelligenza artificiale in ambito enterprise.

La sinergia tra il team tecnico e gli stakeholder ha permesso di sviluppare una soluzione tecnologicamente avanzata e allo stesso tempo perfettamente allineata con i flussi di lavoro aziendali, raggiungendo gli obiettivi prefissati di efficienza e usabilità.

I risultati sono stati conseguiti seguendo un processo strutturato in 5 fasi chiave:

- **Definizione delle specifiche dello use case:** attraverso il coinvolgimento diretto degli stakeholder, sono state mappate le esigenze informative e i criteri di rilevanza specifici per il business.

- **Preparazione dei dati:** è stata realizzata una strutturazione intelligente del repository documentale e una classificazione semantica delle fonti, garantendo un retrieval di qualità superiore.
- **Sviluppo della soluzione AI:** si è proceduto con l'implementazione di un sistema **RAG (Retrieval-Augmented Generation) enterprise-grade**, con l'utilizzo di servizi cloud scalabili e LLM ottimizzati per la gestione di query complesse e la generazione di risposte actionable.
- **Rilascio e integrazione:** l'agente conversazionale è stato rilasciato e integrato nella chat aziendale esistente, eliminando la frizione nell'adozione da parte degli utenti.
- **Ottimizzazione continua:** attraverso un testing approfondito e un sistema di feedback sistematico, sono stati implementati miglioramenti iterativi per massimizzare l'**user experience**.

La soluzione è stata realizzata con un **Time-to-Market** di **2 mesi**, a dimostrazione dell'efficacia dell'approccio adottato.

L'impatto sul business è stato immediato, con gli utenti che hanno ottenuto un accesso istantaneo a referenze rilevanti, con conseguente aumento della qualità delle proposte e liberando tempo prezioso per attività strategiche ad alto valore aggiunto.

La piattaforma trasforma la gestione della conoscenza da una criticità operativa ad un vantaggio competitivo, abilitando decisioni più rapide e informate.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti
- ✓ **AI integrata in soluzioni applicative dei vendor tecnologici:** es. SAP, Salesforce, ecc.



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✓ **GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E ACCELERAZIONE DELL'ADOZIONE**
Gestione del cambiamento organizzativo, definizione di nuovi modelli operativi, formazione, supporto all'adozione delle soluzioni AI nei processi aziendali
- ✓ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**
Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha orchestrato l'intero ciclo di vita del progetto, supervisionando ogni fase, dall'analisi iniziale dei processi fino alla valorizzazione strategica dei risultati. Garantendo una gestione completa che include l'identificazione delle opportunità, la progettazione su misura e il change management, la società ha assicurato che ogni obiettivo fosse raggiunto con precisione.

Tale approccio garantisce l'adozione sostenibile della tecnologia, creando una solida base verso future evoluzioni innovative e un vantaggio competitivo duraturo.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✔ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse
- ✔ **RIDUZIONE DEI COSTI**
Diminuzione dei costi operativi, di produzione, di gestione o del personale
- ✔ **INCREMENTO DELLE VENDITE E DEI RICAVI**
Miglioramento del tasso di conversione, incremento delle opportunità commerciali, personalizzazione dell'offerta
- ✔ **SUPPORTO ALLE DECISIONI E MAGGIORE REATTIVITÀ AL CAMBIAMENTO**
Decisioni più rapide e informate, insight predittivi, maggiore capacità di adattamento a scenari mutevoli
- ✔ **INNOVAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI PRODOTTI / SERVIZI**
Introduzione di soluzioni innovative, lancio di nuovi prodotti o servizi abilitati dall'AI

L'agente AI ha generato un impatto trasformativo, con un'efficienza operativa aumentata attraverso la **riduzione dei tempi di ricerca** e una qualità superiore delle informazioni grazie a **meno errori** nelle offerte.

Ulteriori benefici includono decisioni più rapide e informate, derivanti da un **accesso immediato a insight contestualizzati**.

Un risultato chiave è stato il posizionamento aziendale come leader dell'innovazione, abilitando futuri sviluppi strategici con un ROI misurabile e promuovendo una cultura decisionale data-driven.



Lesson learned

Il **successo immediato dell'adozione** deriva da una scelta progettuale strategica: integrazione nello strumento di chat aziendale. Tale decisione ha eliminato barriere tecnologiche, trasformando l'AI in alleato quotidiano naturale.

L'**approccio iterativo** si è rivelato cruciale per gestire le sfide tecniche. La valutazione approfondita di caratteristiche e limitazioni dei servizi AI – performance e sostenibilità economica – ha guidato scelte informate su modelli linguistici, motori di ricerca semantica e orchestrazione RAG attraverso test sul campo continui.

La **qualità delle risposte** ha richiesto un fine-tuning avanzato tramite ottimizzazione dei prompt nei moduli AI. Il processo è stato condotto in collaborazione con gli utenti finali attraverso feedback strutturati, migliorando progressivamente pertinenza, chiarezza e capacità di sintesi.

Il **coinvolgimento costante degli stakeholder** – durante tutto il ciclo di testing e validazione, non solo nelle fasi iniziali – ha favorito una ownership diffusa e accelerato significativamente il Time-to-Value.

Key learning: le soluzioni AI vincenti non sono solo tecnologicamente avanzate, ma perfettamente integrate, intuitivamente accessibili e costruite attorno alle reali esigenze degli utenti. L'adozione di successo richiede equilibrio tra innovazione tecnologica e praticità operativa, elemento che distingue progetti pilota da trasformazioni aziendali sostenibili.

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

Algoritmi di scoring per ordinare progetti per rilevanza specifica ed estensioni verso domini informativi strategici complementari.

AI-Driven Recall Planning for Automotive Operations



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Altro: After Sales / Warranty / Quality



Esigenza di business del cliente

La gestione tradizionale delle **campagne di richiamo** dei veicoli, basata su trend storici e stime manuali, presentava significative criticità: inesattezze nelle previsioni di guasto, budget non allineati e ritardi nell'approvvigionamento dei materiali. Queste inefficienze incidavano negativamente sull'efficacia operativa e sulla soddisfazione dei clienti. L'esigenza di business era chiara: serviva un'evoluzione del processo che garantisse maggiore accuratezza e tempestività.

Per trasformare il processo, si è resa necessaria una soluzione che superasse i limiti dell'approccio manuale.

L'**obiettivo** strategico era **automatizzare l'identificazione delle campagne** e sviluppare un sistema predittivo in grado di stimare con precisione tempi e costi. Tale automazione doveva consentire una pianificazione più efficace, riducendo i rischi operativi e migliorando la proattività aziendale.

La risposta a questa necessità è stata l'implementazione di una **soluzione basata sull'intelligenza artificiale**. I modelli di machine learning, analizzando vasti set di dati storici e contestuali, hanno permesso di simulare scenari realistici di guasto, stimare i costi di riparazione e adattare le previsioni in base a fattori come le fluttuazioni dei prezzi e la localizzazione geografica.

Tale approccio ha abilitato una pianificazione più accurata e una gestione del budget ottimizzata.



Intervento realizzato

Il progetto è stato sviluppato adottando una metodologia agile, basata su sprint regolari e review periodiche con i referenti business. L'approccio ha garantito una notevole flessibilità, consentendo di perfezionare la soluzione in modo incrementale e di adattarla costantemente alle esigenze emergenti e ai feedback degli utenti finali.

La collaborazione sinergica tra i team tecnici, gli analisti e il business è stata cruciale per definire un disegno condiviso, conferire priorità ai requisiti e accelerare i cicli di rilascio.

L'intervento è stato strutturato in una serie di fasi fondamentali, che hanno permesso di raggiungere gli obiettivi del progetto:

- **Raccolta e analisi dei dati:** è stato condotto uno studio approfondito sui dati storici relativi a guasti dei veicoli, costi di manutenzione e parametri tecnici/ambientali, fondamentali per lo sviluppo della soluzione.
- **Design della soluzione:** è stata definita l'architettura del tool, con le logiche di simulazione, le interfacce utente e i meccanismi di integrazione con i sistemi aziendali esistenti, quali **data lake**, tool di **reporting** e sistemi **SAP**.

- **Sviluppo dei modelli predittivi:** sono stati implementati algoritmi di **machine learning** basati su tecniche di survival analysis, in particolare il modello **AFT (Accelerated Failure Time)**, per stimare con precisione il momento di guasto di un veicolo in base a variabili come chilometraggio, tipologia di veicolo, mission e area geografica.
- **Simulazione dei costi:** è stata costruita una logica di calcolo dinamico per la stima dei costi di campagna.
- **Test e validazione:** i risultati predittivi sono stati validati rigorosamente per garantirne l'accuratezza.
- **Rilascio e adozione:** il tool è stato rilasciato in modo incrementale, abilitando la sua adozione attraverso sessioni formative e un piano di change management.

Il progetto, durato 18 mesi, ha portato alla creazione di uno strumento predittivo avanzato che ottimizza la gestione della manutenzione dei veicoli. L'adozione di un approccio agile e la collaborazione interfunzionale hanno permesso di realizzare un prodotto robusto e scalabile, capace di generare un impatto significativo sulla riduzione dei costi operativi e sul miglioramento della pianificazione strategica.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **Machine Learning (ML):** modelli predittivi, classificazione, analisi prescrittiva, forecasting
- ✓ **AI integrata in soluzioni applicative dei vendor tecnologici:** Es. SAP, Salesforce, ecc.



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✓ **GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E ACCELERAZIONE DELL'ADOZIONE**
Gestione del cambiamento organizzativo, definizione di nuovi modelli operativi, formazione, supporto all'adozione delle soluzioni AI nei processi aziendali

La società di consulenza ha supportato la trasformazione organizzativa, supervisionando la progettazione e l'implementazione di nuovi modelli operativi basati sull'intelligenza artificiale. Garantendo la corretta esecuzione delle soluzioni predittive, il team ha ottimizzato l'identificazione dei potenziali rischi e l'impatto delle campagne, facilitando al contempo il coordinamento dei partner tecnologici e la formazione del cliente. L'esperienza maturata ha permesso di guidare un'adozione efficace dell'AI, creando le basi per futuri processi decisionali strategici.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse

BENEFICI OTTENUTI



MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI

Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi



SUPPORTO ALLE DECISIONI E MAGGIORE REATTIVITÀ AL CAMBIAMENTO

Decisioni più rapide e informate, insight predittivi, maggiore capacità di adattamento a scenari mutevoli

Il progetto ha portato benefici tangibili, con l'automatizzazione di processi critici che ha generato **efficienza operativa e ottimizzazione dell'uso delle risorse**.

Attraverso l'applicazione dell'intelligenza artificiale, si è raggiunta una maggiore **accuratezza**, riducendo errori e standardizzando i flussi di lavoro. I modelli predittivi hanno fornito insight per **decisioni rapide e consapevoli**, migliorando la reattività a scenari mutevoli e l'efficienza complessiva nella gestione delle campagne di richiamo.



Lesson learned

I principali **fattori di successo** sono stati:

- **Architettura e accuratezza predittiva:** l'efficacia del tool di predictive maintenance è stata determinata dall'integrazione di sorgenti dati eterogenee, fondamentale per una visione completa del ciclo di vita dei macchinari. L'impiego di algoritmi di machine learning "black-box" ha garantito un'elevata accuratezza predittiva, consentendo l'implementazione di strategie di manutenzione preventiva e la conseguente riduzione dei costi operativi, inclusi quelli delle campagne di richiamo.
- **Co-progettazione e adozione:** l'adozione del tool è stata significativamente facilitata da un approccio collaborativo e interfunzionale. La **co-progettazione** tra i team tecnici e quelli operativi ha assicurato che la soluzione rispondesse in modo preciso alle necessità aziendali, integrando funzionalità direttamente utili ai processi di business. Ciò ha creato un forte senso di appartenenza e ha minimizzato le resistenze al cambiamento.

Le principali **criticità gestite** sono state:

- **Data Engineering e Pulizia dei Dati:** la principale sfida tecnica è stata l'omogeneizzazione e l'armonizzazione di dataset eterogenei e spesso incompleti. Questo ha richiesto un'intensa attività di **data cleaning e pre-elaborazione**, fondamentale per garantire la coerenza e l'affidabilità dei dati utilizzati per l'addestramento dei modelli. Un'attenta gestione di questa fase ha permesso di costruire dataset solidi e coerenti, base necessaria per ottenere previsioni accurate.

GenAI for Competitive Intelligence in Finance



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Amministrazione, Finanza e Controllo



Esigenza di business del cliente

La complessità del settore finanziario e assicurativo, caratterizzata da una mole crescente di dati dispersi su molteplici fonti, ha generato una criticità significativa: la **difficoltà di accedere** a una **visione completa e aggiornata** del **contesto competitivo** per la **preparazione** delle **presentazioni trimestrali**. La frammentazione delle informazioni, distribuite tra report, earning call e flussi di notizie, rallentava l'analisi e comprometteva la capacità del top management di anticipare le dinamiche di mercato e di rispondere in modo tempestivo.

La necessità strategica era quella di superare questa inefficienza, dotando il management di uno strumento che offrisse una **comprensione accurata** delle **performance** dei **competitor** e delle **tendenze emergenti**. L'obiettivo era migliorare la qualità e la tempestività del processo decisionale, fornendo un accesso immediato a **insight** mirati e rendendo possibile l'anticipazione delle domande poste dagli analisti, un fattore chiave per rafforzare la fiducia degli investitori.

La soluzione, basata sull'**intelligenza artificiale generativa** (GenAI), ha risposto pienamente a tale esigenza. Sfruttando la sua capacità di analizzare e sintetizzare vasti volumi di dati eterogenei, ha permesso di estrarre informazioni rilevanti e di offrire una visione integrata del mercato competitivo. L'interfaccia conversazionale ha reso l'interazione intuitiva ed efficace, abilitando una consultazione dinamica che supporta decisioni strategiche più consapevoli.



Intervento realizzato

Il progetto ha portato allo sviluppo di una piattaforma che sfrutta la Generative AI per offrire una visione completa e aggiornata del settore dei **servizi finanziari e assicurativi (FSI)** e dei suoi principali attori. L'approccio metodologico è stato agile, con un rilascio incrementale delle funzionalità (report, assistant, signals) e una validazione continua da parte degli stakeholder, garantendo la flessibilità necessaria per affinare la soluzione in base alle esigenze emergenti.

L'intervento è stato strutturato in una serie di fasi fondamentali che hanno permesso di raggiungere gli obiettivi del progetto:

- **Mappatura delle esigenze informative:** è stata condotta un'analisi approfondita per definire con precisione le necessità informative dei team di business, orientando lo sviluppo della piattaforma.
- **Ingestione e analisi dei dati:** si è proceduto con l'ingestione e l'analisi di fonti ufficiali, tra cui comunicati stampa, report finanziari, earning call e bilanci, relativi a **oltre 20 peer**, con un volume di **più di 100 documenti per trimestre**.
- **Integrazione di fonti esterne:** sono state integrate **oltre 400 notizie settimanali** provenienti da media certificati, arricchendo il patrimonio informativo della piattaforma.

- **Sviluppo dei moduli:** sono stati realizzati tre moduli distinti:
 - o **Report:** fornisce una sintesi comparabile su **10 topic chiave** per ogni competitor.
 - o **Assistant:** abilita interrogazioni complesse tramite una chat, oltre alla generazione di **Q&A** e analisi personalizzate.
 - o **Signals:** identifica i trend di mercato emergenti attraverso il clustering semantico delle notizie.

Realizzata in soli **6 mesi**, la piattaforma consente agli utenti di esplorare per tema, competitor e periodo dichiarazioni chiave, trend ricorrenti, documenti originali con i contenuti più rilevanti evidenziati e le domande più frequenti degli analisti. Questo strumento abilita una preparazione strategica e comunicativa superiore, trasformando la gestione della conoscenza in un fattore critico di successo.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE



- ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO



- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✓ **GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E ACCELERAZIONE DELL'ADOZIONE**
Gestione del cambiamento organizzativo, definizione di nuovi modelli operativi, formazione, supporto all'adozione delle soluzioni AI nei processi aziendali
- ✓ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**
Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha guidato l'intero progetto, supervisionando ogni fase, dall'assessment iniziale alla delivery finale della soluzione. Garantendo una gestione completa che include la definizione della strategia informativa, lo sviluppo dell'interfaccia e l'integrazione nei flussi decisionali esistenti, il team ha assicurato il fine tuning e l'ottimizzazione dei modelli LLM selezionati. Questo approccio strategico ha creato una base solida verso un'adozione efficace, garantendo un valore tangibile nel lungo periodo.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI



- ✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse
- ✓ **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**
Maggior accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI



SUPPORTO ALLE DECISIONI E MAGGIORE REATTIVITÀ AL CAMBIAMENTO

Decisioni più rapide e informate, insight predittivi, maggiore capacità di adattamento a scenari mutevoli

La soluzione ha portato a un miglioramento dell'**efficienza nell'analisi di settore**, generando un aumento della qualità e tempestività nelle risposte agli investitori. Attraverso la **riduzione dei tempi di ricerca** e una **vista costantemente aggiornata** su trend e attività dei competitor, il team ha ottenuto maggiore confidenza durante i meeting.

Un risultato chiave è stato il **supporto strategico al management**, rendendo il processo decisionale più informato e agile, e garantendo un vantaggio competitivo tangibile.



Lesson learned

I principali **fattori di successo** sono stati:

- **Architettura e Funzionalità Core:** la piattaforma ha conseguito un significativo successo grazie alla sua architettura di sistema, che ha permesso di aggregare e consolidare in un'unica interfaccia l'analisi settoriale, gli insight strategici e l'accesso diretto alle fonti primarie. Questo ha notevolmente semplificato la comprensione delle dinamiche competitive e di mercato, facilitando la lettura trasversale e l'analisi comparativa dei dati. Il design modulare e la scalabilità del framework si sono rivelati cruciali, consentendo un'estensione agevole a nuovi ambiti tematici e l'integrazione di fonti eterogenee. Questa flessibilità garantisce l'evoluzione continua della soluzione in risposta alle mutevoli esigenze del business.

Le principali **criticità gestite** sono state:

- **Normalizzazione dei Dati e Coerenza Semantica:** la principale criticità affrontata è stata la necessità di armonizzare e rendere comparabili i contenuti estratti da fonti di natura disomogenea, come dichiarazioni aziendali, notizie di settore e report analitici. Questo ostacolo è stato superato con l'implementazione di un rigoroso processo di normalizzazione semantica. L'applicazione di tecniche avanzate di clustering tematico ha permesso di raggruppare i contenuti in base al significato, assicurando una coerenza interpretativa indispensabile per un'analisi affidabile.
- **Proattività e Addestramento del Modello:** un'altra sfida significativa è stata la capacità di anticipare proattivamente le esigenze informative degli analisti. Tale problematica è stata risolta attraverso un addestramento mirato del modello, basato sull'analisi di dati storici e sulla simulazione di scenari complessi. Questo approccio ha permesso alla soluzione di generare risposte coerenti e rilevanti, fornendo un supporto decisionale predittivo.

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

- **Espansione del Perimetro Analitico:** l'estensione della copertura a nuovi peer e sottosettori del mondo FSI (Financial Services Industry) è in programma per ampliare il valore della piattaforma.
- **Integrazione con Ecosistemi Esistenti:** si prevede di integrare la soluzione con dashboard finanziarie e strumenti di Business Intelligence per ottimizzare i flussi di lavoro esistenti e massimizzare il ritorno sull'investimento.
- **Adozione Cross-Funzionale:** il piano di adozione prevede l'estensione dell'uso della piattaforma a funzioni non direttamente coinvolte nella comunicazione finanziaria, come i team di strategia, investor relations e marketing, per sfruttare le sinergie e democratizzare l'accesso alle informazioni.

From Static to Smart: AI Transforms Business Planning



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



✓ **Backoffice Operativo (aziende di servizi)**

✓ **Amministrazione, Finanza e Controllo**



Esigenza di business del cliente

La pianificazione aziendale, attualmente gestita con processi manuali e un modello di previsione annuale, risulta **inefficiente e statica**.

La limitata granularità e la lentezza del processo non permettono analisi periodiche o su richiesta, con conseguente perdita di dettaglio e aumento dei rischi operativi legati all'intervento umano.

Tali criticità impattano direttamente sulla capacità decisionale e sull'agilità dell'organizzazione.

La necessità strategica è l'evoluzione di tale processo verso un sistema di **pianificazione dinamico e performante**.

L'obiettivo è trasformare l'approccio manuale in un modello automatizzato, capace di generare previsioni dettagliate e flessibili, superando i limiti di una visione annuale e statica a favore di un'analisi continua che supporti proattivamente il business.

Per rispondere a questa esigenza si è adottata una soluzione di **forecasting basata su intelligenza artificiale**.

Il sistema, integrato con l'ERP, acquisisce automaticamente i dati di consuntivo e, attraverso l'uso di modelli predittivi multipli, seleziona in autonomia il più performante per ogni segmento di business.

Tale approccio non solo automatizza il calcolo della proiezione, ma garantisce anche una precisione superiore, fornendo un supporto concreto per la reportistica di monitoraggio e l'analisi degli scostamenti.



Intervento realizzato

La finalità del progetto è stata la realizzazione di una **Proof of Concept (PoC)** per dimostrare l'efficacia dell'intelligenza artificiale nel processo previsionale in ambito assicurativo.

L'approccio metodologico ha seguito lo standard **CRISP-DM**, garantendo un'analisi rigorosa e una valutazione quantitativa.

L'obiettivo primario era l'automazione della proiezione dei volumi di premi e sinistri, supportando le decisioni del dipartimento di Pianificazione e Controllo e fornendo proiezioni accurate e dettagliate su diverse dimensioni di analisi.

• Fase 1: Business e Data Understanding

L'intervento è iniziato con la definizione chiara della problematica e degli obiettivi di business, seguita da un'analisi approfondita dei dati storici disponibili.

• Fase 2: Data Preparation

I dati sono stati preparati, trasformati e importati per l'addestramento dei modelli, assicurando la qualità e l'integrità del dataset.

• Fase 3: Modelling

Sono stati sviluppati e addestrati modelli predittivi avanzati, includendo algoritmi di **Machine Learning** basati su serie storiche (Arima Plus) e **reti neurali (ML Forecasting)**, che hanno permesso di prevedere trend futuri in base a variabili chiave come stagionalità e fattori economici.

• Fase 4: Evaluation

Le performance dei modelli sono state valutate e confrontate con i dati consuntivi e i forecast manuali, attraverso l'utilizzo di metriche specifiche come **MAE** e **MAPE**. Questo ha evidenziato una maggiore accuratezza del modello di **forecasting basato sull'AI** rispetto a quello manuale, con un errore per i premi dell'**8%** contro il **10%** del forecast utente, e per i sinistri del **10%** contro il **29%**.

• Fase 5: Deployment

I risultati del modello più performante sono stati estratti e resi disponibili in un formato strutturato, abilitando la loro integrazione nei processi aziendali.

La PoC, completata in circa **un mese**, ha dimostrato con successo la validità e la superiorità del forecasting basato sull'intelligenza artificiale.

L'implementazione ha portato ad un miglioramento significativo nell'accuratezza previsionale, garantendo un supporto decisionale più affidabile e robusto per l'ufficio di Pianificazione e Controllo.

Tale risultato conferma il potenziale dell'**AI** di ottimizzare i processi e generare un impatto misurabile sul business.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **Machine Learning (ML):** modelli predittivi, classificazione, analisi prescrittiva, forecasting
- ✓ **Natural Language Processing (NLP):** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere il linguaggio umano
- ✓ **AI integrata in soluzioni applicative dei vendor tecnologici:** Es. SAP, Salesforce, ecc.



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici

La società di consulenza ha proposto un assessment, supervisionando l'intero progetto per identificare le aree di miglioramento e definire obiettivi chiari. Garantendo expertise nella progettazione e nello sviluppo, ha creato soluzioni personalizzate integrando tecnologie avanzate come l'AI e l'NLP.

Tale approccio ha permesso di ottimizzare i processi aziendali, creando una base solida verso il miglioramento dell'efficienza e la riduzione dei costi operativi.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse
- ✓ **RIDUZIONE DEI COSTI**
Diminuzione dei costi operativi, di produzione, di gestione o del personale
- ✓ **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**
Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi
- ✓ **INNOVAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI PRODOTTI / SERVIZI**
Introduzione di soluzioni innovative, lancio di nuovi prodotti o servizi abilitati dall'AI

L'iniziativa progettuale ha generato un incremento dell'efficienza operativa attraverso l'automazione della pianificazione, comportando una riduzione tangibile di tempi e costi.

