



L'**AI** per trasformare il business

Una selezione IBM di *Casi d'Uso* basati
sull'Intelligenza Artificiale.

watsonx

IBM



Indice



IBM & AI	03
Potenzialità della AI Generativa	03
Panoramica delle <i>Industry</i>	05
Selezione dei Casi d'Uso	
1. Anonimizzazione documentale	07
2. Interprete digitale	08
3. Correlazione documentale	09
4. Gestione automatizzata dei Ticket	10
5. Generazione documentale	11
6. Desktop intelligente	12
7. Generazione di quiz	13
8. Valutazione assistita dei candidati	14
Insieme per innovare IBM Client Engineering	15



IBM & AI

Le soluzioni AI di IBM sono versatili e progettate per **risolvere problemi aziendali reali**. Utilizziamo un approccio AI aperto e di livello aziendale che offre più scelta, con maggiore **flessibilità** per **adattarsi** al meglio alle **esigenze aziendali**. Attraverso una partnership consultiva, applichiamo l'AI ai flussi di lavoro e ai sistemi che sono fondamentali per le operazioni aziendali. Ciò significa:

- Utilizzare l'AI giusta e la formazione sui **set di dati giusti al momento giusto**.
- Eseguire modelli AI da qualsiasi luogo **con accesso sicuro** ai dati ovunque siano archiviati.
- Dare **priorità alla sicurezza e alla conformità** con un approccio olistico alla governance AI per i sistemi AI.

- **Ampliare le capacità dei gruppi di lavoro delle aziende** con strumenti e servizi AI flessibili e adatti allo scopo.

Le soluzioni di intelligenza artificiale di IBM ti aiutano a **costruire il futuro** delle aziende.

Tra queste:

- **IBM® watsonx™**, la nostra piattaforma AI e dati e il portafoglio di assistenti AI-powered;
- **IBM® Granite™**, la nostra famiglia di modelli open source, ad alte prestazioni e convenienti, formati su dati aziendali affidabili;
- **IBM Consulting**, i nostri servizi di esperti AI per riprogettare i flussi di lavoro;
- e le nostre offerte di **cloud ibrido** che consentono all'infrastruttura **AI-ready** di scalare meglio l'AI.

Etica della AI

IBM è tra i primi firmatari del *Call for AI Ethics*, il **manifesto** che sostiene un **approccio etico** all'intelligenza artificiale.

6 principi chiave per la AI etica ↻

1. **Trasparenza**
2. **Inclusione** a vantaggio di tutti
3. **Responsabilità** per il bene comune e l'approccio **sostenibile**
4. **Imparzialità** per equità e dignità umana
5. **Affidabilità**
6. **Sicurezza** e privacy



Potenzialità della AI Generativa

Generazione

Capacità di generare **nuovo contenuto** testuale, come documenti, riassunti e report, basati su **input esistenti o apprendimento** da dati pregressi.

Sintesi

Capacità di **riassumere grandi quantità di informazioni** da documenti, articoli o conversazioni, in una forma più condensata e comprensibile, estraendo i **punti chiave** e riducendo il tempo necessario per analizzare grandi volumi di dati.

Estrazione

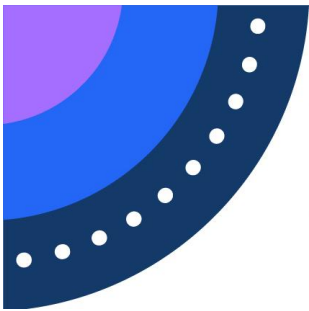
Capacità di **individuare e isolare informazioni specifiche** all'interno di documenti o dataset, ad esempio nomi, date, entità o parole chiave, facilitando processi come la ricerca o la compilazione automatica di moduli.

Classificazione

Capacità di **organizzare o categorizzare** automaticamente dati, testi o documenti in base a criteri predefiniti o appresi attraverso il machine learning, facilitando la **gestione di informazioni** non strutturate come email, contratti o articoli.

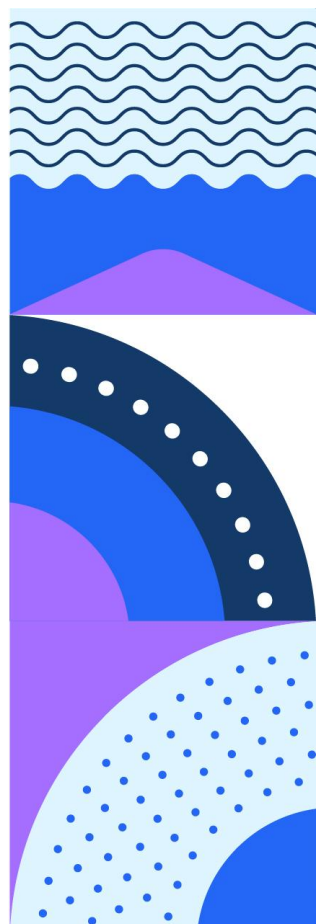
Q&A

Capacità di **fornire risposte precise** a domande poste in linguaggio naturale, sulla base dei dati disponibili. Questo è utile in contesti di **assistenza clienti** o per la **consultazione** di grandi basi di conoscenza.



	Ricerca e sviluppo (R&D)	Tecnologia informativa (IT)	Produzione & Supply Chain	Vendite e Marketing	Servizio clienti	Finance, Risk & Legal	Risorse umane (HR)	Lavoro & collaborazione
Generazione	Sviluppo di nuovi materiali attraverso la simulazione e l'ottimizzazione assistita da AI.	Generazione automatica di codice per lo sviluppo del software.	Generazione di previsione della domanda partendo dai dati storici.	Creazione di contenuti di marketing personalizzati.	Generazione di soluzioni per problemi segnalati dai clienti.	Generazione di report finanziari.	Creare programmi di formazione e sviluppo personalizzati.	Generazione automatica di verbali di riunioni o elementi di azione.
	Creazione di simulazioni per testare nuove teorie o modelli.	Creazione di script per l'automazione di task ripetitivi.	Generazione di parametri ottimizzati per i processi di produzione.	Creazione di campagne pubblicitarie basate su analisi dati dei clienti.	Generazione di risposte automatiche per la gestione delle richieste dei clienti.	Creazione di modelli predittivi per valutare i rischi finanziari.	Generare descrizioni di lavoro personalizzate basate sulle competenze e le esigenze aziendali.	Creazione di dashboard di progetto per monitorare lo stato e le metriche dei progetti.
Sintesi	Riassumere i risultati di studi scientifici o esperimenti per facilitare una rapida revisione.	Riassumere i log di sistema o i report di errori per identificare rapidamente problemi.	Riassumere i report di produzione giornalieri o settimanali per una rapida analisi delle prestazioni.	Riassumere risultati delle campagne marketing per evidenziare le preferenze dei clienti.	Riassumere le interazioni con i clienti per identificare aree di soddisfazione e insoddisfazione.	Riassumere i report finanziari per fornire una panoramica rapida della performance finanziaria.	Riassumere i feedback dei dipendenti dalle indagini di soddisfazione per identificare aree di miglioramento.	Riassumere i verbali delle riunioni per fornire una panoramica delle decisioni e delle azioni.
	Riassumere i report di avanzamento del progetto per la revisione di gestione.	Riassumere le discussioni nei forum di supporto tecnico per identificare soluzioni comuni.	Riassumere i feedback dei fornitori per valutare le performance e identificare aree di miglioramento.	Riassumere i feedback dei clienti sui prodotti o servizi per identificare punti di forza e aree di miglioramento.	Riassumere le richieste più frequenti dei clienti per creare guide e FAQ ottimizzate.	Riassumere i documenti legali o i contratti per identificare rapidamente termini e condizioni chiave.	Riassumere le performance delle valutazioni periodiche dei dipendenti per individuare competenze chiave e necessità di sviluppo.	Riassumere le discussioni di gruppo o i thread di email per mantenere tutti aggiornati sullo stato dei progetti.
Estrazione	Estrazione di informazioni chiave da pubblicazioni scientifiche e brevetti.	Estrazione di informazioni rilevanti da grandi set di dati per analisi e reporting.	Estrazione di informazioni rilevanti dai dati della catena di fornitura.	Estrazione di insights dai dati dei clienti per analisi del comportamento.	Estrazione di feedback dei clienti per analisi e miglioramenti.	Estrazione di informazioni chiave da documenti legali e contratti.	Estrazione di insights da feedback dei dipendenti per miglioramenti organizzativi.	Estrazione di informazioni chiave da discussioni di gruppo e documenti condivisi.
	Estrazione di informazioni pertinenti da grandi set di dati sperimentali.	Estrazione di dettagli di errore dai log di sistema per la risoluzione dei problemi.	Estrazione di metriche di performance dai dati di produzione.	Estrazione di dati demografici dai database dei clienti per campagne marketing mirate.	Estrazione di informazioni chiave dai ticket di servizio per migliorare la risposta ai clienti.	Estrazione di dati finanziari per analisi e previsioni.	Estrazione di dati chiave delle valutazioni delle performance per pianificare la formazione e lo sviluppo.	Estrazione di metriche di progetto dai sistemi di gestione dei progetti per analisi e reporting.
Classificazione	Classificazione di dati sperimentali per analizzare tendenze e modelli.	Identificazione e categorizzazione di problemi IT per una gestione migliore.	Classificazione automatica di prodotti e materiali per una gestione dell'inventario più efficace.	Segregazione di lead in diverse categorie per marketing mirato.	Classificazione automatica di ticket di servizio per una gestione più efficace.	Classificazione delle transazioni per identificare possibili attività fraudolente.	Classificazione di candidature per automatizzare il processo di selezione.	Classificazione di documenti collaborativi per un accesso e recupero più facile.
	Classificazione di risultati di ricerca per facilitare la revisione e l'analisi.	Classificazione di risorse di sistema per ottimizzare l'allocazione delle risorse.	Classificazione di fornitori in base alle performance per una migliore gestione delle relazioni.	Classificazione di dati di vendita per analizzare le performance di prodotti o servizi.	Classificazione di feedback dei clienti per identificare aree di miglioramento.	Classificazione di documenti legali per una gestione e recupero più efficienti.	Classificazione di feedback dei dipendenti per identificare aree di interesse o preoccupazione.	Classificazione di task e progetti per una migliore gestione e priorità.
Q&A	Rispondere a richieste riguardanti dati di ricerca o risultati sperimentali.	Fornire risposte automatizzate a query comuni relative alla risoluzione di problemi tecnici.	Rispondere a richieste riguardanti la disponibilità di inventario e lo stato degli ordini.	Rispondere a domande comuni dei clienti su prodotti o servizi.	Fornire servizio clienti automatizzato tramite chatbot per rispondere a domande comuni.	Rispondere a domande complesse sulla conformità normativa e sui requisiti di rischio finanziario.	Automazione delle risposte a richieste comuni dei dipendenti riguardo a politiche HR o benefici.	Fornire risposte a query comuni riguardanti progetti e assegnazioni.
	Fornire risposte su specifiche procedure sperimentali o protocolli di laboratorio.	Rispondere a domande sullo stato dei sistemi o servizi IT.	Fornire informazioni su tempi di consegna e status di spedizione.	Fornire informazioni su promozioni o offerte in corso.	Fornire risposte dettagliate su politiche di restituzione o garanzia.	Fornire informazioni su termini e condizioni legali.	Rispondere a domande su programmi di formazione e sviluppo.	Rispondere a domande su politiche di collaborazione e comunicazione.

