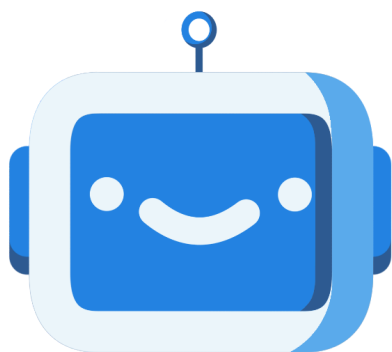




Co-funded by  
the European Union



# Bots4Business



# Percorsi di transizione B4B

## Roadmap di transizione verso l'IA per le PMI

### Introduzione

Questa roadmap fornisce un percorso strutturato e un calendario per le piccole e medie imprese (PMI) che desiderano adottare tecnologie di intelligenza artificiale (AI). Delinea un quadro in cinque fasi, applicabile a tutte le PMI:

1. Valutazione e preparazione
2. Selezione e pianificazione della tecnologia
3. Implementazione e integrazione
4. Monitoraggio e ottimizzazione
5. Conformità, etica e scalabilità

Si tratta di una guida basata sulle migliori pratiche che tiene conto delle disparità regionali nell'adozione dell'IA nell'UE analizzate nei paesi partner Francia, Spagna, Croazia, Austria, Italia, Irlanda: ogni partner ha scelto 3 esempi nazionali e 1 esempio UE da un paese non rappresentato all'interno del consorzio.

La ricerca ha rivelato un elenco di settori delle PMI in cui l'IA è stata applicata in vari processi e attività, come segue:

- Commercio, marketing e vendite
- Industria e produzione
- Digitale e informazione
- Tecnologia Assistenza sanitaria e scienze della vita
- Servizi aziendali e professionali
- Finanza e Fintech
- Logistica e ospitalità





Tuttavia, siamo consapevoli che le PMI potrebbero avere difficoltà a comprendere come queste fasi si applichino nella pratica ai loro settori specifici. Per questo motivo, la roadmap è organizzata in due parti:

1. **Struttura di base:** un modello di transizione generale applicabile a tutte le PMI.
2. **Percorsi specifici per settore:** sottosezioni che illustrano, con esempi concreti, come il quadro possa essere adattato ai diversi settori identificati nell'analisi.

Questo duplice approccio garantisce che le PMI possano beneficiare di un modello di transizione strutturato e allo stesso tempo accedere a linee guida pratiche e pertinenti al settore per l'adozione dell'IA.

## Il quadro di riferimento

Il quadro di riferimento di base delinea un percorso graduale per l'adozione dell'intelligenza artificiale (IA) da parte delle piccole e medie imprese (PMI). È progettato per essere applicabile a tutti i tipi di PMI, indipendentemente dal loro settore di attività. Il quadro di riferimento è strutturato in cinque fasi progressive, ciascuna delle quali fornisce orientamenti pratici e attività chiave.

## Fase 1: Valutazione e preparazione

In questa fase iniziale, le PMI valutano la loro maturità digitale, identificano le sfide operative e valutano la loro preparazione all'adozione dell'IA.

Attività chiave:

- condurre audit interni per identificare le inefficienze e le opportunità per l'IA;
- coinvolgere il personale per comprendere i livelli di competenza digitale e ridurre la resistenza al cambiamento;
- esplorare applicazioni di IA specifiche per il settore.

L'obiettivo principale è comprendere la posizione della vostra azienda e dove l'IA può essere d'aiuto. Questo obiettivo è il **punto di partenza strategico** per qualsiasi iniziativa di trasformazione basata sull'IA. Significa condurre un'analisi realistica e strutturata della situazione attuale della vostra azienda e quindi identificare esattamente dove l'IA può creare valore tangibile.

### 1. Valutare lo stato attuale della vostra organizzazione

Questa fase include:





# Bots4Business

Numero del progetto: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- **mappatura dei processi aziendali:** identificare i flussi di lavoro e le procedure operative chiave, con particolare attenzione alle attività ripetitive, manuali o soggette a errori.
- **Valutazione digitale:** valutare in che misura gli strumenti e le tecnologie digitali sono attualmente adottati e integrati nelle operazioni aziendali.
- **Analisi della disponibilità dei dati:** esaminare la disponibilità, la qualità e l'accessibilità dei dati tra i diversi reparti per determinare se sono adatti alle applicazioni di IA.
- **Cultura organizzativa:** valutare l'apertura dell'organizzazione all'innovazione e al cambiamento, compreso il livello di consapevolezza, entusiasmo o resistenza verso l'adozione dell'IA.

## 2. Identificazione delle aree in cui l'IA può aggiungere valore

Una volta acquisita una chiara comprensione dello stato attuale, il passo successivo è:

- **Identificare i punti critici operativi:** evidenziare le inefficienze, i colli di bottiglia o le aree ad alto costo che potrebbero trarre vantaggio dall'automazione intelligente o dall'ottimizzazione.
- **Esplorare i casi d'uso dell'IA:** identificare aree specifiche in cui l'IA potrebbe essere applicata in modo efficace, come l'automazione del servizio clienti, l'elaborazione dei documenti, l'analisi predittiva o il marketing personalizzato.
- **Dare priorità alle iniziative:** determinare quali interventi di IA possono fornire risultati rapidi e tangibili e quali richiedono investimenti a lungo termine e gestione del cambiamento.
- **Allineare la strategia di IA agli obiettivi aziendali:** assicurarsi che le iniziative di IA siano direttamente allineate agli obiettivi strategici più ampi dell'organizzazione, come il miglioramento dell'efficienza, il potenziamento dell'esperienza dei clienti, la promozione dell'innovazione o il sostegno alla sostenibilità.

Per comprendere meglio come questo obiettivo possa essere tradotto in pratica, considera i seguenti esempi tratti dalla Case Library:

1. In Irlanda, Profix ha identificato delle inefficienze nel proprio processo di quotazione e ha utilizzato questa informazione per esplorare soluzioni di IA.
2. In Norvegia, Savvie ha aiutato le piccole aziende alimentari a ridurre gli sprechi analizzando i dati di vendita in tempo reale, dimostrando come l'IA possa risolvere i punti critici operativi.



Co-funded by  
the European Union

Cofinanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i pareri espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o della Commissione Europea. Né l'Unione Europea né la Commissione Europea possono essere ritenute responsabili per essi.



## Fase 2: Selezione e pianificazione della tecnologia

In questa fase critica, le PMI si concentrano sull'identificazione delle tecnologie di IA più adatte alle loro esigenze aziendali e sullo sviluppo di una roadmap strategica per la loro implementazione. L'obiettivo è allineare le capacità dell'IA agli obiettivi organizzativi, garantendo una roadmap chiara dalla selezione all'implementazione.

### Attività chiave:

- ricerca di strumenti e piattaforme di IA;
- definizione degli obiettivi e dei KPI;
- valutare costi e infrastrutture.

Per garantire il successo dell'adozione dell'IA, le PMI devono adottare un approccio strutturato e pratico nella selezione delle tecnologie e nella preparazione alla loro implementazione. Questa fase si concentra sull'allineamento delle capacità dell'IA alle esigenze aziendali attraverso la pianificazione e la valutazione collaborative.

- **Organizzare un workshop di ricerca tecnologica:** riunisci i responsabili per discutere questioni critiche ed esplorare soluzioni di IA. Utilizzare questa sessione per raccogliere input interfunzionali e identificare le aree prioritarie per l'automazione o il miglioramento.
- **Creare una checklist dei requisiti:** definisci le caratteristiche essenziali che la soluzione di IA deve avere, come ad esempio:
  - a) integrazione con i sistemi CRM esistenti;
  - b) supporto per input multilingue;
  - c) opzioni di implementazione basate su cloud;
  - d) conformità al GDPR
- **Confrontare i fornitori utilizzando una matrice di valutazione:** valuta i fornitori selezionati in base a criteri chiave:
  - a) costo (licenze, configurazione, manutenzione);
  - b) assistenza (disponibilità, reattività)
  - c) scalabilità (capacità di crescere insieme alla tua azienda)
  - d) facilità d'uso (interfaccia utente, esigenze di formazione)
- **Definire i KPI per il successo e l'implementazione dell'IA:** stabilisci obiettivi misurabili per monitorare le prestazioni, ad esempio:
  - a) ridurre i tempi di risposta ai clienti del 30%;
  - b) aumentare il tasso di conversione dei lead del 20%;
  - c) automatizzare il 50% delle attività di inserimento dati di routine
- **Redigere una tempistica pilota:** sviluppa una roadmap per testare la soluzione di IA, che includa:
  - a) tappe fondamentali (ad esempio, selezione degli strumenti, integrazione, test);





- b) responsabilità assegnate per ciascuna fase;
- c) feedback per il miglioramento continuo

Per comprendere meglio come questo obiettivo possa essere tradotto in pratica, si considerino i seguenti esempi tratti dalla Case Library.

- 1) In Croazia, Hypefy ha automatizzato l'influencer marketing utilizzando l'IA, semplificando la gestione delle campagne e assicurandosi finanziamenti significativi.
- 2) In Francia, Galadrim ha sviluppato soluzioni di IA personalizzate in base alle esigenze dei clienti.

## Fase 3: Implementazione e integrazione

Questa fase si concentra sull'implementazione degli strumenti di IA selezionati e sulla loro integrazione nei flussi di lavoro aziendali esistenti. L'obiettivo è garantire un'adozione fluida, un utilizzo efficace e una perfetta integrazione con i sistemi attuali.

- **Soluzioni AI pilota** e iterazione basata sul feedback: lanciare un progetto pilota in un reparto specifico, ad esempio utilizzando un chatbot AI nel servizio clienti. Raccogliere il feedback degli utenti e dei clienti, quindi perfezionare le risposte, l'interfaccia o la logica di escalation del chatbot sulla base dell'utilizzo reale.
- **Formare il personale** all'uso efficace degli strumenti di IA: organizzare sessioni di formazione pratica per aiutare i dipendenti a comprendere e utilizzare gli strumenti di IA. Ad esempio:
  - a) insegnare ai team di vendita come interpretare i punteggi dei lead generati dall'IA;
  - b) mostrare al personale delle risorse umane come utilizzare l'IA per la selezione dei CV;
  - c) guidare i team operativi su come monitorare gli avvisi di manutenzione predittiva.
- **Garantire la compatibilità con i sistemi esistenti** (ad esempio CRM, ERP): collaborare con l'IT per integrare gli strumenti di IA con le piattaforme attuali. Ciò potrebbe includere:
  - a) collegare il chatbot AI al CRM per accedere alla cronologia dei clienti;
  - b) garantire che lo strumento di analisi AI possa estrarre dati dal sistema ERP;
  - c) testare le connessioni e il flusso di dati tra l'IA e il software legacy



Per comprendere meglio come questo obiettivo possa essere tradotto in pratica, si considerino i seguenti esempi tratti dalla Case Library:

- 1) in Austria, Craftworks ha implementato la manutenzione predittiva nella produzione, riducendo i tempi di inattività.
- 2) In Croazia, Rimac Technology ha utilizzato l'AI per monitorare i macchinari e prevenire i guasti, migliorando l'efficienza produttiva.

## Fase 4: Monitoraggio e ottimizzazione

In questa fase, le PMI si concentrano sul monitoraggio delle prestazioni degli strumenti di IA e sul loro continuo perfezionamento per massimizzare l'impatto sul business. L'obiettivo è garantire che le soluzioni di IA rimangano efficaci, pertinenti e in linea con le esigenze in continua evoluzione.

- **Configurare dashboard per monitorare i KPI:** utilizzare strumenti come Power BI, Google Data Studio o Tableau per visualizzare metriche chiave come il tempo di risposta dei clienti, i tassi di conversione dei lead o il tempo di attività del sistema. Le dashboard aiutano i team a identificare rapidamente tendenze e problemi.
- **Pianificare riunioni di revisione periodiche:** organizzare riunioni regolari con le parti interessate per valutare le prestazioni dell'IA, discutere i risultati e decidere gli adeguamenti necessari. Coinvolgere rappresentanti delle operazioni, dell'IT e della direzione per garantire una visione olistica.
- **Raccogliere il feedback degli utenti tramite sondaggi o interviste:** raccogliere informazioni dai dipendenti e dai clienti che interagiscono con gli strumenti di IA. Utilizza brevi sondaggi o interviste individuali per comprendere l'usabilità, l'efficacia e le aree di miglioramento.
- **Aggiornare i modelli di IA con nuovi dati ogni trimestre:** aggiornate i modelli di apprendimento automatico utilizzando dati recenti per migliorare l'accuratezza e la pertinenza. Ad esempio, aggiornate un motore di raccomandazione con dati recenti sul comportamento dei clienti o aggiornate un modello di manutenzione predittiva con nuove letture dei sensori.
- **Documentare le lezioni apprese e aggiornare le procedure interne:** tenere traccia di ciò che ha funzionato, ciò che non ha funzionato e perché. Utilizzare questa documentazione per perfezionare i flussi di lavoro interni, i materiali di formazione e le future strategie di implementazione dell'IA.





Per comprendere meglio come questo obiettivo possa essere tradotto in pratica, si considerino i seguenti esempi tratti dalla Case Library:

- 1) In Spagna, Clictic ha sviluppato dashboard e assistenti interni basati sull'IA, migliorandoli continuamente sulla base dei feedback degli utenti.
- 2) In Estonia, Lingvist ha personalizzato l'apprendimento delle lingue utilizzando l'IA, adattando i contenuti in tempo reale alle prestazioni degli utenti.

## Fase 5: Conformità, etica e scalabilità

In questa fase, le PMI si concentrano sul garantire che gli strumenti di IA siano utilizzati in modo etico, legale e responsabile, preparandosi al contempo per una futura espansione. L'obiettivo è quello di creare fiducia, ridurre i rischi e gettare le basi per un'adozione scalabile dell'IA.

