

# L'intelligenza artificiale in azienda

Come trasformare dati  
strategici in azioni



## Introduzione:

# Perché l'adozione dell'IA a livello aziendale è in crescita

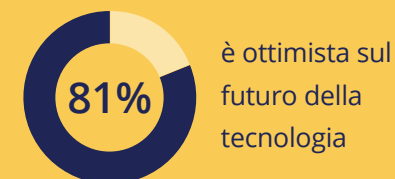
Fino a poco tempo fa, l'adozione dell'Intelligenza artificiale (IA) a livello aziendale ricordava una gita domenicale in famiglia, con i bambini che chiedono insistentemente: "Quanto manca?" e i genitori che rispondono sempre: "Ci siamo quasi". Per nostra fortuna, l'IA su scala aziendale è finalmente una realtà.

Secondo un'indagine del 2022 condotta da NewVantage Partners sull'impatto di Big Data e IA, il 92% delle grandi aziende sta ottenendo rendimenti sui loro investimenti nell'IA, in aumento dal 48% registrato nel 2017, e la stessa percentuale di imprese (il 92%) sta moltiplicando i propri investimenti in tali tecnologie.<sup>1</sup>

L'IA è sempre stata al centro dell'attenzione di tutti. È un tema scottante, illuminato a fasi alterne dalla luce dei riflettori. Un giorno viene incensata, il giorno dopo ostracizzata. In merito alla questione aleggiano ancora molti dubbi, ma se consideriamo quanto è accaduto negli ultimi anni, capiamo subito che la virata verso le tecnologie intelligenti e le loro applicazioni aziendali è stata consentita da una serie di fattori.

- **C'è un'accettazione più diffusa dell'IA.** Come consumatori, ci troviamo probabilmente a interagire con l'IA ogni giorno, anche se non sempre ce ne rendiamo conto. Chi ci ha suggerito quella canzone su Spotify? L'IA. Chi ci ha detto come raggiungere quella pizzeria da asporto vicino alla nostra posizione? L'IA. Per non parlare di quando usiamo Google: è lì che ogni volta entra in gioco il deep learning. Le applicazioni dell'IA fanno ormai parte del nostro quotidiano.
- **La percezione dell'IA è passata da quella di una tecnologia futuristica e marginale a quella di una tecnologia pratica e progredita, sostenibile su scala aziendale.** Oggi l'intelligenza artificiale è legata a obiettivi strategici di altissimo profilo in molte delle più grandi aziende di tutto il mondo. E non stiamo parlando solo di chatbot. Direttori operativi e responsabili informatici affidano alle tecnologie IA l'ottimizzazione dell'efficienza operativa e dell'efficacia commerciale. I responsabili del servizio clienti e della customer experience usano l'IA per anticipare e risolvere in modo proattivo i problemi dei clienti. I direttori commerciali e i responsabili del marketing e dei dati si affidano a piattaforme centralizzate per il coinvolgimento dei clienti al fine di migliorare l'empatia delle conversazioni e dispensare agli utenti suggerimenti personalizzati. In ogni settore aziendale, l'IA è maturata passando da tecnologia emergente e sperimentale a tassello fondamentale per il successo operativo.

I numeri dell'impatto dell'IA e dei big data sulle grandi aziende:



Fonte: NewVantage Partners,

"Big Data and AI Executive Survey 2021"