Panoramica delle *Industry*



I Casi d'Uso presentati nelle pagine successive sono soluzioni **cross-industry**.
La loro **versatilità** permette di rispondere a esigenze comuni a più *Industry*, massimizzando il valore **dell'innovazione tecnologica in contesti differenti**.

Public

Prodotti e servizi per la **digitalizzazione** della Pubblica Amministrazione (PA) incentrati sul **cittadino**, favorendo interoperabilità tecnologica, uso efficiente dei **dati pubblici** e diffusione di standard condivisi.

Financial Services

Strumenti tecnologici a supporto della forza lavoro e della **customer experience** per la **semplificazione** e la digitalizzazione dei processi al fine di incrementare il livello di automazione e la qualità delle **decisioni** basate sui dati.

Travel & Transportation

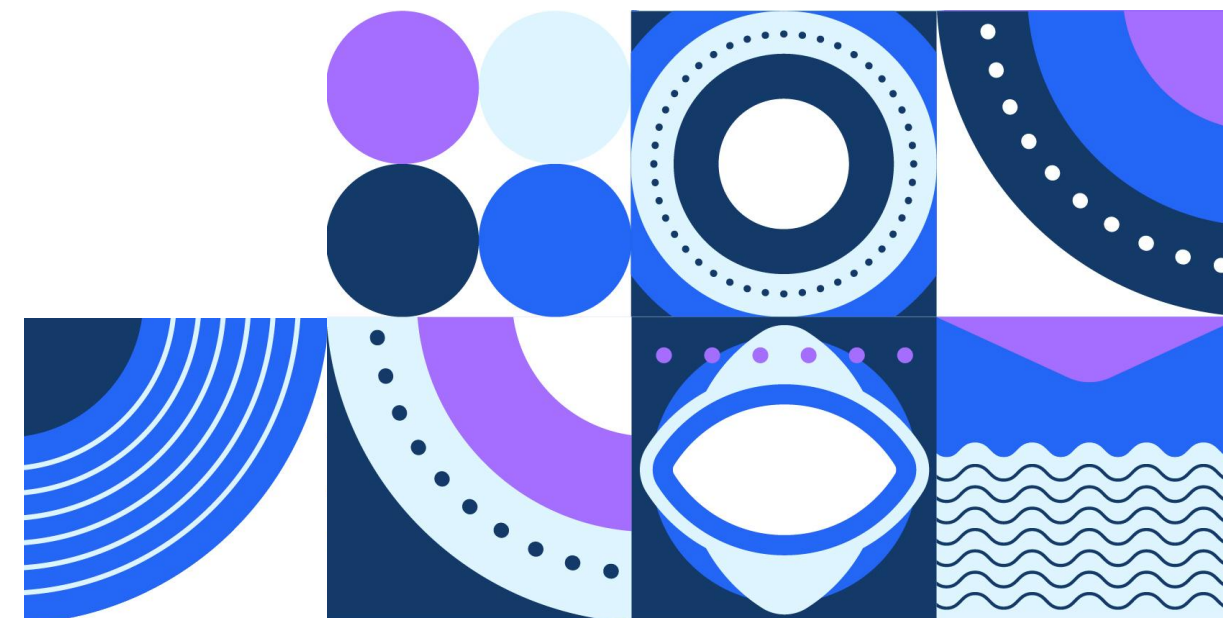
Soluzioni per migliorare efficienza operativa e customer experience, **ottimizzando** operazioni, flotte e manutenzione **predittiva**, con focus su **sicurezza** e **sostenibilità**.

Banking

Soluzioni per migliorare l'efficienza operativa e la customer experience, con tecnologie avanzate per **automazione** dei processi, **gestione** del rischio, analisi dei dati e conformità normativa, favorendo servizi bancari più **sicuri** e **personalizzati**.

Healthcare

Soluzioni per migliorare l'efficienza dei servizi sanitari e l'esperienza del paziente, attraverso la digitalizzazione di **processi**, la **gestione dei dati sanitari** e l'automazione **amministrativa**, con tecnologie avanzate per **supportare** la diagnosi, la **cura** e la **prevenzione**, promuovendo un modello di assistenza più **personalizzato** e **predittivo**.



Energy & Utilities

Prodotti e servizi a supporto della **sostenibilità**, in grado di **monitorare** l'integrità infrastrutturale necessaria per l'erogazione dei servizi, migliorare **l'efficientamento** dei **costi** e il rispetto delle **normative** europee.

Insurance

Soluzioni per aumentare **efficienza** e personalizzazione dei **servizi assicurativi**, con focus su gestione del rischio, automazione e uso dati per **prevenzione** e **sicurezza** dei sinistri.

Education

Soluzioni per la digitalizzazione **dell'istruzione**, migliorando **accesso** e personalizzazione dell'apprendimento con tecnologie che rendono l'educazione più **inclusiva** e **interattiva**.

Telecommunication

Soluzioni per ottimizzare **l'efficienza operativa** e migliorare l'esperienza del cliente, attraverso la **digitalizzazione dei processi**, la **gestione avanzata** delle reti e l'automazione del **supporto tecnico**, tramite tecnologie avanzate che promuovono un modello di **connettività** affidabile e scalabile.