- **Effettuare un audit GDPR utilizzando una checklist:** rivedere le pratiche di raccolta dei dati per garantire la conformità alle normative sulla privacy. Utilizzare una checklist che copra:
  - a) Minimizzazione dei dati;
  - b) consenso esplicito dell'utente;
  - c) diritto di accesso e cancellazione;
  - d) archiviazione e trasferimento sicuri dei dati.
- **Redigere una politica etica sull'IA con il personale e le parti interessate:** collaborare con i team interni per definire i principi per un uso responsabile dell'IA, quali:
  - a) trasparenza nel processo decisionale;
  - b) equità e non discriminazione;
  - c) responsabilità per i risultati automatizzati.
- **Creare una matrice dei rischi per i casi d'uso dell'IA:** identificare i rischi potenziali e le strategie di mitigazione. Ad esempio:
  - a) pregiudizi negli algoritmi di assunzione, implementare controlli di equità;
  - b) fuga di dati nell'analisi dei clienti, applicare la crittografia e i controlli di accesso;
  - c) eccessiva dipendenza dall'automazione, mantenere la supervisione umana.
- **Pianificare la scalabilità dell'IA in tutti i reparti:** valutare quali aree potrebbero trarre vantaggio dall'IA in futuro, ad esempio:
  - a) Finanza (ad esempio, rilevamento delle frodi)



- b) Marketing (ad es. ottimizzazione delle campagne)
- c) Logistica (ad es. pianificazione dei percorsi)
- **Coinvolgere esperti esterni per la convalida e la certificazione:** consultare consulenti legali, responsabili della protezione dei dati o consulenti di etica dell'IA per convalidare il proprio approccio. Prendere in considerazione certificazioni o audit di terze parti per costruire credibilità e fiducia.

Per comprendere meglio come questo obiettivo possa essere tradotto in pratica, si consideri il seguente esempio tratto dalla Case Library:

- 1) In Italia, Exeo Lab ha utilizzato l'IA per semplificare la gestione dei progetti dell'UE, mantenendo **trasparenza e responsabilità**.

## Percorsi specifici per settori Commercio, marketing e vendite PMI

### Fase 1: Valutazione e preparazione

- Mappare i processi: disegnate un semplice diagramma del funnel di vendita, delle interazioni con i clienti, delle campagne di marketing e della gestione degli ordini.
- Identificare i punti critici: annotate dove i clienti abbandonano il processo (ad esempio, carrelli abbandonati, bassi tassi di risposta, elevato tasso di abbandono).
- Rivedere i tuoi strumenti digitali: elencate quelli che già utilizzi (CRM, piattaforma di e-commerce, strumenti di social media, email marketing).
- Esaminare i tuoi dati: verificate se raccogliete le e-mail dei clienti, la cronologia degli acquisti, le analisi web e quanto sono accessibili.

Suggerimento: organizza una breve riunione con il team e chiedi: "Dove stiamo perdendo il maggior numero di clienti o vendite?"



## Fase 2: Selezione e pianificazione della tecnologia

- Scegli un'area prioritaria: ad esempio chatbot per l'assistenza clienti, consigli automatici sui prodotti o automazione delle campagne.
- Cerca 2-3 strumenti adatti alle tue dimensioni e al tuo budget (molti strumenti SaaS sono a basso costo).

Alcuni esempi:

- **Chatbot:** Tidio, Intercom, Drift
- **Raccomandazioni/personalizzazione:** Shopify AI, Clerk.io, Salesforce Einstein
- **Automazione delle campagne:** HubSpot AI, Mailchimp AI, ActiveCampaign
- Crea una checklist: integrazione con CRM/e-commerce, conformità al GDPR, costi mensili, facilità d'uso.
- Stabilisci obiettivi e KPI chiari: KPI ben definiti aiutano le PMI a valutare se l'IA sta generando valore. Questi obiettivi devono essere specifici, realistici e in linea con gli obiettivi strategici dell'azienda.

### Vendite e crescita

- Aumentare le vendite online del 15% in 6 mesi
- Migliorare il tasso di conversione dei visitatori del sito web dell'X%
- Aumentare il valore medio degli ordini del Y%
- Espandersi in un nuovo segmento di mercato entro 12 mesi

### Esperienza del cliente

- Ridurre i tempi di risposta ai clienti del 30%
- Aumentare i punteggi di soddisfazione dei clienti di X punti
- Ridurre i reclami dei clienti del Z%
- Aumentare la fidelizzazione dei clienti / gli acquisti ripetuti

### Performance di marketing

- Aumentare i tassi di apertura/click-through delle e-mail
- Migliorare il ritorno sulla spesa pubblicitaria del X%
- Ottenere il Y% in più di lead qualificati dalle campagne
- Ridurre il costo di acquisizione dei clienti

### Efficienza operativa

- Automatizza l'X% delle attività amministrative di routine
- Riduci gli errori di inserimento manuale dei dati del Y%





- Riduci i costi della catena di fornitura o della logistica del Z%
- Risparmiare X ore di lavoro del personale alla settimana grazie agli strumenti di intelligenza artificiale
- Innovazione e sviluppo della forza lavoro
- Lanciare almeno un servizio/prodotto basato sull'intelligenza artificiale entro 12 mesi
- Formare il 100% del personale sull'uso responsabile dell'IA entro la fine dell'anno
- Aumentare la produttività dei dipendenti del X% grazie all'assistenza dell'IA
- Pianificare un progetto pilota su un unico canale (sito web, e-mail o social media).

## Fase 3: Implementazione e integrazione

- Esegui il tuo progetto pilota:
  - o aggiungere un chatbot al proprio sito web per le domande frequenti;
  - o prova uno strumento di intelligenza artificiale per consigli personalizzati via e-mail.
- Forma il tuo personale: 1-2 ore per imparare a leggere i dashboard, interagire con i punteggi dei lead o modificare gli script dei chatbot.
- Controlla le integrazioni: assicurati che lo strumento si colleghi al tuo CRM o al tuo sistema di e-commerce. Gli strumenti da prendere in considerazione includono:
  - **Plugin e-commerce:** app AI Shopify, assistenti AI WooCommerce
  - **Strumenti di intelligenza artificiale per i social media:** Meta Ads Manager AI, Google Ads Smart Campaigns
  - **Componenti aggiuntivi CRM:** Zoho CRM AI, Pipedrive Insights

Suggerimento: chiedi al personale di utilizzare lo strumento e di segnalare cosa funziona e cosa crea confusione.



## Fase 4: Monitoraggio e ottimizzazione

- Tieni traccia dei tuoi KPI: monitora le conversioni, i tempi di risposta e il ROI delle campagne utilizzando una semplice dashboard (Google Data Studio, Power BI).
- Ottieni il feedback dei clienti: aggiungi un sondaggio con una sola domanda dopo aver utilizzato il chatbot o le campagne e-mail.
- Aggiorna e perfeziona: inserisci regolarmente nuovi dati nel sistema (vendite stagionali, tendenze dei clienti).

Utilizza KPI ampliati per misurare l'impatto, suddivisi per settori, tra cui

### Vendite e marketing

- ROI per campagna (ricavi vs. costi)
- Tasso di recupero dei carrelli abbandonati
- Tasso di conversione da lead a clienti
- Tassi di apertura delle e-mail e di clic

### Servizio clienti ed esperienza

- Tempo medio di gestione delle richieste (supporto AI vs. umano)
- Tasso di risoluzione al primo contatto (frequenza con cui i problemi vengono risolti senza escalation)
- Punteggio promotore: "Ci consiglieresti?"
- Soddisfazione del cliente dopo l'interazione con il chatbot o l'assistenza
- Percentuale di richieste gestite con successo dagli strumenti di IA

### Operazioni ed efficienza

- Riduzione delle ore di lavoro manuale grazie all'automazione
- Tasso di errore prima e dopo l'implementazione dell'IA
- Tempo risparmiato nei processi di routine (ad es. gestione degli ordini, reporting)
- Miglioramenti nell'ottimizzazione dell'inventario o della catena di approvvigionamento

### Fidelizzazione e crescita

- Tasso di acquisti ripetuti/tasso di fidelizzazione dei clienti
- Valore del cliente nel corso della sua vita
- Numero di clienti che smettono di acquistare
- Nuovi segmenti di mercato raggiunti (tramite consigli personalizzati)





Aggiungi un sondaggio con una sola domanda dopo le interazioni con il chatbot o le campagne e-mail (ad esempio, "Questo ha risolto il tuo problema?" o "Ci consiglieresti ad altri?")

Espanditi gradualmente: se il progetto pilota funziona, applica l'IA all'ottimizzazione dei prezzi, agli annunci sui social media o alle campagne di fidelizzazione dei clienti.

## Fase 5: Conformità, etica e scalabilità

- Verifica la conformità al GDPR: assicurati che i dati dei clienti siano raccolti con il loro consenso e archiviati in modo sicuro.
- Sii trasparente: informa i clienti quando stanno parlando con un chatbot.
- Evita pregiudizi: verifica che l'IA non escluda ingiustamente determinati gruppi di clienti.
- Pianifica la scalabilità:
  - passare da un progetto pilota monocanale (ad esempio, chatbot sul sito web) al marketing omnicanale basato sull'IA (social media, WhatsApp, chioschi nei negozi).
  - Passa dall'automazione di base all'IA predittiva (previsione della domanda, prezzi dinamici).
  - Integra con programmi fedeltà e sistemi di segmentazione dei clienti.
  - Man mano che la PMI cresce, esplorate strumenti di arricchimento dei dati come Clearbit o Segment.

Esempio: scalabilità dell'IA in un piccolo rivenditore online

- Progetto pilota: la PMI inizia con un chatbot sul sito web per rispondere alle domande frequenti e ridurre il carico di e-mail.
- Espansione: il chatbot viene esteso ai social media e a WhatsApp, creando un sistema di assistenza clienti omnicanale.
- Previsione: l'IA viene quindi utilizzata per la previsione della domanda e la determinazione dinamica dei prezzi, aiutando la PMI a gestire le scorte in modo intelligente e ad adeguare gli sconti in tempo reale.
- Integrazione: infine, il sistema si collega al programma fedeltà, inviando offerte personalizzate che stimolano gli acquisti ripetuti.



**Risultato:** un semplice progetto pilota si evolve in una strategia di IA scalabile che stimola la crescita delle vendite e la fidelizzazione dei clienti.

**Suggerimento:** redigere una semplice "Politica di utilizzo dell'IA" di una pagina per il personale, che copra la protezione dei dati e la fiducia dei clienti.

## Toolbox IA: Commercio, marketing e vendite

Categoria	Esempi di strumenti	Caso d'uso
<b>Chatbot</b>	Tidio, Intercom, Drift	Assistenza clienti, domande frequenti, acquisizione di lead
<b>Raccomandazioni e personalizzazione</b>	Shopify AI, Clerk.io, Salesforce Einstein	Consigli sui prodotti, e-mail personalizzate
<b>Automazione delle campagne</b>	HubSpot AI, Mailchimp AI, ActiveCampaign	Email marketing, pianificazione delle campagne
<b>social media e pubblicità</b>	Meta Ads Manager AI, Google Ads Smart Campaigns	Marketing pubblicitario, ottimizzazione del ROI
<b>Miglioramenti CRM</b>	Zoho CRM AI, Pipedrive Insights	Lead scoring, approfondimenti sulle vendite
<b>Arricchimento e scalabilità dei dati</b>	Clearbit, Segment	Segmentazione dei clienti, campagne di scalabilità

### Punti chiave

- Iniziare con un problema chiaro di vendita o marketing (ad esempio, carrelli abbandonati).
- Utilizzare strumenti di intelligenza artificiale semplici e a basso costo prima di investire in sistemi complessi.
- Coinvolgere il personale di vendita e marketing sin dall'inizio.
- Monitorare i risultati ed espandersi gradualmente.
- Tenere informati i clienti e instaurare un rapporto di fiducia.





## PMI del settore industriale e manifatturiero

### Fase 1: Valutazione e preparazione

- **Mappare i processi:**  
Disegna un semplice diagramma di flusso delle tue operazioni principali: approvvigionamento delle materie prime, pianificazione della produzione, lavorazione/assemblaggio, controllo qualità, imballaggio, logistica e manutenzione.  
Indicate chiaramente dove si verificano ritardi, sprechi o rilavorazioni.
- **Identificare i punti critici:**  
Elenca i problemi ricorrenti, quali:
  - ❖ Tempi di inattività non pianificati delle macchine;
  - ❖ colli di bottiglia nella programmazione della produzione;
  - ❖ Deviazioni dalla qualità o alti tassi di difettosità;
  - ❖ Consumo energetico eccessivo o spreco di materiale;
  - ❖ Cicli di manutenzione inefficienti.
- **Rivedere i tuoi strumenti digitali:**  
Fai un inventario dei sistemi e delle tecnologie già in uso:
  - ❖ ERP (Enterprise Resource Planning)
  - ❖ MES (Manufacturing Execution System)
  - ❖ Sensori SCADA o IoT
  - ❖ Fogli di calcolo manuali o software isolati

Valutare l'efficacia della comunicazione tra questi sistemi: sono integrati o i silos di dati limitano le informazioni disponibili?

- **Esamina i tuoi dati:**  
Determina se i dati di produzione chiave (ad esempio registri delle macchine, registri di manutenzione, tracciamento dei difetti) vengono acquisiti in modo coerente.



Verifica l'accessibilità dei dati: le informazioni provenienti dai sensori, dalle macchine e dall'ERP possono essere facilmente combinate?

Valuta la qualità: i dati sono completi, puliti e sufficientemente accurati per l'analisi AI?

- **Valuta la preparazione della forza lavoro:**  
Identifica le lacune nelle competenze digitali tra il personale addetto alla produzione e alla manutenzione. Organizzate brevi discussioni per capire il loro livello di familiarità con gli strumenti di analisi dei dati o l'automazione. La resistenza deriva solitamente dall'incertezza, quindi è fondamentale coinvolgerli sin dall'inizio.