L'integrazione di **modelli predittivi** ha innalzato la qualità delle previsioni, minimizzando gli errori e ottimizzando la gestione dei processi.

Ciò ha permesso non solo l'erogazione di nuovi servizi, come l'**integrazione avanzata con ERP**, ma anche il potenziamento della capacità aziendale di reazione strategica alle dinamiche di mercato, generando un **vantaggio competitivo**.

GenAI for Smarter Claims Management



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



✓ **Backoffice Operativo (aziende di servizi)**



Esigenza di business del cliente

La compagnia assicurativa, a fronte delle **inefficienze** riscontrate nel ciclo di **gestione del sinistro**, ha riconosciuto la necessità di intervenire in modo sostanziale sul proprio modello operativo e organizzativo. Le attuali rigidità procedurali e le limitazioni nei flussi di lavoro hanno avuto un impatto negativo sulla produttività e sulla capacità di risposta del business, rallentando l'evoluzione del ruolo dei liquidatori verso attività a più alto valore strategico, come la gestione della relazione con il cliente e il presidio della rete agenziale.

Di fronte a tali sfide, la necessità strategica di trasformazione si è manifestata come imperativa per l'organizzazione.

L'**obiettivo** primario era consolidare l'efficienza operativa e la resilienza del team Claims, attraverso l'adozione di un approccio più flessibile e dinamico che potesse supportare l'incremento dei volumi e la complessità delle casistiche, garantendo al contempo un miglioramento della qualità del servizio e del supporto ai liquidatori.

La soluzione tecnologica identificata, basata sull'intelligenza artificiale generativa (Gen AI), è stata scelta per la sua capacità abilitante: consente, infatti, la ricerca, l'estrazione puntuale di informazioni da dati non strutturati e la gestione del workflow di liquidazione, suggerendo azioni e decisioni ottimali.

Tale approccio non solo mitiga le criticità operative, ma sblocca anche un potenziale di crescita e competitività, favorendo un posizionamento di leadership nel mercato assicurativo.



Intervento realizzato

Il progetto ha visto la realizzazione di un'**applicazione web innovativa**, concepita per supportare i liquidatori sinistri attraverso l'integrazione di un agente di intelligenza artificiale (AI).

La metodologia si è focalizzata sull'ottimizzazione del ciclo di gestione del sinistro, mirando a incrementare l'efficienza, l'accuratezza e la velocità delle operazioni, e si è basata sull'utilizzo di un multi-agent system con tecnologia Gen AI.

• **Analisi e strutturazione dei dati**

Gestione della digital ingestion, arricchimento e strutturazione di tutti i dati relativi al sinistro, prodotto e polizza. Questo processo ha abilitato l'analisi di informazioni strutturate, documenti e comunicazioni, arricchendo il patrimonio informativo a disposizione.

• **Automazione e restituzione sintetica**

Sono state implementate funzionalità di automazione che restituiscono viste sintetiche, strutturate e dinamiche del sinistro, inclusi claims summary, sintesi dei documenti e cronologia dei contatti.

Tali viste sono integrate con il gestionale per un efficiente controalimentazione dei dati.

• **Supporto decisionale e processuale**

Supporto al workflow e al decision making ricostruendo il match tra l'evento e la polizza. Questo ha permesso di orchestrare il processo liquidativo e suggerire la Next Best Action, rendendo l'intero processo più accurato e accelerato.

La fase pilota iniziale, durata 4 mesi, ha dimostrato risultati positivi nel ramo Property.

L'adozione di un'architettura disaccoppiata ha garantito l'assenza di impatti sui sistemi legacy, facilitando l'integrazione. Il successo del progetto ha portato all'avvio degli sviluppi sul ramo Infortuni e alla pianificazione dell'estensione al settore Motor nel 2026.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE



✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO



✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**

Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case

✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**

Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici

✓ **GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E ACCELERAZIONE DELL'ADOZIONE**

Gestione del cambiamento organizzativo, definizione di nuovi modelli operativi, formazione, supporto all'adozione delle soluzioni AI nei processi aziendali

✓ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**

Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha supportato il cliente dall'analisi dei fabbisogni - attraverso la verifica puntuale dei processi di liquidazione - fino all'implementazione della soluzione tecnica.

Ha supervisionato l'intero processo di adozione, partendo da un progetto pilota con un numero ridotto di commissari liquidatori, fino al rilascio completo. Garantendo il corretto sviluppo dell'AI e l'integrazione con i sistemi esistenti, ha lavorato per misurare i benefici in termini di riduzione dei tempi di elaborazione del sinistro. La partnership mira a ottenere un miglioramento operativo continuo per l'organizzazione.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI



✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**

Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse

BENEFICI OTTENUTI



RIDUZIONE DEI COSTI

Diminuzione dei costi operativi, di produzione, di gestione o del personale



MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI

Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi

Grazie a un significativo salto qualitativo, si è ottenuto un miglioramento complessivo dell'efficienza operativa, generando un risparmio di tempo notevole: **dal 20 al 35%** per la gestione dei sinistri semplici e un'ulteriore riduzione, **dal 35 al 45%**, per i casi più complessi, che richiedono un maggior numero di verifiche su sistemi, documenti e comunicazioni tra cliente e compagnia.

Tale efficientamento si **estende anche alla sfera tecnica**, con una **diminuzione del leakage compresa tra lo 0,5% e l'1,5%**, risultato diretto di una maggiore accuratezza decisionale, abilitata dall'integrazione di soluzioni di intelligenza artificiale.



Lesson learned

- **Avvio dal Core Dati:** l'approccio strategico di avviare il progetto dalla liquidazione e dai dati chiave del sinistro si è rivelato fondamentale. Questo ha permesso di creare una base solida e scalabile, propedeutica all'estensione del modello all'intero ecosistema operativo dei sinistri, e ha abilitato l'estrazione di nuove insight e la valorizzazione della conoscenza implicita.
- **Architettura a Rete di Agenti Distribuita:** la progettazione iniziale di un'architettura agentica modulare e riutilizzabile, che include componenti come l'Orchestratore, il Gestore dei Prompt e un Data Model comune, ha ottimizzato il riutilizzo delle risorse. Tale framework ha facilitato l'efficiente espansione a nuovi tipi di sinistro e casi d'uso, accelerando l'implementazione e riducendo il tempo al valore.
- **Impatto Minimo sul Legacy:** l'adozione di un approccio "on top" all'infrastruttura applicativa esistente ha consentito di integrare la trasformazione agentica nei workflow senza interventi invasivi sul sistema core. Questo ha garantito un'elevata efficacia dell'automazione pur mantenendo la stabilità e l'integrità del parco applicativo legacy.
- **Progettazione Centrata sull'Umano:** la metodologia di progettazione, che ha integrato il ragionamento e il processo decisionale dei liquidatori nel design dell'agente tramite tecniche di prompting, ha assicurato l'allineamento con le best practice operative. L'implementazione in produzione ha richiesto un percorso di supervisione attiva da parte degli operatori umani, garantendo un'interazione sinergica e controllata tra agente e utente.
- **Valutazione Soggettiva e Impatto di Business:** la fase di testing ha evidenziato la necessità di superare i tradizionali test IT, strutturando la valutazione dell'accuratezza tramite metriche soggettive e di business. Tale approccio ha permesso di misurare il reale impatto di processo e di outcome, fornendo una valutazione olistica e orientata al valore dell'agente di intelligenza artificiale generativa.

From Vision to Value: AI for Banking Innovation



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Information Technology (IT)



Esigenza di business del cliente

Il progetto di trasformazione, basato sull'Intelligenza Artificiale (AI), è stato avviato per affrontare le criticità riscontrate nel raggiungimento degli obiettivi del piano industriale. Si rendeva necessaria una **profonda revisione dei processi aziendali** attraverso un'implementazione su larga scala di soluzioni AI, al fine di sbloccare nuove fonti di valore e ridefinire le modalità operative.

La scelta di intraprendere questa trasformazione era motivata dall'ambizione di sfruttare tecnologie avanzate per industrializzare i casi d'uso dell'AI.

L'obiettivo era **efficientare e potenziare le attività dei dipendenti**, consentendo loro di concentrarsi su compiti a più alto valore aggiunto.

La banca aspirava così a guidare attivamente un cambiamento sostenibile e responsabile, ponendosi come pioniere nell'adozione di soluzioni innovative.

L'integrazione pervasiva dell'AI ha permesso di migliorare l'efficienza, incrementare la produttività e generare un impatto misurabile sul business. Questo programma ha tradotto il potenziale dell'AI in un vantaggio competitivo duraturo e in una crescita sostenibile per l'organizzazione.



Intervento realizzato

È stato definito un approccio metodologico in **5 fasi** per supportare la Banca nell'accelerazione dell'adozione dell'**AI/GenAI**.

La metodologia ha l'obiettivo di garantire un percorso scalabile, efficiente e sostenibile, finalizzato a massimizzare il potenziale delle soluzioni di intelligenza artificiale in tutta l'organizzazione.

• Definizione dell'approccio organizzativo e operativo

È stato disegnato un **modello flessibile e scalabile**, basato su una **governance centrale** e su competenze distribuite. Ciò ha consentito di promuovere un'adozione su larga scala dell'AI/GenAI, garantendo efficienza operativa, controllo del rischio e allineamento con le priorità strategiche aziendali.

• Evoluzione del parco tecnologico

Le capacità tecnologiche sono state accelerate attraverso l'adozione di soluzioni **cloud e on-premise** (AlaaS, MLOps, LLMOps). L'utilizzo di standard di mercato ha favorito lo sviluppo, la messa in produzione e la gestione efficiente dei modelli AI/GenAI in ambienti sicuri e controllati.

• Sviluppo e industrializzazione delle soluzioni

Adozione di una **factory trasversale** per garantire la **delivery continua** e l'industrializzazione degli use case prioritari, attraverso l'impiego di processi e metodologie strutturate (es. framework di prioritizzazione, lifecycle management).

• Etica, compliance e risk management

Il rispetto del **framework normativo europeo (AI Act)** e dei principi di **AI Responsabile** è stato integrato in tutte le fasi progettuali. Si è agito attraverso l'adozione di meccanismi di controllo trasversali (es. **AI Risk Assessment**, Explainability, Fairness & Bias Testing) e strumenti di documentazione e tracciabilità dei modelli.

• Competenze e change management

È stato attivato un piano mirato di **up-skilling e re-skilling** per rafforzare le capacità interne. Questo ha accompagnato l'evoluzione tecnologica con una gestione strutturata del cambiamento, favorendo l'empowerment dei team operativi.

L'approccio implementato ha assicurato un **percorso controllato e centrato sul valore**, abilitando la piena espressione del potenziale dell'AI e della GenAI per il Gruppo.

L'integrazione di aspetti organizzativi, tecnologici e di gestione del rischio ha gettato le basi per un'adozione sostenibile e strategica dell'intelligenza artificiale.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti
- ✓ **Machine Learning (ML):** modelli predittivi, classificazione, analisi prescrittiva, forecasting
- ✓ **AI in Computer Vision:** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere immagini e video
- ✓ **Natural Language Processing (NLP):** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere il linguaggio umano
- ✓ **AI integrata in soluzioni applicative dei vendor tecnologici:** Es. SAP, Salesforce, ecc.



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✓ **GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E ACCELERAZIONE DELL'ADOZIONE**
Gestione del cambiamento organizzativo, definizione di nuovi modelli operativi, formazione, supporto all'adozione delle soluzioni AI nei processi aziendali

La società di consulenza ha supportato la Banca nella trasformazione AI/GenAI, definendo una strategia di evoluzione e un modello operativo scalabile. Supportando l'adozione tecnologica con soluzioni Cloud e MLOps, ha garantito il rispetto dei requisiti di governance e compliance.

L'approccio ha integrato programmi di upskilling per promuovere l'AI culture, consolidando la trasformazione verso un miglioramento continuo dei processi e dei costi.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse
- **RIDUZIONE DEI COSTI**
Diminuzione dei costi operativi, di produzione, di gestione o del personale
- **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**
Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi
- **INCREMENTO DELLE VENDITE E DEI RICAVI**
Miglioramento del tasso di conversione, incremento delle opportunità commerciali, personalizzazione dell'offerta
- **MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE E DELLA CUSTOMER SATISFACTION**
Maggiore rapidità e qualità nel servizio al cliente, interazioni personalizzate, incremento della loyalty
- **SUPPORTO ALLE DECISIONI E MAGGIORE REATTIVITÀ AL CAMBIAMENTO**
Decisioni più rapide e informate, insight predittivi, maggiore capacità di adattamento a scenari mutevoli

L'iniziativa di Gen AI ha avuto un approccio **strettamente orientato al business**, finalizzato a conseguire obiettivi tangibili e misurabili.

Attraverso l'ottimizzazione dei processi e il miglioramento della qualità, si persegue una significativa **riduzione dei costi**.

L'adozione di un **modello operativo e un ecosistema integrati** garantisce la capacità di gestire in modo **scalabile** lo sviluppo di nuovi use case, permettendo un'implementazione rapida ed efficiente che risponde alle mutevoli esigenze del mercato.



Lesson learned

I principali **fattori di successo** sono stati:

- **Pianificazione strategica orientata al business:** l'iniziativa ha dimostrato che un percorso di trasformazione di successo deve essere intrinsecamente guidato dalle ambizioni di crescita del business. Il pieno coinvolgimento degli stakeholder chiave fin dalle prime fasi ha garantito che il progetto fosse allineato con gli obiettivi aziendali, massimizzandone l'impatto e l'accettazione.
- **Accelerazione tramite tecnologie avanzate:** le moderne piattaforme cloud e le partnership specialistiche si sono rivelate essenziali per accelerare significativamente le fasi implementative, soprattutto in un'area ad alta innovazione come l'Intelligenza Artificiale Generativa (GenAI). Questo approccio ha permesso di raggiungere rapidamente traguardi ambiziosi e di mantenere il vantaggio competitivo.
- **Centralità del capitale umano:** l'estrazione di valore da dati e AI è stata possibile grazie all'investimento nel capitale umano. L'implementazione di programmi di upskilling e re-skilling ha non solo sviluppato le competenze tecniche necessarie, ma ha anche promosso una cultura aziendale favorevole all'adozione delle nuove tecnologie, dimostrando che l'elemento umano rimane il cuore della trasformazione.

Le **principali criticità** sono state:

- **Allineamento organizzativo e gestione del cambiamento:** una delle principali sfide è stata accompagnare le diverse funzioni aziendali nell'adattamento ai nuovi modelli operativi e tecnologici. La soluzione ha visto l'implementazione di una

← CONTINUA

governance trasversale e un dialogo continuo, che hanno permesso di mantenere coerenza nei tempi di implementazione e nelle priorità strategiche, garantendo un'adozione fluida e condivisa delle nuove soluzioni.

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

Il progetto ha gettato le basi per una trasformazione su larga scala.

Le iniziative future si concentreranno sull'**evoluzione delle capacità tecnologiche del Gruppo**, con un focus particolare su aree strategiche quali lo sviluppo di un'architettura agentica, il consolidamento della piattaforma MLOps, l'estensione del monitoraggio e dei presidi di Responsible AI e l'ottimizzazione delle risorse proprietarie per sostenere la crescita futura.

AI-Driven Assessment for Scalable Talent Development



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Risorse Umane (HR)



Esigenza di business del cliente

Le sfide operative che hanno spinto al rinnovamento del modello di Assessment (Development Center) sono state la **crescente complessità di gestione di volumi elevati di valutazioni**, i **costi e i tempi non più sostenibili** e la **necessità di garantire un'esperienza personalizzata e di alta qualità**. Il modello precedente non era più scalabile né coerente a livello globale, limitando la capacità di supportare efficacemente lo sviluppo del personale a livello internazionale.

La necessità di trasformazione si è manifestata nell'esigenza di **abilitare processi di valutazione e sviluppo su larga scala**. L'obiettivo primario era la creazione di un sistema che potesse fornire insight strutturati, fruibili e pienamente integrabili con i percorsi di **talent management e succession planning**, rendendo le decisioni di business più informate e data-driven.

Per risolvere queste criticità, la scelta tecnologica è caduta sull'integrazione di una componente di Intelligenza Artificiale (AI). L'AI ha abilitato l'efficienza e la coerenza delle valutazioni, in particolare nell'analisi delle interviste sulle aspirazioni di carriera, e ha supportato la sintesi delle evidenze comportamentali. Questo ha permesso di generare insight rapidi, ripetibili e linguisticamente adattivi, mantenendo l'approccio **"human-in-the-loop"** per assicurare la responsabilità decisionale e la qualità del processo.



Intervento realizzato

La progettualità ha affrontato la sfida di sviluppare una soluzione di **assessment** affidabile, snella ed efficiente, integrando metodologie tradizionali con nuove funzionalità basate sull'**intelligenza artificiale**. L'approccio metodologico adottato è stato di tipo **blended**, combinando strumenti digitali asincroni e analisi AI con momenti di osservazione e feedback umano, seguendo il principio di **"AI with human in the loop"** per garantire che l'AI agisse sempre a supporto del processo decisionale.

- **Co-design del modello:** il modello di assessment è stato co-progettato con il team HR di Gruppo e delle singole Country coinvolte, garantendo l'allineamento con le specifiche esigenze aziendali.
- **Progettazione delle esperienze:** le esperienze di assessment sono state progettate e segmentate per i diversi target di popolazione, al fine di ottimizzarne l'efficacia e la pertinenza.
- **Integrazione di strumenti AI-based:** sono stati integrati strumenti basati su AI per l'analisi delle interviste comportamentali e delle aspirazioni di carriera, fornendo insight aggiuntivi e oggettivi.

- **Messa in produzione della piattaforma:** è stata messa in produzione una **piattaforma digitale proprietaria** che ha funzionato da punto di accesso unico per tutte le attività di assessment.
- **Rilascio e feedback:** il progetto ha previsto un **rilascio progressivo** per cluster di popolazione, consentendo la raccolta di feedback continui per ottimizzazioni successive.

La soluzione è stata disegnata e implementata in circa **5 mesi**, con successive estensioni a livello internazionale. L'integrazione delle tecnologie AI in un'unica piattaforma valutativa ha abilitato la generazione di output personalizzati, coerenti e utilizzabili per lo sviluppo dei talenti, le **talent review** e le **career conversation**.

Il tutto è stato realizzato in totale conformità con i principi di "**data minimization**", "**privacy by design**" e trasparenza nell'uso dell'AI.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ➔ **AI Generativa (GenAI):** generazione di report dall'analisi dell'intervista audio trascritta
- ➔ **Machine Learning (ML):** per la classificazione automatica delle evidenze comportamentali e la generazione di sintesi strutturate
- ➔ **Natural Language Processing (NLP):** per l'analisi semantica e sintattica delle interviste video e delle risposte aperte relative alle aspirazioni professionali
- ➔ **Altro:** AI guidata da modelli interni addestrati sul framework di competenze definiti con il cliente



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ➔ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ➔ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ➔ **GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E ACCELERAZIONE DELL'ADOZIONE**
Gestione del cambiamento organizzativo, definizione di nuovi modelli operativi, formazione, supporto all'adozione delle soluzioni AI nei processi aziendali
- ➔ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**
Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha automatizzato lo sviluppo delle interviste BEI, potenziando l'analisi dei risultati con l'AI. Supervisionando l'intero processo, la tecnologia è stata utilizzata per elaborare la trascrizione "speech-to-text" e generare un report preliminare.

L'intervento ha permesso di ottimizzare la fase di analisi, che viene finalizzata e validata da un assessor umano, garantendo efficienza operativa e accuratezza.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse
- ✓ **RIDUZIONE DEI COSTI**
Diminuzione dei costi operativi, di produzione, di gestione o del personale
- ✓ **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**
Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi
- ✓ **Altro:** miglioramento dell'esperienza del candidato

Attraverso l'automazione della raccolta e della sintesi delle evidenze valutative, il progetto ha ridotto tempi e costi di gestione fino al **40%** rispetto ai tradizionali Development Center.

L'impiego dell'AI ha elevato la **coerenza e la qualità dei feedback**, minimizzando significativamente il rischio di errore umano.

Ulteriori benefici operativi e strategici sono l'incremento di flessibilità e accessibilità tramite un formato **asincrono e multilingua**, che si traduce in un notevole miglioramento dell'esperienza per tutti i partecipanti.



Lesson learned

I principali **fattori di successo** sono stati:

- **Co-design con il cliente:** l'approccio di co-progettazione ha permesso di adattare la soluzione alle specificità culturali e organizzative dei vari paesi coinvolti. Questa personalizzazione ha favorito una maggiore accettazione e integrazione della piattaforma.
- **Sinergia tra tecnologia e metodologia:** l'utilizzo dell'**Intelligenza Artificiale (AI)** come strumento di supporto, e non di sostituzione, al processo di valutazione ha creato un equilibrio ottimale. L'integrazione fluida tra la tecnologia e la metodologia operativa ha migliorato l'efficienza senza compromettere la supervisione umana.
- **Piattaforma centralizzata:** l'implementazione di una **piattaforma centralizzata proprietaria** ha fornito una base solida e uniforme. Ciò ha assicurato un'esperienza utente coerente, accessibile e completamente tracciabile in tutte le fasi del progetto, semplificando la gestione e il monitoraggio.

Le principali **criticità gestite** sono state:

- **Gestione del consenso e trasparenza sull'uso dell'AI:** la sensibilità verso l'uso dell'AI variava notevolmente tra i paesi. Per risolvere questa criticità, sono state create informative chiare e interfacce rassicuranti, con l'opzione di scegliere la lingua preferita. Questo ha promosso la fiducia e una maggiore partecipazione.
- **Armonizzazione dei livelli di digital readiness:** la disomogeneità nella preparazione digitale tra le diverse nazioni ha richiesto un intervento specifico. È stato fornito materiale di supporto localizzato, affiancato da sessioni di onboarding e linee guida semplici, per facilitare l'adozione della piattaforma a tutti i livelli.
- **Estensione a nuovi segmenti:** l'applicazione del modello sarà estesa a ulteriori segmenti di popolazione, come i **talent pool** e i candidati per percorsi di successione, per ottimizzare la gestione del capitale umano.

SEGUE ➡

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

- **Integrazione con i sistemi HR:** è prevista l'integrazione della piattaforma con i sistemi HR interni, come i **LMS (Learning Management System)** e i percorsi di carriera, per creare un ecosistema aziendale più coeso e interconnesso.
- **Utilizzo mirato dell'AI:** l'AI verrà impiegata in modo più specifico anche nel settore del learning & development, mantenendo sempre un focus sui principi di trasparenza, sul controllo umano e sulla protezione dei dati, per massimizzare il valore e l'efficacia della formazione.

AI-Powered Product Recommendations for Banking



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Vendite / Commerciale



Esigenza di business del cliente

Nel panorama bancario, l'approccio tradizionale alle **raccomandazioni di prodotto**, basato su sistemi statici e analisi manuale, generava significative criticità: la rilevanza dei suggerimenti era limitata, riflettendo una scarsa capacità di interpretare i dati e di adattarsi dinamicamente ai comportamenti di acquisto in continua evoluzione. Questo scenario comportava bassi tassi di conversione, costi operativi elevati e una marcata perdita di opportunità di vendita, elementi che incidevano negativamente sulla redditività complessiva e sulla percezione della customer experience.

La necessità strategica di trasformazione si è manifestata nell'esigenza di superare tali inefficienze, puntando a un'evoluzione radicale della proposizione commerciale: l'**obiettivo** primario era offrire raccomandazioni di prodotto non più generiche ma altamente personalizzate, con l'intento di incrementare significativamente il tasso di penetrazione del portafoglio prodotti, di massimizzare il valore delle interazioni con la clientela e di ottimizzare le performance di vendita. Tale visione imponeva l'adozione di un paradigma innovativo, capace di generare un vantaggio competitivo duraturo.

L'implementazione di una soluzione basata sull'intelligenza artificiale generativa ha rappresentato la risposta tecnologica a queste esigenze di business, fungendo da fattore abilitante per il conseguimento degli obiettivi prefissati: la piattaforma, infatti, ha dimostrato una superiore capacità di analizzare in profondità i profili, i pattern di acquisto e le preferenze dei clienti, permettendo di generare suggerimenti contestualizzati, pertinenti e facilmente spiegabili.