- **È cresciuto il volume di collaboratori formati e con competenze complementari.** Lo sviluppo e l'applicazione di regole aziendali, algoritmi e modelli analitici su cui si basa l'IA richiedono una forza lavoro formata a ragionare in modo quantitativo e analitico. Negli ultimi dieci anni abbiamo assistito a un passaggio generazionale verso figure professionali esperte di numeri, abili a scoprire informazioni utili tramite modellazione e analisi dei dati. Questo approccio gestionale quantitativo è ben radicato in una generazione di persone che possiedono, ad esempio, lauree o master in scienze sociali e naturali quantitative e stanno assumendo ruoli di leadership di medio o alto livello.
- **A fronte della crescita del numero di collaboratori formati in analisi dei dati, il mercato del lavoro è nel complesso in difficoltà, soprattutto nel campo del servizio clienti.** Le aziende si rivolgono all'IA per migliorare l'efficienza dei dipendenti. Un vantaggio significativo dell'IA è che solleva le persone da compiti noiosi e lunghi, permettendo loro di concentrarsi su questioni più importanti, di impatto e di valore.
- **Grazie alla possibilità di definire limiti per le applicazioni basate sull'IA, i leader aziendali dispongono di strumenti per sviluppare e gestire un'intelligenza artificiale affidabile.** L'insinuarsi di condizionamenti nell'IA, ad esempio, è un dato di fatto. Ma gli strumenti si sono evoluti per rilevare, prevenire e rimuovere la parzialità, spianando la strada per consentire ai leader aziendali di applicare l'IA a operazioni mission-critical, anche in settori altamente regolamentati. Abbiamo visto anche il passaggio da una normativa leggera a rigide leggi, aspetto che ha uniformato il campo d'azione, premiando le aziende che applicano l'IA in modo responsabile.

In questo e-book, presentiamo una panoramica sullo stato corrente dell'IA a livello aziendale, mostrandone usi strategici e sfide. Prendiamo inoltre in esame il modo in cui le aziende possono usare l'IA al meglio, indicando le fasi necessarie per integrare un'IA responsabile negli obiettivi strategici. Dopotutto siamo un'azienda tecnologica che aiuta i leader a realizzare pienamente il potenziale dell'IA.



## Tecnologie basate sull'IA per le aziende:

- **Machine learning:** applicazione di algoritmi informatici mirata all'apprendimento e all'ottimizzazione tramite dati e feedback. I casi d'uso del machine learning più diffusi includono:
  - **Analisi predittiva:** capacità di prevedere il comportamento dei clienti, l'impatto di azioni e interventi, i risultati aziendali e i processi futuri. I modelli possono essere formati in modalità offline o always-on, con apprendimento adattivo.
  - **Elaborazione del linguaggio naturale (NLP):** forma di machine learning che elabora, analizza e comprende la lingua scritta e il contesto in cui viene usata nei documenti.
  - **Riconoscimento vocale:** capacità di un computer di elaborare, analizzare e capire la lingua parlata e il suo contesto.
  - **Mining e monitoraggio di eventi:** capacità di individuare schemi nei dati in streaming.
  - **Mining di processi:** capacità di analizzare i registri degli eventi e l'esecuzione dei processi per poterli rilevare, monitorare e migliorare.
- **Processi di ragionamento e decisionali:** capacità di combinare dati e risultati del machine learning con regole aziendali, strategie e norme per creare decisioni e consigli automatici.
- **IA affidabile:** funzionalità, criteri e metodologie per garantire che i sistemi e le decisioni dell'IA siano giusti, trasparenti, spiegabili, solidi e allineati ai valori umani.

# L'IA traina gli obiettivi strategici

Un'indagine PwC su oltre 1.000 dirigenti di aziende americane ha riscontrato che il 52% degli intervistati ha velocizzato i piani di adozione dell'IA. Di questi, il 33% ha già avviato l'implementazione dell'IA nei propri casi d'uso e il 25% ha adottato in modo diffuso processi completamente basati sull'IA.<sup>2</sup>

Basta sfogliare il report annuale di un'azienda internazionale per trovare tra i principali obiettivi strategici frasi come "Consolidare la centralità del cliente", "Usare dati e intelligenza artificiale per avvicinarsi ai clienti" o "Prendere decisioni più intelligenti e aumentare l'efficienza operativa". Si tratta di trasformazioni che funzionano solo se perseguite a livello trasversale e il gruppo dirigente è in cerca di nuove tecnologie digitali per facilitarle.