**Suggerimento:** organizzare un workshop di un'ora sulla "preparazione all'IA" ponendo le seguenti domande:

"Dove perdiamo più tempo, materiale o prevedibilità e quali dati già in nostro possesso potrebbero aiutare a risolvere il problema?"

## Fase 2: Selezione e pianificazione della tecnologia

- **Scegliere un'area prioritaria:**  
Concentrati su un'area critica per l'azienda in cui l'IA può apportare un miglioramento visibile. I punti di ingresso tipici includono:
  - ❖ **Manutenzione predittiva:** utilizzo dei dati dei sensori per prevedere quando le macchine si guasteranno;
  - ❖ **Controllo qualità:** utilizzo della visione artificiale per rilevare i difetti dei prodotti;
  - ❖ **Pianificazione della produzione:** pianificazione basata sull'intelligenza artificiale per ottimizzare l'assegnazione dei turni o la sequenza delle attività;
  - ❖ **Ottimizzazione della catena di fornitura:** previsione della domanda e gestione dell'inventario;
  - ❖ **Gestione energetica:** ottimizzazione del consumo di risorse e dei costi.
- **Ricerca di 2-3 strumenti per ogni caso d'uso:**  
Cerca piattaforme modulari, adatte alle PMI e scalabili:





Categoria	Esempi di strumenti	Vantaggio tipico
<b>Manutenzione predittiva</b>	Seebo, Senseye, Uptake, Fiix AI	Riduzione dei tempi di fermo macchina e dei costi di manutenzione
<b>Controllo qualità</b>	Covision, LandingLens, Neurala, Datagen	Migliora la coerenza e riduci gli sprechi
<b>Pianificazione della produzione</b>	Oden Technologies, Tulip, FlexSim AI	Bilanciare i carichi di lavoro e aumentare la produttività
<b>Ottimizzazione della catena di fornitura</b>	ToolsGroup, Llamasoft, ClearMetal	Migliorare l'accuratezza delle previsioni, ridurre le rotture di stock
<b>Ottimizzazione energetica</b>	BrainBox AI, DABBEL, EnergyHub	Riduci il consumo energetico, sostieni la sostenibilità

- Creare una checklist dei requisiti
- Integrazione con i sistemi PLC/ERP/MES esistenti
- Conformità al GDPR e alla sicurezza informatica
- Opzione on-premise o cloud
- Facilità di implementazione (low-code o plug-and-play)
- Struttura dei costi (licenza, configurazione, manutenzione)
- Definire obiettivi e KPI chiari:

Stabilire indicatori misurabili di successo, che dovrebbero essere raggiungibili entro 6-12 mesi.

## Produzione ed efficienza

- Aumentare il tempo di attività delle macchine del 15-25%
- Ridurre il tasso di scarto del 10%
- Aumentare l'efficacia complessiva delle attrezzature (OEE) del 10%

## Manutenzione e riduzione dei costi





- Ridurre i tempi di fermo macchina non programmati del 20%
- Ridurre le scorte di pezzi di ricambio del 15%
- Ridurre i costi di manutenzione del 10%

## Catena di approvvigionamento ed energia

- Migliorare l'accuratezza delle previsioni del X%
- Ridurre il consumo energetico per unità del Y%

## Forza lavoro e innovazione

- Formare tutti i responsabili della produzione e gli operatori sulla competenza dei dati entro la fine del progetto
- Lanciare un progetto pilota di produzione assistita dall'intelligenza artificiale entro 12 mesi

- Pianificare il tuo progetto pilota:

Seleziona una linea di produzione, un tipo di macchina o una sezione dell'impianto come area pilota circoscritta.

Definire:

- Tappe fondamentali (ad es. configurazione dell'acquisizione dei dati, avvio del progetto pilota, riunione di revisione)
- Ruoli e responsabilità (produzione, IT, gestione)
- Criteri di valutazione del successo

Esempio: una piccola PMI metalmeccanica sceglie la manutenzione predittiva sulle macchine CNC per ridurre i tempi di fermo non pianificati.

## Fase 3: Implementazione e integrazione

- Eseguire il tuo progetto pilota:  
Inizia in piccolo ma in modo strutturato. Ad esempio:
- Installa sensori di vibrazione o temperatura sulle macchine principali;





- Implementa un modello di intelligenza artificiale per analizzare i dati dei sensori in tempo reale;
- Ricevi avvisi automatici prima che si verifichi un guasto.

In alternativa, implementa un modello di visione artificiale per il controllo visivo della qualità in una fase della produzione.

- **Formare il personale:**

Organizza brevi sessioni pratiche per operatori e tecnici su come:

- Leggere i dashboard e gli avvisi dell'IA;
- Convalidare le previsioni e segnalare le anomalie;
- Regolare i parametri di produzione in base al feedback dell'IA.

Incaricare alcuni "campioni dell'IA" tra gli operatori di raccogliere feedback e supportare i colleghi.

- **Integrazione con i sistemi esistenti:**

Assicurarsi che lo strumento AI sia collegato al proprio ERP o MES per uno scambio di dati fluido.

Ad esempio:

- Collegare i risultati della manutenzione predittiva alla pianificazione della manutenzione nell'ERP;
- Inserire i dati relativi al rilevamento dei difetti nei sistemi di gestione della qualità;
- Sincronizzare l'analisi della produzione con gli strumenti di pianificazione della catena di fornitura.

Strumenti consigliati:

- ★ Piattaforme IoT industriali: Siemens MindSphere, PTC ThingWorx, Azure IoT Hub
- ★ Dispositivi Edge AI: Advantech, Dell Edge Gateway, AWS Panorama
- ★ Analisi e dashboard: Power BI, Grafana, Oden Analytics





**Suggerimento:** considera il progetto pilota come un laboratorio di apprendimento: documenta ogni risultato, problema e soluzione alternativa. Questo diventerà il tuo manuale per il potenziamento.

## Fase 4: Monitoraggio e ottimizzazione

- **Monitorare continuamente i vostri KPI:**  
Utilizza un dashboard (Power BI, Tableau, Grafana o Tulip) per visualizzare i progressi. Monitorate:
  - OEE (disponibilità × prestazioni × qualità);
  - Tempo medio tra i guasti (MTBF);
  - Tempo medio di riparazione (MTTR);
  - Consumo energetico per turno o lotto;
  - Tasso di scarti e rifiuti.
- **Organizzare sessioni di revisione periodiche:**  
Organizza riunioni bisettimanali tra i team di produzione, manutenzione e gestione per:
  - Valutare gli avvisi di sistema e le tendenze relative ai tempi di inattività;
  - Convalidare l'accuratezza delle previsioni dell'IA;
  - Decidere gli adeguamenti dei processi.
- **Raccogliere il feedback degli utenti:**  
Chiedere agli operatori cosa funziona e cosa no. Gli avvisi sono accurati? I dashboard sono intuitivi? Utilizzare moduli brevi o check-in in stile WhatsApp per mantenere alto il livello di coinvolgimento.
- **Ottimizzare continuamente:**  
Riquilibrare i modelli ogni trimestre con nuovi dati di produzione per migliorare l'accuratezza e ridurre i falsi positivi.  
Utilizza i risultati per modificare i programmi di manutenzione preventiva o le assegnazioni dei turni.

KPI ampliati per la valutazione:

Prestazioni ed efficienza

- Aumentare l'OEE di  $\geq 10\%$





- Ridurre le ore di inattività al mese  
Ridurre il tasso di scarto di  $\geq 10\%$

## Manutenzione

- Aumento dell'MTBF (%)
- Riduzione MTTR (%)
- Costo per intervento di manutenzione

## Qualità e sostenibilità

- Riduzione dei difetti (%)
- Energia per unità (kWh/unità)
- Emissione di CO<sub>2</sub> risparmiata all'anno

Suggerimento: rendete visibili i risultati — visualizzate dashboard in tempo reale nell'officina per creare fiducia e senso di appartenenza.

## Fase 5: Conformità, etica e scalabilità

- Garantire la conformità e la sicurezza dei dati:  
Verifica che tutti i dati raccolti (in particolare i registri dei dipendenti o della produzione) siano conformi al GDPR e alle leggi locali sulla privacy.  
Implementa l'archiviazione sicura, l'accesso limitato e la crittografia per i dati sensibili.
- Sviluppare una politica interna in materia di etica dell'IA:  
Collaborare con i manager e il personale per creare principi chiari per:
  - Supervisione umana (l'IA supporta le decisioni, non le sostituisce);
  - Trasparenza (risultati e decisioni spiegabili);
  - Responsabilità (la responsabilità dei risultati rimane a carico della direzione);
  - Equità (nessun pregiudizio nella valutazione delle prestazioni o nella programmazione).





# Bots4Business



Numero del progetto: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796

- **Pianificare il ridimensionamento:**  
Una volta che il progetto pilota avrà dimostrato vantaggi misurabili:
  1. Estendere ad altre linee o fabbriche;
  2. Integrazione con gli acquisti e la logistica per una visibilità completa;
  3. Collegare le informazioni fornite dall'intelligenza artificiale con i gemelli digitali per simulare scenari di produzione futuri;
  4. Esplorare il benchmarking tra siti e la pianificazione predittiva.
- **Coinvolgere esperti esterni:**  
Consultare specialisti di IA industriale per la convalida, la verifica dei modelli o le valutazioni di sicurezza informatica.  
Prendere in considerazione certificazioni come ISO/IEC 42001 (sistemi di gestione dell'IA) una volta che i sistemi saranno maturi.

Esempio: Scalare l'IA in una piccola PMI di ingegneria di precisione

- **Progetto pilota:** il monitoraggio delle vibrazioni basato sull'IA riduce i tempi di inattività non pianificati dei CNC del 25%.
- **Espansione:** integrazione su tutte le macchine, automatizzazione dell'ordinazione dei pezzi di ricambio tramite ERP.
- **Previsione:** l'IA per il consumo energetico ottimizza la programmazione dei turni per ridurre i costi dell'elettricità del 12%.
- **Integrazione:** il gemello digitale della linea di produzione consente la simulazione di nuovi ordini prima dei cambiamenti fisici.
- **Risultato:** aumento della produzione, riduzione dei costi e utilizzo attivo delle informazioni fornite dall'IA da parte della forza lavoro ogni giorno.

Suggerimento: redigere una politica di una pagina intitolata "AI responsabile nella produzione" che delinea i principi per un utilizzo sicuro dei dati, la trasparenza dei modelli e la supervisione umana.



Co-funded by  
the European Union

Cofinanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i pareri espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o della Commissione Europea. Né l'Unione Europea né la Commissione Europea possono essere ritenute responsabili per essi.



## Toolbox AI: Industria e produzione

Categoria	Esempi di strumenti	Caso d'uso
<b>Manutenzione predittiva</b>	Senseye, Seebo, Fiix AI, Uptake	Anticipare i guasti alle apparecchiature, ottimizzare la pianificazione della manutenzione
<b>Controllo qualità</b>	Covision, LandingLens, Neurala, Viso Suite	Automatizza il rilevamento dei difetti tramite la visione artificiale
<b>Ottimizzazione dei processi</b>	Oden Technologies, Tulip, Braincube	Analisi dei dati di produzione in tempo reale per aumentare l'efficienza
<b>Catena di fornitura e inventario</b>	ToolsGroup, ClearMetal, Llamasoft	Previsione della domanda, gestione del flusso delle materie prime
<b>Gemelli digitali e simulazione</b>	Siemens MindSphere, PTC ThingWorx, Ansys Twin Builder	Modellazione dei sistemi di produzione e test degli scenari
<b>Gestione energetica</b>	BrainBox AI, DABBEL, EnergyHub	Riduzione dei consumi, gestione delle emissioni
<b>Sicurezza dei lavoratori ed ergonomia</b>	ProGlove, Soter Analytics	Monitorare la postura dei lavoratori, ridurre gli incidenti



## Punti chiave

- ❖ Inizia con un punto critico visibile e misurabile, ad esempio tempi di inattività, tasso di scarto o inefficienza della manutenzione.  
Scegli strumenti di intelligenza artificiale modulari e basati su cloud che si integrano con i tuoi sistemi attuali.
- ❖ Coinvolgi fin dall'inizio operatori e tecnici: sono loro a possedere le conoscenze di processo necessarie all'intelligenza artificiale.
- ❖ Costruisci la fiducia mostrando i risultati in modo visivo e mantenendo il controllo umano.
- ❖ Procedi gradualmente, documentando le lezioni apprese in ogni fase.
- ❖ Inserisci un uso responsabile dell'IA nelle operazioni quotidiane: la conformità e la trasparenza creano resilienza a lungo termine.

## Digitale e informazione

### Fase 1: Valutazione e preparazione

Mappa il tuo ecosistema digitale

Crea un semplice diagramma che illustri come la tua azienda gestisce le informazioni, sviluppa o fornisce prodotti digitali e interagisce con i clienti. Includi:

- Punti di raccolta, archiviazione e condivisione dei dati
- Ciclo di vita dello sviluppo software o processi di creazione dei contenuti
- Assistenza clienti e canali di comunicazione
- Sistemi di gestione dei progetti e di reporting

Identifica i punti critici

Prendi nota dei punti in cui i vostri flussi di lavoro digitali subiscono ritardi, inefficienze o problemi di qualità dei dati, ad esempio:

- Attività manuali di codifica o test





- Creazione di contenuti ridondanti
- Dati isolati tra i team
- Risposta lenta ai ticket dei clienti o alle segnalazioni di bug

### Rivedi i tuoi strumenti digitali

Elenca gli strumenti già in uso (CMS, repository Git, sistemi di ticketing, archiviazione cloud, CRM, gestione dei progetti, analisi).

### Valuta la disponibilità dei dati

Verifica se la propria azienda raccoglie dati strutturati che potrebbero alimentare modelli di IA, come registri sul comportamento degli utenti, rapporti sull'utilizzo del sistema o metriche di progetto.