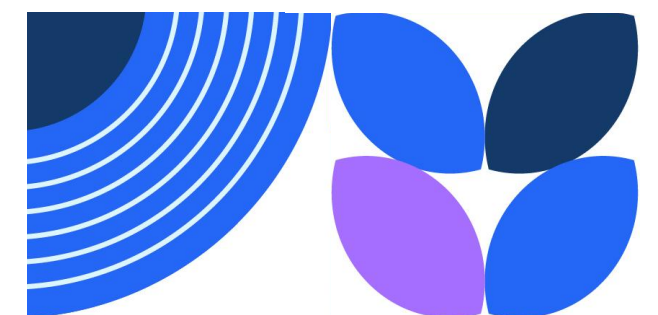
Retail

Soluzioni per **ottimizzare** l'esperienza cliente e l'efficienza operativa, con tecnologie per gestione intelligente **dell'inventario**, personalizzazione offerte e **omnicanalità**.



Selezione dei Casi d'Uso

1. Anonimizzazione documentale
2. Interprete digitale
3. Correlazione documentale
4. Gestione automatizzata dei Ticket
5. Generazione documentale
6. Desktop intelligente
7. Generazione di quiz
8. Valutazione assistita dei candidati



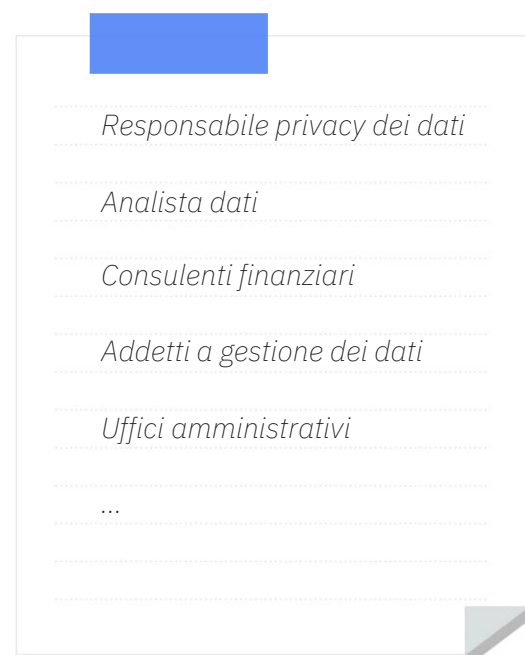
Anonimizzazione Documentale

Identifica, classifica e anonimizza in modo efficace i **dati sensibili** all'interno dei documenti, mantenendo la **coerenza** del testo attraverso la pseudo-anonimizzazione, così da **preservare la comprensione** del contenuto e garantire l'integrità delle informazioni.

Vantaggi e benefici del Caso d'Uso

- **AI Generativa e tradizionale:** Usa AI generativa e tradizionale per pseudonimizzare documenti in modo preciso ed efficiente.
- **Tagging delle entità:** Sostituisce entità sensibili con tag, garantendo alta protezione dei dati.
- **Confronto documenti:** Permette il confronto tra l'originale e la versione pseudonimizzata per trasparenza.
- **Esportazione chiavi:** Supporta l'esportazione delle chiavi in formato XLS per facilitare la gestione.
- **Alta accuratezza:** Gestisce i dati con il 96% di accuratezza.
- **Scalabilità:** Progettata per gestire grandi volumi di documenti mantenendo alte prestazioni.
- **Velocità ed efficienza:** Elabora un documento in 15 secondi, ottimizzando tempi e costi.

Potenziamenti beneficiari



watsonx

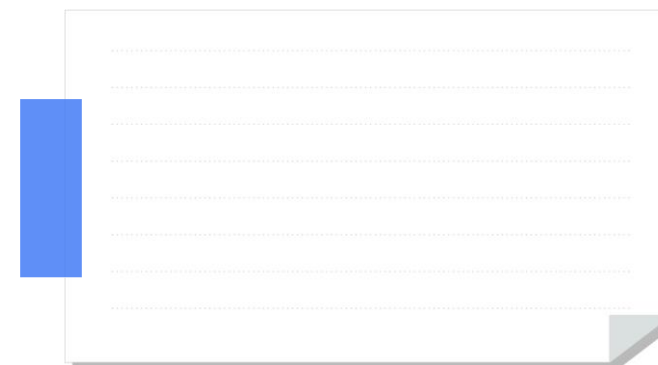
Il vantaggio della Gen AI di IBM

L'utilizzo dell'AI Generativa, in accoppiata con una AI più tradizionale, ha permesso di raggiungere livelli di precisione molto elevati nella complessa attività di pseudo-anonimizzazione documentale, particolarmente critica e rilevante nei **domini legali, amministrativi o normativi**. L'uso congiunto di entrambe le tecnologie ha inoltre reso la soluzione più scalabile e facilmente esercibile anche in ambienti privi di GPU.

La piattaforma watsonx ha fornito tutti gli strumenti per lavorare in maniera **sinergica** sia con la tecnologia AI Generativa sia con quella più tradizionale, permettendo di raggiungere un risultato di **accuratezza** difficilmente raggiungibile.

Crediamo che ogni progetto possa avere infinite applicabilità!

Annota qui i tuoi pensieri, saremmo lieti di sapere cosa ne pensi.



Caso d'Uso: Anonimizzazione Documentale



Esempi di applicazione in altre *Industry*

Banking

In caso di richiesta mutuo, i dati personali sensibili come il reddito, i dati fiscali e le informazioni bancarie devono essere condivisi internamente per valutazioni del rischio o con istituzioni finanziarie partner. La pseudo-anonimizzazione consente di proteggere queste informazioni.

Healthcare

Condivisione di dati per ricerche mediche o sperimentazioni cliniche: quando i dati dei pazienti vengono trasferiti da un ospedale a un'università per uno studio epidemiologico, è necessario che i dati sensibili come nome, indirizzo e numero di sicurezza sociale siano anonimizzati.

Financial services

Gestione di consulenze fiscali o pianificazioni patrimoniali. Quando una società finanziaria gestisce un piano di investimento per un cliente, dati personali come dettagli del patrimonio, informazioni sui conti bancari e previsioni fiscali devono essere analizzati e condivisi con vari dipartimenti o partner esterni.

Insurance

Gestione dei sinistri. Quando un cliente presenta una richiesta di risarcimento, i dettagli sensibili come dati sanitari, informazioni sui veicoli o proprietà e altre informazioni personali vengono raccolti per valutare il sinistro.



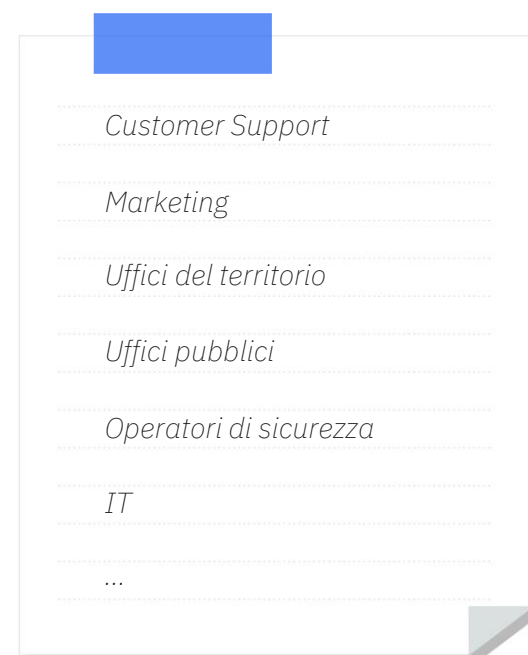
Interprete Digitale

Offre un servizio per **tradurre simultaneamente** conversazioni tra persone che parlano lingue diverse, fornendo una **trascrizione testuale** in tempo reale della **conversazione** tradotta.

Vantaggi e benefici del Caso d'Uso

- **Traduzione multilingua:** Facilita la comunicazione tra utenti che parlano lingue diverse, permettendo loro di esprimersi nel proprio idioma.
- **Efficienza in tempo reale:** Fornisce traduzioni simultanee e trascrizioni testuali in tempo reale, garantendo un flusso di comunicazione fluido e immediato.
- **Sintesi e chiarezza:** Riconosce e riassume i concetti chiave della trascrizione, rendendo il dialogo più chiaro e focalizzato sui punti essenziali.
- **Esportabilità delle informazioni:** Consente di esportare la conversazione in formato testuale e audio, permettendo una facile archiviazione e revisione.
- **Scalabilità per nuove lingue:** La soluzione è espandibile per supportare nuove lingue, adattandosi a un numero sempre maggiore di utenti globali.