La corsa alla trasformazione digitale è iniziata prima della pandemia e ha visto un'accelerazione negli ultimi anni, con le aziende concentrate sulla digitalizzazione e l'automazione dei processi e sul miglioramento dell'accesso e della gestione dei dati. Ma le aziende all'avanguardia sono prossime a una fase di stallo. Hanno trasformato l'azienda a partire dal centro, automatizzato tutto il possibile e ora hanno capito che serve un modo per rendere i processi più efficienti, ad esempio migliorare il tempo medio di gestione o di riparazione. Per raggiungere i nuovi obiettivi però, le aziende devono applicare l'IA ai dati e ai processi per lavorare in modo più intelligente in modo da essere più efficaci, oltre che più efficienti.

Secondo una ricerca di PwC, il ritorno economico generato dall'IA sarà di 10,7 trilioni di dollari da qui al 2030, il 70% dell'impatto economico globale, grazie a una combinazione di maggiore produttività ed effetti collaterali dei consumi.<sup>3</sup>

In questo scenario le aziende continuano a muoversi spinte dall'urgenza per affrontare le pressioni interne ed esterne. Da una parte, devono risolvere le esigenze del mercato, il bisogno di avvicinarsi alla clientela e di fare di più con meno. Dall'altra, non vogliono limitarsi a potenziare l'efficienza, ma aumentare realmente l'efficacia dei processi in uso, per non deludere le elevate aspettative dei clienti, né quelle dei consigli di amministrazione e delle loro direttive per il futuro. Questo mix di iniziative a livello di servizi, marketing e back-office sta oggi trainando l'adozione dell'IA su scala aziendale.

# Le aziende più pronte all'adozione dell'IA condividono caratteristiche precise

Le funzionalità basate sull'IA inizialmente maturate in aziende native digitali come eBay e Netflix vengono oggi adottate da un maggior numero di settori. Le aziende che ottengono risultati migliori applicando l'intelligence ai servizi e alle operazioni condividono alcune caratteristiche:

- **Sono più avanti nella roadmap della trasformazione digitale.** Le aziende che hanno digitalizzato i processi manuali, sviluppato integrazioni nelle origini dei dati, ristrutturato l'architettura aziendale a partire dal centro e stanno automatizzando i processi hanno gettato le fondamenta dell'IA applicata. Un'architettura aziendale Center-out™ è strutturata in modo da mettere le regole aziendali e l'intelligenza del machine learning al centro delle operazioni aziendali. Quando i workflow e il customer journey coesistono allo stesso livello operativo, integrare l'intelligence nei workflow è più semplice. AI, processi decisionali e automazione funzionano così in concerto, come parte di uno sforzo unificato, tramite un hub o una governance centralizzati, aumentando la capacità di costruire una cultura basata sulle conoscenze, monetizzare i dati e ridurre i rischi lungo il percorso.
- **Si avvalgono di processi sofisticati e generano volumi elevati di dati.** Le aziende che dispongono di volumi elevati di regole, dati e processi sono nella condizione migliore per beneficiare delle tecnologie basate sull'intelligenza artificiale. Con così tante variabili e workflow, l'IA aiuta a trovare le opportunità per eliminare sprechi, ottimizzare l'efficacia delle operazioni di front-office e back-office e apportare miglioramenti che amplificano l'efficacia complessiva dell'azienda.
- **Conoscono i loro clienti.** Le aziende che hanno già instaurato rapporti o interazioni con i loro clienti godono di un vantaggio. Ad esempio, banche e assicurazioni che acquisiscono nuovi clienti si occupano di incassare e trasferire somme di denaro o ancora aziende di telecomunicazioni che hanno stipulato contratti con i clienti sono già informate su esigenze, preferenze, comportamenti ed esperienze che li riguardano. Le aziende di questi settori possono creare valore usando l'IA per avvicinarsi ai clienti, coinvolgerli individualmente con consigli personalizzati ed empatici, anticipare e risolvere in modo proattivo problemi del servizio clienti e creare per loro esperienze migliori.