Intervento realizzato

Il progetto si è focalizzato sullo sviluppo di Banking Product Recommendation, una soluzione innovativa che sfrutta le potenzialità della Generative AI per erogare raccomandazioni bancarie altamente personalizzate. La metodologia adottata è stata di tipo agile, con un approccio di prototipazione iterativa e un ciclo continuo di test utente, finalizzato al raggiungimento degli obiettivi di efficacia commerciale e di ottimizzazione dei processi interni.

- **Fase di raccolta e analisi dati:** è stata effettuata un'accurata raccolta e analisi di dati eterogenei, quali profili cliente, storico bancario, dati demografici e comportamentali. Questo ha permesso la successiva creazione di un dataset strutturato, con l'identificazione di pattern rilevanti per la personalizzazione.
- **Sviluppo e implementazione delle funzionalità:** sono state implementate funzionalità chiave, tra cui:
 - (i) **Personalized recommendation** per suggerimenti mirati basati sul profilo cliente;
 - (ii) **Lead generation** per l'identificazione di clienti potenzialmente interessati a nuovi prodotti;
 - (iii) un **Interactive Chatbot**, un assistente conversazionale che supporta gli operatori bancari con risposte in tempo reale.

- **Ottimizzazione del modello:** è stato eseguito un **fine tuning** del modello LLM (Large Language Model), adattandolo specificamente al contesto bancario, con l'obiettivo di ottimizzare la qualità e l'accuratezza delle risposte generate.
- **Integrazione del sistema:** la soluzione è stata integrata con i sistemi CRM e di email marketing preesistenti, abilitando la generazione automatica di comunicazioni personalizzate e mirate.

Il progetto ha avuto una durata complessiva di **5 mesi**. La soluzione ha prodotto risultati tangibili, garantendo raccomandazioni chiare e giustificate che hanno aumentato la fiducia dei clienti. L'impatto si è tradotto in una maggiore efficacia commerciale e in un supporto operativo migliorato per il personale.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

→ ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali voluti



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

→ ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**

Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case

→ ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**

Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici

La società di consulenza ha gestito l'intero ciclo di vita del progetto, dall'analisi iniziale alla progettazione di una soluzione di intelligenza artificiale.

Supervisionando l'integrazione dei dati e l'addestramento del modello LLM, ha garantito il rilascio operativo e l'integrazione efficace con i sistemi bancari esistenti.

Questo approccio ha permesso di fornire una soluzione completa, guidando il cliente verso una trasformazione strategica e duratura.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

→ ✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**

Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse

→ ✓ **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**

Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi

→ ✓ **INCREMENTO DELLE VENDITE E DEI RICAVI**

Miglioramento del tasso di conversione, incremento delle opportunità commerciali, personalizzazione dell'offerta

→ ✓ **MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE E DELLA CUSTOMER SATISFACTION**

Maggiore rapidità e qualità nel servizio al cliente, interazioni personalizzate, incremento della loyalty

BENEFICI OTTENUTI



INNOVAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI PRODOTTI / SERVIZI

Introduzione di soluzioni innovative, lancio di nuovi prodotti o servizi abilitati dall'AI

Il progetto ha generato un significativo **incremento dei tassi di conversione**, ottenuto attraverso raccomandazioni **mirate e trasparenti**, garantendo una superiore **customer experience** con interazioni altamente pertinenti.

L'ottimizzazione dei processi operativi ha **aumentato la produttività** degli operatori bancari, consentendo una gestione più **rapida e automatizzata** delle attività. Questa trasformazione ha sbloccato nuove opportunità commerciali grazie a una **efficace funzione di lead generation**, consolidando un **vantaggio competitivo** sostenibile.



Lesson learned

I principali **fattori di successo** sono stati:

- **Personalizzazione contestuale e trasparenza decisionale:** la soluzione si è distinta nel generare suggerimenti altamente personalizzati, corredati da spiegazioni intuitive. Questo ha non solo incrementato la fiducia dell'utente finale, ma ha anche ottimizzato le probabilità di conversione.
- **User experience conversazionale avanzata:** l'interfaccia utente è stata concepita per facilitare una comunicazione fluida tra operatore e cliente. Il design intuitivo ha migliorato l'efficienza operativa e la customer engagement.

Le principali **criticità gestite** sono state:

- **Data quality e normalizzazione dei dati:** una delle sfide iniziali è stata la disomogeneità dei dati storici. La società di consulenza ha risolto questo problema implementando una serie di processi di pulizia e normalizzazione per assicurare la consistenza e l'affidabilità dell'input.
- **Fine-tuning del modello predittivo:** la definizione dei pattern di comportamento rilevanti ha richiesto un tuning continuo del modello per adattarsi dinamicamente alle mutate esigenze e alle specificità dei dati. Questo approccio iterativo ha permesso di incrementare la precisione delle predizioni.

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

- **Estensione delle funzionalità:** è prevista l'implementazione di funzionalità avanzate come il cross-selling intelligente e la personalizzazione dinamica delle condizioni contrattuali.
- **Espansione del target:** il successo del progetto pilota aprirà la strada all'estensione della soluzione a nuovi segmenti di mercato, come il settore delle Piccole e Medie Imprese (PMI).

Boosting Insurance Sales Efficiency with AI



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Vendite / Commerciale



Esigenza di business del cliente

Nel contesto del settore assicurativo, la rete di vendita affronta sfide quotidiane legate alla complessità della documentazione tecnica e all'esigenza di fornire risposte rapide e accurate ai clienti, sia durante la fase di vendita che nel post-vendita. Tale scenario ha generato significative inefficienze operative, rallentamenti procedurali e un rischio tangibile di errori, impattando negativamente sulla produttività degli agenti e sulla qualità complessiva del servizio percepita dal cliente.

La necessità strategica di trasformazione si è concretizzata nella volontà di superare tali criticità, puntando a un radicale miglioramento dell'efficienza e della qualità del servizio: l'**obiettivo** era dotare la forza vendita di uno strumento innovativo, capace di supportare le attività quotidiane e di consentire una gestione più fluida e informata delle interazioni con la clientela. Tale visione imponeva l'adozione di un approccio tecnologico che potesse semplificare l'accesso e l'interpretazione di contenuti complessi.

L'implementazione di una soluzione basata su intelligenza artificiale generativa ha rappresentato la risposta tecnologica a queste esigenze di business, fungendo da fattore abilitante per il conseguimento degli obiettivi prefissati: la piattaforma, infatti, ha dimostrato una superiore capacità di fornire risposte immediate, accurate e contestualizzate, semplificando in modo significativo l'accesso a contenuti complessi e frammentati.



Intervento realizzato

Il progetto ha comportato lo sviluppo di un assistente AI generativo, pensato per ottimizzare e supportare la rete commerciale nelle fasi cruciali di sottoscrizione e post-vendita. Questa soluzione tecnologica è stata ideata per fornire agli agenti un accesso immediato a informazioni su prodotti assicurativi, documentazione tecnica e risposte a domande frequenti, con l'obiettivo di migliorare la rapidità e la precisione delle interazioni con i clienti.

- **Architettura e sviluppo:** è stata implementata un'architettura ibrida, che coordina più modelli di linguaggio. Questo approccio garantisce flessibilità, prestazioni elevate e risposte accurate, anche su documentazione complessa e voluminosa. Il rilascio progressivo e la validazione continua, basata sui feedback degli utenti, hanno assicurato l'adattabilità e la scalabilità della soluzione a vari contesti del settore assicurativo.

Le principali funzionalità implementate sono state:

- **Comprensione e generazione in linguaggio naturale:** abilita l'interazione conversazionale per una ricerca di informazioni intuitiva.
- **Ricerca semantica vettoriale:** consente di interrogare in modo efficiente l'intera documentazione assicurativa.

SEGUE ➡

- **Coordinamento modelli e strumenti:** orchestrazione di diverse tecnologie per risposte complete e integrate.
- **Supporto a richieste:** assiste gli agenti nella gestione delle richieste di sottoscrizione e post-vendita.
- **Guida conversazionale per la formazione:** offre un supporto formativo interattivo per i nuovi agenti.

L'implementazione dell'assistente ha avuto un impatto diretto sulla performance della rete commerciale, che ora può operare con maggiore efficienza. La capacità del sistema di fornire informazioni precise in tempo reale ha non solo velocizzato i processi operativi, ma ha anche elevato la qualità del servizio offerto al cliente.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✔ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti
- ✔ **Natural Language Processing (NLP):** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere il linguaggio umano
- ✔ **AI integrata in soluzioni applicative dei vendor tecnologici:** Es. SAP, Salesforce, ecc.



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✔ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✔ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✔ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**
Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha progettato l'architettura ibrida e orchestrato l'integrazione di modelli e strumenti, guidando la progettazione dei flussi conversazionali.

Ha garantito la validazione funzionale e qualitativa della soluzione, supervisionando l'efficacia tramite KPI e feedback diretti degli utenti.

Questo approccio ha permesso di fornire una soluzione solida e performante, assicurando un costante monitoraggio verso la massima ottimizzazione.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✔ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse

BENEFICI OTTENUTI



MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI

Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi



MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE E DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Maggiore rapidità e qualità nel servizio al cliente, interazioni personalizzate, incremento della loyalty



INNOVAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI PRODOTTI / SERVIZI

Introduzione di soluzioni innovative, lancio di nuovi prodotti o servizi abilitati dall'AI

Il progetto ha **ottimizzato i processi operativi, riducendo i tempi di risposta** degli agenti e incrementando la **precisione delle informazioni** fornite.

L'efficiamento è stato ottenuto tramite una **semplificazione dell'accesso alla documentazione**, che ha contestualmente supportato la **formazione dei nuovi agenti**. Questo approccio ha garantito una **maggiore coerenza e qualità** del servizio, consolidando l'efficacia organizzativa.



Lesson learned

I principali **fattori di successo** sono stati:

- **Integrazione ibrida e accuratezza:** l'implementazione di un'architettura ibrida, che combina diversi modelli linguistici, ha permesso di massimizzare i punti di forza di ciascun ecosistema. Questo approccio ha garantito la generazione di risposte più precise e contestualizzate.
- **Orchestratore modulare e scalabilità:** l'adozione di un orchestratore ha semplificato la gestione di flussi di lavoro complessi e l'integrazione di strumenti eterogenei. Il design modulare ha migliorato notevolmente la scalabilità e la manutenibilità della soluzione.
- **Miglioramento continuo basato sui dati:** l'implementazione di un sistema strutturato per la raccolta di feedback e il monitoraggio di KPI ha permesso un'evoluzione guidata dai dati. Questo processo iterativo ha consentito di ottimizzare costantemente la qualità delle risposte prodotte.

Le principali **criticità gestite** sono state:

- **Ottimizzazione Costi-Performance:** è stato necessario bilanciare la potenza computazionale richiesta con i costi associati. Le soluzioni adottate si sono focalizzate sull'ottimizzazione delle risorse e sulla selezione di modelli appropriati per compiti specifici.
- **Gestione della sicurezza multi-cloud:** la complessità nella gestione dei permessi e della sicurezza tra ambienti cloud distinti è stata superata. Sono state implementate policy di sicurezza unificate e soluzioni di gestione delle identità per garantire un accesso sicuro e controllato.
- **Allineamento tra team tecnici e business:** il coordinamento tra i team di sviluppo e le controparti business per la validazione dei contenuti ha rappresentato una sfida. È stato istituito un protocollo di validazione collaborativo per assicurare che le risposte generate rispettassero sia i requisiti tecnici che gli obiettivi aziendali.

Transforming Customer Service with Generative AI



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Information Technology (IT)



Esigenza di business del cliente

Nel panorama del **customer care**, l'elevata incidenza di richieste ripetitive e a basso valore aggiunto ha generato un notevole sovraccarico per gli operatori umani, compromettendo l'efficienza e prolungando i tempi di risposta. Questa situazione ha evidenziato significative criticità operative, riflettendo la scarsa capacità dei sistemi tradizionali di gestire in modo autonomo e scalabile le interazioni di base, con un impatto diretto sui costi di gestione e sulla qualità del servizio offerto.

La necessità di trasformazione si è manifestata nell'esigenza di superare tali inefficienze, puntando a un'evoluzione radicale nella gestione delle relazioni con i clienti: l'**obiettivo** primario era automatizzare scenari informativi e dispositivi tramite canali digitali, migliorando al contempo la customer experience. Questa visione imponeva l'adozione di un paradigma innovativo, capace di garantire una maggiore disponibilità del servizio e di accelerare il processo di digitalizzazione del rapporto con la clientela.

L'implementazione di una soluzione basata su intelligenza artificiale generativa, rispetto alle tecnologie tradizionali o rule-based, ha rappresentato la risposta tecnologica ideale alle esigenze di business, fungendo da fattore abilitante per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. La piattaforma ha infatti dimostrato una superiore capacità di comprensione del linguaggio naturale, in modo più profondo e flessibile rispetto alle tecnologie convenzionali, consentendo interazioni più efficaci, personalizzate e scalabili, sia tramite chat che tramite voce.



Intervento realizzato

Il progetto si è basato su un approccio agile, caratterizzato da cicli iterativi di analisi, sviluppo e rilascio, assicurando un allineamento costante con gli stakeholder del cliente. La metodologia ha enfatizzato la co-progettazione dei contenuti con i team business e customer care, garantendo che la soluzione finale aderisse perfettamente ai casi d'uso reali e offrisse un'esperienza utente (UX) ottimale.

- **Analisi e raccolta requisiti:** sono stati identificati gli use case prioritari, sia informativi che dispositivi. È stata eseguita una mappatura dei processi e una definizione dei flussi conversazionali per guidare lo sviluppo.
- **Design conversazionale:** la progettazione si è concentrata sui dialoghi e sul tono di voce, ponendo particolare attenzione alla chiarezza e alla coerenza tra i diversi canali.
- **Sviluppo e integrazione:** sono stati realizzati e integrati gli assistenti virtuali sui canali di chat e voce. È stata inoltre curata l'integrazione con i sistemi esistenti del cliente.

- **Test e ottimizzazione:** sono state condotte sessioni di test tecnico e funzionale, un fine-tuning dei modelli e sessioni di user testing per validare la soluzione.
- **Go-Live e monitoraggio:** la soluzione è stata rilasciata in produzione ed è stato attivato un sistema di monitoraggio continuo per migliorare proattivamente le performance.

La prima fase del progetto è iniziata nel secondo semestre del 2024 e l'estensione attuale proseguirà fino a fine 2025. Questo processo continuo garantisce che la soluzione si evolva in linea con le esigenze aziendali e degli utenti, massimizzando il suo valore e il suo impatto.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti
- ✓ **AI integrata in soluzioni applicative dei vendor tecnologici:** Es. SAP, Salesforce, ecc.



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✓ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**
Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha gestito l'intero ciclo di vita del progetto, dalla definizione della strategia e della roadmap fino alla gestione del cambiamento organizzativo, attraverso attività mirate di supporto agli utenti. Coordinando efficacemente lo sviluppo e i partner tecnologici, ha garantito una transizione fluida e un'implementazione efficace. L'attenzione ai risultati ha permesso un monitoraggio costante dei KPI, ottimizzando le performance per assicurare il pieno valore dell'investimento nel tempo.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse
- ✓ **RIDUZIONE DEI COSTI**
Diminuzione dei costi operativi, di produzione, di gestione o del personale

BENEFICI OTTENUTI

- **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**
Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi
- **MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE E DELLA CUSTOMER SATISFACTION**
Maggiore rapidità e qualità nel servizio al cliente, interazioni personalizzate, incremento della loyalty
- **SUPPORTO ALLE DECISIONI E MAGGIORE REATTIVITÀ AL CAMBIAMENTO**
Decisioni più rapide e informate, insight predittivi, maggiore capacità di adattamento a scenari mutevoli
- **INNOVAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI PRODOTTI / SERVIZI**
Introduzione di soluzioni innovative, lancio di nuovi prodotti o servizi abilitati dall'AI

L'implementazione di assistenti virtuali basati su AI Generativa ha **migliorato l'efficienza operativa**, generando una significativa **riduzione dei costi**.

La soluzione ha innalzato la **qualità del servizio**, minimizzando gli errori e accelerando i tempi di risposta, elevando la **customer experience** tramite interazioni più rapide e personalizzate.

Il progetto ha inoltre supportato un **decision-making più informato**, introducendo un **modello innovativo** nei servizi di assistenza clienti.



Lesson learned

I principali **fattori di successo** sono stati:

- **Collaborazione strategica e co-progettazione:** la stretta cooperazione con il cliente ha garantito un allineamento strategico tra gli obiettivi di business, le capacità tecnologiche e le esigenze del customer care. Il coinvolgimento proattivo degli stakeholder interni ha consentito una co-progettazione efficace dei flussi conversazionali, assicurando una profonda aderenza alle reali necessità dell'utenza.
- **Innovazione Tecnologica e scalabilità:** la selezione di un partner tecnologico di spicco ha permesso di sfruttare prodotti all'avanguardia per lo sviluppo di assistenti virtuali. Questi sistemi, caratterizzati da funzionalità avanzate, elevata scalabilità e facilità di integrazione, hanno rappresentato un elemento distintivo del progetto.

Le principali **criticità gestite** sono state:

- **Approccio agile e rilascio iterativo:** le sfide legate all'ottimizzazione e al perfezionamento delle soluzioni sono state affrontate con un **approccio agile**. Il rilascio graduale in ambienti controllati ha permesso un'attività continua di **testing e ottimizzazione**, riducendo i rischi e garantendo un miglioramento progressivo e costante della qualità del prodotto.

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

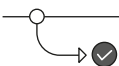
- **Espansione funzionale e casi d'uso:** il successo del progetto ha aperto la strada a nuove opportunità di sviluppo. In futuro, è prevista l'estensione della copertura degli assistenti virtuali ad altri ambiti aziendali, ampliando significativamente la gamma di **casi d'uso** e massimizzando il **valore aggiunto** per l'organizzazione.

AI-Driven Knowledge Hub for Employees



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Information Technology (IT)



Esigenza di business del cliente

La diffusione di assistenti virtuali e chatbot a supporto dei dipendenti, ciascuno limitato a domini specifici, ha generato una criticità strutturale rilevante. La frammentazione degli strumenti ha prodotto inefficienze operative e ha reso l'accesso alle informazioni aziendali complesso e poco uniforme.

Per superare tali difficoltà, è emersa la necessità di una trasformazione profonda.

L'**obiettivo** era centralizzare lo sviluppo e la gestione degli assistenti virtuali, così da aumentare l'efficienza operativa, ridurre le attività manuali e garantire un accesso semplificato alle informazioni aziendali (organizzazione, procedure, linee guida) tramite un'unica interfaccia conversazionale.

L'adozione della tecnologia GenAI si è rivelata l'abilitatore chiave, offrendo interazioni naturali basate sulla comprensione del linguaggio e l'integrazione di fonti informative eterogenee.

Tale approccio ha migliorato l'esperienza utente e la produttività, generando un vantaggio concreto in termini di efficienza e rapidità per i dipendenti.



Intervento realizzato

Il progetto ha mirato alla realizzazione di un assistente virtuale conversazionale con l'obiettivo di ottimizzare l'efficienza interna e migliorare l'esperienza dei dipendenti.

La metodologia adottata si è basata su un approccio iterativo, partendo dalla progettazione e sviluppo, per poi passare a test utente rigorosi e un ciclo di ottimizzazione continua. Questo intervento si integra in una più ampia "Cognitive Platform" aziendale, dimostrando un impegno strategico verso l'innovazione tecnologica.

- **Progettazione e Sviluppo:** si è proceduto alla creazione di un **assistente virtuale conversazionale** integrato direttamente in **Microsoft Teams**. La soluzione si basa su un'architettura **RAG (Retrieval Augmented Generation)**, garantendo la fornitura di risposte accurate e costantemente aggiornate.
- **Gestione delle Richieste:** l'assistente è stato abilitato a gestire efficacemente le richieste e facilitare la consultazione della **knowledge base aziendale**, riducendo i tempi di risposta e automatizzando i processi.
- **Integrazione ed Evoluzione:** il progetto ha previsto l'inserimento dell'assistente all'interno di un **ecosistema di 10 assistenti virtuali**, gestiti centralmente dalla "Cognitive Platform".

La sua implementazione è stata completata in **12 mesi**, con potenziali aggiornamenti successivi, tra cui l'integrazione con sistemi **IoT** e strumenti di **data analytics avanzata**.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti
- ✓ **Natural Language Processing (NLP):** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere il linguaggio umano
- ✓ **AI integrata in soluzioni applicative dei vendor tecnologici:** Es. SAP, Salesforce, ecc.



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✓ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**
Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha gestito l'intero ciclo di vita del progetto, dalla raccolta dei requisiti alla progettazione della soluzione. Supervisionando l'integrazione con i sistemi aziendali, ha garantito un'implementazione efficace, supportando il cliente nella formazione e nella gestione delle aspettative. Questo approccio ha permesso un'adozione sostenibile, monitorando i risultati tramite KPI verso il raggiungimento di un valore misurabile e duraturo.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse
- ✓ **RIDUZIONE DEI COSTI**
Diminuzione dei costi operativi, di produzione, di gestione o del personale
- ✓ **MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE E DELLA CUSTOMER SATISFACTION**
Maggiore rapidità e qualità nel servizio al cliente, interazioni personalizzate, incremento della loyalty
- ✓ **SUPPORTO ALLE DECISIONI E MAGGIORE REATTIVITÀ AL CAMBIAMENTO**
Decisioni più rapide e informate, insight predittivi, maggiore capacità di adattamento a scenari mutevoli

Grazie all'implementazione dell'assistente virtuale è stato ottenuto un miglioramento del 50% nella gestione delle richieste e una riduzione del 35% del tempo medio di risposta.

L'automazione nell'apertura dei ticket di primo livello, accompagnata da un potenziamento dell'accesso alla knowledge base, ha contribuito in modo significativo ad aumentare la soddisfazione degli utenti interni. Questi risultati, misurabili in termini di riduzione dei costi operativi e maggiore reattività organizzativa, confermano l'impatto del progetto sulla performance aziendale.



Lesson learned

I principali **fattori di successo** sono stati:

- **Piattaforma cognitiva scalabile:** creazione di una piattaforma centralizzata che assicura scalabilità e reattività, consentendo la gestione efficiente di un volume crescente di interazioni.
- **Sistema di feedback strutturato:** adozione di un framework di raccolta e analisi del feedback che ha permesso un'ottimizzazione iterativa della soluzione, migliorando la qualità percepita.

Le principali **criticità gestite** sono state:

- **Gestione delle aspettative utente:** necessità di comunicare in modo trasparente e proattivo le potenzialità e i limiti dell'intelligenza artificiale generativa per allineare le aspettative.
- **Definizione di policy comportamentali:** stabilire linee guida chiare e confini informativi per prevenire risposte inappropriate e garantire la coerenza del sistema.

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

Si prevede l'**estensione funzionale e integrativa:** integrazione della soluzione con nuovi sistemi informativi e canali di comunicazione, mantenendo un approccio incrementale e orientato al miglioramento continuo.

Voice-Enabled AI for Safer Field Operations



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Operations / Produzione



Esigenza di business del cliente

In un contesto operativo complesso come quello delle Utilities, la **gestione delle attività sul campo** presenta criticità rilevanti, in particolare sul fronte della sicurezza degli operatori.

L'esposizione a condizioni di rischio elevato e la frammentazione delle informazioni rendevano difficile e talvolta pericolosa la consultazione dei dati, con un impatto negativo sulla produttività.

Per rispondere a tali sfide, si è resa necessaria una trasformazione del modello operativo, superando i limiti dell'interazione fisica con dispositivi touch in presenza di DPI.

L'**obiettivo** era garantire un accesso immediato e sicuro alle informazioni, rafforzando al tempo stesso sicurezza ed efficienza delle operazioni.

L'adozione di una soluzione di assistenza vocale basata su intelligenza artificiale ha rappresentato l'elemento abilitante per raggiungere tali traguardi.

L'interazione hands-free con i sistemi aziendali ha reso possibile un accesso rapido alle informazioni, ottimizzando i tempi di esecuzione, riducendo i rischi operativi e migliorando in modo tangibile l'efficienza e la sicurezza dei flussi di lavoro sul campo.



Intervento realizzato

Il progetto ha portato alla realizzazione di un assistente vocale mobile per supportare le attività degli operatori sul campo in modalità **hands-free**.

L'intervento è stato guidato da una metodologia di **co-design** con gli stakeholder, focalizzata sulla definizione di un'esperienza utente multimodale e su obiettivi misurabili.

