

Studio IBM: la pandemia ha spinto l'accelerazione dell'intelligenza artificiale tra le aziende europee

La fiducia è una componente essenziale per l'adozione dell'AI Il 72% delle imprese afferma che è importante potersi fidare dei risultati dell'AI per progredire nel business

Londra, Regno Unito, 12 maggio 2021 - IBM [NYSE: IBM] ha rilasciato i risultati di una nuova ricerca, che analizza lo "stato dell'arte" nell'adozione dell'intelligenza artificiale da parte delle società europee e l'impatto che la pandemia COVID-19 ha avuto sulla pervasività di tale tecnologia.

Lo studio "Global AI Adoption Index 2021" di IBM è stato condotto da Morning Consult in Italia, Francia, Germania, Spagna e Regno Unito. Secondo la ricerca, più di un terzo (36%) dei professionisti IT ha riferito che la propria azienda ha accelerato il *rollout* dell'AI come diretta conseguenza della pandemia. Tuttavia, solo il 27% ha affermato che l'organizzazione di appartenenza ha effettivamente impegnato l'AI per il proprio business. Un ulteriore 44% degli intervistati ha riportato che la propria azienda sta attivamente esplorando l'uso dell'AI per le proprie attività.

Migliorare la produttività usando l'automazione basata sull'AI

Nel processo di valutazione del fornitore di AI, il 43% delle aziende ha affermato che l'elemento cardine della propria scelta è la capacità di questa tecnologia evoluta di automatizzare i processi al fine di favorire e rafforzare il lavoro a valore aggiunto. Inoltre, come conseguenza diretta della pandemia COVID-19, più di un terzo (34%) dei professionisti IT europei ha scelto di utilizzare software o strumenti di automazione a supporto della produttività dei dipendenti. Infine, oltre un terzo dei professionisti IT europei (35%) ha riferito che la propria azienda prevede di investire in applicazioni AI *off-the-shelf* nei prossimi 12 mesi.

Soddisfare la richiesta di creare fiducia nell'AI

Tra gli intervistati che hanno già investito nell'AI, e sono attualmente impegnati nella sua introduzione all'interno dei processi di business o comunque in una fase esplorativa, il principale motivo di interesse e preoccupazione è la necessità di generare fiducia nei risultati aziendali (72%). In questo gruppo di professionisti, il 57% ha evidenziato l'importanza di scegliere un *provider* di tecnologia con un forte ecosistema di software di terze parti e partner tecnologici.

"Le aziende di tutta Europa sono sempre più consapevoli che infondere l'AI e l'automazione nei propri processi aziendali può rendere l'organizzazione più resiliente, un risultato importante in grado di guidare l'accelerazione dell'AI e favorire la sua accettazione da parte di audience più ampie. Tuttavia, permangono alcune riserve che ne limitano la piena fiducia e adozione" **afferma Jean-Philippe Desbiolles, Global Vice-President for Data, Cognitive & AI, Global Markets di IBM.** "Le resistenze legate alla fiducia e alla mancanza di competenze, vanno superate: qualsiasi esitazione rischia di tramutarsi in un vantaggio commerciale per i competitor che hanno già iniziato il proprio viaggio nell'AI. IBM Watson offre sia il *framework* etico sia gli strumenti necessari per aiutare le aziende operanti nei settori più svariati a costruire la fiducia nella propria AI", **conclude Desbiolles.**

Fare affidamento sul Natural Language Processing (NLP)

L'indagine ha rilevato che il 38% dei professionisti IT europei sta attualmente utilizzando applicazioni di elaborazione del linguaggio naturale (NLP) e oltre un quarto (26%) ha riferito che la propria azienda progetta di adottarle nei prossimi 12 mesi.

"Crédit Mutuel, una delle principali banche europee, sta utilizzando le capacità di Natural Language Processing di IBM Watson Assistant per trasformare l'esperienza dei clienti e fornire un valido supporto agli agenti umani, automatizzando le risposte alle richieste online, molto spesso semplici e ripetitive", **ha commentato Desbiolles.**

Nicolas Thery, Presidente di Crédit Mutuel, aggiunge: "Sono tre i principi chiave che hanno guidato il nostro approccio all'AI: il rafforzamento del rapporto tra consulente e cliente, il miglioramento degli strumenti a disposizione dei nostri 35.000 consulenti prima ancora che delle funzionalità dedicate ai clienti, e infine un'architettura IT integrata e sicura".

Superare le barriere all'ingresso

L'AI è sempre più vista come una tecnologia rivoluzionaria, che trasformerà il modo in cui le aziende operano, ma alcuni aspetti ne frenano ancora l'adozione:

- Il 38% ha citato l'apparente complessità dell'integrazione dell'AI nei sistemi aziendali esistenti
- Per il 33% la ragione principale è la mancanza di esperienza o conoscenze
- Il 29% ha identificato la crescente complessità dei dati e l'organizzazione in silos.

La possibilità di accedere ai dati da ovunque è la chiave per aumentare l'adozione dell'AI

La proliferazione di dati all'interno di ogni processo aziendale comporta che oltre due terzi dei professionisti IT in Europa attingano da oltre 20 diverse fonti di dati per informare la propria AI. Quasi il 90% degli intervistati afferma che la capacità di eseguire i progetti di AI ovunque i dati risiedano è cruciale per favorire l'adozione della tecnologia.

Nonostante questi fattori, l'AI sta diventando sempre più accessibile: per il 41% degli intervistati la crescente accessibilità delle nuove soluzioni ha rappresentato un elemento determinante e può favorire un aumento dell'adozione della stessa.

Per esempio, Lufthansa, la più grande compagnia aerea tedesca, sta lavorando con IBM per sviluppare una strategia AI volta a migliorare la customer care, favorire il lavoro dei dipendenti e migliorare l'efficienza operativa.

Maggiori informazioni riguardo lo studio sono disponibili al seguente [link](#).

Metodologia

I risultati dello studio hanno evidenziato le peculiarità dell'impiego dell'AI in 5.501 aziende in Cina (500), Francia (500), Germania (500), India (500), Italia (500), America Latina (1000 tra Brasile, Messico, Colombia, Argentina, Cile, Perù), Singapore (500), Spagna (500), Regno Unito (500) e Stati Uniti (501). Il sondaggio è stato condotto online da Morning Consult che ha interrogato la rete proprietaria di provider online nel mese di aprile 2021. Gli intervistati selezionati ricoprono una posizione di supervisione o input nei processi decisionali relativi all'IT della loro azienda. I dettagli completi della metodologia sono disponibili a conclusione del riassunto dello studio.

IBM Watson

Watson è la tecnologia AI di IBM per il business e aiuta le organizzazioni nei processi predittivi e di sviluppo dei risultati futuri, nell'automazione di processi complessi e nell'ottimizzazione del lavoro dei dipendenti. Nel corso degli anni, Watson si è evoluto a partire da un progetto di ricerca IBM, passando per una fase di sperimentazione, fino allo sviluppo di una serie di prodotti open e scalabili, eseguibili ovunque. Impiegato da oltre 40.000 aziende, Watson è utilizzato da brand leader in una vasta gamma di settori per trasformare il modo in cui le persone lavorano. Maggiori informazioni sono disponibili al sito <https://www.ibm.com/watson>

Per maggiori informazioni:

Paola Piacentini, External Relations IBM - tel. +39 335 1270646 - email: paola_piacentini@it.ibm.com

<https://it.newsroom.ibm.com/GlobalAIAdoptionIndex2021>