# Applicazioni più comuni dell'IA su scala aziendale

Per le aziende con le caratteristiche sopra descritte che hanno già pensato a standardizzare i processi, digitalizzare i dati e automatizzare i flussi di lavoro, l'evoluzione operativa successiva più logica è l'IA applicata. Sfruttando più funzionalità in concerto, l'IA aiuta le aziende a lavorare in modo più intelligente, permettendo di identificare, anticipare e agire in tempo reale su opportunità impreviste:

	Interpretare	Decidere	Agire
Funzionalità	Filtrare, trasformare e interpretare molteplici forme di dati.	Decidere tra interventi alternativi. Usare la logica per filtrare opzioni, prevedere la probabilità del successo di ogni azione, esprimere strategie e politiche e decidere l'azione migliore.	Eseguire l'azione, registrare il risultato e passare le informazioni da apprendere e adattare.
Applicazioni aziendali più comuni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuare schemi nei dati in streaming</li> <li>• Tradurre la parola in testo</li> <li>• Classificare le immagini</li> <li>• Rilevare intento e sentimento in un messaggio e-mail inviato dal servizio clienti</li> <li>• Prevedere il comportamento dei clienti e altri punti dati rilevanti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consigliare la migliore offerta a un cliente</li> <li>• Prevedere il probabile problema di assistenza di un cliente e offrire la soluzione migliore</li> <li>• Assegnare un compito alla persona più adatta a gestirlo</li> <li>• Determinare l'idoneità per l'elaborazione diretta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fare un'offerta e acquisire la risposta</li> <li>• Fornire una soluzione e controllare che il lavoro sia risolto</li> <li>• Assegnare un compito e verificare che venga risolto entro il tempo stabilito</li> <li>• Verificare la necessità effettiva di un'indagine manuale</li> </ul>

Il valore apportato dall'IA a un'azienda sta nella capacità di identificare le opportunità, nonché di determinare le decisioni e le azioni conseguenti necessarie a creare valore, soprattutto per anticipare le esigenze dei clienti, assisterli in modo più veloce e accurato, offrire loro coinvolgimento individualizzato e personalizzato e identificare aree operative da migliorare. Tramite l'IA, le aziende possono davvero trasformare queste attività fondamentali.

Ad esempio, l'IA può contribuire a migliorare l'efficienza e l'assistenza per un'azione banale come una richiesta di indennizzo, rilevando il tipo di indennizzo, determinando l'operatore più adatto alla sua gestione e cura, valutando l'eventuale possibilità di frode oppure approvando l'elaborazione diretta e identificando la risoluzione dell'operazione.

Questo è solo un esempio. Sono diversi i modi in cui l'IA può essere usata in più settori per creare valore e raggiungere obiettivi strategici, soprattutto per instaurare relazioni con i clienti su un piano più personale e migliorare l'efficienza.

## Risolvere le sfide dell'IA aziendale

Come con tutte le tecnologie più avanzate, l'implementazione dell'IA nell'ecosistema aziendale non è immune da sfide. I leader aziendali devono esserne al corrente e pianificare un programma che preveda di evitarle o risolverle.

All'inizio, si potrebbe pensare che la sfida più impegnativa sia accedere a un numero sufficiente di dati, ovvero Big Data, dati storici e dati in tempo reale, ma negli ecosistemi aziendali di oggi, i dati a disposizione per integrare in modo efficace le soluzioni basate sull'IA non mancano. La sfida sta piuttosto nell'analizzare e disciplinare tali dati su scala aziendale.