L'assistente, accessibile tramite smartphone, abilita un'interazione vocale in linguaggio naturale, garantendo l'accesso a dati e funzionalità cruciali.

- **Analisi e Co-design:** la fase iniziale ha coinvolto workshop dedicati con esperti di dominio per definire le priorità funzionali e i flussi conversazionali, assicurando una comprensione approfondita delle esigenze operative. Tale approccio ha permesso di allineare lo sviluppo alle aspettative del business.
- **Sviluppo Tecnologico e Architetture:** l'assistente è stato sviluppato integrando un sistema di comprensione del linguaggio naturale (NLU) e di gestione del dialogo con servizi di riconoscimento vocale. L'architettura prevede la

connettività con microservizi aziendali per l'interrogazione e l'aggiornamento dei dati in tempo reale, garantendo l'accesso immediato a informazioni critiche come la documentazione tecnica.

- **Implementazione e Testing:** attraverso cicli di test con gli utenti finali, sono stati raccolti feedback strutturati, permettendo l'ottimizzazione continua delle funzionalità e l'adozione di un approccio iterativo per il miglioramento del prodotto.
- **Supporto Operativo e Sicurezza:** sono state implementate funzionalità di supporto alla sicurezza, quali l'attivazione vocale di protocolli di emergenza, migliorando la reattività in situazioni critiche.

Il progetto, della durata di circa 9 mesi, si è concluso con l'implementazione di una soluzione che ha migliorato significativamente l'efficienza operativa e la sicurezza degli operatori sul campo.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti
- ✓ **Natural Language Processing (NLP):** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere il linguaggio umano
- ✓ **AI integrata in soluzioni applicative dei vendor tecnologici:** Es. SAP, Salesforce, ecc.



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✓ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**
Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha seguito l'intero ciclo progettuale, dall'analisi dei bisogni di sicurezza e operatività sul campo alla progettazione della soluzione vocale, fino all'integrazione con i sistemi aziendali e al monitoraggio dei risultati. Ha organizzato workshop con gli esperti di dominio, supportato la definizione dei flussi conversazionali e garantito il coinvolgimento attivo delle persone chiave.

Inoltre, ha implementato un sistema strutturato di raccolta feedback e formazione degli utenti, assicurando un miglioramento continuo e un'adozione efficace della soluzione.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse

BENEFICI OTTENUTI

- **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**
Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi
- **MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE E DELLA CUSTOMER SATISFACTION**
Maggiore rapidità e qualità nel servizio al cliente, interazioni personalizzate, incremento della loyalty
- **INNOVAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI PRODOTTI / SERVIZI**
Introduzione di soluzioni innovative, lancio di nuovi prodotti o servizi abilitati dall'AI

Grazie all'implementazione dell'assistente vocale, l'efficienza degli operatori sul campo e la sicurezza operativa hanno raggiunto nuovi livelli, riducendo la necessità di interazioni fisiche con i dispositivi. L'aumento dell'accuratezza nelle operazioni e la centralizzazione dell'accesso alle informazioni hanno contribuito a diminuire significativamente errori e tempi di risposta.

Tale nuovo modello di interazione uomo-macchina, applicato a contesti critici, ha migliorato le performance operative e definito un nuovo standard per la gestione del rischio.



Lesson learned

I principali **fattori chiave di successo** sono stati:

- **Allineamento con il business:** il coinvolgimento sistematico di Subject Matter Experts (SME) ha assicurato una perfetta rispondenza della soluzione alle esigenze operative, minimizzando il divario tra requisiti e implementazione.
- **Approccio user-centric:** la definizione mirata delle funzionalità e dell'interfaccia multimodale tramite workshop ha ottimizzato l'esperienza utente, migliorando flessibilità e accessibilità in contesti eterogenei.
- **Gestione del cambiamento:** programmi di formazione e un sistema di feedback strutturato hanno facilitato l'adozione della soluzione, riducendo le resistenze e consentendo un'evoluzione data-driven.

Le principali **criticità gestite** sono state:

- **Governance e processi decisionali:** la sovrapposizione di decision-maker ha comportato rallentamenti nei processi decisionali, evidenziando la necessità di definire ruoli e priorità in modo più chiaro.
- **Dipendenze tecniche:** i vincoli tecnici legati alla piattaforma cliente hanno limitato la flessibilità dei rilasci, richiedendo un maggiore coordinamento per superare le complessità operative.

Smarter Customer Service with Generative AI



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Operations / Produzione



Esigenza di business del cliente

La gestione tradizionale del customer care presentava diverse criticità, principalmente legate alla scarsa capacità dei chatbot di comprendere l'intento dell'utente. Ciò generava un elevato numero di chiamate agli operatori, spesso prive di contesto, con conseguenti tempi di attesa prolungati, costi elevati e una diffusa insoddisfazione tra i clienti.

Per affrontare tali problematiche, l'obiettivo era duplice:

- **ottimizzare il servizio;**
- **alleggerire il carico operativo degli addetti**, puntando al miglioramento della first-call resolution e dell'indice NPS.

Era quindi essenziale adottare una soluzione capace di gestire le richieste in modo più efficiente e autonomo, mantenendo al contempo elevati standard qualitativi e di compliance aziendale.

L'introduzione di modelli di intelligenza artificiale generativa, in particolare i Large Language Models (LLM), ha rappresentato una svolta strategica. Diversamente dagli script statici, questi modelli sono in grado di interpretare testo e voce in tempo reale, estraendo intenti e dati rilevanti per una gestione delle interazioni più naturale, scalabile e orientata all'utente.



Intervento realizzato

Il progetto si è incentrato sulla **revisione architetturale** e sull'integrazione di **modelli LLM** (Large Language Models) in un'infrastruttura conversazionale esistente.

L'approccio metodologico ha avuto inizio con un'approfondita analisi del contesto per identificare le criticità del sistema legacy, come l'errata classificazione degli intenti e i lunghi tempi di risposta.

I risultati di questa analisi hanno guidato la successiva fase di progettazione e sviluppo.

Fasi di Progetto

- **Redesign Architetturale:** l'intervento ha comportato l'inserimento di un nuovo layer basato su **LLM** per una più precisa comprensione degli intenti dell'utente. È stato integrato un **orchestratore di API** e un **data-store** per una gestione del contesto più efficiente, migliorando la fluidità e la coerenza delle interazioni.
- **Sviluppo e Implementazione:** sono stati implementati i nuovi flussi di **Conversational AI** e sono stati eseguiti il training

e il fine-tuning dei modelli, garantendo una maggiore accuratezza. Contemporaneamente, i servizi **IVR** (Interactive Voice Response) esistenti sono stati oggetto di un'operazione di **refactoring** per assicurare una perfetta integrazione con la nuova architettura.

- **Testing e Validazione:** la validazione della soluzione è stata condotta attraverso un **testing in vitro** su dataset sintetici e storici. Sono state misurate metriche chiave come il routing, l'accuratezza (**metriche F1**) e la **latenza**, confermando la superiorità delle performance rispetto al sistema precedente.
- **Rilascio e Monitoraggio:** il rilascio è stato gestito con un **approccio progressivo tramite A/B test**, partendo da un'esposizione al 5% del traffico live per poi estendersi gradualmente fino al 100%. L'implementazione è stata affiancata da un **monitoraggio** continuo per garantire la stabilità e le performance ottimali prima del passaggio al team di esercizio.

Il progetto, della durata complessiva di **8 mesi**, ha conseguito risultati tangibili.

La validazione sul campo (real-world evidence) ha permesso la raccolta di **KPI** cruciali come il **FCR** (First Contact Resolution), l'**AHT** (Average Handling Time) e l'**NPS** (Net Promoter Score).

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti
- ✓ **Machine Learning (ML):** modelli predittivi, classificazione, analisi prescrittiva, forecasting
- ✓ **Natural Language Processing (NLP):** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere il linguaggio umano



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici

La società di consulenza ha condotto un'analisi approfondita dei processi di risposta automatica e del chatbot esistente, esaminando le conversazioni passate e le criticità emerse. Ha coinvolto tutte le funzioni aziendali per individuare i punti in cui la classificazione degli intenti falliva, si perdeva il contesto o il cliente sperimentava maggiore frustrazione.

Da questa fase sono emersi un business case documentato, una tabella di marcia graduale e la diffusione, a tutti i livelli organizzativi, della consapevolezza di come i modelli linguistici di grandi dimensioni possano generare valore concreto.

Nella fase tecnica, il team ha progettato una nuova architettura conversazionale integrando un LLM con l'infrastruttura esistente. Ha supportato lo sviluppo, analizzato i risultati, condotto test e coordinato i diversi team e professionalità coinvolti, garantendo il rilascio della soluzione entro i tempi prestabiliti.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse
- ✓ **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**
Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi
- ✓ **MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE E DELLA CUSTOMER SATISFACTION**
Maggiore rapidità e qualità nel servizio al cliente, interazioni personalizzate, incremento della loyalty
- ✓ **Altro:** definizione di regole di governance e gestione di soluzioni in ambito AI

L'automazione dei processi e l'ottimizzazione delle risorse hanno portato a un significativo aumento dell'efficienza operativa, riducendo errori e non conformità, e garantendo una qualità del servizio superiore. La customer experience è stata notevolmente migliorata grazie a interazioni più rapide, precise e personalizzate, con un conseguente incremento della soddisfazione e della fidelizzazione del cliente. Inoltre, la definizione di rigorose regole di governance per le soluzioni di intelligenza artificiale implementate assicura una gestione sicura e responsabile.



Lesson learned

I principali **fattori chiave di successo** sono stati:

- **Sinergia interfunzionale e allineamento strategico:** la stretta collaborazione tra il team di consulenza, le funzioni aziendali e i partner tecnologici ha permesso un allineamento rapido tra gli obiettivi di business e le soluzioni tecnologiche. Tale approccio ha massimizzato il valore generato.
- **Analisi preliminare e progettazione architettura:** un'accurata analisi preliminare ha identificato i pain point con precisione, guidando la scelta di un'architettura basata su modelli linguistici avanzati. Tale decisione ha garantito un miglioramento tangibile delle performance.
- **Adozione di metodologie agile e cicli di miglioramento continuo:** l'implementazione di processi agili ha consentito un'elevata reattività alle mutate esigenze del progetto. I rilasci iterativi e l'analisi del feedback in tempo reale hanno permesso un'ottimizzazione costante

La principale **criticità gestita** è stata la **gestione della transizione da sistemi legacy**: il passaggio a una piattaforma conversazionale integrata ha rappresentato una sfida significativa. Tale criticità è stata mitigata attraverso una strategia di rilascio progressivo, supportata da test rigorosi in ambienti controllati e attraverso un sistema di monitoraggio continuo per assicurare la continuità operativa.

Smarter Choices with AI in Complex Portfolios



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Vendite / Commerciale



Esigenza di business del cliente

Il contesto delle telecomunicazioni, con portafogli prodotti vasti e complessi, ha spesso generato confusione e incertezza nei clienti.

Tale scenario rendeva l'esperienza d'acquisto subottimale, rallentando la scelta e riducendo la soddisfazione.

Per rispondere a questa criticità, l'obiettivo primario è stato **semplificare la selezione di prodotti e servizi**.

La trasformazione mirava a supportare efficacemente le decisioni del cliente, migliorando al tempo stesso il livello di soddisfazione e rendendo il percorso d'acquisto più intuitivo.

Una soluzione basata su Generative AI ha rappresentato l'approccio vincente. Tale tecnologia, comprendendo il linguaggio naturale, ha permesso di classificare le esigenze del cliente e offrire raccomandazioni personalizzate e pertinenti.

Il risultato è un processo decisionale più rapido e guidato, che ottimizza l'intera esperienza utente.



Intervento realizzato

La metodologia adottata ha previsto un approccio iterativo, con test progressivi basati su input reali degli utenti, garantendo un'ottimale aderenza alle necessità del mercato e un miglioramento continuo delle performance.

- **Classificazione delle richieste:** l'intervento ha incluso l'applicazione di un sistema di **intent recognition** per la categorizzazione dei messaggi degli utenti in campi strutturati, abilitando la comprensione delle intenzioni (es. "richiesta di fibra + mobile").
- **Generazione della quotazione:** è stata impiegata la tecnica di **Named Entity Recognition** per l'assegnazione automatica dei parametri corretti a ogni richiesta, quali velocità, prezzo e copertura, garantendo la precisione dei dati.
- **Motore di raccomandazione:** si è proceduto con l'implementazione di un modello **Large Language Model (LLM)**, arricchito con dati storici e trend di mercato, per suggerire configurazioni personalizzate e servizi aggiuntivi, anche attraverso filtri collaborativi.
- **Esperienza utente conversazionale:** è stata sviluppata un'interfaccia **chatbot** che, in tempo reale, guida l'utente, risponde a quesiti tecnici e propone alternative, migliorando l'interazione e l'efficacia del processo.

← CONTINUA

Il progetto ha utilizzato modelli OpenAI e un backend integrato con i cataloghi di prodotto, permettendo la generazione flessibile e scalabile di offerte personalizzate.

I benefici attesi includono l'ottimizzazione del processo di vendita e un aumento della soddisfazione del cliente.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti
- ✓ **Natural Language Processing (NLP):** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere il linguaggio umano



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici

La società di consulenza ha progettato e implementato una soluzione AI completa, partendo dalla definizione dell'architettura e dei flussi conversazionali.

Selezionando i modelli più performanti, ha guidato lo sviluppo delle componenti di classificazione e di raccomandazione di offerte, garantendo la loro perfetta integrazione con l'infrastruttura del cliente.

Ha poi gestito la validazione finale della soluzione con gli utenti, assicurando il raggiungimento degli obiettivi di progetto.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse
- ✓ **INCREMENTO DELLE VENDITE E DEI RICAVI**
Miglioramento del tasso di conversione, incremento delle opportunità commerciali, personalizzazione dell'offerta

Grazie a raccomandazioni mirate e comprensibili, la soluzione ha potenziato il **decision-making** dei clienti, incrementando l'**efficienza operativa** e la **soddisfazione utente**.

Tramite l'innovazione tecnologica, è stato semplificato il processo commerciale, riducendo significativamente il tempo di configurazione di un'offerta e minimizzando gli errori.

Ciò ha generato un **impatto** tangibile, ottimizzando il tasso di conversione.



Lesson learned

I principali **fattori chiave di successo** sono stati:

- **Integrazione tecnica nativa:** l'adozione di un'integrazione nativa con i sistemi di prodotto esistenti ha ottimizzato i flussi di dati e ridotto la latenza, garantendo un'esperienza utente fluida.
- **Modellazione avanzata degli intenti:** la meticolosa progettazione dei modelli di intenti ha permesso una classificazione precisa delle richieste degli utenti, migliorando l'efficacia del dialogo.
- **Generazione di risposte contestuali:** la capacità della soluzione di produrre risposte contestualizzate ha reso l'informazione complessa accessibile, elevando la qualità dell'interazione.

Le principali **criticità gestite** sono state:

- **Interpretazione del linguaggio naturale:** la sfida di tradurre il linguaggio colloquiale degli utenti in parametri tecnici è stata superata con un esteso training e il raffinamento continuo dei modelli di estrazione entità.
- **Sincronizzazione della knowledge base:** il mantenimento dell'aggiornamento dei cataloghi e delle offerte promozionali è stato risolto attraverso un collegamento dinamico tra la base di conoscenza e i sistemi CRM.

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

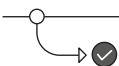
- **Espansione del dominio applicativo:** la soluzione può essere estesa a nuovi ambiti di business, come i servizi B2B, per capitalizzare ulteriormente il valore della piattaforma.
- **Integrazione funzionalità predittive:** l'integrazione di motori predittivi basati sull'analisi del comportamento storico degli utenti consentirà suggerimenti proattivi, migliorando l'efficacia commerciale.

Smarter SAP Support with AI Virtual Assistance



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Information Technology (IT)



Esigenza di business del cliente

Nel contesto operativo del cliente, la gestione delle segnalazioni di secondo e terzo livello – in particolare per la **risoluzione dei ticket aperti su SAP** – presentava sfide significative.

Per affrontare tali criticità, si è resa necessaria una trasformazione del modello di supporto tecnico. L'**obiettivo** principale era introdurre un'assistenza intelligente, capace di gestire problematiche complesse e ridurre drasticamente i tempi di risoluzione, migliorando così l'efficacia e la produttività all'interno dell'ambiente SAP.

La soluzione adottata ha previsto l'implementazione di un assistente virtuale evoluto, in grado di automatizzare e semplificare il processo di gestione dei ticket. Questo strumento ha garantito risposte immediate e risoluzioni accurate, contribuendo a un netto miglioramento dell'efficienza operativa e della produttività nel sistema SAP.



Intervento realizzato

È stata realizzata una soluzione di **Intelligenza Artificiale** per ottimizzare l'**Application Management Services (AMS)** in ambito SAP.

L'obiettivo primario è stato fornire risposte rapide e precise al team di AMS, migliorando la qualità del servizio e riducendo i costi operativi.

Il progetto si è focalizzato sulla creazione di un assistente virtuale intelligente, implementato come utente dedicato in **Microsoft Teams** e sviluppato con **Copilot Studio**.

- **Preparazione della base di conoscenza:** il progetto è partito da una fase cruciale di revisione e integrazione del **runbook operativo SAP**. Questo processo ha trasformato una vasta e complessa documentazione tecnica in una base di conoscenza accessibile e pronta per l'addestramento dell'AI, garantendo la qualità delle informazioni.
- **Interfaccia e interazione:** l'assistente virtuale è integrato in **Microsoft Teams**, consentendo agli operatori di interagire tramite chat e linguaggio naturale. L'AI elabora le richieste, consulta la sua base di conoscenza e fornisce risposte mirate e procedure guidate per la risoluzione dei ticket, ottimizzando il flusso di lavoro.
- **Gestione dei casi complessi:** l'assistente è in grado di riconoscere quando una richiesta esula dalla sua base di conoscenza. In questi casi, invece di fornire risposte generiche, suggerisce la corretta **clusterizzazione del ticket**, inoltrando la richiesta al livello tecnico più appropriato e garantendo che anche i problemi complessi vengano gestiti in modo efficiente.

Tale strumento ha migliorato sensibilmente la rapidità e la qualità del supporto tecnico nella risoluzione dei ticket su SAP. La sua implementazione ha permesso di ridurre in modo significativo i tempi di ricerca delle informazioni, aumentando l'efficienza operativa. Il risultato è stato un servizio più efficace e un abbattimento dei costi operativi complessivi.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE



✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO



✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**

Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case

✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**

Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici

✓ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**

Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha giocato un ruolo chiave nel progetto, garantendo la gestione e l'integrazione della knowledge base aziendale derivata dal runbook SAP.

Attraverso la supervisione dello sviluppo e dell'addestramento del modello AI, ha supportato la realizzazione dell'assistente virtuale.

Ha altresì gestito le fasi di validazione e fine-tuning, assicurando il perfetto allineamento della soluzione agli obiettivi di progetto.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI



✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**

Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse

✓ **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**

Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi

L'innovazione tecnologica, attuata tramite l'implementazione di un assistente virtuale, ha generato un significativo incremento dell'efficienza operativa.

L'ottimizzazione dei processi di gestione dei ticket **SAP**, ottenuta attraverso la rapida e accurata risoluzione delle richieste, ha portato a un incremento della **produttività** stimato al **30%**.

Tale risultato quantificabile garantisce una superiore esperienza per il cliente, riducendo drasticamente i tempi di risoluzione e migliorando la qualità del servizio **AMS**.



Lesson learned

I principali **fattori chiave di successo** sono:

- **Integrazione nativa con Teams:** l'utilizzo di un ambiente già familiare ha garantito un'esperienza utente fluida e intuitiva, facilitando l'adozione e l'efficacia del servizio.
- **Disponibilità continua:** la soluzione offre un supporto 24/7, garantendo assistenza immediata e tempestiva anche al di fuori del normale orario di lavoro.
- **Qualità del Runbook e training:** una revisione approfondita del runbook e un training accurato hanno permesso di implementare una soluzione completa e precisa.

Le principali **criticità gestite** sono state:

- **Configurazione e revisione del Runbook:** il notevole sforzo iniziale richiesto dalla configurazione e revisione del runbook delle procedure SAP ha assicurato una risposta puntuale e precisa alle richieste degli utenti.

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

- **Automazione E2E:** valutazione di introduzione di un orchestratore capace di interagire direttamente con la piattaforma AMS, rispondere automaticamente alle richieste degli utenti e gestire i ticket in modo autonomo, chiudendoli quando possibile o inoltrandoli al secondo livello, senza necessità di intervento umano.

Understanding Digital Customers with AI



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Marketing e Customer Experience



Esigenza di business del cliente

Nel contesto attuale, il cliente ha riscontrato una **crescente necessità** di comprendere la percezione del brand e dei prodotti in un **mercato digitale e frammentato**.

Le sfide operative hanno incluso la difficoltà di monitorare efficacemente il **sentiment dei clienti** e di identificare tempestivamente le tematiche emergenti e le **criticità** espresse sui social network.

Per affrontare tali problematiche, l'obiettivo primario era di **migliorare la Customer Experience** attraverso un approccio **data-driven**. Si è resa indispensabile la capacità di analizzare in tempo reale i flussi di dati provenienti dai canali social, al fine di individuare **pattern comportamentali e sentiment** che potessero informare decisioni strategiche.

L'approccio ha previsto l'adozione di una **soluzione AI**, considerata essenziale per la sua **scalabilità, tempestività e capacità predittiva**.

Tale tecnologia ha consentito di automatizzare l'analisi di grandi volumi di dati, superando i limiti dei metodi di indagine tradizionali e ottenendo **insight precisi per ottimizzare le strategie di business** e migliorare la relazione con i clienti.



Intervento realizzato

È stato implementato un sistema avanzato di **Social Listening** basato su **Natural Language Processing (NLP)** e **Machine Learning**. Questo strumento, progettato per analizzare grandi volumi di dati testuali da fonti online, mira a fornire insight strategici sulla percezione del brand e del mercato. La metodologia si è concentrata sull'integrazione di algoritmi specifici per l'analisi e la visualizzazione dei dati.

- **Acquisizione e Analisi Dati:** il sistema è stato sviluppato per acquisire e analizzare commenti e testi da diverse piattaforme social (Facebook, Instagram, Twitter/X), recensioni online e blog. Tale processo ha abilitato la comprensione del sentiment del pubblico su larga scala.
- **Estrazione e Classificazione:** sono state applicate tecniche di **Topic Modeling** per identificare gli argomenti ricorrenti nelle conversazioni e di **Sentiment Analysis** per valutarne la polarità (positiva, negativa, neutra), garantendo una categorizzazione automatica e precisa dei contenuti.
- **Visualizzazione e Alerting:** è stata creata una **dashboard interattiva** che visualizza i dati in tempo reale. Il sistema include anche **alert automatici** per notificare i trend negativi o emergenti, permettendo una reazione tempestiva.

- **Correlazione e Insight:** il sistema è in grado di correlare le reazioni del pubblico con specifiche iniziative aziendali, fornendo un'analisi causale dell'impatto delle attività di marketing o comunicazione.
- **Identificazione di Community:** l'intervento ha permesso di identificare e caratterizzare le **community online** rilevanti, abilitando la comprensione delle dinamiche di gruppo e delle influenze interne.

L'implementazione del progetto ha consentito di trasformare i dati non strutturati in **insight azionabili**, permettendo all'azienda di monitorare la propria reputazione online, misurare l'efficacia delle campagne e anticipare le tendenze del mercato. Il sistema garantisce una visione dettagliata del sentiment del pubblico e delle discussioni emergenti, contribuendo a decisioni strategiche più informate e data-driven.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **Machine Learning (ML):** modelli predittivi, classificazione, analisi prescrittiva, forecasting
- ✓ **Natural Language Processing (NLP):** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere il linguaggio umano



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✓ **GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E ACCELERAZIONE DELL'ADOZIONE**
Gestione del cambiamento organizzativo, definizione di nuovi modelli operativi, formazione, supporto all'adozione delle soluzioni AI nei processi aziendali
- ✓ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**
Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha gestito l'intero progetto, iniziando dalla definizione dei **KPI** e del **modello dati**. Ha poi guidato lo sviluppo e la personalizzazione degli algoritmi di **NLP**, garantendo l'allineamento con le esigenze del cliente. Infine, ha formato i team di **marketing** e **CX**, supportando l'adozione della soluzione e assicurando l'applicazione dei primi **insight operativi**.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✓ **INCREMENTO DELLE VENDITE E DEI RICAVI**
Miglioramento del tasso di conversione, incremento delle opportunità commerciali, personalizzazione dell'offerta

BENEFICI OTTENUTI

- **MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE E DELLA CUSTOMER SATISFACTION**
Maggiore rapidità e qualità nel servizio al cliente, interazioni personalizzate, incremento della loyalty
- **SUPPORTO ALLE DECISIONI E MAGGIORE REATTIVITÀ AL CAMBIAMENTO**
Decisioni più rapide e informate, insight predittivi, maggiore capacità di adattamento a scenari mutevoli
- **INNOVAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI PRODOTTI / SERVIZI**
Introduzione di soluzioni innovative, lancio di nuovi prodotti o servizi abilitati dall'AI

Grazie all'implementazione di un'avanzata analisi del sentiment, l'azienda ha ottenuto una comprensione approfondita delle percezioni dei consumatori, ottimizzando l'efficacia delle strategie di marketing. Tale approccio ha permesso un intervento tempestivo su tematiche critiche rilevate, rafforzando la reputazione del brand e aumentando il coinvolgimento proattivo dei clienti.