Potenziamenti beneficiari



Il vantaggio della Gen AI di IBM

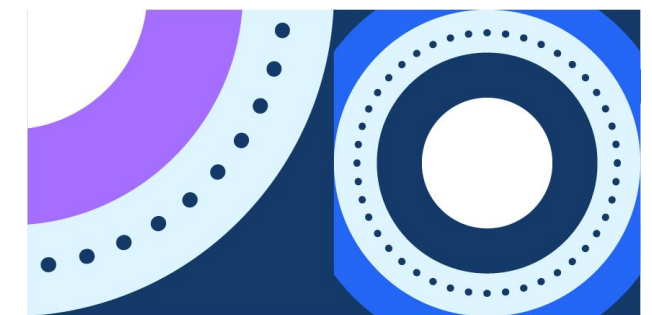
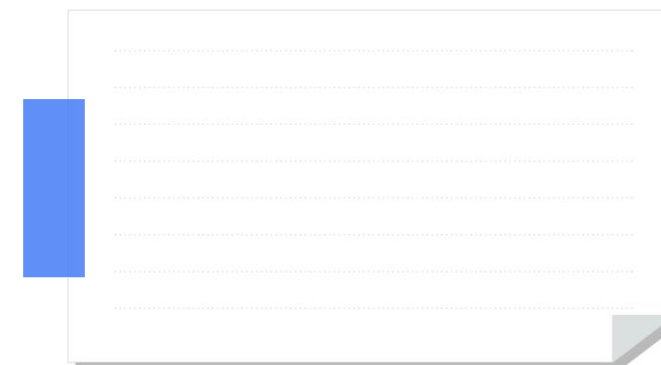
L'utilizzo dell'AI Generativa ha permesso di sfruttare le **capacità multilingua** dei modelli di tipo LLM, superando le limitazioni imposte da sistemi di traduzione "tradizionali". È stato inoltre possibile ottenere:

- una **sintesi del dialogo** al termine della conversazione stessa
- **identificazione dei temi** e delle informazioni più rilevanti

La piattaforma watsonx, fornendo una libreria di modelli proprietari, open source o di terze parti, ha permesso di poter selezionare il modello LLM migliore per la **specificità conversazionale**, allargando la **possibilità di traduzione** anche alle lingue arabe oltre che a quelle europee.

Crediamo che ogni progetto possa avere infinite applicabilità!

Annota qui i tuoi pensieri, saremmo lieti di sapere cosa ne pensi.



Esempi di applicazione in altre *Industry*

Public

Supporto agli enti governativi per facilitare la comunicazione tra funzionari e cittadini stranieri. Traduzione simultanea e trascrizioni in tempo reale migliorano l'accesso ai servizi pubblici e semplificano l'archiviazione delle conversazioni.

Education

Inclusione nelle scuole e università per studenti internazionali, consentendo di seguire lezioni con traduzioni in tempo reale e trascrizioni testuali, rendendo l'apprendimento accessibile e senza barriere linguistiche.

Travel & Transportation

Assistenza negli aeroporti e stazioni per turisti stranieri, permettendo una comunicazione chiara e veloce con traduzioni simultanee durante check-in e reclami, migliorando l'efficienza e la customer experience.

Telecommunication

Efficienza nei centri di assistenza clienti per interazioni in lingue diverse, offrendo traduzioni in tempo reale durante le chiamate, riducendo i tempi di attesa e migliorando la qualità del servizio.



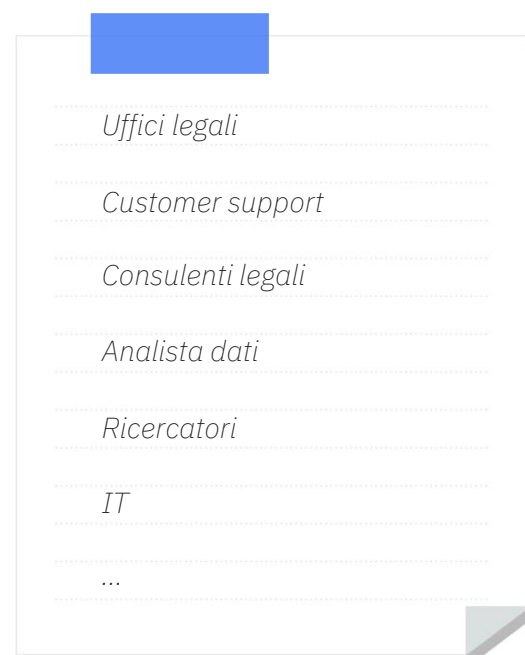
Correlazione Documentale

Permette di supportare gli **esperti legali** nell'identificare rapidamente **norme simili** tra le circa 200.000 leggi italiane, con l'obiettivo di **unificarle** o **eliminare** quelle **ridondanti**. La soluzione permette il raggruppamento delle norme simili e fornisce una **navigazione semplificata** dei risultati.

Vantaggi e benefici del Caso d'Uso

- **Riduzione dei tempi di analisi:** La soluzione permette di identificare norme simili in poche ore, rispetto alle settimane necessarie con metodi tradizionali, accelerando notevolmente i processi legali.
- **Miglioramento dell'accuratezza:** Aumenta la precisione nell'identificazione delle norme rilevanti, riducendo la soggettività nelle valutazioni e offrendo risultati più affidabili.
- **Scalabilità oltre il proof of concept:** La soluzione è progettata per essere facilmente scalabile, pronta a gestire volumi sempre maggiori di documenti e applicazioni future.
- **Clusterizzazione dinamica:** Consente una clusterizzazione automatica e intelligente dei documenti legali, raggruppandoli per somiglianza e facilitando la revisione.
- **Visualizzazione grafica avanzata:** Fornisce una rappresentazione grafica intuitiva delle percentuali di similarità tra documenti, migliorando la comprensione e il confronto tra norme.

Potenziamenti beneficiari



watsonx

Il vantaggio della Gen AI di IBM

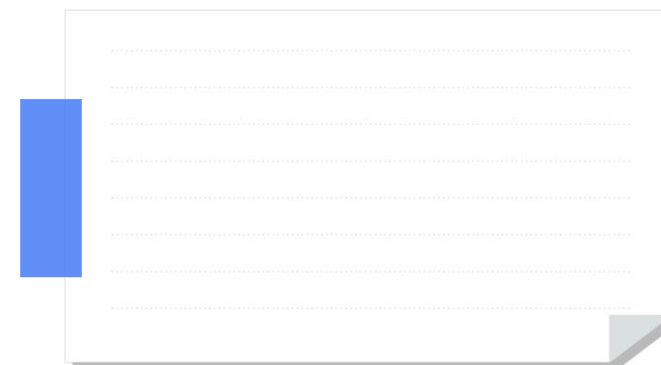
Attraverso l'AI Generativa è possibile **comparare** contenuti linguistici **semanticamente simili**, seppur differenti nei vocaboli utilizzati. Inoltre la possibilità di sfruttare **database vettoriali** abilita il **confronto** in maniera efficiente e scalabile ad una quantità elevata di documenti, che strumenti più tradizionali faticerebbero a gestire.

watsonx contribuisce con un valore significativo a questo tipo di soluzioni grazie a varie capacità:

- importare i **modelli** più adatti al **dominio di business**
- effettuare **fine-tuning sui propri dati**, per modelli mirati
- utilizzare **database vettoriali** di livello enterprise per garantire **scalabilità, affidabilità e sicurezza**.

Crediamo che ogni progetto possa avere infinite applicabilità!

Annota qui i tuoi pensieri, saremmo lieti di sapere cosa ne pensi.



Esempi di applicazione in altre *Industry*

Public (legal)

Efficienza nella revisione delle leggi e regolamenti, identificando rapidamente norme obsolete o ridondanti per semplificare il sistema legale e migliorare la gestione normativa.

Energy & Utilities

Confronto rapido di contratti di fornitura e normative ambientali, facilitando la compliance e riducendo i rischi legali attraverso il raggruppamento di clausole simili.

Financial Services

Supporto nella revisione di regolamentazioni e contratti finanziari, accelerando la conformità normativa e l'identificazione di aggiornamenti nelle leggi sulla protezione dei consumatori.

Retail

Facilitazione del confronto tra contratti di fornitura e condizioni commerciali, migliorando l'efficienza nelle negoziazioni e assicurando la conformità alle normative.



Gestione automatizzata dei Ticket

La gestione automatizzata dei ticket **semplifica** e **velocizza** il processo di **risoluzione** delle richieste interne, trasformando documenti complessi in formati **facili da consultare**. Grazie a strumenti avanzati, questa soluzione permette di **risolvere rapidamente** problemi e richieste, **migliorando** l'efficienza operativa e offrendo un'esperienza utente più **fluida**.