### Valuta la preparazione e le competenze del personale

Effettua un sondaggio tra i team per identificare il loro livello di familiarità con gli strumenti di automazione, la loro competenza in materia di dati e la loro consapevolezza dell'IA.

Suggerimento: chiedete "Quali attività ritenete più ripetitive o dispendiose in termini di tempo?" - spesso queste rivelano le prime opportunità di IA.

## Fase 2: Selezione e pianificazione della tecnologia

### Scegli un'area prioritaria

Selezionare un processo ad alto impatto in cui l'IA può fornire un valore immediato.

Esempi:

- Agenzie web/digitali: generazione automatizzata di contenuti, tagging delle immagini o ottimizzazione SEO.
- Servizi IT/dati: rilevamento delle anomalie, manutenzione predittiva dei server, instradamento automatico dei ticket.





- PMI di software: codifica assistita dall'IA, test automatizzati e generazione di documentazione.

## Cerca e valuta gli strumenti di IA

Cerca strumenti in linea con le dimensioni della tua azienda e le tue capacità tecniche:

- Automazione low-code/no-code: Zapier AI, Make.com, Microsoft Power Automate.
- Analisi AI: Power BI con Copilot, Tableau GPT, Google Cloud Vertex AI.
- Assistenza allo sviluppo: GitHub Copilot, Tabnine, Amazon CodeWhisperer.
- Assistenza clienti e supporto: Zendesk AI, Freshdesk AI, Intercom Fin.
- Cybersecurity: Darktrace, CrowdStrike Falcon, SentinelOne.
- Contenuti e progettazione: Jasper, Canva Magic Studio, Runway ML.

## Definisci i parametri di successo (KPI)

Stabilisci obiettivi chiari e misurabili legati alla produttività e alla qualità:

- Ridurre del 30% il tempo medio di risoluzione dei problemi
- Automatizzare il 40% della generazione dei report
- Migliorare del 20% i tempi di revisione del codice
- Aumentare la soddisfazione dei clienti o la velocità di consegna dei progetti

## Pianifica un progetto pilota

Inizia con un reparto o un flusso di lavoro (ad esempio, test automatizzati o assistente AI per i contenuti) e imposta un periodo pilota di 2-3 mesi con punti di controllo per il feedback.



## Fase 3: Implementazione e integrazione

Esegui il tuo progetto pilota

Implementa lo strumento di IA scelto in un contesto operativo reale:

- Agenzia web: IA per brief di contenuto, traduzione o suggerimenti di parole chiave.
- Servizio IT: dashboard per il rilevamento delle anomalie o smistamento dei ticket assistito dall'IA.
- Sviluppatore di software: assistente alla generazione di codice o modello di previsione dei bug.

Forma il tuo team

Organizza 1-2 brevi workshop:

- Dimostra come l'IA si integra negli strumenti attuali (GitHub, Jira, Notion, ecc.)
- Spiega come interpretare i risultati dell'IA e convalidare i risultati.
- Raccogli feedback sull'usabilità e l'accuratezza.

Verifica l'integrazione e il flusso di dati

Assicurarsi che i sistemi di IA funzionino correttamente con le piattaforme esistenti:

- CRM ↔ strumenti di gestione dei progetti
- CMS ↔ dashboard di analisi
- Ambiente di sviluppo ↔ controllo delle versioni  
Suggerimento: coinvolgere sia il personale IT che quello aziendale nei test di integrazione per ridurre gli attriti.



## Fase 4: Monitoraggio e ottimizzazione

Monitorare le prestazioni tramite dashboard

Utilizza strumenti come Power BI, Notion AI analytics o dashboard interne per visualizzare KPI quali:

- Ticket risolti al giorno
- Tasso di successo di creazione/test
- Tempi di elaborazione dei contenuti
- Qualità del codice o ricorrenza dei bug

Raccogliere il feedback degli utenti e del team

Raccogli feedback tramite sondaggi rapidi o riunioni retrospettive. Chiedere:

- Gli strumenti di IA hanno consentito di risparmiare tempo o migliorare la qualità?
- Quali errori o limitazioni avete riscontrato?
- Quanto sono sicuri gli utenti nell'affidarsi ai risultati dell'IA?

Ripetere e migliorare

Aggiorna i modelli di IA o modificate i flussi di lavoro ogni trimestre. Inserisci nuovi dati (progetti recenti dei clienti, set di dati linguistici aggiornati o registri degli errori) nel sistema di IA per aumentarne la precisione.

Misurate il successo

Confronta le metriche pre e post implementazione:

- Tempo necessario per consegnare un progetto al cliente
- Numero di ticket di assistenza gestiti al giorno
- Percentuale di attività automatizzate o accelerate





## Fase 5: Conformità, etica e scalabilità

Garantire la protezione dei dati e la privacy

Eseguire un controllo di conformità al GDPR, concentrandosi su:

- Come vengono utilizzati i dati dei clienti nei modelli di formazione
- Dove e come vengono archiviati i dati
- Se gli utenti sono informati sul coinvolgimento dell'IA

Redigere politiche interne sull'IA

Creare un breve documento che tratti i seguenti argomenti:

- Uso etico (nessun plagio o dati distorti)
- Requisiti di convalida e supervisione umana
- Trasparenza nei confronti dei clienti quando vengono utilizzati risultati generati dall'IA

Piano di scalabilità

Espandere l'integrazione dell'IA a nuovi ambiti:

- Agenzie digitali: dall'automazione SEO alla previsione delle prestazioni delle campagne basata sull'IA.
- Servizi IT: dal rilevamento delle anomalie all'ottimizzazione proattiva dell'infrastruttura.
- PMI di software: dalla codifica assistita dall'IA al testing e alla distribuzione autonomi.

Ricorrere a una validazione esterna

Consultare specialisti in sicurezza informatica o etica dell'IA per audit e certificazioni al fine di rafforzare la fiducia con clienti e partner.





## Toolbox AI: digitale e informazione

Categoria	Esempi di strumenti	Caso d'uso
<b>Sviluppo e automazione dell'IA</b>	GitHub Copilot, Tabnine, Power Automate, Zapier AI	Completamento del codice, automazione del flusso di lavoro
<b>Analisi dei dati e approfondimenti</b>	Power BI Copilot, Tableau GPT, Google Cloud Vertex AI	Analisi predittiva, visualizzazione dei dati
<b>Sicurezza informatica</b>	Darktrace, CrowdStrike, SentinelOne	Rilevamento delle minacce, avvisi di anomalie
<b>Gestione clienti e progetti</b>	Intercom Fin, Zendesk AI, Notion AI, Asana Intelligence	Gestione intelligente delle attività, risposte automatiche ai ticket
<b>Contenuti e progettazione</b>	Jasper, Canva Magic Studio, Runway ML	Copywriting, generazione di immagini, editing video

### Punti chiave

- Inizia con un problema chiaro di vendita o marketing (ad esempio, carrelli abbandonati).
- Utilizza strumenti di intelligenza artificiale semplici e a basso costo prima di investire in sistemi complessi.
- Coinvolgi il personale di vendita e marketing sin dall'inizio.
- Monitora i risultati ed espandili gradualmente.
- Tieni informati i clienti e create un rapporto di fiducia.





## Tecnologia Sanità e scienze

### Fase 1: Valutazione e preparazione

- Mappare i flussi di lavoro clinici: disegnare un semplice diagramma di flusso del processo attuale (dall'accoglienza del paziente → agli esami diagnostici → alla refertazione).
- Verificare gli strumenti digitali attuali: elencare gli strumenti digitali attualmente in uso (EHR, software di laboratorio, sistemi di imaging).
- Valutare la disponibilità dei dati: contrassegnare i punti in cui si verificano ritardi, errori o costi elevati (ad esempio, tempi di refertazione lunghi, test ripetuti).
- Identificare i punti critici: evidenziare 1-2 aree in cui l'IA potrebbe contribuire al miglioramento (ad esempio, automazione della generazione dei referti, pianificazione predittiva).

Suggerimento: coinvolgere medici o tecnici di laboratorio per mappare i "punti critici" chiaramente identificati come potenziali punti di ingresso per l'IA.

### Fase 2: Selezione e pianificazione della tecnologia

- Organizzare un workshop con il personale medico per discutere le soluzioni di IA.
- Confrontare i fornitori: elenca 2-3 strumenti o piattaforme di IA pertinenti alle tue esigenze (ad esempio, analisi di immagini, programmazione dei pazienti, gestione dei dati). Per ogni strumento, valuta in base a questi criteri:
  - Costo e scalabilità (adatto al budget delle PMI, margine di crescita)
  - Conformità (conformità al GDPR/HIPAA)
  - Facilità di integrazione (compatibilità con EHR e sistemi di laboratorio esistenti)
  - Impatto previsto (risparmio di tempo, riduzione degli errori, risultati dei pazienti)Assegna un punteggio semplice (da 1 a 5) per ciascun criterio e identifica quale strumento ha il punteggio complessivo più alto.
- Definire i KPI





# Bots4Business

Numero del progetto: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- Efficienza clinica e tempi di diagnosi → *Tempo medio trascorso dal completamento del test alla consegna del referto.*
  - o *Esempio:* riduzione da 72 ore a 48 ore.
- Numero di pazienti trattati → *Numero di pazienti trattati al giorno/alla settimana.*
  - o *Esempio:* aumento da 30 pazienti/giorno a 40 pazienti/giorno.
- Accuratezza al primo tentativo → *Percentuale di referti/test che non richiedono un nuovo controllo.*
  - o *Esempio:* aumento dall'85% al 95%.
- Punteggio di soddisfazione dei pazienti → *Sondaggi post-visita (scala da 1 a 5).*
  - o *Esempio:* aumento della soddisfazione da 3,8 a 4,5.
- Tempo di attesa → *Tempo trascorso dalla registrazione del paziente alla visita.*
  - o *Esempio:* riduzione da 50 minuti a 30 minuti.
- Reclami per errori → *Numero di errori/diagnosi errate segnalati.*
  - o *Esempio:* diminuzione del 20%.
- Produttività del personale → *Ore risparmiate grazie all'automazione AI.*
  - o *Esempio:* i radiologi risparmiano 4 ore/settimana sulla compilazione manuale dei referti.
- Tasso di adozione → *Percentuale di personale che utilizza correttamente lo strumento di IA.*
  - o *Esempio:* il 90% del personale formato utilizza lo strumento quotidianamente dopo 3 mesi.
- Rapporto di automazione delle attività → *% delle attività di routine gestite dall'IA.*
  - o *Esempio:* il 40% della pianificazione è automatizzato.
- Completezza dei dati → *% di registrazioni completamente digitalizzate e pronte per l'IA.*
  - o *Esempio:* aumento dal 60% al 90%.
- Verifiche di conformità GDPR/HIPAA superate → *Numero di controlli superati.*
  - o *Esempio:* conformità al 100% su tutti i set di dati.

Piattaforme AI: Aidoc (radiologia), Google Cloud Healthcare API, IBM Watson Health, Google Health, Google Deep Mind.



Co-funded by  
the European Union

Cofinanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i pareri espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o della Commissione Europea. Né l'Unione Europea né la Commissione Europea possono essere ritenute responsabili per essi.



## Fase 3: Implementazione e integrazione

- Progetto pilota in un ambiente controllato: ad esempio, un assistente di pianificazione AI testato in un reparto.
- Formazione del personale: brevi workshop per imparare a utilizzare il nuovo sistema (strumenti di AI per la presa di appunti o il triage dei pazienti).
- Integrazione: collegamento dello strumento al software esistente (ad es. EHR, sistemi di laboratorio).
- Adattamento dei ruoli: riassegnazione del personale a compiti che richiedono il giudizio umano.
- Feedback: controlli regolari sull'usabilità e la soddisfazione.

Suggerimento: il personale simula una giornata tipo utilizzando lo strumento AI (ad esempio, pianificazione, documentazione). Prende nota di ciò che funziona e ciò che non funziona.





## Fase 4 - Monitoraggio e ottimizzazione

- Misurare il tempo risparmiato e i miglioramenti in termini di accuratezza.
- Raccogliere feedback sulla soddisfazione degli utenti e sull'usabilità.
- Modificare i flussi di lavoro o i parametri dello strumento.
- Aggiornare i modelli con dati nuovi o corretti.

**Suggerimenti:** il personale o i manager registrano le metriche di rendimento settimanali (ad esempio, tempo per attività, numero di errori, soddisfazione dei pazienti) per valutare se il sistema di IA soddisfa gli obiettivi della fase 2. Discussione in piccoli gruppi in cui gli utenti condividono vantaggi e frustrazioni per raccogliere feedback qualitativi per un miglioramento iterativo. Per migliorare la comprensione dei limiti dell'IA e delle implicazioni etiche, il personale analizza gli errori o le discrepanze dell'IA in forma anonima.

## Fase 5 - Conformità, etica e scalabilità

- Condurre audit di conformità (GDPR, dati medici).
- Sviluppare una politica interna sull'etica dell'IA.
- Pianificare l'adozione inter-dipartimentale.
- Mantenere la trasparenza con il personale e i pazienti.

**Suggerimenti:** i team identificano potenziali problemi etici (ad esempio, pregiudizi, privacy) nel loro strumento di IA e propongono azioni di mitigazione per sviluppare consapevolezza e responsabilità etica.

Il personale compila una checklist per verificare i requisiti di protezione dei dati e trasparenza.

Ogni team redige un breve piano per estendere il sistema di IA ad un altro reparto.