L'integrazione della soluzione ha inoltre reso i processi decisionali più agili, garantendo un'esperienza cliente più coinvolgente e data-driven.



Lesson learned

I principali **fattori chiave di successo** sono stati:

- **Algoritmi di analisi avanzati:** l'integrazione di algoritmi di **Natural Language Processing (NLP)** e **Machine Learning** ha permesso l'analisi di grandi volumi di dati testuali, garantendo un'accurata estrazione di topic e un'affidabile valutazione del sentiment.
- **Design di dashboard intuitive:** la creazione di dashboard interattive ha tradotto **insight** complessi in visualizzazioni immediate, con alert automatici che hanno segnalato tempestivamente trend negativi ed emergenti.
- **Correlazione tra dati e azioni:** il collegamento tra le reazioni del pubblico e le iniziative aziendali ha fornito una chiave di lettura fondamentale per misurare l'impatto delle azioni di business.

Le principali **criticità gestite** sono state:

- **Eterogeneità dei dati:** la gestione dell'eterogeneità dei dati, in termini di linguaggio e formato, è stata risolta con l'adozione di efficaci tecniche di **pre-processing** e normalizzazione, migliorando la qualità delle analisi.
- **Calibrazione degli alert:** la definizione di soglie accurate per gli alert automatici ha richiesto un **tuning** iterativo per minimizzare falsi positivi e negativi, garantendo segnalazioni di effettivo valore operativo.

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

- **Monitoraggio predittivo e nuove fonti.** Il progetto potrà evolvere includendo nuove fonti digitali e modelli predittivi per anticipare i trend, anziché limitarsi al solo monitoraggio.
- **Analisi granulare delle community.** Un'analisi più granulare su influencer e micro-community permetterà di identificare le dinamiche delle reti di interazione online, supportando strategie di comunicazione più mirate.

AI-Powered Retail Experience



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



✓ **Marketing e Customer Experience**



Esigenza di business del cliente

L'azienda aveva l'esigenza di superare le limitazioni dei canali di vendita tradizionali, offrendo una **guida all'acquisto** per i propri prodotti digitali.

Il contesto operativo mostrava la necessità di un'interazione sempre disponibile, che potesse supportare il cliente in ogni fase della decisione d'acquisto, superando i vincoli di orario.

Per rispondere a tale criticità, l'obiettivo era l'implementazione di un **nuovo touchpoint**, che integrasse il **canale digitale e quello fisico**.

La trasformazione era volta a rendere l'esperienza di acquisto più **intuitiva e fluida**, attraverso un dialogo personalizzato e naturale che potesse **guidare il cliente** nella scelta del dispositivo più idoneo.

L'approccio ha previsto lo sviluppo di un **assistente virtuale**, operativo 24/7, successivamente integrato in un **dispositivo fisico** (totem) all'interno di un flagship store.

Questa soluzione ha permesso di ottenere il risultato desiderato: un'esperienza di acquisto migliorata, basata su un'interazione multimodale (vocale e testuale), che fornisce **suggerimenti personalizzati e confronti dettagliati** tra i prodotti, massimizzando la **customer experience**.



Intervento realizzato

È stato realizzato un progetto di sviluppo di un **assistente virtuale** basato su **Intelligenza Artificiale Generativa (RAG)**, con l'obiettivo di migliorare l'interazione con l'utente.

L'approccio metodologico adottato è stato di tipo **agile**, con rilasci incrementali (sprint) che hanno permesso di arricchire progressivamente lo strumento e di garantirne l'evoluzione continua.

Il progetto è stato articolato in diversi stream di lavoro paralleli e sinergici.

- **Sviluppo Back-end:** la fase iniziale ha previsto la raccolta e l'organizzazione della documentazione aziendale. Tale documentazione è stata poi arricchita e ottimizzata per servire da base di conoscenza per l'assistente virtuale. Il **motore di chatbot**, basato su architettura **RAG**, è stato orchestrato per gestire diverse tipologie di richieste, dalla fornitura di dettagli su specifici dispositivi alla comparazione tra prodotti.
- **Sviluppo Front-end e Interfaccia Utente (UI):** lo sviluppo si è concentrato sulla creazione di un'interfaccia UI e di

un'esperienza utente **UX** accattivanti, coerenti con il tono di voce del brand del cliente. Il design è stato pensato per essere intuitivo e coinvolgente, garantendo un'interazione fluida e naturale.

- **Integrazione Speech-to-text e Text-to-speech:** è stata integrata una tecnologia di conversione vocale che permette all'assistente di comprendere le **domande poste a voce** dall'utente e di fornire **risposte audio**, arricchendo ulteriormente le modalità di interazione e rendendo lo strumento più accessibile.

Il progetto ha avuto una durata complessiva di **4 mesi**, dimostrando l'efficacia dell'approccio agile per la consegna di una soluzione complessa in tempi rapidi.

Il risultato è uno strumento che migliora significativamente l'esperienza dell'utente, offrendo risposte precise e immediate e ottimizzando il supporto informativo grazie all'utilizzo di tecnologie all'avanguardia.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE



- ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti
- ✓ **Natural Language Processing (NLP):** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere il linguaggio umano



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO



- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici

La società di consulenza ha collaborato strettamente con il cliente per concepire una soluzione end-to-end innovativa, garantendo un'esperienza utente superiore e l'ottimizzazione dei processi di vendita.

Ha gestito l'intero sviluppo, dall'ideazione di interfacce intuitive all'integrazione di tecnologie cloud e AI, verso la creazione di un'applicazione all'avanguardia.

Tale approccio ha generato risultati concreti, posizionando il cliente come leader di mercato attraverso l'innovazione tecnologica.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI



- ✓ **INCREMENTO DELLE VENDITE E DEI RICAVI**
Miglioramento del tasso di conversione, incremento delle opportunità commerciali, personalizzazione dell'offerta
- ✓ **MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE E DELLA CUSTOMER SATISFACTION**
Maggiore rapidità e qualità nel servizio al cliente, interazioni personalizzate, incremento della loyalty
- ✓ **INNOVAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI PRODOTTI / SERVIZI**
Introduzione di soluzioni innovative, lancio di nuovi prodotti o servizi abilitati dall'AI

← CONTINUA

Il rinnovamento delle interfacce utente ha portato a un miglioramento dell'esperienza complessiva, aumentando la soddisfazione del cliente.

L'ottimizzazione del processo di vendita ha potenziato l'efficienza dei sales assistant, rendendoli più produttivi. Tale approccio ha permesso di promuovere i prodotti in modo più mirato, facilitando l'acquisizione di nuovi clienti e contribuendo a un aumento significativo delle vendite.



Lesson learned

I principali **fattori chiave di successo** sono stati:

- **Coinvolgimento dei business owner:** il coinvolgimento proattivo e costante dei business owner ha assicurato un allineamento tra le esigenze operative e lo sviluppo tecnico, facilitando l'adozione della soluzione.
- **Approccio metodico alle tecnologie generative:** l'impiego di tecnologie generative è stato supportato da una rigorosa metodologia di testing e da un'ampia sperimentazione, garantendo il raffinamento scientifico della soluzione e la sua affidabilità.
- **Gestione iterativa del progetto:** l'adozione di un approccio iterativo ha permesso di adattare lo scope del progetto alle nuove necessità emergenti, assicurando flessibilità e reattività durante tutte le fasi di sviluppo.

AI-Driven Insights into Employee Experience



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Risorse Umane (HR)



Esigenza di business del cliente

Il cliente ha avviato un percorso strategico per misurare l'**ingaggio** e la **soddisfazione dei dipendenti**.

Il contesto operativo presentava la sfida di comprendere a fondo la percezione della popolazione aziendale su aree specifiche dell'**Employee Experience**, con l'obiettivo di identificare in modo puntuale le criticità e i fattori di miglioramento.

Per rispondere a tale necessità l'obiettivo principale è stato quello di **progettare e somministrare una Employee Engagement Survey** all'intera popolazione del Gruppo.

L'intento era di ottenere dati quantitativi e qualitativi, fondamentali per la definizione di **azioni di intervento concrete** e per il monitoraggio dell'andamento dei fattori chiave nel tempo, in un'ottica di miglioramento continuo.

L'approccio adottato ha previsto un'**analisi approfondita dei dati**, potenziata dall'integrazione dell'**intelligenza artificiale**. Nello specifico, l'AI ha ottimizzato l'analisi dei commenti aperti, consentendo di identificare automaticamente temi ricorrenti e di eseguire una **Sentiment Analysis** efficace.

Ciò ha garantito un'analisi mirata e ha accelerato la definizione di piani d'azione concreti.



Intervento realizzato

È stato realizzato un progetto di **analisi della Employee Experience** attraverso un approccio strutturato in quattro fasi.

L'intervento ha coinvolto attivamente i principali stakeholder e il team HR sin dall'inizio, garantendo un allineamento costante con gli obiettivi aziendali.

- **Avvio e pianificazione:** questa fase ha definito la **governance del progetto** e ha visto la raccolta dei dati iniziali. Sono stati identificati e coinvolti i key stakeholder per comprendere le loro esigenze e sono stati predisposti i template per le attività successive, gettando le basi per un'esecuzione efficiente.
- **Progettazione e implementazione della survey:** si è proceduto alla co-progettazione del questionario tramite workshop dedicati. La survey è stata creata combinando domande a risposta chiusa e aperta, queste ultime analizzabili con strumenti di **Natural Language Processing (NLP)**, garantendo la raccolta di dati sia quantitativi che qualitativi.
- **Erogazione della survey:** questa fase ha gestito il **lancio della survey**, assicurando il consolidamento delle risposte e un supporto help-desk dedicato per i partecipanti. L'attenzione si è concentrata sulla raccolta efficiente dei dati, minimizzando le interruzioni e massimizzando il tasso di partecipazione.

SEGUE ➡

- **Analisi e reportistica:** i risultati della survey sono stati analizzati e confrontati con i **benchmark di mercato**. Questo ha permesso di identificare le aree di forza e di miglioramento dell'**Employee Experience**, definendo le azioni prioritarie. I risultati e le proposte di intervento sono stati presentati agli stakeholder interni, e il cliente è stato abilitato all'accesso a una piattaforma di reportistica online per una consultazione autonoma.

Il progetto ha fornito una visione chiara e misurabile della **Employee Experience** all'interno del Gruppo, permettendo di trasformare le intuizioni in **azioni di miglioramento concrete**. L'abilitazione del cliente a una piattaforma di reportistica online garantisce un monitoraggio continuo dei risultati e un'analisi proattiva del benessere aziendale.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti
- **Natural Language Processing (NLP):** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere il linguaggio umano



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**
Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha progettato un'indagine del clima aziendale, garantendo un supporto completo dalla definizione dei contenuti alla gestione della piattaforma tecnologica. Ha fornito le competenze professionali e la piattaforma digitale necessarie per l'erogazione dell'indagine, verso un'analisi dei dati accurata e la produzione di insight strategici. Tale approccio ha permesso al cliente di ottenere una comprensione approfondita del proprio ambiente interno, orientando efficacemente le future iniziative di gestione del personale.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse
- **SUPPORTO ALLE DECISIONI E MAGGIORE REATTIVITÀ AL CAMBIAMENTO**
Decisioni più rapide e informate, insight predittivi, maggiore capacità di adattamento a scenari mutevoli

Grazie all'implementazione di una piattaforma di reportistica online, il cliente ha acquisito una visione chiara e misurabile della propria **Employee Experience**.

← CONTINUA

Questa soluzione ha accelerato l'analisi dei dati, consentendo di trasformare le intuizioni in piani d'azione concreti e mirati. Il monitoraggio continuo del benessere aziendale ha permesso di orientare efficacemente le future iniziative di gestione del personale, garantendo un approccio proattivo.



Lesson learned

I principali **fattori chiave di successo** sono stati:

- **Coinvolgimento degli stakeholder:** il coinvolgimento proattivo degli stakeholder ha assicurato l'allineamento del progetto alle esigenze organizzative, garantendo la pertinenza e l'efficacia dell'iniziativa.
- **Progettazione partecipativa dei contenuti:** la partecipazione dei rappresentanti delle diverse aree aziendali ha portato alla creazione di un questionario chiaro e fruibile, aumentando il tasso di partecipazione e l'affidabilità dei dati.
- **Integrazione dell'AI:** l'uso dell'intelligenza artificiale per l'analisi del linguaggio naturale ha velocizzato e potenziato l'analisi dei commenti aperti, permettendo l'identificazione di temi ricorrenti e un'efficace **Sentiment Analysis**.
- **Utilizzo di benchmark proprietari della società di consulenza:** la disponibilità di benchmark proprietari ha permesso di contestualizzare i risultati ottenuti, confrontandoli con i trend di mercato e di settore.

AI-Powered Call Management for Operational Excellence



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



✓ **Operations / Produzione**



Esigenza di business del cliente

L'azienda cliente, una rete di poliambulatori, aveva la necessità di ottimizzare la **gestione delle chiamate inbound** al proprio call center.

Le sfide operative consistevano nel migliorare la **comprensione delle richieste** dei pazienti e nell'identificazione puntuale delle criticità ricorrenti relative ai servizi, per rispondere più efficacemente alle esigenze della clientela.

Per affrontare tali criticità, l'obiettivo era duplice: da un lato, potenziare la **comprensione delle richieste** dei pazienti e, dall'altro, dotarsi di strumenti intelligenti per **velocizzare l'accesso ai dati clinico-operativi**. La trasformazione richiesta era volta a snellire i processi e a fornire risposte più rapide e accurate ai pazienti.

L'approccio ha visto l'adozione di soluzioni basate su **intelligenza artificiale (AI)**, che si sono rivelate la scelta più efficace. Questa tecnologia ha permesso di **automatizzare i flussi, ridurre i tempi di risposta** del call center e abilitare un'**interrogazione dei dati** clinici in modo semplice e intuitivo, garantendo un'ottimizzazione complessiva dei processi e dei servizi.



Intervento realizzato

È stato implementato un progetto di **analisi avanzata dei dati sanitari** che sfrutta il **Natural Language Processing (NLP)** e la tecnologia **speech-to-text**.

L'obiettivo primario è stato fornire una comprensione approfondita delle interazioni telefoniche con i pazienti e rendere l'analisi dei dati amministrativi e clinici più accessibile.

L'intervento è stato strutturato in due componenti principali: l'analisi delle conversazioni e lo sviluppo di agenti AI per l'interrogazione dei dati.

- **Analisi delle conversazioni e dashboard interattive:** il progetto ha utilizzato modelli di **NLP** e **speech-to-text** per trascrivere, analizzare e classificare le conversazioni telefoniche con i pazienti. Questo ha permesso di identificare le principali tematiche discusse e di valutare il **sentiment** espresso, trasformando il feedback non strutturato in dati quantitativi. Le informazioni ottenute sono state poi integrate in **dashboard interattive**, fornendo al management una visione chiara e immediata per supportare decisioni strategiche e operative.
- **Sviluppo di agenti di intelligenza artificiale:** parallelamente, sono stati sviluppati due agenti di **Intelligenza Artificiale** per potenziare la fruizione dei dati:

- o **SQL Agent:** questo agente consente agli utenti non tecnici di porre domande in **linguaggio naturale** a un database. L'IA traduce automaticamente queste domande in query SQL per estrarre informazioni chiave, come flussi di pazienti, tempistiche e prestazioni sanitarie, rendendo l'accesso ai dati più efficiente.
- o **Visualization Agent:** questo strumento permette di generare su richiesta **grafici e KPI (indicatori di performance)**, semplificando la creazione di report e statistiche sanitarie. Questo riduce la dipendenza da figure tecniche per l'analisi dei dati, democratizzando l'accesso alle informazioni.

L'integrazione di queste tecnologie ha reso l'analisi dei dati sanitari più efficiente, migliorando il **monitoraggio dei processi** e supportando la **governance clinica e amministrativa**.

L'intervento ha permesso di trasformare dati complessi in insight strategici, abilitando un miglioramento continuo dei servizi offerti.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti
- ✓ **Machine Learning (ML):** modelli predittivi, classificazione, analisi prescrittiva, forecasting
- ✓ **Natural Language Processing (NLP):** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere il linguaggio umano
- ✓ **Altro:** creazione di AI Agents specializzati



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✓ **GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E ACCELERAZIONE DELL'ADOZIONE**
Gestione del cambiamento organizzativo, definizione di nuovi modelli operativi, formazione, supporto all'adozione delle soluzioni AI nei processi aziendali
- ✓ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**
Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha progettato e implementato un sistema di moduli AI per il cliente, garantendo una completa integrazione nei processi aziendali esistenti.

Ha gestito ogni fase, dall'analisi dei requisiti alla formazione del personale, verso un'adozione efficace dei nuovi strumenti. Ciò ha permesso al cliente di automatizzare e ottimizzare le operazioni, misurando i benefici tangibili in termini di efficienza e accuratezza dei dati, posizionandosi all'avanguardia nell'uso dell'intelligenza artificiale.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse
- ✓ **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**
Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi
- ✓ **INCREMENTO DELLE VENDITE E DEI RICAVI**
Miglioramento del tasso di conversione, incremento delle opportunità commerciali, personalizzazione dell'offerta
- ✓ **MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE E DELLA CUSTOMER SATISFACTION**
Maggiore rapidità e qualità nel servizio al cliente, interazioni personalizzate, incremento della loyalty
- ✓ **SUPPORTO ALLE DECISIONI E MAGGIORE REATTIVITÀ AL CAMBIAMENTO**
Decisioni più rapide e informate, insight predittivi, maggiore capacità di adattamento a scenari mutevoli

L'implementazione di una soluzione di analisi conversazionale ha rivoluzionato le operazioni, permettendo di mappare sistematicamente le tematiche ricorrenti delle telefonate per ottimizzare la distribuzione delle risorse e superare i colli di bottiglia.

La centralizzazione dei dati conversazionali in dashboard intuitive ha conferito al management una consapevolezza organizzativa continua, consentendo una lettura aggiornata dell'esperienza utente.

Gli agenti AI hanno potenziato il personale, permettendo agli operatori non tecnici di accedere autonomamente a informazioni complesse, riducendo la dipendenza dal supporto IT e accelerando l'accesso ai dati. Questa flessibilità garantisce una maggiore scalabilità e decisioni operative più agili.



Lesson learned

I principali **fattori chiave di successo** sono stati:

- **Approccio orientato all'adozione:** un percorso progressivo ha coinvolto gli operatori sin dall'inizio, garantendo che la tecnologia fosse percepita come un supporto concreto e non come una sovrapposizione tecnica.
- **Personalizzazione dei modelli AI:** l'adattamento dei modelli **NLP** al contesto sanitario, incluse terminologie e flussi di lavoro specifici, ha permesso di ottenere risultati rilevanti e utilizzabili da subito.
- **Interfacce intuitive:** l'usabilità delle interfacce e delle dashboard è stata fondamentale per l'adozione trasversale del progetto da parte di utenti con diverse competenze digitali.

Le principali **criticità gestite** sono state:

- **Riconciliazione dei dati audio:** la necessità di collegare le conversazioni telefoniche ai record clinici e amministrativi è stata gestita sviluppando un sistema di **matching** basato su metadati, migliorando l'allineamento delle informazioni.
- **Addestramento degli AI Agents:** le iniziali difficoltà degli agenti AI nel comprendere il lessico aziendale sono state superate con un processo di **fine-tuning** continuo, alimentato da interazioni e dati reali raccolti in fase di adozione.

SEGUE ➡

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

- **Estensione delle funzionalità degli agenti:** la soluzione potrà essere estesa ad altri reparti, come amministrazione e accettazione, per ampliare il campo di applicazione.
- **Integrazione di nuove fonti dati:** l'inclusione di nuove fonti (es. ticket, e-mail, chatbot) arricchirà la vista complessiva della relazione con il paziente.
- **Strumenti predittivi:** l'integrazione di strumenti predittivi supporterà la pianificazione delle risorse e l'analisi dei fabbisogni futuri.

AI-Powered Imaging for Diagnostic Precision



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Operations / Produzione



Esigenza di business del cliente

Nel settore sanitario, l'interpretazione delle immagini mediche presenta **criticità significative**.

I professionisti devono individuare segni e anomalie sottili in tempi ristretti, con il rischio di **variabilità tra osservatori** e un alto margine di errore.

Questa complessità rallenta il processo diagnostico e può compromettere la precisione clinica.

Per affrontare tali sfide, l'obiettivo era duplice:

- **migliorare l'accuratezza diagnostica;**
- **ridurre la variabilità interpretativa.**

La necessità consisteva nel fornire un supporto oggettivo e affidabile, capace di accelerare il processo decisionale clinico e di garantire una maggiore uniformità nell'analisi delle immagini.

L'approccio adottato ha previsto l'implementazione di una soluzione di **Generative AI**.

Questa tecnologia ha rappresentato una **svolta strategica**, offrendo risposte immediate e affidabili a domande complesse basate sulle immagini. I benefici ottenuti includono una maggiore **efficienza operativa** e un incremento della **precisione diagnostica**, superando i limiti delle tecnologie di analisi tradizionali.



Intervento realizzato

È stata sviluppata una soluzione di **Intelligenza Artificiale Generativa (GenAI)** per assistere il personale medico nell'analisi di immagini diagnostiche (radiografie, TAC, risonanze, ecografie).

Il progetto ha adottato un approccio **agile** con un prototipo iniziale e miglioramenti incrementali basati sul feedback clinico.

- **Raccolta requisiti e mappatura casi d'uso:** l'intervento ha avuto inizio con la raccolta dei requisiti clinici e la mappatura dei principali casi d'uso, definendo le specifiche necessarie per un supporto efficace nel contesto medico.
- **Definizione e addestramento della knowledge base:** è stata creata una **knowledge base visiva** utilizzando dataset medicali selezionati. Il modello è stato addestrato su queste immagini e ottimizzato attraverso tecniche di **prompting specializzato** per garantire precisione e contestualità nelle risposte.
- **Sviluppo dell'interfaccia conversazionale:** parallelamente, è stata progettata un'interfaccia utente **semplice e intuitiva** che permette al personale medico di interagire con il sistema in modo naturale.

- **Validazione e risultati:** la soluzione è stata validata in un **ambiente controllato** con casi reali, garantendo la sua affidabilità e accuratezza.

Il sistema permette di caricare un'immagine medica e ottenere **risposte immediate e contestuali** a domande specifiche ("Quale procedura?", "Ci sono anomalie?").

Grazie all'integrazione di un modello AI personalizzato con un dataset clinico e **guardrail** di sicurezza, il sistema mantiene la memoria dell'immagine analizzata, consentendo domande sequenziali.

Il progetto è stato completato in circa **5 mesi**, abilitando un'analisi diagnostica più rapida e precisa.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti
- ✓ **Natural Language Processing (NLP):** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere il linguaggio umano



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case

La società di consulenza ha gestito l'intero ciclo di vita del progetto, dall'analisi dei bisogni clinici allo sviluppo dell'architettura AI, garantendo il fine-tuning del modello.

Ha curato ogni aspetto, inclusa la progettazione dell'interfaccia utente e la selezione dei dataset, verso un'implementazione di successo.