Vantaggi e benefici del Caso d'Uso

- **Integrazione con sistemi di gestione:** Risoluzione più rapida e efficiente delle richieste, con tempi di risposta significativamente ridotti.
- **OCR (Riconoscimento Ottico dei Caratteri):** Accesso immediato alle informazioni in immagini e documenti, convertiti in testo ricercabile.
- **Ricerca storica e tecnica:** Accelerazione nella risoluzione di problemi ricorrenti grazie a suggerimenti basati su richieste passate e contribuzioni tecniche rilevanti.
- **Explainability:** Maggiore trasparenza delle soluzioni proposte, con la possibilità di navigare tra le fonti informative utilizzate.
- **FAQ Dinamiche e automazione delle attività:** Generazione automatica di FAQ e riduzione del carico di lavoro manuale, migliorando l'efficienza operativa.
- **Esperienza utente ottimizzata:** Interfaccia intuitiva che semplifica l'interazione e migliora la user experience.

Potenziamenti beneficiari

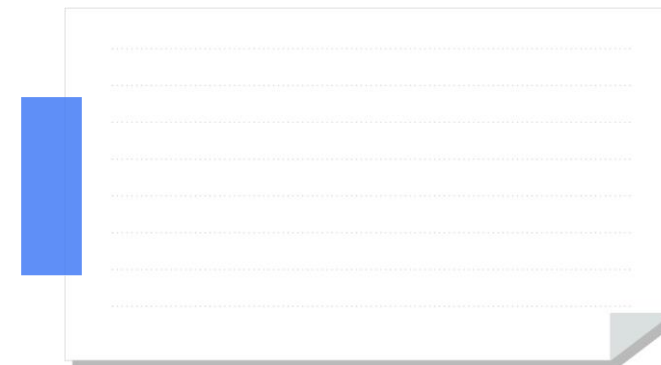


Il vantaggio della Gen AI di IBM

Attraverso la creazione di FAQ dinamiche e di riassunti di procedure l'uso dell'AI Generativa ha **ottimizzato l'accesso** alle informazioni e reso più **fluida** la gestione delle richieste. watsonx ha **potenziato** la **gestione dei ticket** attraverso l'automazione e l'accelerazione dei processi, migliorando l'efficienza operativa e **riducendo i tempi** di ricerca del **50%**. L'uso di tecnologie avanzate come la ricerca semantica, un OCR avanzato per l'acquisizione delle immagini, il clustering di argomenti e la generazione automatica di contenuti ha ulteriormente ottimizzato l'intero processo.

Crediamo che ogni progetto possa avere infinite applicabilità!

Annota qui i tuoi pensieri, saremmo lieti di sapere cosa ne pensi.



Esempi di applicazione in altre *Industry*

Banking

Automatizzazione nella gestione delle richieste su conti o mutui, trasformando documenti complessi in testo ricercabile, facilitando l'accesso alle informazioni e accelerando la risoluzione dei ticket.

Public

Efficienza nella gestione di richieste amministrative da cittadini, offrendo accesso rapido a procedure e moduli necessari e velocizzando così la risoluzione delle problematiche.

Telecommunications

Velocizzazione del supporto tecnico per problemi di rete o dispositivi, confrontano facilmente le richieste con casi passati, riducendo il tempo di intervento e migliorando l'esperienza cliente.

Retail

Automazione della gestione di reclami e assistenza su ordini e resi, elaborando rapidamente documenti come garanzie e fatture, riducendo il lavoro manuale e migliorando così il servizio clienti.



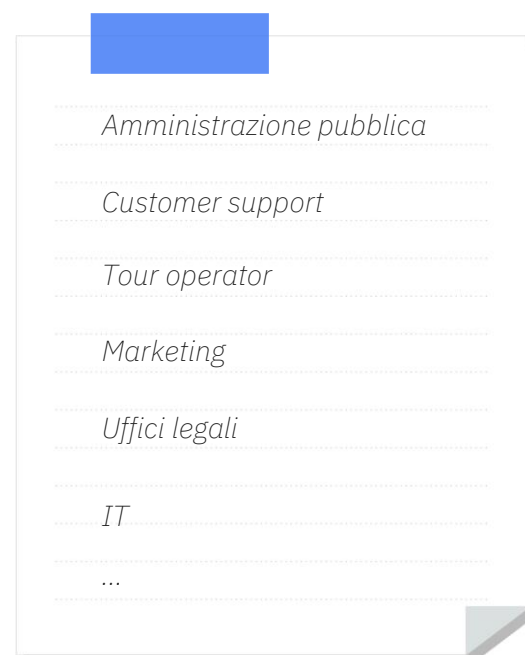
Generazione Documentale

Permette di **automatizzare** la **creazione** di **documenti** a partire da fonti pubbliche e private attendibili. Tramite una semplice interfaccia, la soluzione **raccoglie** dati, li **elabora**, **genera** un documento finale in formato specifico, **traduce** in più lingue e **mostra** la **rilevanza** delle **fonti** utilizzate.

Vantaggi e benefici del Caso d'Uso

- **Riduzione drastica dei tempi:** La creazione di documenti, che normalmente richiederebbe settimane, viene completata in poche ore.
- **Affidabilità e precisione:** La soluzione si basa su fonti attendibili, sia pubbliche che private, garantendo la qualità e la credibilità dei dati inclusi nei documenti generati.
- **Spiegabilità e trasparenza:** Ogni documento prodotto fornisce una chiara evidenza del contributo delle singole fonti utilizzate, rendendo il processo trasparente e facile da verificare.
- **Flessibilità e personalizzazione:** La soluzione offre la possibilità di modificare agilmente la struttura del documento, con la creazione e l'editing di capitoli personalizzati in base ad esigenze specifiche.
- **Traduzione automatica:** I documenti possono essere tradotti automaticamente in più lingue, garantendo una maggiore accessibilità e adattabilità a contesti internazionali.
- **Esportazione in vari formati:** I documenti finali possono essere esportati in diversi formati (PDF, Word, ecc.), rendendo la distribuzione e l'archiviazione più semplici.

Potenziamenti beneficiari



watsonx

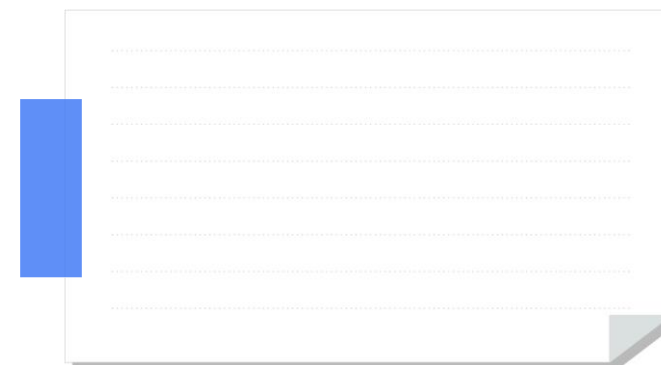
Il vantaggio della Gen AI di IBM

L'AI Generativa permette di **creare nuovi contenuti** a partire da quelli esistenti, **controllando** ciò che viene generato, per evitare deviazioni tipiche dei modelli LLM. watsonx offre un intero ecosistema di servizi, che permettono:

- la **raccolta automatica** delle informazioni e la loro analisi semantica
- la **generazione di testi** sempre più allineati con il proprio "linguaggio" di business, sfruttando e comparando le capacità generative di diversi modelli LLM offerti nella libreria di modelli
- il **controllo della qualità** dei risultati e la **verifica del contenuto** generato rispetto a quelli originali, migliorando la **trasparenza** e la **spiegabilità** dei risultati ottenuti.

Crediamo che ogni progetto possa avere infinite applicabilità!

Annota qui i tuoi pensieri, saremmo lieti di sapere cosa ne pensi.



Esempi di applicazione in altre *Industry*

Public (legal)

Automatizzazione della creazione di report legislativi e contratti, aggregando dati da normative e regolamenti. Facilita la revisione di leggi e contratti con citazioni giuridiche e traduzioni multilingue per una distribuzione più efficiente.

Energy & Utilities

Creazione automatica di report di sostenibilità e conformità, raccogliendo dati da standard ambientali e normativi. Riduce i tempi di elaborazione e garantisce precisione con traduzioni per una distribuzione globale.