## Toolbox IA: Tecnologia Assistenza sanitaria e scienze della vita

Categoria	Esempi strumenti/piattaforme	Caso d'uso / Vantaggio
<b>Documentazione clinica</b>	Nuance Dragon Medical, Suki AI, DeepScribe	Automatizza la presa di appunti medici durante le visite → fa risparmiare tempo medici e infermieri.
<b>Supporto diagnostico</b>	Aidoc, IBM Watson Health, Siemens AI-Rad Companion	Assistenza ai radiologi/patologi nell'interpretazione più rapida e accurata di scansioni ed esami.
<b>Pianificazione e flusso di lavoro</b>	Qventus, LeanTaaS iQueue, Olive AI	Ottimizza la pianificazione del personale gli appuntamenti dei pazienti e l'allocazione delle risorse.
<b>Coinvolgimento dei pazienti</b>	Babylon Health, Ada Health, Buoy Health	Chatbot e app per il controllo dei sintomi dei pazienti, il triage e l'assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
<b>Gestione dei dati e interoperabilità</b>	Google Cloud Healthcare API Microsoft Azure for Healthcare, Redox	Integrazione di cartelle cliniche elettroniche, risultati di laboratorio e dati di imaging in modo sicuro e conforme.
<b>Analisi predittiva</b>	Health Catalyst, SAS Healthcare Analytics, MDClone	Prevedi il flusso dei pazienti, la domanda di servizi o i rischi di riammissione.
<b>Formazione e simulazione</b>	FundamentalVR, Body Interact	Strumenti di simulazione basati sull'intelligenza artificiale per la



Cofinanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i pareri espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o della Commissione Europea. Né l'Unione Europea né la Commissione Europea possono essere ritenute responsabili per essi.



Categoria	Esempi strumenti/piattaforme	Caso d'uso / Vantaggio
Etica e conformità	Monitaur, Truera, Fairlearn	formazione del personale (scenari chirurgici e clinici).  Monitoraggio dell'equità, della trasparenza e della conformità dell'IA cor GDPR/HIPAA.

## Punti chiave

- Iniziare con una valutazione chiara: mappare i flussi di lavoro, la disponibilità dei dati e le competenze del personale prima di introdurre l'IA.
- Selezionare gli strumenti in modo strategico: scegliere soluzioni in linea con gli obiettivi aziendali, il budget e le esigenze di conformità.
- Formare e coinvolgere il personale: il successo dell'adozione dell'IA dipende dalla comprensione e dalla fiducia delle persone.
- Monitorare e perfezionare continuamente: tenere traccia dei KPI, raccogliere feedback e migliorare sia i processi che i modelli.
- Garantire l'etica e la conformità: applicare i principi di equità, trasparenza e GDPR sin dal primo giorno.
- Scalare in modo responsabile: espandete gradualmente l'uso dell'IA, mantenendo la supervisione umana e un impatto sostenibile.

## Settore dei servizi aziendali e professionali

### Introduzione

Il settore dei servizi alle imprese e professionali comprende una vasta gamma di attività quali consulenza, contabilità, marketing, assistenza legale e amministrativa. Questi servizi dipendono in larga misura dai dati, dalle competenze e dalle relazioni con i clienti, il che li rende particolarmente adatti alla **trasformazione guidata dall'IA**.





L'intelligenza artificiale (IA) aiuta le PMI ad automatizzare le attività ripetitive, migliorare il processo decisionale e offrire servizi personalizzati. Tuttavia, per trarre vantaggio dall'IA, le PMI devono adottarla **gradualmente**, partendo dalla preparazione e terminando con una scalabilità responsabile.

Questo percorso di transizione offre **una tabella di marcia pratica** che le PMI possono seguire nelle cinque fasi chiave della **tabella di marcia per la transizione all'IA di B4B**, adattata alle realtà specifiche del settore dei servizi alle imprese e professionali.

## Fase 1: Valutazione e preparazione

### Comprendere lo stato attuale e identificare dove l'IA può apportare valore

#### Obiettivo:

Analizzare la maturità digitale della propria organizzazione, la preparazione dei dati e identificare dove l'IA può aggiungere più valore.

#### Attività chiave:

- Mappare i principali flussi di lavoro (gestione dei clienti, fatturazione, marketing, risorse umane).
- Identificare i processi ripetitivi, dispendiosi in termini di tempo o soggetti a errori (ad esempio, revisione dei documenti, inserimento dati, pianificazione).
- Valutare quali strumenti digitali già utilizzate (CRM, fatturazione, gestione dei progetti).
- Verificare la qualità e la disponibilità dei dati: i registri dei clienti e le analisi sono ben organizzati?
- Valutare la preparazione dei dipendenti alle nuove tecnologie.

#### L'IA nella pratica:

- **Gli strumenti di analisi dei documenti** basati sull'intelligenza artificiale possono automatizzare le revisioni legali o i riassunti dei contratti.
- **I chatbot** possono gestire la comunicazione iniziale con i clienti o la pianificazione degli appuntamenti.
- **Le analisi basate sull'intelligenza artificiale** possono fornire informazioni dettagliate sulle tendenze o sulle prestazioni dei clienti.





## Suggerimento:

Chiedete al vostro team: "Qual è l'attività che richiede più tempo ogni settimana e l'intelligenza artificiale potrebbe aiutarci a svolgerla più rapidamente?"

## Esempio dalla libreria dei casi:

In **Irlanda**, Profix ha utilizzato l'intelligenza artificiale per ottimizzare i processi di quotazione, dimostrando come una semplice automazione possa migliorare rapidamente la velocità e la precisione del servizio.

## KPI:

- % di processi digitalizzati
- Puntualità dei dati e punteggio di qualità
- Apertura dei dipendenti al cambiamento digitale

## Fase 2: Selezione e pianificazione della tecnologia

### Scelta degli strumenti di IA adeguati e creazione di una roadmap chiara

#### Obiettivo:

Identificare le soluzioni di IA che rispondono alle sfide più importanti e preparare un piano di implementazione realistico.

#### Attività chiave:

- Definire obiettivi aziendali quali: "ridurre il tempo dedicato alle attività amministrative del 25%" o "aumentare la fidelizzazione dei clienti del 15%".
- Organizzare una breve *sessione di scouting tecnologico* per esplorare gli strumenti di IA rilevanti per il proprio settore.
- Creare una **checklist** per la selezione degli strumenti: costo, facilità d'uso, conformità al GDPR, integrazione e formazione.
- Confrontare diversi strumenti di IA utilizzando una semplice tabella di valutazione.
- Definire i KPI per misurare il successo.
- Sviluppa una tempistica per un'implementazione pilota.

#### L'IA nella pratica:





- Gli studi contabili possono utilizzare **l'IA per il riconoscimento delle fatture** e la reportistica automatizzata.
- Le agenzie di marketing possono applicare **strumenti di IA per la creazione di contenuti** o il targeting delle campagne.
- Le società di consulenza e risorse umane possono utilizzare **l'IA per l'abbinamento dei talenti** e l'analisi predittiva della forza lavoro.

### Strumenti da esplorare:

- Microsoft Power Automate, Jasper, Xero Analytics, Notion AI, Zoho AI, Salesforce Einstein.

### Esempio dalla libreria dei casi:

In **Francia**, Galadrim ha progettato soluzioni di IA su misura per i clienti, ricordando che le PMI possono adattare gli strumenti esistenti alle loro specifiche esigenze di flusso di lavoro.

#### KPI:

- ROI degli strumenti di IA selezionati
- Numero di processi preparati per l'automazione
- Tasso di completamento della formazione tra i dipendenti

## Fase 3: Implementazione e integrazione

### Test, formazione e integrazione dell'IA nel lavoro quotidiano

#### Obiettivo:

Implementare gli strumenti di IA selezionati in piccole fasi, garantendo usabilità, efficienza e coinvolgimento del personale.

#### Attività chiave:

- Iniziare con un **progetto pilota** (ad esempio, automatizzando l'onboarding dei clienti o creando report assistiti dall'IA).
- Raccogliere il feedback degli utenti da parte del personale e dei clienti.
- Integrare la soluzione di IA con i sistemi esistenti (CRM, gestione dei progetti, contabilità).
- Fornire brevi sessioni di formazione pratica per il personale.





- Adeguare i flussi di lavoro per includere efficacemente lo strumento di IA.

## L'intelligenza artificiale nella pratica:

- **Gli assistenti AI** possono aiutare i consulenti a preparare le proposte più rapidamente.
- **L'analisi predittiva** può identificare le tendenze nel coinvolgimento dei clienti.
- **I chatbot basati sull'intelligenza artificiale** possono gestire le richieste dei clienti, liberando i dipendenti per attività strategiche.

## Suggerimento:

Mantieni semplici i progetti pilota: il successo in un piccolo ambito rafforza la fiducia per un'adozione più ampia dell'IA.

## Strumenti da esplorare:

ChatGPT Enterprise, Zapier AI, Canva Magic Write, Trello Automation, Power BI.

## Esempio dalla libreria dei casi:

In **Austria**, Craftworks ha applicato l'analisi predittiva alla produzione, dimostrando che un uso graduale e basato su test dell'IA può fornire risultati chiari anche in settori complessi.

### KPI:

- Tasso di successo del progetto pilota
- Riduzione delle ore di lavoro manuale
- Aumento della velocità di completamento delle attività
- Tasso di soddisfazione degli utenti

## Fase 4: Monitoraggio e ottimizzazione

### Monitoraggio delle prestazioni e perfezionamento delle soluzioni AI

#### Obiettivo:

Valutare i risultati dell'IA, identificare le aree di miglioramento e garantire l'ottimizzazione continua delle prestazioni.

#### Attività principali:





- Configurare dashboard per monitorare le prestazioni (ad esempio, Power BI, Tableau, Zoho Analytics).
- Esaminare i risultati durante le riunioni periodiche del team.
- Raccogliere feedback da dipendenti e clienti.
- Aggiornare regolarmente i dati inseriti per migliorare l'accuratezza.
- Documentare ciò che ha funzionato bene e ciò che dovrebbe essere modificato la prossima volta.

## L'IA nella pratica:

- Gli studi legali o le società di consulenza possono utilizzare **i dashboard di analisi dell'IA** per visualizzare lo stato di avanzamento dei progetti o il grado di soddisfazione dei clienti.
- Le aziende di marketing possono applicare **l'analisi del sentiment** per monitorare il feedback e la percezione del marchio.

## Esempio tratto dalla raccolta di casi:

In **Spagna**, Clictic ha migliorato continuamente le sue dashboard AI sulla base del feedback degli utenti: un ottimo modello per il miglioramento iterativo.

## Suggerimento:

Esamina i risultati ogni trimestre, non ogni anno. Piccoli aggiustamenti portano a un miglioramento costante.

## KPI:

- Aumento percentuale della produttività
- Diminuzione degli errori amministrativi
- Miglioramento della soddisfazione dei clienti
- Risparmio di tempo per dipendente



## Fase 5: Conformità, etica e scalabilità

### Garantire un uso responsabile dell'IA e ampliarne l'adozione

#### Obiettivo:

Garantire che le soluzioni di IA siano conformi agli standard etici e legali e prepararsi all'espansione in altri reparti o servizi.

#### Attività chiave:

- Condurre un **audit GDPR** per la privacy dei dati e il consenso dei clienti.
- Redigere una breve **politica etica sull'IA** che promuova la trasparenza, l'equità e la responsabilità.
- Definire i ruoli di supervisione umana per tutti i risultati basati sull'IA.
- Pianificare la scalabilità degli strumenti di IA tra i reparti o i progetti.
- Esplorare collaborazioni con fornitori di IA, università o altre PMI.

#### L'IA nella pratica:

- Gli studi legali possono utilizzare **l'automazione dei documenti basata sull'IA** garantendo al contempo la riservatezza dei dati.
- Gli studi contabili possono estendere le previsioni basate sull'IA a nuovi clienti o aree di servizio.
- Le agenzie di marketing possono espandere gli strumenti di analisi AI per la gestione di portafogli multi-cliente.

### Esempio dalla libreria dei casi:

In **Italia**, Exeo Lab ha integrato l'IA per semplificare la gestione dei progetti dell'UE, garantendo trasparenza e controllo etico nell'automazione.

#### Suggerimento:

Crea una breve *"Guida all'uso dell'IA"* per il tuo team che copra i principi di privacy, equità e automazione responsabile.

#### KPI:

- % di strumenti di IA esaminati per verificarne la conformità
- Numero di reparti che utilizzano l'IA
- Riduzione dei rischi legati ai dati





- Nuovi servizi basati sull'IA sviluppati

## Conclusione

Per le PMI nel settore dei servizi aziendali e professionali, l'adozione dell'IA significa **lavorare in modo più intelligente, non più duro**. La transizione dovrebbe concentrarsi sull'automazione delle attività a basso valore aggiunto, sul miglioramento delle intuizioni e sul potenziamento dell'esperienza dei clienti.

Seguire questo percorso consente alle aziende di passare dall'esplorazione alla scalabilità etica, creando fiducia, efficienza e innovazione in ogni fase.

L'IA non sostituisce le competenze, ma **le amplifica**. Partendo da piccoli passi, misurando i progressi e mantenendo la trasparenza, le PMI possono sfruttare il potenziale dell'IA in modo responsabile e sostenibile.

## Raccomandazioni per il miglioramento

Per rafforzare l'impatto a lungo termine e l'usabilità pratica di questo percorso di transizione, è possibile prendere in considerazione diversi miglioramenti:

Introdurre un ciclo di feedback continuo:

Stabilire un meccanismo strutturato che raccolga informazioni dalle implementazioni pilota e le reimmetta nella progettazione del percorso di transizione. Ciò garantisce che la roadmap rimanga adattabile, basata su dati concreti e reattiva alle sfide reali affrontate dalle PMI.

- Migliorare i meccanismi di collaborazione:  
Rafforzare la cooperazione tra i partner del progetto, le PMI e i professionisti dell'IFP in tutte le fasi. Lo scambio continuo di esperienze e risorse può migliorare il trasferimento di conoscenze, la risoluzione dei problemi e il supporto all'implementazione pratica.
- Integrare piattaforme digitali per l'apprendimento e il monitoraggio:  
Incorporare strumenti online accessibili per facilitare la formazione continua, l'autovalutazione e la comunicazione sull'adozione dell'IA. Ciò consentirebbe sia alle PMI che ai formatori di condividere in tempo reale i progressi, le migliori pratiche e le lezioni apprese.