Questo approccio ha permesso al cliente di lanciare una soluzione innovativa e di alta qualità, coordinando efficacemente tutti i partner tecnologici coinvolti.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse
- ✓ **RIDUZIONE DEI COSTI**
Diminuzione dei costi operativi, di produzione, di gestione o del personale
- ✓ **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**
Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi

BENEFICI OTTENUTI



INCREMENTO DELLE VENDITE E DEI RICAVI

Miglioramento del tasso di conversione, incremento delle opportunità commerciali, personalizzazione dell'offerta



MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE E DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Maggiore rapidità e qualità nel servizio al cliente, interazioni personalizzate, incremento della loyalty

L'adozione della nuova soluzione ha migliorato l'efficienza operativa e ridotto i tempi di analisi, supportando diagnosi più rapide e precise.

L'uniformità nella valutazione clinica delle immagini ha minimizzato gli errori e ridotto la variabilità interpretativa. Ciò ha generato una riduzione dei costi operativi, limitando l'intervento manuale e fornendo un supporto decisionale immediato ed efficace.



Lesson learned

I principali **fattori chiave di successo** sono stati:

- **Interfaccia e usabilità:** l'interfaccia semplice e le risposte chiare e affidabili hanno permesso al personale medico di concentrarsi sulla decisione clinica, ottimizzando il processo decisionale.
- **Coerenza contestuale:** la capacità della soluzione di mantenere il contesto tra domande successive ha garantito una conversazione fluida e coerente, migliorando l'efficacia operativa.

Le principali **criticità gestite** sono state:

- **Accuratezza e training del modello:** la sfida di garantire l'accuratezza su un'ampia varietà di immagini e patologie è stata superata attraverso la creazione di un dataset specifico e l'implementazione di tecniche di **prompting** specializzato.

Predictive Insights into Patient Journeys with AI



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



- ✓ **Vendite / Commerciale**
- ✓ **Marketing e Customer Experience**
- ✓ **R&D e Innovazione Prodotti**



Esigenza di business del cliente

Nel contesto operativo del cliente, l'esigenza principale era duplice:

- comprendere la **distribuzione territoriale di una patologia** e
- ricostruire i **percorsi assistenziali dei pazienti**.

La sfida consisteva nell'identificare il "sommerso", ovvero i portatori di malattia non ancora diagnosticati, per supportare un'azione mirata del network aziendale e medico, limitata dalla difficoltà di localizzare le aree di maggiore incidenza e di comprendere l'eterogeneità dei percorsi di cura.

Per rispondere a questa criticità, l'obiettivo era ottimizzare le **attività sul territorio**.

La trasformazione richiesta era volta a superare i limiti delle analisi tradizionali, identificando con maggiore precisione il **burden di sommerso** e i momenti chiave nel **patient journey** in cui intervenire per ottenere la massima efficacia terapeutica, garantendo un migliore supporto al paziente e al sistema sanitario.

L'approccio adottato ha visto l'integrazione di **modelli epidemiologici tradizionali con l'Intelligenza Artificiale**. Questa scelta tecnologica è stata motivata dalla necessità di analizzare e integrare **grandi volumi di dati eterogenei**, cosa non possibile con tecniche convenzionali.

I risultati ottenuti riflettono una **visione più granulare e predittiva**, che ha permesso di ottenere un'analisi più accurata e un supporto decisionale più efficace.



Intervento realizzato

Il progetto ha seguito un approccio metodologico di tipo **agile** articolato in **due fasi principali**.

La **prima fase**, a carattere strategico, si è concentrata sulla comprensione delle esigenze di business attraverso un'attività di assessment volta a definire le aree a maggiore priorità d'intervento e identificare i modelli di Intelligenza Artificiale che rispondessero alle esigenze di modello e di explainability.

In questa fase è stata effettuata un'analisi comparativa degli algoritmi disponibili, con una particolare attenzione verso soluzioni di *Explainable AI*, al fine di garantire trasparenza e interpretabilità nei contesti clinici e commerciali.

La **seconda fase** ha riguardato la progettazione e l'implementazione dei modelli. Sono stati sviluppati due asset principali:

- un **modello epidemiologico predittivo**, basato su algoritmi di machine learning, per stimare la distribuzione della malattia sul territorio;
- un **modello di ricostruzione del patient journey**, per identificare i percorsi assistenziali più frequenti e comprendere in quali punti del ciclo di vita del paziente potessero essere inserite soluzioni terapeutiche innovative.

Le principali fasi operative hanno incluso la selezione dei dati e la definizione delle fonti, la costruzione del modello epidemiologico, la mappatura e l'unione dei percorsi assistenziali, la validazione dei risultati tramite confronto con esperti del settore healthcare, la comunicazione e condivisione dei risultati con il cliente.

Il progetto ha avuto una durata complessiva di circa **6 mesi**.

Le tecnologie implementate hanno incluso ambienti cloud per l'elaborazione distribuita dei dati, librerie di machine learning e strumenti avanzati per la visualizzazione dei risultati. L'integrazione tra approccio scientifico, intelligenza artificiale trasparente e coinvolgimento continuo degli stakeholder ha permesso di ottenere un risultato solido, facilmente interpretabile e immediatamente operativo.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **Machine Learning (ML):** modelli predittivi, classificazione, analisi prescrittiva, forecasting
- ✓ **Altro:** modelli di Machine Learning a supporto dei Modelli Epidemiologici e Patient Journey Reconstruction



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici

La società di consulenza ha guidato l'assessment iniziale e la definizione della strategia, identificando le tecnologie più idonee. Garantendo un approccio olistico, ha sviluppato modelli epidemiologici e di intelligenza artificiale, integrando i risultati verso una soluzione efficace.

Tale processo ha condotto ad una soluzione ampiamente condivisa con gli stakeholder, assicurando un impatto strategico e misurabile.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI



INCREMENTO DELLE VENDITE E DEI RICAVI

Miglioramento del tasso di conversione, incremento delle opportunità commerciali, personalizzazione dell'offerta



SUPPORTO ALLE DECISIONI E MAGGIORE REATTIVITÀ AL CAMBIAMENTO

Decisioni più rapide e informate, insight predittivi, maggiore capacità di adattamento a scenari mutevoli

Il progetto ha consentito di identificare con precisione la popolazione potenzialmente affetta, includendo i casi sommersi, per personalizzare l'offerta commerciale.

L'integrazione dei dati ha supportato decisioni aziendali strategiche, ottimizzando l'azione congiunta tra la forza vendita e i medici del territorio.



Lesson learned

I principali **fattori chiave di successo** sono stati:

- **integrazione nei processi esistenti:** l'adattamento del modello a un processo aziendale già in uso ha reso l'adozione naturale e ha garantito che la soluzione fosse in linea con le esigenze aziendali, facilitando l'integrazione tecnologica;
- **collaborazione interfunzionale:** l'approccio **agile** e il coinvolgimento di diversi dipartimenti (Marketing, Market Access e Clinica) fin dalle prime fasi hanno favorito la condivisione dei dati e un utilizzo immediato dei risultati;
- **adozione di Explainable AI:** l'uso di soluzioni di **Explainable AI** ha garantito la comprensione e la fiducia degli stakeholder, facilitando la validazione scientifica e clinica dei risultati.

Le principali **criticità gestite** sono state:

- **diversità dei profili utente:** l'eterogeneità delle competenze tecniche degli utenti è stata gestita con un approccio focalizzato sui risultati e con sessioni pratiche, che hanno facilitato la comprensione e l'adozione della soluzione;
- **gestione dinamica delle priorità:** la metodologia **agile** ha permesso un confronto continuo con gli stakeholder, assicurando una gestione proattiva delle priorità e una risoluzione tempestiva delle criticità.

AI-Driven Employee File Automation



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Amministrazione, Finanza e Controllo



Esigenza di business del cliente

L'organizzazione aveva l'esigenza di affrontare le sfide legate alla **gestione manuale dei documenti** dei dipendenti, un processo ad alta intensità operativa e soggetto a errori.

La criticità principale risiedeva nell'inefficienza e nella mancanza di accuratezza nella creazione e nell'aggiornamento dei fascicoli del personale, un fattore che comprometteva la tempestività e la conformità delle informazioni.

Per rispondere a questa necessità, l'obiettivo era la creazione di un **fascicolo del dipendente digitale**, che fosse alimentato in modo **automatico, accurato e tempestivo**.

La trasformazione richiesta era volta a superare i limiti dei processi manuali, garantendo un'organizzazione dei dati più efficiente e una maggiore affidabilità delle informazioni gestite.

L'approccio ha previsto l'adozione di una **soluzione di intelligenza artificiale**, scelta strategica per la sua capacità di **estrarre dati strutturati da documenti eterogenei e non standardizzati**.

Tale tecnologia ha permesso di superare le limitazioni dei tradizionali approcci OCR, rendendo il processo di digitalizzazione **scalabile e conforme** alle normative vigenti, con un notevole miglioramento dell'efficienza e della produttività aziendale.



Intervento realizzato

Il progetto ha seguito un approccio incrementale e ha avuto una durata di circa **3 mesi**, includendo fasi di analisi, sviluppo e monitoraggio.

- **Analisi e identificazione:** inizialmente è stata condotta un'analisi approfondita dei documenti HR per identificare i **campi chiave** da estrarre, come il nome del dipendente, la data di assunzione e la tipologia del documento. Questo ha permesso di definire con precisione le informazioni necessarie per l'automatizzazione del processo.
- **Elaborazione ed estrazione dei dati:** i documenti vengono digitalizzati e processati da un **motore OCR (Optical Character Recognition) avanzato**, che ne riconosce il contenuto testuale. Questa fase è integrata con **modelli NLP (Natural Language Processing)** che, a partire dal testo estratto, identificano e isolano i dati rilevanti.
- **Integrazione e archiviazione:** i dati estratti vengono poi utilizzati per indirizzare il documento al **fascicolo digitale** del dipendente corretto. Questo processo è reso possibile dall'integrazione del sistema con i principali **sistemi gestionali HR** già in uso, come Docsweb e SAP, garantendo un'archiviazione precisa e automatica.

SEGUE ➡

- **Formazione e ottimizzazione continua:** è stato attivato un programma di supporto formativo per gli utenti finali, accompagnato da una fase di post-rilascio in cui i modelli vengono costantemente ottimizzati sulla base degli output generati e dei feedback ricevuti, al fine di migliorare progressivamente l'efficacia del sistema.

Il progetto ha visto la realizzazione di test su documenti reali, il rilascio in produzione e una fase di monitoraggio delle performance.

I benefici principali includono una riduzione significativa dei tempi dedicati all'archiviazione manuale dei documenti, una diminuzione degli errori e un miglioramento complessivo dell'efficienza operativa nella gestione delle risorse umane.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **AI in Computer Vision:** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere immagini e video
- ✓ **Natural Language Processing (NLP):** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere il linguaggio umano
- ✓ **AI integrata in soluzioni applicative dei vendor tecnologici:** Es. SAP, Salesforce, ecc.
- ✓ **Altro:** uso combinato di AI per la Document Intelligence e AI Generativa per validazione semantica



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✓ **GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E ACCELERAZIONE DELL'ADOZIONE**
Gestione del cambiamento organizzativo, definizione di nuovi modelli operativi, formazione, supporto all'adozione delle soluzioni AI nei processi aziendali
- ✓ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**
Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha supportato il cliente nell'analisi dei processi documentali e nella progettazione della soluzione, garantendo la sua completa integrazione nei sistemi aziendali.

Ha gestito lo sviluppo della soluzione e la formazione degli utenti, verso un'adozione efficace e un'ottimizzazione dei flussi di lavoro HR.

Questo approccio ha permesso al cliente di misurare concretamente il valore apportato, dimostrando il successo dell'investimento attraverso il monitoraggio dei KPI post-rilascio.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse
- **RIDUZIONE DEI COSTI**
Diminuzione dei costi operativi, di produzione, di gestione o del personale
- **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**
Maggior accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi
- **SUPPORTO ALLE DECISIONI E MAGGIORE REATTIVITÀ AL CAMBIAMENTO**
Decisioni più rapide e informate, insight predittivi, maggiore capacità di adattamento a scenari mutevoli
- **INNOVAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI PRODOTTI / SERVIZI**
Introduzione di soluzioni innovative, lancio di nuovi prodotti o servizi abilitati dall'AI

L'adozione dell'automazione ha drasticamente ridotto i tempi e le attività manuali, garantendo maggiore precisione nella classificazione e archiviazione dei documenti.

Il sistema **IDP** (Intelligent Document Processing) ha incrementato la produttività degli uffici amministrativi e **HR**, alimentando in tempo reale i sistemi aziendali con dati precisi e aggiornati.

Ciò ha eliminato gli errori di gestione manuale, assicurando la conformità alle policy interne e migliorando la prontezza nella gestione dei fascicoli digitali.



Lesson learned

I principali **fattori chiave di successo** sono stati:

- **Approccio incrementale e iterativo:** l'adozione di un approccio incrementale, con test continui su documenti reali e feedback diretti degli utenti, ha permesso un progressivo affinamento della soluzione in base alle esigenze operative, garantendo un'elevata **user adoption**.
- **Identificazione e formalizzazione dei dati:** la chiara mappatura dei campi informativi e la loro formalizzazione ha garantito che i modelli **AI** potessero raggiungere alti livelli di accuratezza sin dalle prime fasi di produzione.
- **Integrazione con i sistemi esistenti:** la fluidità dell'integrazione con i sistemi **SAP** e **Docsweb** ha minimizzato l'impatto organizzativo, facilitando l'adozione e l'integrazione della soluzione nei flussi di lavoro esistenti.

Le principali **criticità gestite** sono state:

- **Eterogeneità e non standardizzazione dei documenti:** la variabilità dei documenti **HR** è stata gestita con un approccio combinato di **OCR** avanzato e **NLP** semantico, integrato con un motore di validazione basato su **Azure OpenAI** per garantire l'affidabilità dei dati estratti.
- **Riconciliazione dati anagrafici:** è stata implementata una logica di riconciliazione con i dati anagrafici dei sistemi gestionali, riducendo gli errori di assegnazione automatica e garantendo una maggiore precisione dei fascicoli.

SEGUE ➡

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

- **Estensione ad altre aree documentali:** il progetto potrà essere esteso ad altre aree di business, come la gestione del ciclo attivo e passivo, per massimizzare l'efficienza a livello aziendale.
- **Auto-miglioramento dei modelli:** l'implementazione di tecniche di **active learning** consentirà ai modelli di auto-migliorarsi, evolvendo in base al feedback continuo degli utenti e dei dati operativi.

AI-Driven Funding Matchmaking for Universities



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



✓ **Amministrazione, Finanza e Controllo**



Esigenza di business del cliente

L'Università pubblica cliente affrontava notevoli difficoltà nella gestione manuale del processo di raccolta dei **finanziamenti europei**, che comportava un elevato carico operativo.

La frammentazione dei team e la mancanza di strumenti collaborativi centralizzati rendevano complessa la reperibilità delle informazioni e la condivisione della knowledge base, compromettendo l'efficienza complessiva.

Per superare queste criticità, l'**obiettivo** è stato quello di velocizzare radicalmente il processo, permettendo ai ricercatori di accedere in modo semplice e immediato alle informazioni sui bandi. La trasformazione richiesta mirava a superare i limiti della gestione manuale e a ottimizzare l'impiego delle risorse professionali.

L'approccio adottato ha previsto la creazione di un **repository centralizzato** contenente i documenti accademici di ciascun ricercatore o gruppo di ricerca (come CV e pubblicazioni scientifiche), integrato con una soluzione basata su **intelligenza artificiale**.

Questa tecnologia ha permesso di analizzare e mettere in relazione in modo intelligente i documenti con i bandi di finanziamento, secondo criteri quali affinità tematica, requisiti di idoneità, percentuale di finanziamento, budget previsto e scadenze.

Il sistema supporta il processo decisionale attraverso report dettagliati e un chatbot multilingua in grado di rispondere alle domande sui bandi analizzati.



Intervento realizzato

Il progetto, della durata di **7 mesi**, si è articolato in **4 fasi sequenziali**, volte a trasformare l'innovazione tecnologica in benefici concreti e misurabili.

- **Delivering value:** la fase iniziale si è concentrata sull'**identificazione delle opportunità di valore** attraverso un'analisi approfondita dei processi aziendali. L'obiettivo è stato definire una roadmap chiara per l'adozione dell'AI, con l'intento di aumentare i ricavi, ridurre i costi e migliorare il benessere dei dipendenti.
- **Technical enablement:** questa fase ha previsto l'**implementazione delle soluzioni tecnologiche** identificate. Si è lavorato per garantire un'integrazione efficace con l'architettura IT esistente del cliente, con un focus sul miglioramento continuo dei processi e sull'abilitazione delle nuove funzionalità, assicurando una transizione fluida e sicura.
- **Change & adopt:** la terza fase è stata dedicata alla **gestione del cambiamento**, con l'obiettivo di promuovere e facilitare

SEGUE ➡

l'adozione della tecnologia da parte del personale. Attraverso una **formazione e un supporto personalizzati** e strategie di comunicazione mirate, è stato garantito che gli utenti fossero informati e coinvolti attivamente nel processo di trasformazione.

- **Measure to improve:** la fase conclusiva si è focalizzata sull'implementazione di **misure di successo e sondaggi** per valutare l'efficacia delle soluzioni adottate. Questo ha permesso di monitorare l'efficienza operativa, il livello di adozione della tecnologia e l'esperienza dell'utente, fornendo dati utili per un miglioramento continuo del modello e del sistema implementato.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✔ **Machine Learning (ML):** modelli predittivi, classificazione, analisi prescrittiva, forecasting
- ✔ **Natural Language Processing (NLP):** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere il linguaggio umano



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✔ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✔ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✔ **GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E ACCELERAZIONE DELL'ADOZIONE**
Gestione del cambiamento organizzativo, definizione di nuovi modelli operativi, formazione, supporto all'adozione delle soluzioni AI nei processi aziendali
- ✔ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**
Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha fornito un approccio end-to-end, guidando il cliente dalla definizione strategica all'implementazione operativa, garantendo una completa gestione del progetto.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✔ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse
- ✔ **RIDUZIONE DEI COSTI**
Diminuzione dei costi operativi, di produzione, di gestione o del personale
- ✔ **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**
Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi

← CONTINUA

L'adozione di una soluzione innovativa ha reso il processo di selezione dei bandi di finanziamento più rapido, efficiente e mirato. Tale approccio, improntato all'ottimizzazione operativa, ha consentito una riduzione del carico di lavoro manuale e dei tempi necessari per l'individuazione delle opportunità idonee.

L'implementazione ha così generato un miglioramento tangibile dell'esperienza aziendale, garantendo un incremento della produttività e una maggiore tempestività decisionale per l'Amministrazione.



Lesson learned

I principali **fattori chiave di successo** sono stati:

- **Commitment del cliente:** il forte impegno del cliente nell'adozione di strumenti innovativi, in particolare l'intelligenza artificiale, ha rappresentato un fattore abilitante per la riuscita del progetto.
- **Ingaggio inter-funzionale:** il coinvolgimento attivo dei diversi team dell'università ha garantito un'integrazione efficace e l'uso delle knowledge base specifiche per ogni area, ottimizzando i risultati.
- **Progettazione End-to-End:** l'ideazione e la realizzazione del progetto sono state gestite in modo olistico, coinvolgendo diverse competenze per assicurare la coerenza e la qualità della soluzione finale.
- **Timing adeguato:** la gestione dei tempi di progetto, allineata alle esigenze del cliente, ha contribuito in modo significativo al raggiungimento degli obiettivi nei tempi previsti.
- **Change management:** un'efficace gestione del cambiamento ha facilitato l'adozione della nuova soluzione da parte degli utenti, minimizzando le resistenze e massimizzando il valore percepito.

Streamlining Tender Document Creation through AI



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Backoffice Operativo (aziende di servizi)



Esigenza di business del cliente

Il cliente della Pubblica Amministrazione si trovava ad affrontare la sfida di **velocizzare e standardizzare la redazione dei documenti di gara**, un processo caratterizzato da un'elevata intensità operativa.

Il contesto era segnato da **errori ricorrenti e difformità tra gli uffici**, che compromettevano la qualità dei documenti prodotti e rallentavano l'efficienza dell'intero iter amministrativo.

Per rispondere a tali criticità, l'obiettivo era l'**automazione della produzione documentale** (es. capitolati tecnici), con l'intento di migliorare la qualità dei testi, ridurre i tempi di redazione e liberare risorse da attività ripetitive. La trasformazione richiesta era volta ad aumentare l'**efficienza operativa** e a garantire la coerenza normativa dei documenti.

L'approccio ha visto l'implementazione di una soluzione basata su **Generative AI**, scelta motivata dalla sua capacità di **adattarsi a diversi contesti** e di generare contenuti coerenti e personalizzati a partire da input minimi. I benefici ottenuti superano quelli delle soluzioni di automazione tradizionali, garantendo un processo più rapido, accurato e scalabile nel tempo.



Intervento realizzato

Il progetto, della durata di **5 mesi**, ha adottato un approccio **agile** con un prototipo iniziale e miglioramenti incrementali basati sul feedback degli utenti, garantendo la creazione di un prodotto finale ottimizzato.

- **Raccolta dei requisiti e analisi dei processi:** il progetto è iniziato con incontri con gli uffici gare per comprendere le esigenze operative e normative. È stata effettuata un'analisi dettagliata del processo "as-is" e dei flussi documentali, identificando i documenti ricorrenti per una successiva automazione.
- **Creazione della knowledge base e sviluppo:** la fase successiva ha previsto la raccolta e classificazione di documenti storici (capitolati, lettere di invito, schede tecniche) per costruire una **knowledge base** solida. Su questa base, è stato sviluppato un prototipo funzionante utilizzando **modelli LLM (Large Language Model)**, seguito da un continuo **fine tuning** per migliorare la qualità dei testi generati.
- **Design UI/UX:** è stata progettata un'interfaccia **UI/UX (User Interface/User Experience)** semplice e guidata, facilitando l'interazione degli utenti con il sistema e riducendo la curva di apprendimento.

La soluzione è in grado di generare in modo automatico **capitolati tecnici, lettere di invito e allegati**, partendo da input strutturati.

Il sistema consente inoltre la **personalizzazione dei contenuti** per adattarsi a specifiche tipologie di gara.

L'adozione del progetto ha portato a una **significativa riduzione dei tempi** di produzione documentale e a un miglioramento della **qualità e coerenza normativa** dei documenti prodotti, aumentando l'efficienza operativa complessiva degli uffici coinvolti.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

→ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

→ **ASSESSMENT E STRATEGIA**

Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case

→ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**

Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici

La società di consulenza ha supportato la Pubblica Amministrazione in tutte le fasi del progetto, dall'assessment iniziale alla progettazione e sviluppo della soluzione, garantendo il pieno allineamento con i requisiti normativi. Ha gestito l'analisi dei processi di gara e l'identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, verso la definizione di una roadmap sostenibile.

Tale approccio ha permesso di coordinare lo sviluppo e assicurare un'implementazione efficace, fornendo una soluzione mirata e conforme alle esigenze del cliente.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

→ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**

Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse

→ **RIDUZIONE DEI COSTI**

Diminuzione dei costi operativi, di produzione, di gestione o del personale

→ **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**

Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi

→ **SUPPORTO ALLE DECISIONI E MAGGIORE REATTIVITÀ AL CAMBIAMENTO**

Decisioni più rapide e informate, insight predittivi, maggiore capacità di adattamento a scenari mutevoli

L'implementazione della soluzione ha generato un sensibile aumento dell'efficienza operativa e una drastica riduzione dei tempi di redazione dei documenti di gara. Ciò ha prodotto risparmi sui costi e un incremento della qualità documentale, attraverso contenuti più coerenti e meno soggetti a errori. L'innovazione tecnologica ha inoltre supportato un processo decisionale più efficace, potenziando la reattività complessiva dell'organizzazione.



Lesson learned

Il principale **fattore chiave di successo** è stata la **generazione automatica di documenti**: la soluzione ha abilitato la generazione automatica di documenti completi, incrementando il numero di gare gestite a parità di risorse e riducendo i colli di bottiglia operativi.

La principale criticità gestita è stata l'eterogeneità documentale: la sfida legata alla varietà e alla non standardizzazione dei documenti è stata superata attraverso un'attenta fase di analisi e classificazione, con il supporto dei referenti operativi per l'affinamento progressivo della **knowledge base**.

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

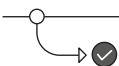
- **Estensione alla valutazione delle offerte**: la soluzione potrà essere estesa alla fase di valutazione delle offerte, automatizzando l'analisi comparativa per supportare la creazione di graduatorie e garantire maggiore trasparenza e tempestività decisionale.