Le aziende digitali native come le fintech, le insurtech e le piattaforme di e-commerce hanno dimostrato che l'IA può essere applicata a una vasta gamma di processi in tutta l'azienda. La chiave è evitare di partire dal basso e identificare piuttosto i KPI e i risultati da ottimizzare, con un approccio dall'alto verso il basso, quindi definire le decisioni e le azioni su cui agire, nonché le regole, i modelli e i dati necessari a supportare tutto ciò. Non tutti i dati devono essere perfetti, e alcuni contano più di altri.

Gli ostacoli principali all'adozione su scala aziendale dell'IA sono l'assenza di una visione strategica e la mancanza di coinvolgimento di soggetti fondamentali.

### **Se lo sviluppo dell'IA non è collegato a obiettivi strategici di alto livello, resta un passatempo**

Il sostegno della dirigenza o del consiglio di amministrazione è decisivo per le aziende che desiderano creare un impatto con l'IA. Occorre comprenderne il potenziale, articolare il valore che l'IA può generare e capire come integrarla negli obiettivi strategici principali. Se l'obiettivo è avvicinarsi ai clienti, ad esempio, l'analisi dei dati basata sull'IA è un alleato prezioso nella definizione dei bisogni. Se l'obiettivo è lavorare in modo più efficace, il machine learning è fondamentale per ottimizzare i processi. Occorre pensare innanzitutto ai modi in cui l'IA può migliorare i risultati più importanti, poi immaginare casi specifici in cui l'IA può aiutare a raggiungerli.

### **Rimuovere gli attriti è essenziale**

La democratizzazione dell'IA mette a disposizione di un'ampia gamma di utenti tecnologie basate sull'intelligence grazie a strumenti che non richiedono conoscenze specifiche dell'intelligenza artificiale. Negli ultimi cinque anni gli ostacoli all'uso dell'IA sono diminuiti sensibilmente e la situazione continua a migliorare. Le tecnologie basate sull'IA si stanno trasformando da componenti configurabili solo da esperti di dati e professionisti dell'IT a strumenti pienamente gestibili da esperti della materia e del dominio. Le persone che sono più vicine all'applicazione delle tecnologie basate sull'IA ricoprono così un ruolo determinante per agevolarne l'adozione, avvalendosi di analisi curate ma configurabili, supportate dalla governance e dal monitoraggio, per garantire il raggiungimento di risultati e prestazioni attesi.

### **Identificare ed eliminare il pregiudizio nei modelli e nelle decisioni**

Nell'intelligenza artificiale la parzialità è temuta e ha conseguenze reali. La stessa IA che aiuta le aziende ad analizzare enormi volumi di dati e a prendere decisioni rapide può anche discriminare non intenzionalmente. Succede perché noi, ossia gli umani che creano i modelli, la logica e le decisioni sui cui si basano le tecnologie dell'IA e i dati usati per formarle, possiamo essere involontariamente parziali nella trasmissione dei dati, nel modo in cui interpretiamo le informazioni, strutturiamo gli algoritmi, creiamo le regole aziendali e progettiamo i modelli analitici. I data scientist hanno maggiore consapevolezza sul potenziale dei condizionamenti dell'IA e su come mitigarli, ma questo non vale necessariamente per un'ampia gamma di utenti aziendali.

È bene che le aziende si dedichino a un uso responsabile delle applicazioni IA e mettano a punto strutture per supportare correttezza, trasparenza, allineamento ai valori e responsabilità. Prima di qualunque attività dell'IA, le aziende devono creare una struttura di governance con il compito di identificare potenziali parzialità e definire una metodologia per un'IA affidabile e responsabile. Consigliamo inoltre di adottare un approccio always-on alla protezione da condizionamenti, usando strumenti e funzioni di monitoraggio già disponibili sul mercato progettati per rilevare le parzialità e consentire agli utenti di adeguare di conseguenza regole, modelli e strategie sottostanti.