Questi miglioramenti contribuirebbero a garantire che il percorso di transizione rimanga dinamico, inclusivo e altamente applicabile alle esigenze in evoluzione delle PMI e dei loro formatori, sostenendo una trasformazione digitale sostenibile in tutti i settori.





## Finanza e Fintech

### Introduzione

Il settore della finanza e della fintech comprende attività quali servizi bancari, prestiti, pagamenti, assicurazioni, servizi di investimento e soluzioni tecnologiche finanziarie. Questi servizi si basano in larga misura su dati accurati, valutazione dei rischi, conformità e fiducia dei clienti, il che li rende particolarmente adatti alla trasformazione guidata dall'IA.

L'intelligenza artificiale (IA) può aiutare le PMI nel settore della finanza e della fintech ad automatizzare le attività ripetitive, migliorare il processo decisionale, individuare le frodi, ottimizzare la gestione dei rischi e fornire servizi finanziari personalizzati. Tuttavia, per ottenere benefici tangibili, le PMI devono adottare l'IA passo dopo passo, iniziando con la valutazione della preparazione e terminando con una scalabilità responsabile.

Questo percorso di transizione fornisce una tabella di marcia pratica che le PMI possono seguire nelle cinque fasi chiave della tabella di marcia per la transizione all'IA di B4B, adattata alle specifiche realtà operative e agli obiettivi strategici delle società finanziarie e fintech.

### Fase 1: Valutazione e preparazione

**Obiettivo:** valutare la maturità digitale, le sfide operative e la preparazione all'adozione dell'IA nei servizi finanziari. Questa fase getta le basi strategiche per l'integrazione dell'IA, assicurando che l'organizzazione comprenda appieno le sue attuali capacità, i suoi limiti e le potenziali aree di creazione di valore.

- **Mappare i processi:** tracciare un diagramma di tutti i flussi di lavoro principali, tra cui approvazione dei prestiti, elaborazione dei pagamenti, rilevamento delle frodi, acquisizione dei clienti, consulenza sugli investimenti, contabilità e rendicontazione. Per ogni flusso di lavoro:
  - Identificate i sottoprocessi e i passaggi di consegne tra team o sistemi.
  - Prendete nota delle attività ripetitive, manuali o basate su regole che si prestano all'automazione.
  - Evidenzia i punti decisionali in cui l'IA potrebbe migliorare la velocità, l'accuratezza o la capacità predittiva.
  - Cattura le varianti di processo tra le diverse linee di prodotti (ad esempio, retail banking vs. corporate banking).





# Bots4Business

Numero del progetto: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- **Identificare i punti critici:** evidenziare le aree con inefficienze, errori, tempi di elaborazione lunghi, costi operativi elevati o colli di bottiglia nella conformità. Per ogni punto critico:
  - Quantificare l'impatto in termini di costi, tempi o esposizione al rischio.
  - Identificare le cause alla radice (interventi manuali, sistemi legacy, dati isolati, vincoli normativi).
  - Classificare i problemi come soluzioni a breve termine (risoluzioni rapide tramite IA) rispetto a iniziative a lungo termine (che richiedono cambiamenti infrastrutturali o culturali).
  - Considerare le interdipendenze tra i processi: i ritardi in una fase possono propagarsi a valle, influenzando più operazioni.
- **Rivedere gli strumenti digitali:** valutare le capacità e i limiti dello stack tecnologico esistente:
  - CRM e sistemi di gestione dei clienti: quanto sono efficaci nel catturare le interazioni e le preferenze dei clienti? Le informazioni raccolte sono utilizzabili?
  - Sistemi bancari core e piattaforme di pagamento: valutate le capacità di integrazione, l'elaborazione delle transazioni in tempo reale e la scalabilità.
  - Software di contabilità e rendicontazione finanziaria: valutate il potenziale di automazione per le riconciliazioni, la rendicontazione e i controlli di conformità.
  - Piattaforme di analisi e di gestione del rischio: controllate la connettività dei dati, le prestazioni dei modelli e l'usabilità per il processo decisionale.
  - Identificate le lacune in cui l'IA potrebbe migliorare le capacità, come il punteggio predittivo del rischio, il rilevamento delle anomalie o la consulenza personalizzata.
- **Esaminare i dati:** valutare la disponibilità, la qualità e l'accessibilità dei set di dati critici:
  - RegISTRAZIONI delle transazioni: completezza, tempestività e formati strutturati.
  - Dati dei clienti: accuratezza, segmentazione e gestione del consenso (conformità al GDPR).
  - Modelli di rischio e set di dati finanziari storici: valutare la pertinenza, la frequenza di aggiornamento e la copertura per le applicazioni di IA.
  - Verificare l'interoperabilità dei dati tra i reparti e i sistemi: i dati frammentati o isolati possono limitare notevolmente l'efficacia dell'IA.



Co-funded by  
the European Union

Cofinanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i pareri espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o della Commissione Europea. Né l'Unione Europea né la Commissione Europea possono essere ritenute responsabili per essi.



# Bots4Business

Numero del progetto: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- Identificate le aree che necessitano di pulizia, arricchimento o standardizzazione dei dati per supportare risultati affidabili dell'IA.
- Valutare la preparazione della forza lavoro: sondare il personale in merito alla conoscenza dell'IA e dei dati, identificare le lacune di conoscenza e coinvolgere i team sin dalle prime fasi per ridurre la resistenza. Considerare:
  - Condurre interviste o sondaggi strutturati per mappare le competenze e gli atteggiamenti nei confronti dell'adozione dell'IA.
  - Identificare potenziali "campioni dell'IA" all'interno dei reparti per guidare le iniziative e fornire supporto ai colleghi.
  - Offrire sessioni preliminari di formazione o sensibilizzazione per familiarizzare il personale con i concetti dell'IA e i benefici attesi.
  - Affrontare le barriere culturali o organizzative che potrebbero ostacolare l'adozione, come il timore di perdere il posto di lavoro o la mancanza di fiducia nei consigli automatizzati.

Suggerimento:

Organizza un workshop di un'ora ponendo le seguenti domande:

"Dove stiamo perdendo tempo, precisione o entrate e di quali dati disponiamo già per migliorare questa situazione?". Documentare accuratamente le informazioni raccolte: questa sessione fornirà una base di riferimento per dare priorità agli interventi di IA e allineare il team agli obiettivi chiave.

## Fase 2: Selezione e pianificazione della tecnologia

Obiettivo: selezionare le tecnologie di IA adatte ai processi finanziari e creare una roadmap di implementazione. Questa fase garantisce che le capacità dell'IA siano allineate agli obiettivi organizzativi e alle esigenze pratiche, stabilendo un percorso chiaro dalla selezione alla fase di test pilota.

- Scegliete un'area prioritaria: identificate uno o due flussi di lavoro critici per l'azienda in cui l'IA può avere un impatto immediato e misurabile. I punti di ingresso comuni nella finanza e nella fintech includono:



Cofinanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i pareri espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o della Commissione Europea. Né l'Unione Europea né la Commissione Europea possono essere ritenute responsabili per essi.



# Bots4Business

Numero del progetto: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- Rilevamento delle frodi: monitoraggio in tempo reale delle transazioni per rilevare anomalie e prevenire perdite.
  - Valutazione del merito creditizio e valutazione del rischio: modelli di IA per valutare il rischio del mutuatario, automatizzare le approvazioni dei prestiti e migliorare la qualità del portafoglio.
  - Trading algoritmico e consulenza sugli investimenti: analisi predittiva per ottimizzare le decisioni di trading o raccomandazioni di investimento personalizzate.
  - Chatbot per il servizio clienti: supporto basato sull'intelligenza artificiale per richieste di informazioni, gestione degli account e onboarding, riducendo il carico di lavoro manuale.
  - Previsioni finanziarie e analisi predittiva: previsioni di flusso di cassa, ricavi e performance di mercato a supporto del processo decisionale strategico.
- Quando si seleziona un'area prioritaria:
    - Valutare il potenziale ROI, l'impatto sull'efficienza operativa e la riduzione del rischio.
    - Considerare la disponibilità e la qualità dei dati necessari per supportare i modelli di IA.
    - Tenere conto dei requisiti normativi, delle esigenze di integrazione e della preparazione della forza lavoro.
  - Ricerca di 2-3 strumenti per ogni caso d'uso: selezionare piattaforme scalabili e adatte alle PMI con una comprovata esperienza nei servizi finanziari. Valutare ogni strumento in base a:
    - Facilità di implementazione (opzioni plug-and-play o low-code)
    - Integrazione con i sistemi centrali (CRM, core banking, ERP)
    - Funzionalità di conformità e sicurezza (GDPR, PCI DSS, AML/KYC)
    - Supporto del fornitore e scalabilità

Categoria	Esempi di strumenti	Vantaggi tipici
<b>Rilevamento delle frodi</b>	Darktrace, Kount, Feedzai	Rileva anomalie, riduce le perdite dovute alle frodi
<b>Punteggio di credito e rischio</b>	Zest AI, FICO, Upstart	Automatizza il punteggio, migliora



Co-funded by  
the European Union

Cofinanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i pareri espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o della Commissione Europea. Né l'Unione Europea né la Commissione Europea possono essere ritenute responsabili per essi.



		le decisioni di prestito
<b>Chatbot per il servizio clienti</b>	Intercom, Drift, Finn AI	Automatizza le richieste di informazioni, l'onboarding e l'assistenza sugli account
<b>Analisi predittiva / Previsioni</b>	DataRobot, H2O.ai, Alteryx	Previsione del flusso di cassa, dei ricavi e delle prestazioni degli investimenti
<b>Normativa e conformità</b>	Ayasdi, Theta Lake, ComplyAdvantage	Automatizzazione dei controlli di conformità, KYC, monitoraggio AML

- Creare una checklist dei requisiti: assicurarsi che le tecnologie selezionate soddisfino le esigenze operative, tecniche e normative. Considerare:
  - Integrazione: connessione perfetta con i sistemi bancari, CRM, contabili e di pagamento principali.
  - Normative: GDPR, normative finanziarie (AML, KYC), standard di rendicontazione.
  - Implementazione: basata su cloud o in loco, a seconda dei requisiti di sicurezza e di residenza dei dati.
  - Sicurezza: crittografia, controlli di accesso, audit trail e conformità alla sicurezza informatica.
  - Struttura dei costi: costi di licenza, configurazione, manutenzione e scalabilità.
- Definire KPI in linea con gli obiettivi aziendali: stabilire indicatori misurabili per monitorare il successo e il ROI. Per le PMI del settore finanziario e fintech, i KPI possono essere raggruppati come segue:
  - Efficienza operativa:
    - Ridurre gli errori manuali nelle transazioni dell'X%



# Bots4Business



Numero del progetto: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796

- Ridurre i tempi di elaborazione per ogni richiesta di prestito, pagamento o conto del Y%
- Aumentare il tasso di automazione del flusso di lavoro nei processi mirati
- o Entrate e crescita:
  - Aumentare il cross-selling o l'upselling dell'X%
  - Migliorare la fidelizzazione dei clienti o l'utilizzo ripetuto dei conti del Y%
  - Aumentare i ricavi grazie ai consigli sui prodotti assistiti dall'intelligenza artificiale
- o Rischio e conformità:
  - Ridurre gli episodi di frode dell'X%
  - Migliorare l'accuratezza e la tempestività della rendicontazione normativa al  $\geq 99\%$
  - Garantire la conformità dei modelli di IA agli standard interni di rischio e audit
- o Forza lavoro e innovazione:
  - Formare il 100% del personale interessato sugli strumenti e sui flussi di lavoro assistiti dall'IA
  - Lanciare almeno un progetto pilota basato sull'intelligenza artificiale entro 12 mesi
  - Promuovere una cultura di adozione dell'IA e di miglioramento continuo
- Pianificare il progetto pilota: selezionare un flusso di lavoro circoscritto come banco di prova per l'implementazione dell'IA. Alcuni esempi:
  - o Rilevamento delle frodi per i pagamenti online o le transazioni con carta
  - o Valutazione del merito creditizio assistita dall'intelligenza artificiale per un segmento specifico di richieste di prestito
  - o Modellizzazione predittiva del flusso di cassa per un sottoinsieme di clienti

Per il progetto pilota:

- o Definire le tappe fondamentali (implementazione degli strumenti, integrazione, test, revisione)



Co-funded by  
the European Union

Cofinanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i pareri espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o della Commissione Europea. Né l'Unione Europea né la Commissione Europea possono essere ritenute responsabili per essi.



# Bots4Business

Numero del progetto: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- o Assegnare ruoli e responsabilità tra operazioni, IT, conformità e gestione
- o Stabilire criteri di valutazione per misurare il successo, tra cui efficienza dei processi, accuratezza, risparmi sui costi e impatto sui clienti

## Esempio:

Una piccola fintech si concentra innanzitutto sull'automazione del credit scoring per i prestiti alle PMI al fine di ridurre i tempi di elaborazione, migliorare l'accuratezza delle approvazioni e minimizzare il rischio di insolvenza. Il feedback del progetto pilota fornisce informazioni utili per l'implementazione su larga scala e la messa a punto dei modelli di IA.

## Fase 3: Implementazione e integrazione

Obiettivo: implementare gli strumenti di IA selezionati e integrarli nei flussi di lavoro finanziari esistenti per garantire un utilizzo efficace, un funzionamento senza intoppi e un impatto misurabile sul business. Questa fase trasforma la pianificazione in pratica, ponendo l'accento sui test nel mondo reale e sull'adozione da parte del personale.