Streamlining PEC Workflows through AI



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Information Technology (IT)



Esigenza di business del cliente

L'azienda cliente riscontrava significative criticità nella **gestione delle e-mail PEC in ingresso**.

Il contesto operativo era caratterizzato da **alti volumi di messaggi** e processi manuali lenti e soggetti a errore, fattori che compromettevano la tempestività e l'efficacia delle risposte e l'indirizzamento delle comunicazioni.

Per rispondere a questa necessità, l'obiettivo era l'**automazione del processo di smistamento**, con lo scopo di aumentarne la velocità e di **ridurre i tempi di risposta**.

La trasformazione richiesta era volta a garantire il corretto indirizzamento delle comunicazioni agli uffici competenti, migliorando l'efficienza complessiva.

L'approccio ha previsto l'adozione di una **soluzione basata su intelligenza artificiale**, scelta per la sua flessibilità e scalabilità.

Questa tecnologia ha permesso di **classificare automaticamente i messaggi** ed estrarre contenuti rilevanti, superando i limiti dei sistemi basati su regole fisse e garantendo una gestione più dinamica e adattabile a casistiche in continua evoluzione.



Intervento realizzato

L'intervento ha avuto una durata di circa **3 mesi** e ha seguito un approccio metodologico **agile e iterativo**, con un focus sulla validazione continua da parte degli utenti finali.

Le **principali fasi** sono state:

- **Assessment e Classificazione:** il progetto ha avuto inizio con un'analisi dettagliata dei flussi di posta **PEC** per comprenderne le tipologie e definire un set di **categorie operative** per la loro gestione. A seguito di tale analisi, si è passati all'**etichettatura dei dati** per preparare il terreno allo sviluppo dei modelli.
- **Sviluppo Modelli NLP:** sono stati sviluppati e addestrati specifici **modelli NLP (Natural Language Processing)** per la **classificazione** automatica delle e-mail e l'**estrazione dei contenuti rilevanti** da ciascuna categoria. Ciò ha permesso al sistema di comprendere e processare il contenuto delle comunicazioni in modo autonomo.
- **Integrazione e Arricchimento Dati:** la soluzione è stata integrata con **Docsweb** per l'instradamento automatico delle comunicazioni. Inoltre, sono state create interfacce verso i sistemi gestionali **SAP e Dynamics** per l'arricchimento dei dati e la successiva corretta assegnazione e gestione dei documenti.

SEGUE ➡

L'implementazione ha portato ad una significativa **riduzione dei tempi di gestione** delle PEC, migliorando l'efficienza degli uffici coinvolti.

Il progetto ha incluso anche un piano di supporto all'adozione interna, accompagnando il **cambiamento organizzativo** e monitorando costantemente i **KPI** di accuratezza e tempi di risposta per garantire un miglioramento continuo e sostenibile.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **Machine Learning (ML):** modelli predittivi, classificazione, analisi prescrittiva, forecasting
- ✓ **Natural Language Processing (NLP):** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere il linguaggio umano
- ✓ **AI integrata in soluzioni applicative dei vendor tecnologici:** Es. SAP, Salesforce, ecc.



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✓ **GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E ACCELERAZIONE DELL'ADOZIONE**
Gestione del cambiamento organizzativo, definizione di nuovi modelli operativi, formazione, supporto all'adozione delle soluzioni AI nei processi aziendali
- ✓ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**
Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha gestito l'intero progetto, dall'analisi dei flussi e-mail allo sviluppo e all'integrazione di un classificatore AI in ambiente Docsweb.

Ha curato la configurazione delle interfacce con i sistemi gestionali e la formazione degli utenti, garantendo un'adozione efficace degli strumenti. Ciò ha permesso di ottimizzare i processi aziendali e monitorare le performance post-rilascio, misurando concretamente i risultati ottenuti.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse

BENEFICI OTTENUTI

- **✓ RIDUZIONE DEI COSTI**
Diminuzione dei costi operativi, di produzione, di gestione o del personale
- **✓ MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**
Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi
- **✓ SUPPORTO ALLE DECISIONI E MAGGIORE REATTIVITÀ AL CAMBIAMENTO**
Decisioni più rapide e informate, insight predittivi, maggiore capacità di adattamento a scenari mutevoli
- **✓ INNOVAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI PRODOTTI / SERVIZI**
Introduzione di soluzioni innovative, lancio di nuovi prodotti o servizi abilitati dall'AI

L'innovazione tecnologica, attuata tramite l'implementazione di un **mail dispatcher**, ha automatizzato lo smistamento delle **PEC**, ottimizzando l'efficienza operativa e riducendo significativamente i costi di gestione.

Il **classificatore AI** ha garantito una classificazione automatica in pochi secondi, minimizzando gli errori di assegnazione e aumentando il tasso di "first time right".

L'estrazione automatica delle informazioni ha, inoltre, semplificato la presa in carico da parte degli operatori, accelerando le decisioni e le risposte, con un impatto positivo sull'esperienza del cliente.



Lesson learned

I principali **fattori chiave di successo** sono stati:

- **Approccio agile e collaborativo:** l'adozione di una metodologia agile e iterativa ha garantito una stretta sinergia tra il team tecnico e gli utenti finali, assicurando un continuo allineamento alle esigenze operative e accelerando l'adozione.
- **Disponibilità di dati strutturati:** la presenza di dati storici di qualità per il training dei modelli **NLP** ha permesso di ottenere risultati affidabili in tempi ridotti.
- **Integrazione nativa:** l'integrazione della soluzione con sistemi già esistenti (**Docsweb, SAP, Dynamics**) ha facilitato una transizione fluida verso il processo automatizzato, minimizzando le interruzioni operative.

Le principali **criticità gestite** sono state:

- **Definizione delle categorie operative:** l'elevata eterogeneità delle **PEC** in ingresso ha reso complessa la categorizzazione. Il problema è stato risolto con un processo di **co-design** che ha permesso di definire un set di categorie equilibrato.
- **Gestione delle eccezioni:** la gestione dei casi borderline è stata affrontata con l'introduzione di soglie di confidenza dinamiche e una logica di **fallback** che indirizza le casistiche più incerte verso l'assegnazione manuale, garantendo la robustezza del sistema.

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

- **Estensione ad altri canali:** la soluzione potrà essere estesa a nuovi canali di comunicazione, come e-mail ordinarie e moduli web, per ampliare il campo di applicazione dell'automazione.
- **Potenziamento dei modelli:** l'implementazione di tecniche di continual learning permetterà ai modelli di adattarsi autonomamente a nuovi schemi comunicativi.
- **Integrazione di metriche avanzate:** l'inclusione di metriche per il monitoraggio in tempo reale garantirà un controllo costante sulle performance e sull'efficacia del sistema.

AI-Powered Forecasting for Citizen Demand



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Information Technology (IT)



Esigenza di business del cliente

Il cliente ha espresso l'esigenza di stimare con maggiore precisione il **volume delle richieste dei cittadini**, un aspetto critico che **ostacolava** la **pianificazione interna** e la **corretta allocazione delle risorse**.

La **difficoltà** principale risiedeva nell'**enorme quantità** di **dati storici** da gestire e nella **variabilità** locale delle **domande**, influenzata da fattori esterni, che rendevano poco efficaci i metodi previsionali tradizionali.

Per affrontare tale sfida, l'obiettivo è stato quello di sviluppare **previsioni** più **granulari**, fino ad arrivare al livello comunale. Tale approccio ha permesso di **migliorare** la **pianificazione** operativa e di offrire un servizio più puntuale ed efficiente, calibrato sulle specificità territoriali.

La soluzione individuata ha previsto l'adozione di modelli basati su **Intelligenza Artificiale**.

La scelta si è rivelata decisiva per gestire la complessità dei dati e costruire previsioni affidabili.

L'implementazione ha portato ad un significativo incremento dell'accuratezza, consentendo al cliente di ottimizzare la pianificazione e di allocare in modo più efficace le risorse disponibili.



Intervento realizzato

L'intervento, della durata di **6 mesi**, ha seguito un approccio **data-driven e iterativo**, con l'obiettivo di fornire un **osservatorio previsionale** robusto e standardizzare i processi di pianificazione.

Il progetto ha utilizzato uno **stack tecnologico** basato su **Python** e librerie open-source, garantendo flessibilità e scalabilità.

Le principali **fasi del progetto** sono state:

- **Validazione del Modello:** la prima fase si è concentrata sulla sperimentazione di diversi **algoritmi** (SARIMAX, Random Forest, XGBoost, LSTM) su un campione di dati rappresentativo. L'accuratezza, la velocità e la rilevanza dei fattori esogeni sono state misurate tramite il **SMAPE**.
Il confronto continuo con gli utenti ha assicurato che le previsioni fossero allineate alle esigenze operative reali, garantendo la pertinenza del modello.
- **Gestione della Granularità Territoriale:** per superare la **scarsità di dati** in alcuni territori, è stato adottato un approccio ibrido. È stata effettuata una modellazione a livello macro, con una successiva ridistribuzione a livello micro. Ciò ha permesso di ottenere un **forecast robusto e stabile**, anche in aree con una bassa densità di dati.

← CONTINUA

L'intero progetto è stato sviluppato in **Python** utilizzando librerie open-source come **Pandas** e **NumPy** per la preparazione dei dati, **Scikit-learn** e **Statsmodels** per i modelli tradizionali, e **XGBoost** e **Keras/TensorFlow** per il machine learning avanzato.

La visualizzazione dei dati è stata gestita con **Matplotlib** e **Seaborn**.

La soluzione finale ha fornito all'istituzione un osservatorio previsionale unico, ha standardizzato i processi di pianificazione e ha gettato le basi per lo sviluppo di futuri moduli di supporto decisionale basati su Intelligenza Artificiale.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

➤ **Machine Learning (ML):** modelli predittivi, classificazione, analisi prescrittiva, forecasting



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

➤ **ASSESSMENT E STRATEGIA**

Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case

➤ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**

Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici

La società di consulenza ha supportato il cliente dall'assessment iniziale alla progettazione della soluzione, analizzando i processi per individuare le opportunità di applicazione dell'AI.

Ha definito la roadmap progettuale e il business case, gestendo la selezione dei modelli predittivi e la supervisione dello sviluppo, verso un coordinamento tecnico che ha garantito un'implementazione efficace. Tale approccio ha permesso al cliente di ottenere una soluzione all'avanguardia, massimizzando il potenziale dell'intelligenza artificiale e l'investimento.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

➤ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**

Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse

➤ **SUPPORTO ALLE DECISIONI E MAGGIORE REATTIVITÀ AL CAMBIAMENTO**

Decisioni più rapide e informate, insight predittivi, maggiore capacità di adattamento a scenari mutevoli

➤ **INNOVAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI PRODOTTI / SERVIZI**

Introduzione di soluzioni innovative, lancio di nuovi prodotti o servizi abilitati dall'AI

L'adozione di soluzioni basate sull'intelligenza artificiale ha permesso la creazione di un osservatorio per il monitoraggio predittivo del flusso di domande in arrivo.

Attraverso la standardizzazione del processo di calcolo, l'innovazione ha fornito un supporto decisionale più informato e a diverse granularità territoriali, garantendo un'esperienza cliente più efficace e una superiore efficienza operativa.



Lesson learned

I principali **fattori chiave di successo** sono stati:

- **sviluppo agile e iterativo:** l'adozione di un approccio di sviluppo accelerato, basato su cicli brevi di test e valutazioni, ha consentito di rilasciare un modello affidabile in soli 6 mesi, senza impattare la continuità operativa.
- **coinvolgimento proattivo del business:** il feedback settimanale degli utenti di business è stato cruciale per la selezione degli algoritmi più performanti, garantendo l'allineamento della soluzione alle reali esigenze aziendali.

Le principali **criticità gestite** sono riferite alla **qualità e all'eterogeneità dei dati**.

La disomogeneità dei dati è stata gestita attraverso l'implementazione di processi automatici di pulizia e di verifiche incrociate, assicurando la coerenza e l'affidabilità delle informazioni a supporto del modello.

AI Virtual Assistant for Smarter City Access



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Marketing e Customer Experience



Esigenza di business del cliente

La Direzione Generale di una città metropolitana ha rilevato la necessità di innovare i servizi informativi per promuovere il turismo e migliorare la qualità percepita dai cittadini.

La principale criticità era la frammentazione delle informazioni, distribuite su più fonti web e database non sempre facilmente accessibili o consultabili.

Per superare questa difficoltà si è scelto di sviluppare un punto di accesso unico, capace di semplificare la fruizione e rendere immediatamente disponibili le informazioni senza la necessità di ricerche complesse su diversi canali.

L'**obiettivo** era offrire un'esperienza integrata, utile tanto ai cittadini quanto ai turisti.

La soluzione adottata è stata l'implementazione di un **AI Virtual Assistant**, in grado di raccogliere e integrare dati da diverse fonti e restituirli in tempo reale. Le informazioni sono fruibili tramite le principali piattaforme di messaggistica, rendendo l'accesso ancora più immediato e vicino alle abitudini quotidiane degli utenti.

Il risultato è un servizio più efficiente, che migliora sensibilmente l'esperienza d'uso e rafforza l'immagine della città come destinazione accessibile e innovativa.



Intervento realizzato

Il progetto ha portato alla creazione di un assistente virtuale per turisti e cittadini, capace di fornire informazioni su attrazioni, eventi, ristoranti e servizi.

Basato su LLM e tecnologie di AI di un cloud provider, è disponibile 24/7 su WhatsApp, Telegram, Messenger e Web app, adattando il linguaggio alle emozioni dell'utente per una conversazione più naturale e coinvolgente.

- **Fase 1 – Data Platform:** il lavoro è iniziato con la realizzazione di una piattaforma dati per integrare e uniformare fonti eterogenee provenienti da enti pubblici e privati, come trasporti, ristorazione, sicurezza e meteo. In questa fase è stata cruciale la verifica della completezza e qualità dei dati, insieme alla definizione di un processo di aggiornamento continuo, così da garantire una base informativa solida e affidabile.
- **Fase 2 – Progettazione dell'Assistente Virtuale:** successivamente è stata avviata la progettazione dell'assistente. Sono state definite le regole di comunicazione, il tono di voce e l'adattabilità al sentiment dell'utente. Sono stati, inoltre, fissati criteri per la fornitura delle informazioni (ad esempio la distanza massima per i ristoranti) e introdotti meccanismi

per gestire richieste non pertinenti o casi di indisponibilità dei dati, prevenendo rischi di allucinazione e garantendo risposte sempre appropriate.

Il risultato è un assistente in grado di offrire supporto continuo e personalizzato. Grazie al riconoscimento delle emozioni e a una base informativa costantemente aggiornata, l'esperienza di viaggio per i turisti diventa più fluida e soddisfacente, mentre i cittadini percepiscono un servizio vicino e affidabile, che valorizza la loro interazione con l'ambiente urbano.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti
- ✓ **Natural Language Processing (NLP):** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere il linguaggio umano
- ✓ **Altro:** architetture ad agenti per elaborazione richieste ed esecuzione compiti specializzati



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✓ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**
Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha gestito l'intero progetto, dalla raccolta dei requisiti alla progettazione della soluzione e della relativa base dati. Ha curato lo sviluppo dell'assistente virtuale e la successiva fase di testing, garantendo un fine-tuning accurato per identificare potenziali "derive" nelle risposte.

Tale approccio ha permesso di implementare uno strumento di comunicazione efficace e sicuro.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✓ **MIGLIORAMENTO DELLA CUSTOMER EXPERIENCE E DELLA CUSTOMER SATISFACTION**
Maggiore rapidità e qualità nel servizio al cliente, interazioni personalizzate, incremento della loyalty

L'implementazione di un assistente virtuale ha migliorato l'esperienza e la soddisfazione di turisti e cittadini. Attraverso il monitoraggio dei canali social, si è ottenuto un feedback diretto, permettendo all'amministrazione comunale di rafforzare la propria immagine turistica e contribuire alla crescita dei flussi di visitatori.

L'approccio innovativo ha consentito di potenziare la qualità del servizio al cittadino e di promuovere il territorio in modo più efficace e mirato.



Lesson learned

I principali **fattori chiave di successo** sono stati:

- **Definizione degli elementi differenzianti:** la chiarezza sin dalle prime fasi sugli aspetti distintivi rispetto a un GPT (trasformatori generativi pre-addestrati) di mercato ha garantito il valore della soluzione.
- **Accesso a fonti informative dedicate:** l'integrazione di dati non disponibili sul web pubblico ha aumentato la rilevanza delle risposte.
- **Contestualizzazione locale:** la capacità di interpretare le richieste in riferimento al contesto cittadino ha reso l'assistente più utile e pertinente.
- **Allineamento con linee guida istituzionali:** l'impostazione di regole di risposta conformi agli indirizzi dell'amministrazione comunale ha consolidato la credibilità dello strumento.

Le principali **criticità gestite** sono state:

- **Eterogeneità e qualità delle fonti:** la necessità di gestire dati disomogenei ha richiesto attività di normalizzazione e processi strutturati di aggiornamento e allineamento.
- **Bilanciamento comportamentale dell'assistente:** è stato necessario calibrare la flessibilità nelle risposte per ridurre errori e limitare contenuti non corretti, mantenendo al contempo adeguata capacità di soddisfare le richieste.

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

- **Ampliamento dei canali di comunicazione:** l'estensione a nuovi canali oltre a quelli già disponibili mira a rafforzare l'accessibilità del servizio.
- **Integrazione di ulteriori fonti informative:** l'arricchimento con dati su servizi, intrattenimento e ristorazione presenti nel territorio comunale supporterà una maggiore completezza dell'offerta informativa.

AI-Powered Search for Marine Monitoring Archives



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



R&D e Innovazione Prodotti



Esigenza di business del cliente

Nel monitoraggio ambientale, il cliente affrontava una sfida critica: la mancanza di un **sistema integrato** per la **ricerca** di grandi **volumi di immagini e video** sugli **habitat marini**.

La gestione manuale di questi archivi **rendeva difficile e lenta** la **consultazione** dei materiali raccolti durante le campagne di monitoraggio, limitando l'accesso rapido e mirato alle informazioni.

Per affrontare tale criticità, l'obiettivo era **arricchire a livello informativo i dati** e centralizzare gli archivi per migliorare l'efficienza della ricerca.

La trasformazione richiesta era volta a superare i limiti della gestione manuale e a creare un **accesso centralizzato e profilato** ai contenuti, per un'analisi più agile e puntuale.

L'approccio ha visto l'adozione di una soluzione basata su **Intelligenza Artificiale Generativa** e **modelli Vision LLM**. Tali tecnologie hanno permesso di **automatizzare la generazione di metadati descrittivi** per i contenuti raccolti, creando un "metalinguaggio" autonomo.

Ciò ha portato all'implementazione di un **sistema di ricerca cognitivo**, che ha digitalizzato processi prima gestiti manualmente e ha reso possibile la creazione e correlazione automatica di dati scientifici.



Intervento realizzato

Il progetto, realizzato in 7 mesi con un approccio collaborativo e strutturato, ha sviluppato un sistema per automatizzare i metadati di immagini e video sugli habitat marini italiani, abilitando ricerche avanzate tramite linguaggio naturale.

- **Analisi e Progettazione:** la fase iniziale ha coinvolto il cliente in **sessioni di lavoro congiunte** per definire il perimetro operativo. Sono state identificate le **entità informative chiave** e i dati sono stati strutturati in modo da supportare gli obiettivi del progetto, garantendo che la soluzione finale fosse allineata con le esigenze operative.
- **Sviluppo del Sistema:** è stato implementato un sistema basato su **AI Generativa e Vision LLM**. Questo ha permesso di analizzare i contenuti visivi e generare **descrizioni scientificamente contestualizzate**, mantenendo la coerenza semantica. È stata, inoltre, sviluppata una **funzionalità di ricerca semantica** che presenta i contenuti in modo efficiente, arricchendoli con metadati, parole chiave e informazioni geografiche e temporali.

- **Ottimizzazione e Fine-tuning:** il progetto si è concluso con una fase di **ottimizzazione**, in cui il sistema è stato perfezionato tramite l'integrazione del **feedback del cliente**. Questo ha garantito un'esperienza utente ottimale e la massima precisione nella produzione dei metadati, assicurando che le descrizioni fossero accurate e utili.

Il progetto ha permesso di valorizzare i contenuti visivi sugli habitat marini, trasformandoli in una risorsa di conoscenza facilmente accessibile. L'archivio risultante mette a disposizione dei professionisti uno strumento avanzato per analisi e decisioni, semplificando le attività di monitoraggio e supportando la ricerca scientifica.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti
- ✓ **AI in Computer Vision:** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere immagini e video
- ✓ **Natural Language Processing (NLP):** utilizzo di algoritmi per interpretare e comprendere il linguaggio umano



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✓ **GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E ACCELERAZIONE DELL'ADOZIONE**
Gestione del cambiamento organizzativo, definizione di nuovi modelli operativi, formazione, supporto all'adozione delle soluzioni AI nei processi aziendali

La società di consulenza ha individuato e proposto una soluzione basata su **intelligenza artificiale generativa** per affrontare le principali sfide del cliente, migliorando l'accesso e l'utilizzo dei contenuti.

Ha coordinato l'intero processo di progettazione e sviluppo del sistema innovativo, garantendo un'implementazione efficace. Grazie a tale approccio, l'ente ha potuto **adottare l'innovazione in modo attivo**, esplorando nuove possibilità di utilizzo e generando un **significativo valore aggiunto**.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse
- ✓ **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**
Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi

BENEFICI OTTENUTI



INNOVAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI PRODOTTI / SERVIZI

Introduzione di soluzioni innovative, lancio di nuovi prodotti o servizi abilitati dall'AI

Il progetto, attraverso l'adozione di un sistema basato su **AI Generativa**, ha automatizzato la creazione di descrizioni multimediali, riducendo i tempi di ricerca e gli errori nei processi di analisi, garantendo il rispetto di **standard di qualità internazionali**. Un sistema di **ricerca semantica avanzata** ha aumentato l'accuratezza nella gestione dei contenuti, minimizzando gli errori e migliorando significativamente l'efficienza operativa.



Lesson learned

I **fattori chiave di successo** sono stati:

- **Collaborazione tecnica e scientifica:** la stretta sinergia tra i team tecnici e scientifici ha permesso di tradurre esigenze specialistiche in requisiti funzionali chiari, garantendo l'allineamento tra gli obiettivi di business e le soluzioni tecnologiche.
- **Approccio sperimentale e iterativo:** l'adozione di un approccio sperimentale e iterativo ha facilitato l'adattamento progressivo delle soluzioni AI a contesti complessi, assicurando risultati di alta qualità e rilevanza.
- **Integrazione con infrastrutture esistenti:** la fluida integrazione con le infrastrutture digitali preesistenti ha permesso una rapida adozione da parte degli utenti, massimizzando il ritorno sugli investimenti e i benefici operativi.

La principale **criticità gestita** riguarda l'eterogeneità dei contenuti. La complessità nella gestione di contenuti visivamente e scientificamente eterogenei ha richiesto un **tuning** intensivo dei modelli di **AI generativa**.

Il problema è stato risolto con una fase di validazione semi-automatica, supportata da esperti, per calibrare la precisione delle descrizioni.

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

- **Estensione a nuovi contesti:** il sistema potrà essere esteso ad altri ambiti di monitoraggio ambientale, come acque interne e aree montane, per replicare il successo ottenuto e ampliare l'impatto della soluzione.
- **Arricchimento semantico:** l'integrazione di dati esterni (climatici e biologici) arricchirà semanticamente i contenuti, potenziando le capacità descrittive del sistema.
- **Integrazione di modelli multimodali:** l'impiego di modelli di **AI multimodale** permetterà di integrare analisi testuali, visive e numeriche in un unico framework, migliorando le capacità descrittive e predittive.

Simplifying Purchase Requests with Generative AI



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



✓ **Supply Chain / Logistica**



Esigenza di business del cliente

Il progetto nasce dall'esigenza di semplificare il processo di recupero delle informazioni su materiali e fornitori e di rendere più veloce la creazione delle richieste di acquisto (RdA). Le attività tradizionali su sistema risultano infatti complesse, richiedono molto tempo e competenze specifiche, limitando efficienza e rapidità operativa.

Per affrontare queste criticità è stato sviluppato un approccio innovativo volto a rendere l'interazione con il sistema più intuitiva e accessibile.

L'**obiettivo** principale era ridurre la complessità operativa, velocizzare la creazione delle RdA e minimizzare il bisogno di formazione dedicata.