# Consigli per iniziare con l'IA

Come già spiegato, da tecnologia teorica e sperimentale l'IA si è evoluta fino a offrire un'applicazione pratica a livello aziendale. Sebbene alcune applicazioni avanzate dell'IA non abbiano ancora raggiunto il picco della popolarità, esiste una serie di usi pratici e comprovati dell'intelligenza artificiale nelle aziende di svariati settori.

Per determinare il modo migliore per implementare e rendere funzionale l'IA nella propria azienda, suggeriamo il seguente approccio:

## Formulare una strategia

Scegli un problema importante. Se non l'hai ancora fatto, dovresti includere l'IA in una delle prime 5 iniziative strategiche. Allinea l'IA con uno o più obiettivi strategici aziendali di primo livello. In questo modo potrai individuare anche il dirigente in linea con gli obiettivi chiave su cui ti stai concentrando.

Obiettivi come l'avvicinamento ai clienti e l'ottimizzazione di processi e operazioni si basano sull'uso dei dati e dell'intelligence. Una banca potrebbe avere bisogno di riconquistare la fiducia del cliente, migliorare la quota del portafoglio o offrire servizi personalizzati nel passaggio ad azienda digitale. Una società di telecomunicazioni potrebbe dover migliorare la fidelizzazione, sviluppare e vendere offerte convergenti e trasformare la rete in un'infrastruttura autoriparante. Una compagnia assicurativa potrebbe aver bisogno di diventare più efficiente nella sottoscrizione di polizze e di rinnovare le procedure di indennizzo per assistere i clienti più rapidamente, ma anche di ridurre le perdite dovute a frodi e dispersioni.

## Identificare i casi d'uso

Concentrati sui risultati. Non ci stancheremo mai di ripetere quanto sia importante mettere davanti a tutto i risultati desiderati. Cosa vuoi ottimizzare o massimizzare? Come puoi tradurre tale strategia in KPI tangibili e concreti? Quali sono i dati soggiacenti e le funzionalità operative che servono a raggiungere tali risultati? Di seguito abbiamo riassunto alcuni dei modi in cui le aziende possono sfruttare l'IA per raggiungere questi obiettivi strategici.

Tieni sempre presente che l'IA su scala aziendale non si limita al machine learning. Considera il ROI potenziale che deriva dall'integrazione dell'intelligence nei processi o nelle azioni esistenti. Che impatto avrebbe sull'azienda combinare dati, analisi, strategie aziendali, regole aziendali, politiche e capacità decisionale? Cerca casi d'uso in cui trasformare in azione i dati strategici basati sull'IA si riveli fonte di valore.

## Favorire i cambiamenti culturali che supportano la democratizzazione dell'IA nell'azienda

Per un'applicazione riuscita dell'intelligence a livello aziendale, la forza lavoro deve adottare un approccio orientato all'intelligence. Il che non significa essere formata su come si creano gli algoritmi del machine learning. Occorre sollecitare i collaboratori a pensare in termini di opportunità di applicazione dei dati e dell'intelligence al fine di migliorare le operazioni o i servizi. Quali sono i principali problemi aziendali che possono essere facilitati da conoscenze complesse elaborate in tempo reale? Su quali attività ripetibili e semplici passano molto tempo i collaboratori competenti, mentre basterebbero processi decisionali più esaustivi per automatizzarle?

Alcuni settori sono già molto avanti in quest'area. Le operazioni principali di banche, assicurazioni e società di telecomunicazioni, ad esempio, richiedono lavoratori della conoscenza con competenze quantitative. Dai livelli dirigenziali ai collaboratori sul campo, più sono varie le figure che pensano in modo analitico, maggiori saranno le opportunità da individuare e valorizzare con l'IA.