Travel & Transportation

Generazione di itinerari e guide di viaggio personalizzate, utilizzando dati da fonti pubbliche e private. Fornisce contenuti multilingue per i passeggeri, migliorando l'esperienza di viaggio e la diffusione delle informazioni.

Retail (marketing)

Creazione automatica di campagne di marketing e cataloghi, utilizzando dati sulle tendenze e analisi di mercato. Traduzione e distribuzione in vari formati, migliorando flessibilità ed efficienza.



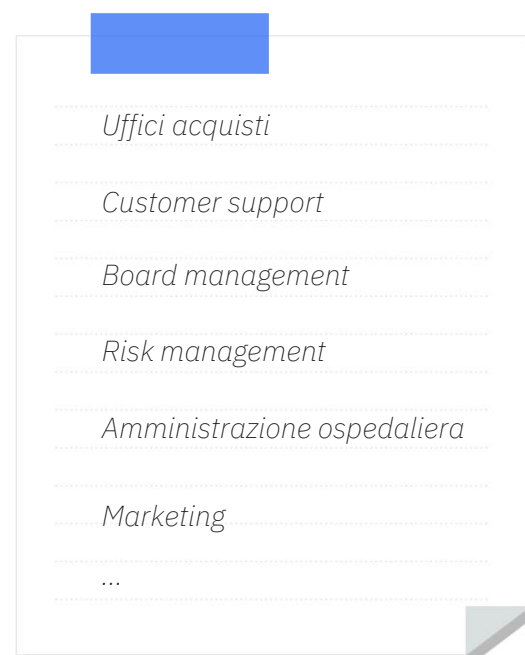
Desktop Intelligente

Desktop intelligente è un Centro di Gestione Avanzato a supporto di **manager e responsabili aziendali** in grado di facilitare la gestione delle **attività quotidiane**, migliorare l'efficienza operativa e l'interazione durante la **gestione** dei **processi** chiave, attraverso un'interfaccia dedicata.

Vantaggi e benefici del Caso d'Uso

- **Manager assistant:** Assistente digitale sempre disponibile per rispondere alle domande degli utenti utilizzando il linguaggio naturale.
- **FAQ personalizzate:** Offre una disponibilità di FAQ organizzate per tipologia di utente e fase del processo
- **Supporto all'analisi di mercato o del contesto operativo:** Facilita l'analisi del mercato, fornendo informazioni utili e aggiornate per prendere decisioni strategiche.
- **Generazione di report:** Permette di creare report dettagliati con le informazioni raccolte durante i processi
- **Ambiente collaborativo:** Predispone un ambiente collaborativo in cui gli utenti possono lavorare insieme, con funzionalità personalizzate in base al loro ruolo.
- **Riduzione del tempo di recupero delle informazioni:** si stima una diminuzione del 50% del tempo necessario per recuperare informazioni rilevanti.
- **Esperienza utente:** Migliora l'esperienza degli utenti grazie a un'interfaccia intuitiva e a funzionalità avanzate che semplificano le operazioni.

Potenziamenti beneficiari



watsonx

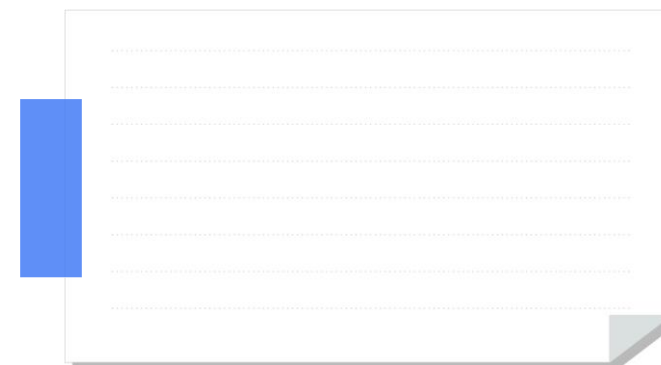
Il vantaggio della Gen AI di IBM

watsonx ha permesso di contribuire allo sviluppo di una piattaforma **concettuale** che permette agli utenti di **interagire** con la AI generativa per **ottimizzare** e **velocizzare** le **attività** durante la **gestione** delle gare di appalto.

Questa soluzione ha migliorato l'efficienza operativa grazie a **funzionalità avanzate** come la **ricerca semantica**, il **clustering** di argomenti, l'**estrazione** di entità e la **creazione** di contenuti. L'adozione di queste tecnologie ha **ridotto i tempi** di recupero delle informazioni e **migliorato** l'esperienza utente, rendendo la gestione delle gare di appalto più **fluida** ed **efficiente**.

Crediamo che ogni progetto possa avere infinite applicabilità!

Annota qui i tuoi pensieri, saremmo lieti di sapere cosa ne pensi.



Esempi di applicazione in altre *Industry*

Public

Supporto al responsabile delle gare d'appalto, con assistente digitale che risponde a domande su normative e requisiti, facilita il processo di gestione e monitoraggio, migliorando l'efficienza e la trasparenza.

Banking

Supporto nella gestione di prestiti e conformità normativa, con un assistente digitale che fornisce risposte su regolamenti e rischi. FAQ e report dettagliati migliorano la precisione decisionale e riducono i tempi di lavoro.

Healthcare

Coordinazione nella gestione delle attività cliniche e amministrative, supporto per la gestione delle risorse sanitarie e ottimizzazione del flusso di lavoro ospedaliero.

Telecommunications

Facilitazione delle operazioni di supporto clienti e gestione rete con un assistente digitale che risponde a domande tecniche. FAQ e report sui KPI ottimizzano la gestione delle risorse e la pianificazione.



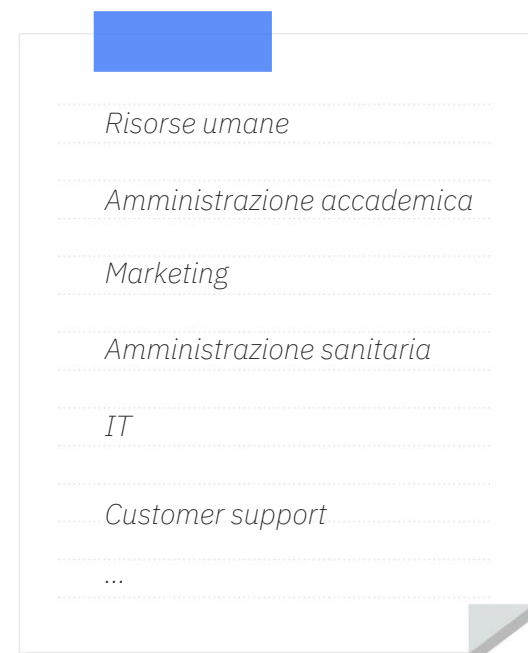
Generazione di quiz

Generazione automatica di **domande a risposta multipla** a partire da contenuti **estratti** da documenti o siti web, per **facilitare la creazione di quiz educativi personalizzati** e ottimizzare il **processo di apprendimento**.

Vantaggi e benefici del Caso d'Uso

- **Generazione automatica di domande:** Crea domande a risposta multipla da testi estratti da documenti o siti web, riducendo il tempo di preparazione dei quiz.
- **Creazione di risposte:** Fornisce opzioni multiple e la risposta corretta per ogni domanda, garantendo alta qualità dei contenuti.
- **Personalizzazione del contenuto:** Adatta le domande agli argomenti e alle esigenze dell'utente, rendendo l'apprendimento più mirato.
- **Integrazione con piattaforme di learning:** Offre flessibilità d'uso, essendo compatibile con contenuti provenienti da piattaforme interne ed esterne.
- **Ottimizzazione del processo di apprendimento:** Riduce i tempi di creazione dei quiz, supportando insegnanti e formatori, e migliorando l'apprendimento degli studenti.
- **Maggiore interattività:** I quiz personalizzati rendono l'apprendimento più coinvolgente, aumentando la motivazione degli studenti.
- **Precisione e qualità:** Garantisce accuratezza e coerenza, riducendo errori manuali e migliorando l'affidabilità.
- **Scalabilità:** Gestisce grandi volumi di contenuti e quiz, supportando istituzioni educative di qualsiasi dimensione.