La soluzione ha previsto l'implementazione di un **Agente Virtuale basato su intelligenza artificiale generativa**, in grado di interagire con l'utente attraverso il linguaggio naturale. Ciò consente di recuperare rapidamente le informazioni necessarie e di completare la creazione delle RdA in maniera semplice e immediata, con un impatto concreto sulla velocità e sull'efficienza complessiva del processo.



Intervento realizzato

È stata sviluppata una soluzione per semplificare il processo di acquisto da fornitori esterni, riducendo la necessità di interagire con complessi software gestionali.

L'obiettivo principale era creare uno strumento intuitivo per generare **Richieste di Acquisto (RdA)** in modo rapido, sfruttando il potenziale dell'**intelligenza artificiale generativa**. Il progetto ha avuto una durata di circa **3 mesi**.

- **Sviluppo dell'Agente Conversazionale:** è stato realizzato un agente basato su **Large Language Model (LLM)** che permette all'utente di interagire tramite **linguaggio naturale**, gestendo la conversazione per raccogliere le informazioni necessarie alla creazione di una RdA.
- **Integrazione con API:** l'agente utilizza due API principali: una per recuperare autonomamente dati su materiali e fornitori dai database aziendali, e una per inserire automaticamente la RdA nel software gestionale, riducendo errori e attività manuali.
- **Capacità Decisionale:** il LLM decide autonomamente come e quando utilizzare le API, guidando l'utente attraverso il processo di acquisto in modo fluido e adattivo.

La soluzione semplifica e automatizza il processo di acquisto, aumentando l'efficienza operativa e migliorando l'esperienza utente. I risultati evidenziano il potenziale trasformativo della tecnologia e aprono la strada a future implementazioni su scala più ampia.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

- ✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti
- ✓ **AI integrata in soluzioni applicative dei vendor tecnologici:** Es. SAP, Salesforce, ecc.



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✓ **GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E ACCELERAZIONE DELL'ADOZIONE**
Gestione del cambiamento organizzativo, definizione di nuovi modelli operativi, formazione, supporto all'adozione delle soluzioni AI nei processi aziendali

La società di consulenza ha svolto un ruolo centrale in tutte le fasi del progetto. Ha analizzato il processo esistente e definito gli obiettivi per ottimizzare la creazione degli Ordini di Acquisto (OdA), individuando l'intelligenza artificiale come soluzione più efficace.

Successivamente ha progettato e sviluppato un Agente Virtuale integrato con il sistema aziendale, capace di automatizzare il recupero delle informazioni e la creazione degli OdA.

Infine, ha supportato l'adozione del nuovo sistema, facilitando la formazione degli utenti e la transizione operativa, migliorando l'efficienza complessiva del reparto acquisti.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

- ✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse
- ✓ **RIDUZIONE DEI COSTI**
Diminuzione dei costi operativi, di produzione, di gestione o del personale
- ✓ **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI**
Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi
- ✓ **INCREMENTO DELLE VENDITE E DEI RICAVI**
Miglioramento del tasso di conversione, incremento delle opportunità commerciali, personalizzazione dell'offerta
- ✓ **INNOVAZIONE E SVILUPPO DI NUOVI PRODOTTI / SERVIZI**
Introduzione di soluzioni innovative, lancio di nuovi prodotti o servizi abilitati dall'AI

← CONTINUA

L'adozione di un agente virtuale basato su intelligenza artificiale ha aumentato significativamente l'efficienza operativa, automatizzando la creazione degli ordini di acquisto.

La soluzione ha ridotto drasticamente tempi e costi, minimizzando errori e necessità di formazione.

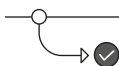
L'integrazione di questa tecnologia ha, inoltre, favorito lo sviluppo di nuovi servizi digitali, ottimizzando la gestione degli acquisti e migliorando l'esperienza.

Generative AI for Smarter, Human-Centric Workflows



Dati di contesto

FUNZIONE AZIENDALE COINVOLTA



Per tutte le funzioni



Esigenza di business del cliente

Le aziende si trovano di fronte alla sfida di aumentare la **produttività** dei **dipendenti**, spesso rallentata da numerose **attività a basso valore aggiunto**. Compiti come l'inserimento dati o la gestione documentale sono ripetitivi, richiedono molto tempo e impegno operativo, ma non competenze cognitive avanzate, sottraendo risorse a funzioni più strategiche.

Per rispondere a questa esigenza, l'obiettivo è liberare i dipendenti da tali attività, così da permettere loro di concentrarsi su compiti ad alto valore aggiunto, come problem-solving e creatività. Questo approccio favorisce un ambiente di lavoro più stimolante e valorizza il capitale umano.

La soluzione sviluppata si basa su **Intelligenza Artificiale generativa (GenAI)**, scelta per la sua affidabilità e capacità di scalare rapidamente le operazioni. Grazie a questa tecnologia è stato possibile automatizzare processi ripetitivi, ottimizzare i flussi di lavoro e supportare la crescita aziendale senza compromettere la qualità delle attività svolte.



Intervento realizzato

È stata realizzata una **piattaforma software modulare e flessibile** basata su **Intelligenza Artificiale Generativa**, con l'obiettivo di ottimizzare la produttività individuale e migliorare l'efficienza operativa.

Il progetto mira a digitalizzare i processi aziendali, automatizzando compiti ripetitivi e permettendo agli utenti di concentrarsi su attività strategiche. La soluzione è caratterizzata da una struttura modulare, che la rende adattabile e sicura.

- **Ricerca semantica:** permette di trovare informazioni in modo intuitivo e preciso, a partire da documenti e dati non strutturati.
- **Estrazione automatizzata dei dati:** i modelli di AI sono stati addestrati per identificare ed estrarre dati rilevanti da diversi formati documentali.
- **Traduzione multilingue:** la piattaforma supporta la traduzione automatica per facilitare la comunicazione in contesti internazionali.
- **Verbalizzazione e sintesi:** moduli specifici sono stati sviluppati per la trascrizione e la sintesi automatica di riunioni e documenti, riducendo significativamente il tempo necessario per la redazione di verbali e riassunti.
- **Rassegne stampa intelligenti:** il sistema è in grado di creare rassegne stampa automatizzate, selezionando e sintetizzando le notizie più rilevanti.

La soluzione aumenta in modo significativo l'efficienza operativa: automatizzando i compiti a basso valore aggiunto, riduce i costi e incrementa la produttività individuale, consentendo agli utenti di concentrarsi su attività più strategiche.

Grazie a un'architettura modulare e a un'attenzione costante alla sicurezza, la piattaforma si integra facilmente nei processi esistenti e può adattarsi rapidamente a nuove esigenze future.

TECNOLOGIE IMPLEMENTATE

✓ **AI Generativa (GenAI):** generazione di testi, immagini, video, sintesi di contenuti, assistenti virtuali evoluti



Il ruolo della società di consulenza

FASI DI INTERVENTO

- ✓ **ASSESSMENT E STRATEGIA**
Analisi dei processi, identificazione delle opportunità di applicazione dell'AI, definizione della roadmap e del business case
- ✓ **PROGETTAZIONE E SVILUPPO DELLA SOLUZIONE**
Progettazione dell'intervento e della soluzione AI, supervisione dello sviluppo e coordinamento dei partner tecnologici
- ✓ **GESTIONE DEL CAMBIAMENTO E ACCELERAZIONE DELL'ADOZIONE**
Gestione del cambiamento organizzativo, definizione di nuovi modelli operativi, formazione, supporto all'adozione delle soluzioni AI nei processi aziendali
- ✓ **MONITORAGGIO DEI RISULTATI E VALORIZZAZIONE DEI BENEFICI**
Misurazione dei KPI, verifica del ritorno sull'investimento (ROI), ottimizzazione continua e diffusione dei risultati nell'organizzazione

La società di consulenza ha avviato lo sviluppo della **soluzione** per la gestione della documentazione con un **assessment dei processi aziendali**, individuando le attività supportabili dalla **Generative AI** e definendo una **roadmap strutturata** basata su costi e benefici.

Lo sviluppo interno ha seguito un approccio classico, includendo definizione funzionale, progettazione, sviluppo, testing e messa in produzione.

Per massimizzare i benefici, è stato implementato un programma di **upskilling su AI e Generative AI**, fornendo agli utenti strumenti concreti per utilizzare efficacemente la tecnologia.

Infine, un **framework di monitoraggio** dei risultati consente di misurare i benefici quantitativi della soluzione e di evidenziare il valore dell'investimento.



Risultati raggiunti

BENEFICI OTTENUTI

✓ **AUMENTO DELL'EFFICIENZA OPERATIVA**
Automazione di processi, riduzione dei tempi operativi, ottimizzazione delle risorse

BENEFICI OTTENUTI



MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E RIDUZIONE DEGLI ERRORI

Maggiore accuratezza, riduzione delle non conformità, minori errori nei processi

L'adozione della soluzione consente di ottimizzare l'efficienza operativa e incrementare sensibilmente la produttività, grazie all'automazione delle attività ripetitive. L'integrazione di Large Language Model e strategie avanzate di prompt engineering migliora la qualità delle risposte e semplifica l'accesso multilingue alle informazioni.

L'architettura modulare e flessibile riduce in modo significativo i tempi di sviluppo, permettendo un adattamento dinamico alle nuove esigenze di contesto. Tale approccio garantisce una gestione intelligente dei dati e un'esperienza utente superiore, offrendo ai clienti la possibilità di creare soluzioni verticali su misura per diversi settori di mercato.



Lesson learned

I **fattori chiave di successo** sono stati:

- **Architettura modulare e flessibile:** l'architettura modulare ha garantito un'integrazione rapida e personalizzata di nuove funzionalità, adattandosi agilmente alle esigenze del cliente e del mercato.
- **Modelli linguistici avanzati:** l'implementazione di **Large Language Models (LLM)** avanzati ha migliorato significativamente l'interazione con gli utenti e la produttività operativa, offrendo un'esperienza d'uso superiore.
- **Scalabilità e performance:** l'adozione di un'architettura **cloud** scalabile ha permesso di gestire in modo efficiente un numero crescente di utenti e di dati, mantenendo elevate le prestazioni del sistema.

Le principali **criticità gestite** hanno riguardato la sicurezza dei dati e il controllo delle "allucinazioni".

Le sfide legate alla sicurezza dei dati e alla gestione delle risposte dei modelli sono state affrontate sviluppando un framework di controllo per mitigare fenomeni come le allucinazioni e i bias, garantendo al contempo la protezione delle informazioni.

SVILUPPI FUTURI DEL PROGETTO

- **Espansione modulare e ottimizzazione continua:** la piattaforma evolverà attraverso l'introduzione di nuovi moduli e un'ottimizzazione costante delle funzionalità esistenti, consolidando la sua posizione come catalizzatore del progresso tecnologico.



LESSON LEARNED E RACCOMANDAZIONI PER LE AZIENDE

I progetti di utilizzo dell'Intelligenza Artificiale descritti forniscono un'ampia rassegna sulle potenzialità di questa tecnologia e sulla pervasività del suo impatto.

I casi presentati hanno evidenziato come l'AI sia in grado di supportare le aziende su tre grandi aree:

- » il miglioramento dell'efficienza operativa;
- » il miglioramento dell'efficacia decisionale;
- » il miglioramento della customer experience.

Rispetto all'**efficienza operativa**, i progetti presentati hanno evidenziato come le imprese possano sfruttare l'AI per ridurre tempi e costi di attività precedentemente svolte manualmente, come nel caso di gestione documentale, smistamento e-mail o riduzione del carico sugli operatori di customer care/call center medici.

Inoltre, l'AI si dimostra in grado di migliorare il livello di efficienza anche grazie ad una riduzione degli errori nei processi operativi.

Rispetto all'**efficacia decisionale**, numerosi casi evidenziano come l'AI permetta di estrarre dai dati insight utili per supportare scelte più accurate, come nel caso di sentiment analysis sui clienti o di competitive intelligence/sourcing strategico.

Gli algoritmi predittivi supportati dall'AI si dimostrano utili non solo a supporto della formulazione delle previsioni di vendita, ma anche in ambito operations, ad esempio per la manutenzione preventiva e per le campagne di richiamo dei prodotti.

Rispetto alla **customer experience**, numerose casistiche descritte mostrano come l'AI possa supportare esperienze personalizzate nelle raccomandazioni su prodotti bancari o servizi telefonici e come l'utilizzo di interfacce in linguaggio naturale permetta una maggiore accessibilità e usabilità.

Inoltre, le stesse logiche di relazione con i clienti possono anche essere

utilizzate internamente per migliorare l'employee experience, da survey di engagement ad assessment automatizzati.

IL RUOLO DELLE SOCIETÀ DI CONSULENZA

Dall'insieme dei casi presentati emerge come le società di consulenza non si limitino a supportare gli aspetti più tecnici/tecnologici della progettazione e dello sviluppo della soluzione AI, ma portino anche un contributo importante in ciascuna delle tre grandi fasi di sviluppo di un progetto:

- » la pianificazione iniziale;
- » il consolidamento dei progetti pilota;
- » la gestione del cambiamento.

Nella fase iniziale di **pianificazione** c'è il rischio di portare avanti iniziative incentrate sulla sola tecnologia e sul suo potenziale "astratto". L'azienda che vuole sperimentare l'utilizzo dell'AI può trovare nel consulente un supporto per arrivare a definire obiettivi realistici e una roadmap sostenibile.

Il consulente, grazie alla sua esperienza multisettoriale, può attingere a casi d'uso concreti, benchmark di mercato e buone pratiche, evitando errori comuni e accelerando la curva di apprendimento.

Questi elementi si ritrovano nell'analisi dei bisogni di business e dei processi esistenti descritti nelle diverse schede, nella definizione di roadmap progettuali e di business case volti a valutare il valore atteso dell'iniziativa e nell'identificazione e selezione delle opportunità di applicazione più idonee per l'azienda.

In maniera più specifica, i casi presentati evidenziano come nella prima fase di pianificazione ci siano tre attività chiave che devono essere valutate con estrema attenzione:

- » la selezione dei business case;
- » la scelta della tecnologia;
- » la valutazione del personale da coinvolgere.

Nella selezione dei business case, l'azienda deve evitare la trappola di iniziare a sperimentare l'AI senza aver identificato una chiara esigenza aziendale e senza aver attentamente valutato l'effettivo potenziale dei business case che verranno sviluppati.

Nella scelta della tecnologia, la società di consulenza gioca un ruolo cruciale nella scelta delle soluzioni più adatte perché, grazie alla sua conoscenza dell'offerta di mercato, è in grado di supportare il cliente nella selezione di piattaforme e di modelli coerenti con i requisiti funzionali, i vincoli di sicurezza e la scalabilità desiderata.

Nella scelta del personale da coinvolgere, il consulente è chiamato ad aiutare l'azienda nell'identificare un team interno bilanciato, dove siano rappresentate sia l'IT, sia i manager, sia le figure operative delle funzioni aziendali più coinvolte.

Nella fase di **consolidamento**, l'azienda deve assicurarsi che i progetti pilota scelti non abbiano problemi di funzionalità e di futura scalabilità. Questi elementi si ritrovano in molti dei progetti presentati in termini di definizione dei KPI - ivi inclusa la disponibilità dei dati necessari - di ottimizzazione dei modelli in via di sperimentazione e, non ultimo di supporto su compliance normativa, governance e sostenibilità dei progetti.

In particolare, in questa fase di consolidamento il consulente è in grado di supportare l'azienda cliente rispetto a tre elementi centrali:

- » la qualità dei dati;
- » il sistema di governance;
- » l'analisi del valore.

La qualità dei dati è un elemento centrale per evitare che la messa a regime del progetto venga fermata dalla mancanza o dalla bassa qualità dei dati.

L'azienda, con il supporto della società di consulenza, deve verificare in anticipo la mancanza di dati importanti per alimentare e gestire l'applicazione dell'AI, se necessario intervenendo per tempo sul sistema informativo aziendale che dovrebbe renderli disponibili.

Il sistema di governance è un elemento centrale per una gestione su larga scala di sistemi AI. La società di consulenza può aiutare il cliente a comprendere come l'adozione dell'Intelligenza Artificiale sollevi rilevanti questioni di etica, regolamentazione e rischio operativo, dal rispetto della privacy ai potenziali effetti discriminatori degli algoritmi, dalla mancata trasparenza sulle decisioni automatizzate all'impatto reputazionale.

Per questo è importante per l'azienda avere una società di consulenza che la affianchi nel predisporre policy aziendali per l'uso responsabile

dell'intelligenza artificiale e nello strutturare modelli di governance delle iniziative di AI, con la definizione di ruoli, responsabilità e meccanismi di audit.

L'analisi del valore è un elemento fondamentale per offrire al management dell'azienda delle evidenze a supporto delle scelte di investimento nell'AI. L'azienda, insieme alla società di consulenza, deve arrivare a delineare come l'Intelligenza Artificiale possa abilitare nuovi modelli di business, stimando i ritorni attesi e identificando le leve di ottimizzazione.

Nella fase finale possono emergere numerose criticità relativamente **alla gestione del cambiamento**.

Le tecnologie AI, trasformando ruoli, attività e competenze richieste, generano inevitabilmente resistenze, dubbi e timori.

Per questo, tutti i progetti presentati includono in qualche forma momenti di formazione degli utenti, programmi di upskilling/reskilling e, più in generale, un supporto all'adozione quotidiana delle soluzioni con tutorial, assistenza continua e raccolta feedback.

Il focus è su accompagnare le persone nel cambiamento, riducendo resistenze e garantendo che l'AI venga effettivamente usata.

In questa fase di gestione del cambiamento, la società di consulenza può supportare l'azienda cliente su tre obiettivi chiave:

- » l'ingaggio del top management;
- » il ridisegno dei processi di business;
- » lo sviluppo di competenze interne.

L'ingaggio del top management serve ad evita che la sperimentazione rimanga a livello di progetto pilota. La società di consulenza supporta il management dell'azienda cliente nel superare quella naturale diffidenza nell'affidarsi ai suggerimenti dell'Intelligenza Artificiale senza comprenderne a pieno gli algoritmi.

Il ridisegno dei processi di business serve ad evitare che il potenziale degli strumenti AI venga imbrigliato e sminuito dalle procedure organizzative esistenti.

La società di consulenza analizza eventuali disfunzionalità e processi farraginosi e, su questa base, propone al cliente come integrare le soluzioni di AI nei flussi di lavoro aziendali.

Lo sviluppo di competenze interne deve permettere all'azienda di gestire in autonomia l'AI.

Per raggiungere questo obiettivo, la società di consulenza propone non solo corsi su nuove competenze tecniche ma anche iniziative di formazione volte ad una trasformazione di mentalità.

CONCLUSIONE

In conclusione, nei progetti di implementazione di soluzioni di Intelligenza Artificiale è importante che l'azienda sappia gestire la doppia componente di tecnologia e di business che li caratterizza. In particolare, deve essere consapevole di dover guidare la propria organizzazione attraverso un cambiamento che, pur partendo da un ambito molto specifico, può arrivare a configurarsi come una trasformazione strategica, culturale e operativa dell'intera azienda. Infatti, a differenza dei “classici” progetti di trasformazione digitale, i progetti di Intelligenza Artificiale spesso toccano la **natura stessa del modello operativo aziendale** e, per questo, richiedono un forte coordinamento trasversale tra funzioni e un costante coinvolgimento del top management.

La **partnership con una società di consulenza** può rendere questo percorso molto più lineare ed efficace.

POSTFAZIONE

di **Luigi Riva**, *Presidente Assoconsult - Strategic Management Partners*

Come Presidente di Assoconsult, sono orgoglioso di presentare questo lavoro collettivo che testimonia il valore della consulenza italiana nell'accompagnare le imprese verso il futuro. L'intelligenza artificiale è una sfida, ma anche un'opportunità straordinaria che siamo pronti ad affrontare con competenza, visione e responsabilità.

Questo volume rappresenta un viaggio concreto e corale nell'adozione dell'intelligenza artificiale da parte delle aziende italiane, raccontato attraverso oltre trenta esperienze reali.

Le case history raccolte dimostrano che l'AI non è più una promessa futuristica, ma una leva già attiva per migliorare processi, decisioni e competitività.

Assoconsult, con questa iniziativa, ha voluto dare voce alle imprese che stanno **sperimentando, innovando e trasformando il proprio modo di operare.**

Dai grandi gruppi industriali alle realtà più agili emerge una visione condivisa: l'AI è una risorsa strategica, ma richiede competenze, metodo e visione.

La varietà dei settori coinvolti e delle soluzioni adottate testimonia la vitalità del tessuto imprenditoriale italiano e il ruolo centrale della consulenza nel guidare il cambiamento.

I consulenti non sono semplici "implementatori" tecnologici, ma partner di fiducia capaci di tradurre l'innovazione in valore.

Guardando al futuro, Assoconsult continuerà a promuovere il dialogo tra imprese, istituzioni e mondo accademico, affinché l'intelligenza artificiale diventi sempre più un motore di crescita inclusiva, sostenibile e consapevole.

Un sentito ringraziamento deve essere rivolto a tutte le società di consulenza associate che hanno contribuito con passione e competenza alla raccolta dei casi e alle aziende clienti che hanno condiviso le loro esperienze con generosità e trasparenza.

Senza il loro contributo questo volume non sarebbe stato possibile.

Invito lettori, imprenditori e decisori a considerare queste storie come ispirazione per costruire insieme un ecosistema dell'innovazione sempre più forte e inclusivo.

Assoconsult è pronta a fare la sua parte insieme a tutti voi: condividete le vostre esperienze, promuovete il cambiamento e unitevi a noi nel costruire il futuro dell'intelligenza artificiale in Italia.

The logo for Accenture, featuring the word "accenture" in a lowercase, sans-serif font. A small, stylized blue greater-than sign (>) is positioned above the letter 'u'.The logo for BDO, consisting of the letters "BDO" in a bold, blue, sans-serif font. A red horizontal line is positioned beneath the letters.The logo for BearingPoint, featuring the word "BearingPoint" in a bold, black, sans-serif font.The logo for bip., featuring the letters "bip." in a bold, red, sans-serif font. Below the letters, the tagline "HERE TO DARE" is written in a smaller, red, sans-serif font.The logo for Deloitte, featuring the word "Deloitte" in a bold, black, sans-serif font. A small green dot is positioned to the right of the word.The logo for EY Parthenon, featuring the letters "EY" in a bold, black, sans-serif font, followed by the word "Parthenon" in a blue, sans-serif font. A yellow diagonal line is positioned above the "EY".The logo for KPMG, featuring the letters "KPMG" in a bold, blue, sans-serif font. Above the letters, there are four small, blue, rectangular shapes arranged horizontally.The logo for LUTech, featuring a red and white stylized graphic element to the left of the word "LUTech" in a bold, black, sans-serif font.The logo for Mercer, featuring a blue and white stylized graphic element to the left of the word "MERCER" in a bold, blue, sans-serif font.The logo for NTT DATA, featuring the words "NTT DATA" in a bold, blue, sans-serif font.The logo for QINTESI, featuring a blue and white stylized graphic element to the left of the word "QINTESI" in a bold, black, sans-serif font.The logo for STRATEGIC MANAGEMENT PARTNERS, featuring a blue and white stylized graphic element to the left of the words "STRATEGIC MANAGEMENT PARTNERS" in a bold, black, sans-serif font.

L'intelligenza artificiale non è più solo una sperimentazione tecnologica, ma una leva strategica imprescindibile. Le aziende leader a livello globale la considerano ormai un investimento prioritario, spinte dalla prospettiva concreta di migliorare produttività, efficienza e capacità decisionale. Tuttavia, il passaggio dalla sperimentazione all'impatto scalabile richiede ben più della sola tecnologia: servono visione, governance, competenze e cambiamento culturale. In questo scenario, il ruolo delle società di consulenza è cruciale nel guidare le imprese lungo un percorso complesso ma necessario, integrando tecnologia e strategia, dati e processi, formazione e gestione del cambiamento. Nel primo semestre del 2025, Assoconsult ha raccolto oltre 100 casi reali di progetti AI realizzati da società di consulenza italiane in tutti i settori economici. Questo volume raccoglie una selezione dei più significativi, dimostrando come l'AI stia già generando valore: dalla manutenzione predittiva alla personalizzazione dell'esperienza cliente, dalla sanità alla pubblica amministrazione, passando per operations, marketing, HR e IT. L'AI, pertanto, integrata con l'esperienza delle società di consulenza, può elevarsi a vero e proprio asset strategico per l'innovazione, la competitività e la crescita delle organizzazioni.