## Usi comuni dell'IA a supporto degli obiettivi strategici

### Obiettivi/risultati

### Casi d'uso

**Coinvolgimento empatico per ottimizzare la customer experience e il lifetime value**

- Acquisizione di clienti, cross-selling, fidelizzazione
- Messaggi di benvenuto, istruzione e assistenza
- Inbound e outbound marketing unificato basato su eventi e su vari media a pagamento

**Anticipazione delle esigenze dei clienti e azione proattiva per migliorare i risultati dei servizi**

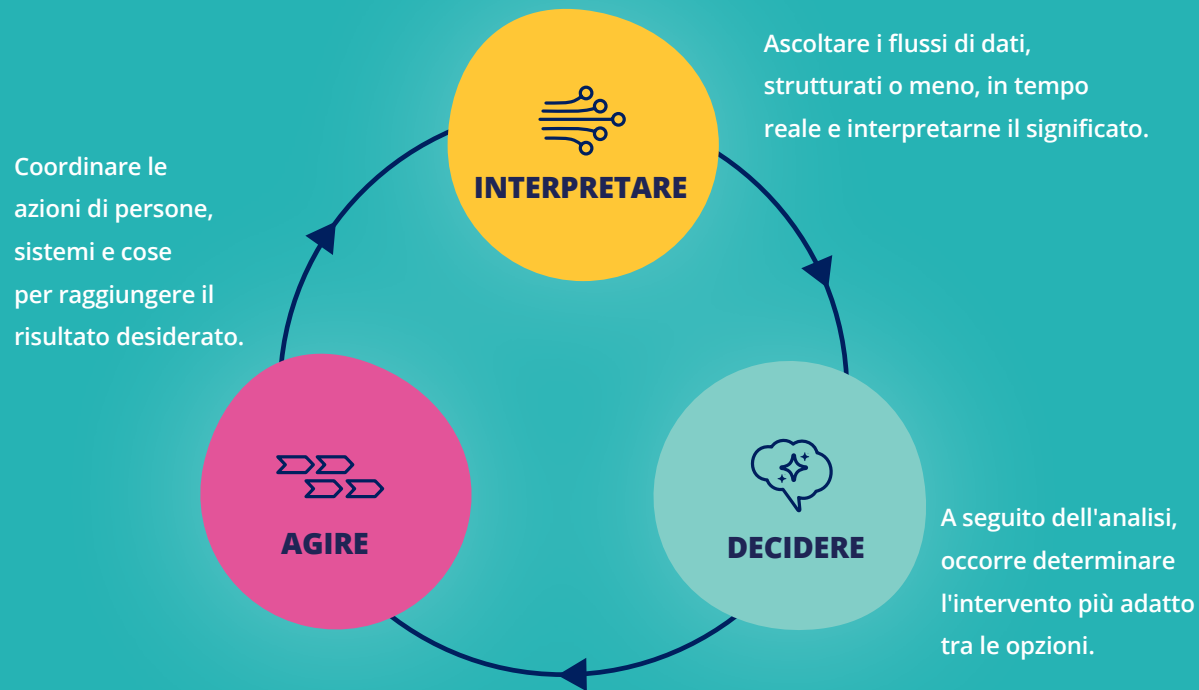
- Interazione tra assistenza e gestione predittiva
- Servizi proattivi e preventivi
- Riduzione delle chiamate
- Instradamento più intelligente
- Risoluzione intelligente dei problemi
- IA e self-service conversazionali

**Ottimizzazione delle attività commerciali: miglioramento di agilità, efficienza ed efficacia**

- Mining di processi
- Rilevamento di eventi
- Onboarding più intelligente
- Previsione dei livelli di assistenza per i processi e dei risultati
- Aumento dell'elaborazione diretta
- Ottimizzazione automatica dei processi
- Riduzione delle eccezioni

## Inserire un livello funzionale nell'architettura aziendale

Dal punto di vista informatico, per integrare l'intelligence nei workflow servono sistemi e tecnologia adeguati. Come illustrato qui sotto, per arrivare ai risultati desiderati ci vogliono la capacità di osservare dati e conseguenze, analizzare il contesto, determinare le azioni ottimali e coordinare i workflow. Poi tutte queste informazioni devono essere trasmesse al componente intelligente per formarlo.