- **Eseguire il vostro progetto pilota:** inizia con il flusso di lavoro selezionato o l'area prioritaria identificata nella fase 2. Alcuni esempi:
  - Rilevamento delle frodi: implementare l'IA per monitorare le transazioni online in tempo reale, generare avvisi per attività sospette e segnalare i conti ad alto rischio per la revisione.
  - Punteggio di credito: implementare l'IA per valutare automaticamente le richieste di prestito per un segmento specifico di clienti, fornendo punteggi di rischio e raccomandazioni agli assicuratori.
  - Chatbot per il servizio clienti: integrare chatbot basati sull'intelligenza artificiale per gestire richieste di routine, richieste di onboarding e assistenza sugli account per un sottoinsieme di clienti.
  - Analisi predittiva/previsioni: applicare modelli di IA per generare previsioni di flusso di cassa o di entrate per un portafoglio clienti o una linea di prodotti specifici.
- **Formare il personale in modo efficace:** brevi sessioni pratiche per i responsabili finanziari, il servizio clienti e gli analisti di rischio per interpretare i dashboard e agire sui risultati dell'IA.



Co-funded by  
the European Union

Cofinanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i pareri espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o della Commissione Europea. Né l'Unione Europea né la Commissione Europea possono essere ritenute responsabili per essi.



# Bots4Business

Numero del progetto: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- Organizza sessioni pratiche per i dipendenti sull'interazione con i dashboard di IA, l'interpretazione degli avvisi e la risposta alle raccomandazioni dell'IA.
  - Fornisci indicazioni specifiche per ogni ruolo:
    - o Team di rischio e conformità: comprensione dei punteggi di rischio generati dall'IA e delle tracce di audit.
    - o Team operativi e di elaborazione: agire in base agli avvisi dell'IA o alle raccomandazioni sul flusso di lavoro.
    - o Assistenza clienti: gestione dei passaggi di consegne dei chatbot e delle procedure di escalation.
  - Nomina dei responsabili dell'IA all'interno dei reparti per raccogliere feedback, supportare i colleghi e aiutare a risolvere i problemi.
- **Garantire compatibilità e integrazione:**
    - Collegare gli strumenti di IA con i sistemi bancari principali, il CRM, le piattaforme contabili e i gateway di pagamento per consentire un flusso di dati senza interruzioni.
    - Verificare i punti di integrazione per evitare duplicazioni di lavoro o lacune nella reportistica.
    - Valutare l'utilizzo di middleware o API per collegare gli strumenti di IA basati su cloud con i sistemi on-premise.
    - Eseguire test approfonditi dei flussi di lavoro per confermare che il sistema di IA attivi correttamente avvisi, raccomandazioni o azioni automatizzate senza interrompere le operazioni finanziarie critiche.
  - **Strumenti e piattaforme consigliati:**
    - Rilevamento delle frodi: Darktrace, Feedzai, Kount
    - Punteggio di credito e valutazione del rischio: Zest AI, FICO, Upstart
    - Chatbot per il servizio clienti: Intercom, Drift, Finn AI
    - Analisi predittiva/previsioni: DataRobot, H2O.ai, Alteryx
    - Integrazione e dashboard: Power BI, Tableau, Google Data Studio

## Suggerimento:

Considera il progetto pilota come un laboratorio di apprendimento: documenta i successi, gli errori e le soluzioni alternative. Questa documentazione diventerà il vostro modello per scalare e perfezionare i processi di IA in tutta l'organizzazione.



Cofinanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i pareri espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o della Commissione Europea. Né l'Unione Europea né la Commissione Europea possono essere ritenute responsabili per essi.



## Esempio:

Una fintech lancia un progetto pilota di credit scoring assistito dall'IA per i prestiti alle PMI:

- o Implementazione: i modelli di IA analizzano le richieste di prestito storiche e prevedono il rischio di insolvenza.
- o Integrazione: i risultati vengono inseriti nei flussi di lavoro di sottoscrizione nel sistema bancario centrale.
- o Formazione: i sottoscrittori imparano a interpretare i punteggi di rischio generati dall'IA e a ignorare le raccomandazioni quando necessario.
- o Feedback: il personale fornisce input sui risultati del modello e suggerisce eventuali modifiche.
- o Risultato: i tempi di approvazione diminuiscono, i prestiti adeguati al rischio migliorano e il progetto pilota fornisce informazioni utili per l'implementazione su larga scala su più prodotti di prestito.

## Fase 4: Monitoraggio e ottimizzazione

Obiettivo: monitorare continuamente le prestazioni degli strumenti di IA, perfezionare i modelli e garantire che le soluzioni di IA rimangano efficaci, pertinenti e in linea con gli obiettivi finanziari aziendali. Questa fase garantisce un impatto misurabile e un'adozione sostenibile.

- **Configurare dashboard per monitorare i KPI:**
  - Utilizzare strumenti di visualizzazione (Power BI, Tableau, Google Data Studio) per monitorare le metriche in tempo reale.
  - Le metriche operative chiave includono:
    - o Transazioni elaborate all'ora/al giorno con l'assistenza dell'IA
    - o Tempo di approvazione dei prestiti prima e dopo l'implementazione dell'IA
    - o Tasso di rilevamento delle frodi e numero di falsi positivi
    - o KPI del servizio clienti: tempi di risposta, risoluzione al primo contatto, punteggi di soddisfazione dei clienti
  - Assicurarsi che i dashboard siano accessibili ai team interessati (operazioni, conformità, rischio, servizio clienti) per consentire un'analisi immediata e l'adozione di misure tempestive.



- **Pianificare riunioni di revisione periodiche:**
  - Organizza riunioni settimanali o bisettimanali con team interfunzionali (operazioni, rischio, IT, conformità).
  - Esaminare gli avvisi di sistema, i colli di bottiglia del flusso di lavoro e l'accuratezza delle previsioni dell'IA.
  - Discutere i risultati imprevisti e decidere gli adeguamenti da apportare ai processi o ai modelli.
  - Allineare le osservazioni agli obiettivi aziendali per dare priorità alle migliorie.
- **Raccogliere il feedback degli utenti:**
  - Raccogliere i commenti dei dipendenti che interagiscono con gli strumenti di IA: le previsioni sono accurate, i dashboard intuitivi e i consigli attuabili?
  - Richiedi il feedback dei clienti sui servizi influenzati dall'IA, come le interazioni con i chatbot o le approvazioni automatizzate dei crediti.
  - Utilizzare sondaggi, interviste o brevi moduli per ottenere feedback continui.
- **Aggiornare i modelli di IA con nuovi dati:**
  - Riquilibrare regolarmente (ad esempio trimestralmente) i modelli di apprendimento automatico con set di dati aggiornati relativi a transazioni, rischi o clienti.
  - Incorporare la stagionalità, le tendenze di mercato o le nuove norme regolamentari nei modelli predittivi.
  - Valutare i miglioramenti nelle metriche di prestazione dopo ogni ciclo di riqualificazione.
- **Documenta le lezioni apprese e aggiorna le procedure interne:**
  - Tenere un registro dei successi, degli errori e delle modifiche apportate ai processi.
  - Aggiornare i materiali di formazione e le procedure operative standard (SOP) per riflettere i cambiamenti determinati dall'intelligenza artificiale.
  - Creare un archivio di conoscenze per futuri sforzi di scalabilità.
- **KPI ampliati per la valutazione:**
  - Efficienza operativa:



# Bots4Business

Numero del progetto: 2024-1-AT01-KA220-VET-000245796



- o Riduzione degli errori nelle transazioni manuali (%)
- o Diminuzione dei tempi di elaborazione per ogni richiesta di prestito, pagamento o conto (%)
- o Copertura dell'automazione per i flussi di lavoro chiave (%)
- Entrate e crescita:
  - o Aumento delle prestazioni di cross-selling/upselling (%)
  - o Fidelizzazione dei clienti o utilizzo ripetuto (%)
- Rischio e conformità:
  - o Accuratezza nell'individuazione delle frodi (%)
  - o Conformità alle normative in materia di rendicontazione (%)
- Forza lavoro e innovazione:
  - o Tasso di adozione degli strumenti di IA da parte del personale (%)
  - o Numero di miglioramenti dei processi basati sull'IA implementati

## Suggerimento:

Rendi i risultati visibili e fruibili. Visualizza dashboard in tempo reale nelle aree di lavoro pertinenti e condividi riepiloghi periodici con la direzione per creare fiducia e senso di appartenenza. Utilizza le informazioni ottenute dal monitoraggio per perfezionare in modo iterativo i processi di IA.

## Esempio:

Una fintech monitora il proprio sistema di rilevamento delle frodi assistito dall'IA:

- Durante le riunioni settimanali vengono esaminati gli avvisi del sistema e regolate le soglie per ridurre al minimo i falsi positivi senza tralasciare le frodi reali.
- La riqualificazione trimestrale migliora l'accuratezza del modello di IA utilizzando i dati transazionali più recenti.
- Risultato: diminuzione delle perdite dovute alle frodi, miglioramento dell'efficienza di elaborazione e aumento della fiducia del personale nelle decisioni supportate dall'IA.

## Fase 5: Conformità, etica e scalabilità

Obiettivo: garantire che gli strumenti di IA siano utilizzati in modo responsabile, etico e conforme alle normative finanziarie, preparandosi al contempo per un'adozione scalabile in tutta l'organizzazione. Questa fase crea fiducia, mitiga i rischi e getta le basi per un'integrazione sostenibile dell'IA.



Cofinanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i pareri espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o della Commissione Europea. Né l'Unione Europea né la Commissione Europea possono essere ritenute responsabili per essi.



- **Effettuare controlli di conformità normativa e dei dati:**
  - Verificare che tutti i sistemi di IA siano conformi al GDPR, alle normative finanziarie (AML, KYC) e alle leggi locali in materia di privacy dei dati e rendicontazione finanziaria.
  - Garantire l'archiviazione sicura dei dati sensibili dei clienti e delle transazioni, con crittografia, controlli di accesso e audit trail.
  - Condurre audit interni per i flussi di lavoro assistiti dall'IA, in particolare per il credit scoring, il rilevamento delle frodi e la rendicontazione automatizzata.
- **Sviluppare una politica interna sull'etica dell'IA:**
  - Collaborare con manager, responsabili della conformità e personale per definire i principi per un uso responsabile dell'IA. Includere:
    - o Trasparenza: spiegare le decisioni basate sull'IA ai team interni e ai clienti.
    - o Supervisione umana: garantire che l'IA supporti le decisioni piuttosto che sostituire il giudizio, in particolare nel campo dei prestiti o della conformità.
    - o Responsabilità: la direzione mantiene la responsabilità dei risultati; definire procedure di escalation per le raccomandazioni dell'IA.
    - o Equità: prevenire pregiudizi nel credit scoring, negli avvisi di frode o nelle risposte del servizio clienti.
    - o Sicurezza: applicare misure rigorose per proteggere i dati finanziari sensibili.
- **Creare una matrice di rischio per i casi d'uso dell'IA:**
  - Identificare i potenziali rischi e le strategie di mitigazione per ciascuna applicazione dell'IA:
    - o Punteggio di credito: pregiudizi del modello o previsioni inaccurate; implementare audit periodici di equità.
    - o Rilevamento delle frodi: falsi positivi o frodi non rilevate; perfezionare le soglie e riqualificare regolarmente i modelli.
    - o Chatbot del servizio clienti: comunicazioni errate o violazioni della privacy; monitorare le interazioni e consentire il passaggio a operatori umani.
    - o Previsioni finanziarie: previsioni inaccurate che influenzano le decisioni strategiche; mantenere l'analisi degli scenari e la revisione umana.



- **Pianificare la scalabilità dell'IA in tutti i reparti:**
  - Valutare quali flussi di lavoro o prodotti aggiuntivi potrebbero trarre vantaggio dall'IA:
    - o Prestiti: espandere il credit scoring basato sull'IA a nuovi segmenti o prodotti.
    - o Pagamenti: estendere il rilevamento delle frodi alle carte, all'ACH o ai pagamenti transfrontalieri.
    - o Consulenza sugli investimenti: ampliare l'analisi predittiva ai portafogli o alle nuove classi di attività.
  - Integrare le informazioni fornite dall'IA con strumenti di business intelligence, dashboard e sistemi di gestione del rischio per supportare il processo decisionale strategico.
  - Standardizzare le best practice, le conoscenze acquisite dai progetti pilota e le procedure di riqualificazione per l'adozione a livello aziendale.
- **Coinvolgere esperti esterni per la convalida e la certificazione:**
  - consultare consulenti normativi, revisori o specialisti di etica dell'IA per convalidare l'approccio e garantire la conformità.
  - Prendere in considerazione certificazioni come ISO/IEC 42001 (sistemi di gestione dell'IA) o framework di conformità IA specifici del settore.
  - Ricorrere a test di terze parti per il rilevamento delle frodi, l'accuratezza del credit scoring e la resilienza della sicurezza informatica.

## Esempio: scalare l'IA in una piccola fintech

- **Progetto pilota:** il credit scoring assistito dall'IA riduce i tempi di elaborazione dei prestiti del 30% e il rischio di insolvenza del 15%.
- **Espansione:** il rilevamento predittivo delle frodi viene applicato a tutti i canali di pagamento, riducendo le perdite e i falsi positivi.
- **Integrazione:** le informazioni fornite dall'intelligenza artificiale vengono integrate nelle dashboard utilizzate dai team addetti alla gestione dei rischi, alla conformità e alle operazioni per il processo decisionale strategico.
- **Previsione e monitoraggio:** gli strumenti di consulenza sugli investimenti assistiti dall'intelligenza artificiale forniscono raccomandazioni sul portafoglio con una continua convalida umana.





- **Risultato:** l'adozione scalabile dell'IA migliora l'efficienza operativa, riduce i rischi, migliora l'esperienza dei clienti e supporta il processo decisionale basato sui dati in tutta l'organizzazione.