Potenziamenti beneficiari



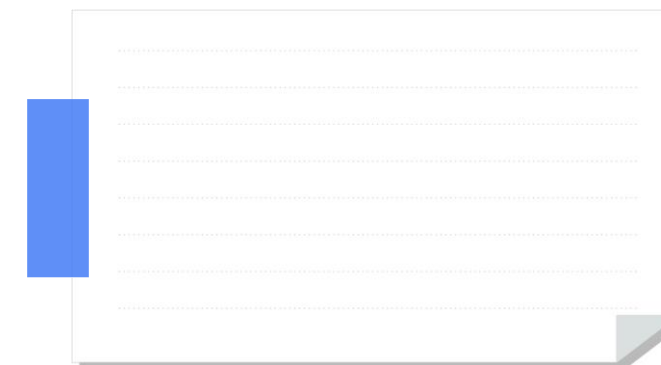
watsonx

Il vantaggio della Gen AI di IBM

Questa soluzione, basata sull'intelligenza artificiale generativa, rende la **preparazione** di contenuti educativi più semplice e veloce, aumentando la **precisione** e **riducendo** il **carico di lavoro** manuale per insegnanti e formatori. Inoltre, la sua capacità di **personalizzare** le domande in base agli **argomenti** e di **integrarsi** con **diverse piattaforme** di learning rende l'apprendimento più mirato e coinvolgente per gli utenti. watsonx apporta un valore significativo al progetto automatizzando la creazione di domande e risposte a partire da **testi**, potendo **calibrare la qualità** dei **risultati confrontando** la generazione di **differenti LLM** disponibili nella libreria dei modelli.

Crediamo che ogni progetto possa avere infinite applicabilità!

Annota qui i tuoi pensieri, saremmo lieti di sapere cosa ne pensi.



Esempi di applicazione in altre *Industry*

Insurance

Creazione di quiz interattivi per aiutare i clienti a comprendere meglio i prodotti assicurativi. I test possono guidare i clienti attraverso le opzioni di polizza, verificando la comprensione di termini chiave e coperture, migliorando la loro educazione e fiducia nelle scelte assicurative.

Education

Generazione automatica di quiz personalizzati per studenti, basati sui contenuti didattici. Gli insegnanti possono creare domande su argomenti specifici, adattando i test al livello di ciascuna classe, migliorando l'apprendimento e il coinvolgimento.

Public

Produzione di quiz formativi per dipendenti pubblici, aiutando a verificare la conoscenza di normative e regolamenti. Gli enti possono generare test su cambiamenti legislativi o procedure interne, assicurando una preparazione rapida e accurata.

Retail

Formazione dei dipendenti su prodotti e procedure di vendita attraverso quiz generati automaticamente da manuali aziendali. Questi quiz aiutano a migliorare la preparazione del personale e garantiscono l'aggiornamento costante su politiche aziendali e nuovi prodotti.



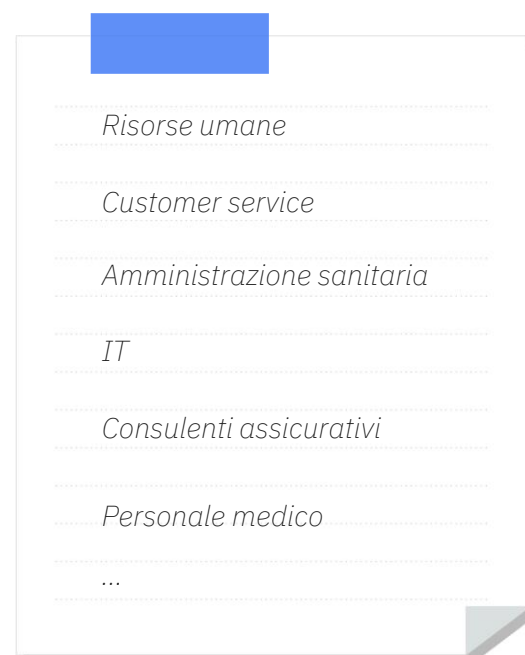
Valutazione assistita dei candidati

Permette di **semplificare** e **migliorare** il processo di reclutamento, dalla **valutazione** dei **candidati** alla gestione delle **interviste**, fornendo strumenti avanzati di **assistenza** e **selezione dinamica** per il team delle **risorse umane**.

Vantaggi e benefici del Caso d'Uso

- **Valutazione rapida del candidato:** Valuta immediatamente i candidati rispetto ai requisiti, accelerando la selezione e identificando rapidamente i più adatti.
- **Aggiornamento dinamico dei punteggi:** I commenti del *recruiter* aggiornano il punteggio del candidato, migliorando la precisione del processo di selezione.
- **Integrazione di fonti di dati:** Aggrega rapidamente dati da diverse piattaforme per fornire una visione completa del candidato.
- **Assistente virtuale in Linguaggio Naturale:** Facilita la ricerca di informazioni con un assistente virtuale che utilizza il linguaggio naturale.
- **Automazione della programmazione delle interviste:** Pianifica automaticamente le interviste, riducendo i tempi di coordinamento.
- **Creazione di profili e risposte automatiche:** Crea profili dettagliati e genera risposte automatiche, migliorando la comunicazione e l'esperienza dei candidati.
- **Maggiore efficienza del reclutamento:** Rende il processo di selezione più veloce ed efficiente, riducendo tempi e costi e migliorando la qualità delle assunzioni.

Potenziamenti beneficiari



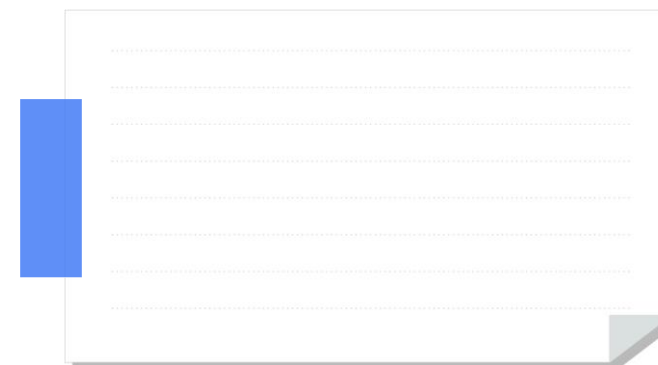
watsonx

Il vantaggio della Gen AI di IBM

Grazie alla tecnologia di intelligenza artificiale generativa, il prototipo sviluppato semplifica e migliora il **processo di reclutamento**, dalla **ricerca** dei **candidati** alla programmazione delle **interviste**, fino alla creazione di **profili** e **risposte** automatiche. watsonx offre un ecosistema di servizi la cui sinergia ha permesso di creare una **soluzione più evoluta** rispetto ad un semplice motore di ricerca, potendo integrare dati provenienti da fonti diverse, **classificare e valutare i contenuti** per generare uno **score di affinità** e di utilizzare un assistente virtuale in linguaggio naturale con cui interagire direttamente per **affinare la selezione**, valutare il candidato da **diverse prospettive** e ottimizzare la **capacità** di selezione.

Crediamo che ogni progetto possa avere infinite applicabilità!

Annota qui i tuoi pensieri, saremmo lieti di sapere cosa ne pensi.



Esempi di applicazione in altre *Industry*

Public

Valutazione efficace dei candidati per posizioni governative e amministrative, basata su competenze e requisiti specifici. L'aggregazione di dati da fonti diverse fornisce una visione accurata dei profili, e l'automazione della programmazione delle interviste accelera il processo di selezione.

Education

Creazione di percorsi di valutazione per studenti e candidati a borse di studio, identificando rapidamente i profili più adatti per programmi accademici o opportunità di apprendimento, rendendo il processo di selezione più efficiente e personalizzato.

Healthcare

Confronto e valutazione dei piani terapeutici per pazienti in base alle varie patologie, aiutando gli operatori sanitari a identificare le soluzioni più adatte e facilitando la gestione delle terapie in modo personalizzato e informato.

Insurance

Assistenza nella scelta di piani assicurativi personalizzati, tramite un questionario guidato che valuta le esigenze individuali e propone le migliori opzioni disponibili, migliorando l'esperienza del cliente e l'allineamento con le sue necessità.