*Esempio di livello funzionale per l'uso dell'IA pervasiva per più applicazioni e sistemi*

## Creare una struttura di governance che favorisca un'IA affidabile

Infine, occorre assolutamente definire un processo di governance e di strumenti di protezione per un uso responsabile dell'IA. Anche se il proprio settore non prevede una serie specifica di atteggiamenti etici o normative, resta semplicemente una buona pratica. Tutti noi abbiamo un obbligo morale verso l'uso responsabile dell'IA. **Un approccio responsabile all'IA prevede quattro elementi chiave: empatia, trasparenza, equità e affidabilità.** Le best practice per l'uso responsabile includono la garanzia che le decisioni basate sull'IA siano interpretabili e trasparenti per i soggetti coinvolti. Ciò si ottiene solo tramite una struttura che impone un approccio coerente a dati, governance e uso dei modelli in tutta l'azienda.

## Grazie all'accelerazione delle trasformazioni digitali, è il momento giusto per iniziare a integrare l'IA nella piattaforma aziendale

Secondo quanto emerso dall'ultimo [sondaggio globale di McKinsey](#) sullo stato dell'IA, l'adozione dell'IA continua a crescere e le aziende che l'hanno adottata registrano un impatto reale sui loro profitti.<sup>4</sup> Negli ultimi due anni di pandemia le aziende digitalizzate hanno guadagnato un notevole vantaggio sulla concorrenza. Questo vantaggio continua a crescere man mano che integrano le tecnologie intelligenti nelle operazioni mission-critical. Non rischiare di restare indietro in un mondo che si muove sempre più alla velocità dell'IA.

### Ulteriori informazioni

- Scopri come aziende come [Commonwealth Bank of Australia](#), [Wells Fargo](#) e [Verizon](#) creano valore con l'IA applicata.
- Leggi ulteriori informazioni sull'importanza di un [approccio responsabile all'IA](#).
- [Visita il nostro sito Web](#) per ulteriori informazioni sulla tecnologia.

## Risorse

<sup>1</sup> NewVantage Partners, "Big Data and AI Executive Survey 2021", [https://c6abb8db-514c-4f5b-b5a1-fc710f1e464e.filesusr.com/ugd/e5361a\\_76709448ddc6490981f0cbea42d51508.pdf](https://c6abb8db-514c-4f5b-b5a1-fc710f1e464e.filesusr.com/ugd/e5361a_76709448ddc6490981f0cbea42d51508.pdf).

<sup>2</sup> PwC, "AI Predictions 2021", <https://www.pwc.com/us/en/tech-effect/ai-analytics/ai-predictions.html>.

<sup>3</sup> PwC, "Sizing the prize", <https://www.pwc.com/gx/en/issues/data-and-analytics/publications/artificial-intelligence-study.html>.

<sup>4</sup> McKinsey & Company, "The state of AI in 2021", <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-analytics/our-insights/global-survey-the-state-of-ai-in-2021>.



## Informazioni su Pegasystems

Pega realizza software innovativi che abbattano le complessità del business. Dall'ottimizzazione del customer lifetime value alla semplificazione dei servizi fino all'aumento dell'efficienza, Pega aiuta i brand leader del mondo a risolvere i problemi rapidamente e a trasformarsi per il futuro. I clienti di Pega prendono le decisioni migliori per portare a termine il proprio lavoro, grazie all'IA in tempo reale e all'automazione intelligente. Fin dal 1983, abbiamo implementato la nostra architettura scalabile e la piattaforma low-code per restare al passo con la rapidità dei cambiamenti. Le nostre soluzioni permettono ai nostri clienti di risparmiare tempo, così i loro dipendenti e i loro clienti finali possono dedicarsi a ciò che conta di più.

Per ulteriori informazioni, visita la pagina [pega.com/it](https://pega.com/it)