



Conversational AI, un salto di qualità nei processi aziendali

MILANO, 4 settembre 2019 – Nei percorsi di trasformazione digitale più avanzati, la convergenza tra automazione dei processi e nuove modalità di lavoro che si fondono con strumenti di intelligenza artificiale (AI) è sempre più frequente.

L'adozione di AI, analytics e automazione andrà a rimodellare il modo di lavorare in tutti i settori e in tutte le dimensioni aziendali, migliorando i processi decisionali, l'efficienza e la produttività dei lavoratori e generando nuove opportunità per le imprese di incrementare le vendite, ridurre i costi e relazionarsi con i clienti.

Nei suoi studi previsionali sull'andamento dei principali fenomeni tecnologici e sociologici applicati al mondo del lavoro, IDC stima che entro il 2024 almeno il 20% dei lavoratori si interfacerà con tecnologie AI che agiranno da veri e propri colleghi virtuali, in un contesto di human-machine collaboration. Non solo: sempre entro il 2024, i processi aziendali con interfacce utente alimentate dall'intelligenza artificiale sostituiranno un terzo delle applicazioni B2B e B2C basate su schermo. Tra queste interfacce, le più diffuse stando ad IDC saranno le piattaforme di conversational AI.

Gli ambiti aziendali di applicazione di queste nuove tecnologie sono molteplici, sia rivolti all'interno che all'esterno, ma possono secondo IDC essere sostanzialmente ricondotti a cinque categorie principali:

1. assistenza ai clienti,
2. business operations (self-service HR ecc.),
3. commercio online,
4. automazione della forza vendita,
5. supporto IT.

Metà delle aziende italiane intervistate nella Cognitive/AI Survey 2018 di IDC vede nell'intelligenza artificiale applicata un'opportunità per incrementare le vendite e rendere i processi commerciali più efficienti.

Proprio dal connubio tra conversational AI e deep learning sta nascendo una nuova generazione di AI advisor per i processi di sales e customer interaction che sarà al centro di un nuovo evento organizzato da IDC e iGenius il prossimo 8 ottobre, intitolato “Applied AI: Giving Data A Voice”.

Durante l’incontro, che si svolgerà a Casa Lago di Milano, Fabio Rizzotto, Associate VP & Head of Research and Consulting di IDC Italia, e Uljan Sharka, CEO di iGenius, parleranno dell’evoluzione AI-driven delle reti di vendita e di customer interaction, evoluzione che sta portando alla nascita di nuovi modelli esperienziali e di performance nella valorizzazione dei dati nei processi aziendali. Ospiti due importanti aziende italiane che porteranno la loro esperienza diretta: Allianz Italia e Illimity.

Per informazioni sull’evento: [Applied AI: Giving Data A Voice](#)

Hashtag dell’evento: **#GivingDataAVoice**

About IDC

IDC is the premier global provider of market intelligence, advisory services, and events for the information technology and telecommunications industries. IDC helps IT professionals, business executives, and the investment community make fact-based decisions on technology purchases and business strategy. Over 775 IDC analysts in 50 countries provide global, regional, and local expertise on technology and industry opportunities and trends. For more than 40 years, IDC has provided strategic insights to help our clients achieve their key business objectives. IDC is a subsidiary of IDG, the world's leading technology media, research, and events company. You can learn more about IDC by visiting <http://www.idc.com/>.

IDC is a subsidiary of IDG, the world's leading technology media, research, and events company. Additional information can be found at www.idc.com.

All product and company names may be trademarks or registered trademarks of their respective holders.

For more information contact:

Marco Tennyson
mtennyson@idc.com
+39 02 28457.370