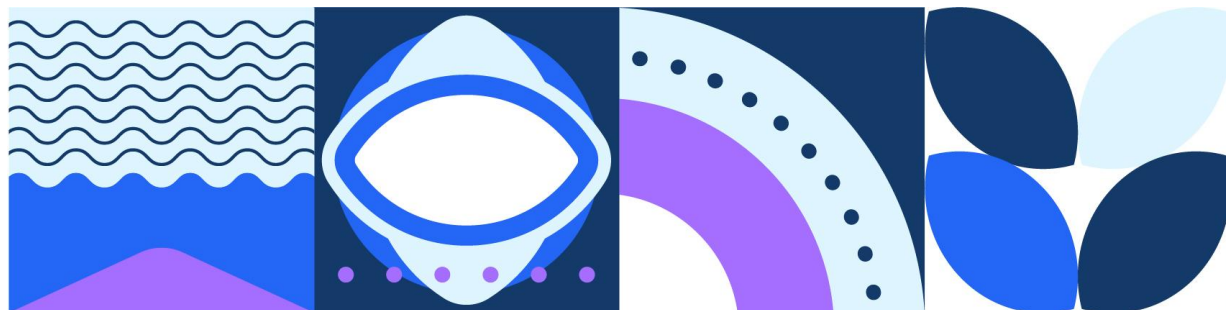




Insieme per innovare

IBM Client Engineering

Ideazione, prototipazione e
sviluppo in sole **6 settimane**

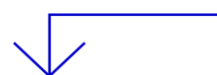


Creiamo ↪ valore insieme

IBM Client Engineering è un investimento di IBM per innovare in maniera congiunta e **dimostrare rapidamente** soluzioni per le tue **opportunità di business** sfruttando le tecnologie IBM Hybrid Cloud e AI. IBM Client Engineering è un **approccio collaborativo** e incentrato sul cliente progettato da IBM per **accelerare la trasformazione digitale** delle organizzazioni. È un modello **pratico e di co-creazione** in cui IBM lavora a stretto contatto con i clienti e

partner per risolvere **complesse sfide aziendali**, sviluppando soluzioni su misura attraverso le tecnologie e i servizi IBM.

A **livello globale**, il **team** è composto da circa **2000 professionisti** che lavorano a stretto contatto con una rete globale di centri di competenza e **IBM Research Labs** per sfruttare gli esperti disponibili in tutto il mondo.



Team Multidisciplinare

Questo **mix di competenze**, garantisce che la soluzione si adatti ai **requisiti unici** del cliente, al **contesto specifico** e alle **esigenze aziendali**.

Business Technology Leader

Il punto focale del progetto, funge da interfaccia tra il cliente e il team e collabora per sviluppare opportunità di business.

Solution Architect

Sviluppa la visione tecnologica complessiva e risponde alle esigenze aziendali del cliente per un'adozione ottimale delle tecnologie e dei servizi IBM.

Innovation Designer

Utilizza tecniche di Design Thinking e progettazione UX per bilanciare le esigenze di business con le esigenze degli utenti, creando esperienze d'uso coerenti e fluide.

Platform Engineer

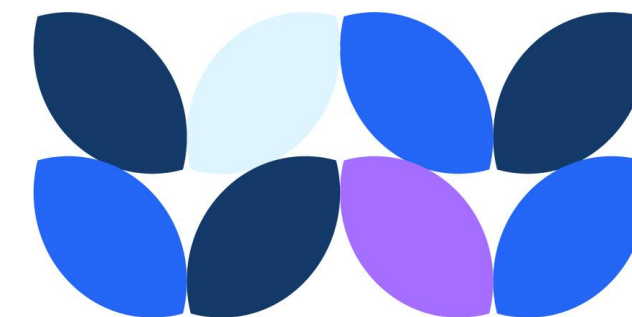
Utilizza le tecnologie più recenti e gli approcci più innovativi per progettare, sviluppare, testare e fornire soluzioni basate su cloud, concentrandosi sull'automazione dei processi.

AI Engineer

Sviluppa soluzioni di intelligenza artificiale occupandosi dell'intero ciclo di vita dei dati, dalla loro ingegnerizzazione alla creazione di modelli, fino all'apprendimento automatico.

Co-creazione

In Italia, il team è composto da **oltre 50 professionisti** con sede a **Roma e Milano**, di cui 15 sono **professionisti dell'intelligenza artificiale** e lavorano sia in loco con i clienti, sia presso le sedi IBM, **spazi** appositamente progettati per la co-creazione collaborativa con i clienti.



Milano ↪



Gli IBM Studios di Milano offrono una location di fama internazionale in grado di mettere in gioco il più alto livello di conoscenza digitale e favorire la collaborazione con organizzazioni di tutti i settori, associazioni, università e centri di ricerca.

Roma ↪



Nella sua sede centrale in Fiera di Roma, IBM mette a disposizione il DesignSpace, uno spazio innovativo progettato per favorire la co-creazione con i clienti, offrendo competenze digitali e incoraggiando l'uso avanzato della tecnologia.

Ecco come funziona IBM Client Engineering:

1. Collaborazione e co-creazione: i team di IBM e dell'organizzazione del cliente si riuniscono in un ambiente dedicato (spesso un laboratorio fisico o virtuale) per co-creare soluzioni. L'attenzione è rivolta all'innovazione, alla prototipazione rapida e alla risposta a specifiche esigenze aziendali.

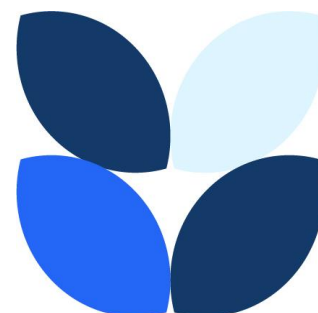
2. Processo agile e iterativo: il processo segue una metodologia agile, con cicli di sviluppo iterativi che consentono feedback, aggiustamenti e miglioramenti costanti. Ciò garantisce una consegna più rapida e riduce al minimo i rischi nei progetti di grandi dimensioni.

3. Prototipazione rapida e Proof of Concept (PoC): l'obiettivo è spesso quello di sviluppare rapidamente una proof of concept o un Minimum Viable Product (MVP). Ciò aiuta i clienti a testare le soluzioni prima di impegnarsi completamente in un investimento più grande.

4. Sfrutta la tecnologia avanzata di IBM: IBM mette a disposizione la sua suite di tecnologie avanzate come AI, cloud computing, cloud ibrido, blockchain, calcolo quantistico, analisi dei dati e sicurezza informatica.

5. Risoluzione dei problemi in tempo reale: il Client Engineering si concentra sull'identificazione e sulla risoluzione dei problemi aziendali in tempo reale, rendendo le soluzioni facilmente applicabili e immediatamente vantaggiose.

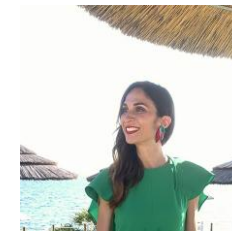
6. Velocità e innovazione: l'obiettivo principale è aiutare i clienti a innovare più rapidamente, ridurre il time-to-market e adottare tecnologie all'avanguardia con una chiara comprensione del loro impatto sugli obiettivi aziendali.



Contatti

Se questo documento ti è stato utile e vuoi ricevere più informazioni contattaci!

Saremmo lieti di ascoltare le tue idee.



Ludovica Scarfi'

Client Engineering Executive Director, IBM Technology, Italy

ludovica.scarfi@it.ibm.com



Daniele Morgantini

Senior Client Engineering Manager, IBM Technology, Italy

dan.morgan@it.ibm.com



Marco De Ieso

Senior Client Engineering Manager, IBM Technology, Italy

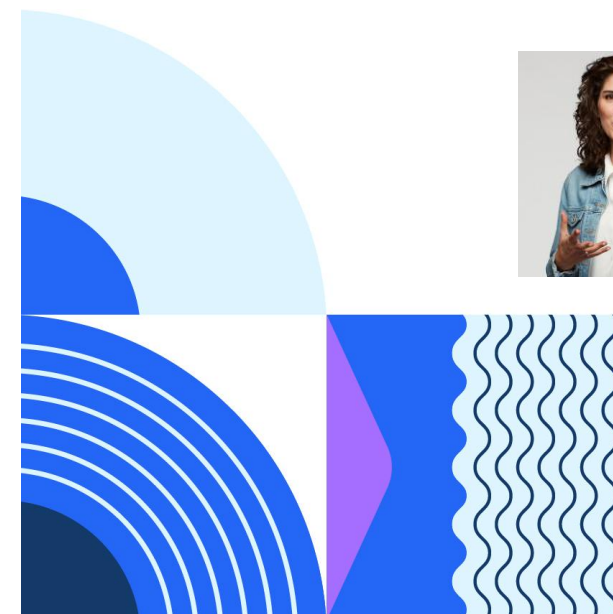
marco.deieso@it.ibm.com



Alessandra Iampieri

Client Engineering Manager, IBM Technology, Italy

alessandra_iampieri@it.ibm.com





Avviamo una
collaborazione!