### Suggerimento:

Redigete una politica di una pagina intitolata "AI responsabile nella finanza" per il personale, che delini la protezione dei dati, la trasparenza dei modelli, la supervisione umana e il processo decisionale etico. Utilizzatela come riferimento per l'onboarding, gli audit e la gestione continua dell'AI.

## Toolbox AI: PMI finanziarie e fintech

Categoria	Esempi di strumenti	Caso d'uso
Rilevamento delle frodi	Darktrace, Kount, Feedzai	Rilevare anomalie, prevenire le frodi
Punteggio di credito e rischio	Zest AI, FICO, Upstart	Automatizza il punteggio, riduci le insolvenze
Chatbot per il servizio clienti	Intercom, Drift, Finn AI	Onboarding, domande frequenti, assistenza
Analisi predittiva / Previsioni	DataRobot, H2O.ai, Alteryx	Flusso di cassa, entrate, previsioni di investimento
Normativa e conformità	Ayasdi, Theta Lake, ComplyAdvantage	Automatizzazione KYC/AML, rendicontazione normativa

### Punti chiave

- ❖ Iniziare con un problema chiaro e misurabile (ad esempio, ritardi nell'elaborazione dei prestiti, rischio di frode).
- ❖ Utilizzare strumenti di IA modulari e di facile utilizzo per le PMI prima di investire in sistemi complessi.
- ❖ Coinvolgere il personale sin dalle prime fasi: la loro esperienza garantisce che l'IA aggranga valore.
- ❖ Monitorare i KPI ed espandersi gradualmente.
- ❖ Mantenete la trasparenza e la conformità normativa per costruire la fiducia dei clienti.





## Settori della logistica e dell'ospitalità

### Introduzione

I **settori della logistica e dell'ospitalità** sono due delle aree più dinamiche e orientate ai servizi dell'economia. Per le piccole e medie imprese (PMI), l'adozione **dell'intelligenza artificiale (IA)** rappresenta un'opportunità unica per semplificare le operazioni, migliorare l'efficienza e offrire una migliore esperienza ai clienti.

Questo **percorso di transizione** fornisce una **guida pratica e dettagliata** alle PMI dei settori della logistica e dell'ospitalità per comprendere come integrare l'IA nelle loro operazioni. Segue le cinque fasi della **Roadmap di transizione all'IA B4B**, combinando attività strutturate con esempi e strumenti specifici per il settore.

### Fase 1: Valutazione e preparazione

#### Comprendere lo stato attuale e identificare dove l'IA può essere d'aiuto

##### Obiettivo:

Valutare la maturità digitale della propria azienda, la preparazione dei dati e la capacità di adozione dell'IA.

##### Attività chiave:

- Mappare i principali processi aziendali, come la gestione dell'inventario, le prenotazioni, le consegne o il servizio clienti.
- Identificare i punti critici: dove si verificano ritardi, errori o costi elevati?
- Esaminare gli strumenti digitali che già utilizzi (ad esempio, sistemi POS, app di consegna, piattaforme di prenotazione).
- Valutare i dati: che tipo di informazioni raccogli (ordini, feedback, tracciamento GPS, preferenze degli ospiti)?
- Valutare la preparazione e le competenze dei dipendenti per il cambiamento digitale.

##### L'IA nella pratica:





- *Nella logistica:* gli strumenti **di ottimizzazione dei percorsi** basati sull'intelligenza artificiale possono ridurre i tempi di consegna e i costi del carburante.
- *Nel settore dell'ospitalità:* i **chatbot** basati sull'intelligenza artificiale possono gestire le prenotazioni e le domande dei clienti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, liberando il personale per attività di maggior valore.
- **Le previsioni della domanda** basate sull'intelligenza artificiale aiutano gli hotel e i ristoranti a pianificare le scorte e il personale in modo più efficiente.

### Suggerimento:

Organizza una breve riunione con il team e chiedi: "Quali parti del nostro lavoro quotidiano sono ripetitive o richiedono molto tempo?" Queste aree spesso offrono le migliori opportunità per l'IA.

### Esempio dalla libreria dei casi:

In **Norvegia**, Savvie ha utilizzato l'IA per aiutare le piccole imprese alimentari a ridurre gli sprechi analizzando i dati di vendita. Lo stesso approccio può aiutare le PMI del settore alberghiero a ottimizzare le scorte e ridurre gli sprechi alimentari.

### KPI:

- % dei processi già digitalizzati
- Punteggio relativo alla qualità e all'accessibilità dei dati
- Preparazione digitale dei dipendenti

## Fase 2: Selezione e pianificazione della tecnologia

### Scegliere gli strumenti di IA giusti e preparare la roadmap

#### Obiettivo:

Selezionare strumenti di IA adeguati e creare un piano chiaro per la loro implementazione.

#### Attività chiave:

- Definire obiettivi specifici, ad esempio "ridurre i costi di consegna del 15%" o "aumentare l'occupazione del 10%".
- Organizzare un breve *workshop di scouting tecnologico* per esaminare gli strumenti di IA disponibili.





- Creare una checklist dei requisiti (integrazione, costo, conformità al GDPR, facilità d'uso).
- Confrontare 2-3 fornitori o piattaforme utilizzando una semplice matrice di valutazione (prezzo, assistenza, scalabilità).
- Stabilire KPI chiari e preparare una tempistica pilota.

## L'IA nella pratica:

- Le PMI del settore logistico possono utilizzare **l'analisi predittiva** per prevedere la domanda e la manutenzione dei veicoli.
- Gli hotel possono applicare **motori di determinazione dei prezzi basati sull'intelligenza artificiale** per adeguare automaticamente le tariffe delle camere in base alla stagionalità e alla domanda.
- I ristoranti possono utilizzare **sistemi di ordinazione basati sull'intelligenza artificiale** per ottimizzare la pianificazione dei menu.

## Strumenti da esplorare:

- Route4Me, ChatGPT API, HotelIQ, Peltarion, DataRobot, Zoho Analytics.

## Esempio dalla libreria dei casi:

In **Croazia**, Hypefy ha automatizzato l'influencer marketing utilizzando l'intelligenza artificiale: un esempio di come le PMI possono trarre vantaggio da progetti pilota mirati basati sull'intelligenza artificiale con risultati misurabili.

## KPI:

- ROI dei progetti pilota
- Numero di dipendenti formati sugli strumenti di IA
- % di attività selezionate per l'automazione

## Fase 3: Implementazione e integrazione

### Test e integrazione dell'IA nelle operazioni quotidiane

#### Obiettivo:

Testare gli strumenti di IA nei flussi di lavoro reali, raccogliere feedback e garantire un'integrazione di successo.





## Attività chiave:

- Iniziare con un **piccolo progetto pilota** (ad esempio, un percorso di consegna, un processo di ristorazione).
- Testare il sistema di IA e raccogliere feedback da dipendenti e clienti.
- Modificare le impostazioni, i dashboard o le interfacce in base all'uso reale.
- Integrare l'IA con gli strumenti esistenti (POS, sistema di prenotazione, CRM, tracciamento delle consegne).
- Formare il personale attraverso brevi sessioni o tutorial online.

## L'IA nella pratica:

- *Logistica*: **i sistemi di gestione della flotta** in tempo reale utilizzano l'IA per tracciare le consegne e prevedere le esigenze di manutenzione.
- *Ospitalità*: **gli assistenti virtuali** basati sull'intelligenza artificiale automatizzano il check-in o gestiscono la comunicazione con gli ospiti.
- *Turismo*: **l'analisi del sentiment delle recensioni** basata sull'intelligenza artificiale aiuta a identificare le lacune nei servizi dalle recensioni online.

## Strumenti da esplorare:

- Salesforce Einstein, TensorFlow, Amazon AI, ChatGPT Enterprise, Hotelogix, AI Fleet Manager.

## Suggerimento:

Chiedete al vostro team: *"Cosa funziona bene con questo nuovo sistema e cosa no?"* Un feedback tempestivo aiuta a garantire il successo prima di procedere con l'implementazione su larga scala.

## KPI:

- Tasso di successo del progetto pilota
- Riduzione dei costi operativi o dei ritardi
- Soddisfazione dei clienti e punteggi di feedback

## Fase 4: Monitoraggio e ottimizzazione

### Monitoraggio delle prestazioni e apporto di miglioramenti

#### Obiettivo

Monitorare le prestazioni delle soluzioni di IA e migliorarne l'efficacia nel tempo.





## Attività principali:

- Configurare un semplice dashboard (ad esempio, Power BI, Google Looker Studio) per monitorare i KPI.
- Pianificare riunioni di revisione mensili per valutare i risultati dell'IA.
- Raccogliere feedback da dipendenti e clienti.
- Aggiornare regolarmente i modelli e gli input per migliorare la precisione.
- Documentare le lezioni apprese per guidare i futuri progetti di IA.

## L'IA nella pratica:

- *Logistica*: l'IA è in grado di prevedere i picchi di domanda, aiutando le PMI a pianificare in modo efficiente i percorsi e il personale.
- *Ospitalità*: l'IA può monitorare le tendenze delle recensioni e adeguare i servizi o le promozioni di conseguenza.

## Esempio dalla libreria dei casi:

In **Spagna**, Clitic ha sviluppato dashboard interne basate sull'IA e le ha continuamente perfezionate sulla base del feedback degli utenti: un modello eccellente per le PMI che desiderano migliorare le loro prestazioni in materia di IA.

## KPI:

- Riduzione delle attività manuali
- Aumento dell'efficienza mensile
- Aumento delle prenotazioni ripetute o delle consegne riuscite
- Coinvolgimento del personale con gli strumenti di IA

## Fase 5: Conformità, etica e scalabilità

### Garantire un uso responsabile dell'IA e ampliare il successo

#### Obiettivo:

Garantire che gli strumenti di IA siano conformi agli standard etici e legali e pronti per un uso più ampio in tutta l'azienda.





## Attività chiave:

- Condurre un audit GDPR utilizzando una checklist (consenso al trattamento dei dati, conservazione, diritti di cancellazione).
- Redigere una semplice politica etica sull'IA che definisca trasparenza ed equità.
- Mantenere la supervisione umana sulle decisioni automatizzate (ad esempio, prezzi, programmazione).
- Pianificare l'estensione degli strumenti di IA a nuovi reparti o sedi.
- Cercare partnership con fornitori di IA o istituti di formazione per un miglioramento continuo.

## L'IA nella pratica:

- *Logistica*: le PMI possono passare dall'ottimizzazione di un singolo percorso alla pianificazione logistica basata sull'IA a livello aziendale.
- *Ospitalità*: gli hotel possono collegare gli strumenti di determinazione dei prezzi basati sull'IA alle piattaforme di marketing per una gestione integrata dei ricavi.

## Esempio dalla libreria dei casi:

In **Italia**, Exeo Lab ha utilizzato l'IA per gestire in modo trasparente i progetti dell'UE, dimostrando come un'IA responsabile possa migliorare sia l'efficienza che la fiducia.

## Suggerimento:

Crea una "Politica di utilizzo dell'IA" di una pagina per il tuo team che copra la protezione dei dati, l'etica e la trasparenza nei confronti dei clienti.

## KPI:

- % di strumenti di IA esaminati per verificarne la conformità
- Numero di reparti che utilizzano l'IA
- Risultati dell'audit sulla protezione dei dati
- Nuove collaborazioni o certificazioni relative all'IA



## Conclusione

L'adozione dell'IA nella logistica e nell'ospitalità non è un'azione una tantum, ma una **trasformazione graduale**. Seguendo questo percorso, le PMI possono passare gradualmente dalla valutazione della preparazione alla scalabilità responsabile delle soluzioni di IA.

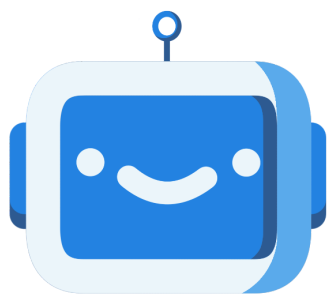
Inizia in piccolo, concentrati su miglioramenti misurabili e crea fiducia all'interno del vostro team. Con il giusto approccio, l'IA può aiutare la tua azienda **a risparmiare tempo, ridurre i costi e offrire esperienze eccezionali ai clienti**, il tutto rimanendo conformi e pronti per il futuro.

## Raccomandazioni per il miglioramento

Per rafforzare l'impatto a lungo termine e l'usabilità pratica di questo percorso di transizione, è possibile prendere in considerazione diversi miglioramenti:

- **Introdurre un ciclo di feedback continuo:**  
Stabilire un meccanismo strutturato che raccolga informazioni dalle implementazioni pilota e le reimmetta nella progettazione del percorso di transizione. Ciò garantisce che la roadmap rimanga adattabile, basata su dati concreti e reattiva alle sfide reali affrontate dalle PMI.
- **Migliorare i meccanismi di collaborazione:**  
Rafforzare la cooperazione tra i partner del progetto, le PMI e i professionisti dell'IFP in tutte le fasi. Lo scambio continuo di esperienze e risorse può migliorare il trasferimento di conoscenze, la risoluzione dei problemi e il supporto all'implementazione pratica.
- **Integrare piattaforme digitali per l'apprendimento e il monitoraggio:**  
Incorporare strumenti online accessibili per facilitare la formazione continua, l'autovalutazione e la comunicazione sull'adozione dell'IA. Ciò consentirebbe sia alle PMI che ai formatori di condividere in tempo reale i progressi, le migliori pratiche e le lezioni apprese.

Questi miglioramenti contribuirebbero a garantire che il percorso di transizione rimanga dinamico, inclusivo e altamente applicabile alle esigenze in evoluzione delle PMI e dei loro formatori, sostenendo una trasformazione digitale sostenibile in tutti i settori.



# Bots4Business



Co-funded by  
the European Union

Cofinanziato dall'Unione Europea. Le opinioni e i pareri espressi sono tuttavia esclusivamente quelli dell'autore/degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o della Commissione Europea. Né l'Unione Europea né la Commissione Europea possono essere ritenute responsabili per essi.