

Usare L'IA per trasformare processi e performance aziendali

Di Emmanuel Olivier | Esker Worldwide Chief Operating Officer



L'intelligenza artificiale (AI), ovvero la simulazione dell'intelligenza umana attraverso sistemi informatici esiste da più tempo di quanto pensiamo pensare: le vere origini di questo settore risalgono agli anni '50 al Dartmouth College nel New Hampshire. Nel corso dei decenni, l'entusiasmo ha avuto alti e bassi. Tuttavia, ciò che ha riportato l'IA sulla bocca di tutti è stata la pubblicazione di ChatGPT da parte di OpenAI nel novembre 2022. ChatGPT, acronimo di Chat Generative Pre-trained Transformer, è un Large Language Model (LLM) che ha dato il via a una nuova era di fruibilità dell'intelligenza artificiale.

L'entusiasmo iniziale è stato immenso. Si è speculato molto su tutti i problemi che l'IA potrebbe risolvere e su quali invece causerà. Quasi un anno dopo, il fervore si è un po' attenuato, ma i governi di tutto il mondo stanno considerando legislazioni su come l'AI possa e debba essere usata responsabilmente.

Per uso privato, le capacità dell'AI sono utilizzate per l'intrattenimento e, probabilmente a causa dei costi, rimarranno tali per un po'. Al contrario, le aziende si sono già mosse. Non sorprende che Microsoft abbia integrato una vasta gamma di funzioni AI nei suoi prodotti.

Sebbene ChatGPT attiri la maggior parte dell'attenzione a causa delle sue capacità rivoluzionarie, non è tutto ciò che l'AI può fare. Ne esistono diversi livelli e il loro uso mirato e pragmatico può aiutare le organizzazioni nella loro trasformazione digitale.

Gli algoritmi di machine learning, ad esempio, non sono programmati. Invece, 'imparano' dagli input degli utenti per risolvere problemi specifici, migliorando continuamente le loro capacità di apprendimento. Possono, per esempio, estrarre dati pertinenti dagli ordini dei clienti inviati in vari formati: e-mail testuali, PDF, immagini e persino, per chi è rimasto negli anni '90, fax.

Talvolta, tuttavia, si verificano errori di identificazione e i valori non vengono letti correttamente. È qui che interviene ancora la mano umana. L'intelligenza artificiale di apprendimento automatico ricorderà quindi la modifica e, con l'aiuto dell'analisi dei dati storici, da quel momento in poi fornirà risultati sempre più accurati.

Il deep learning, una sottocategoria del machine learning, può eseguire compiti ancora più avanzati. Basato su reti neurali artificiali che imitano il cervello umano e su enormi quantità di dati autenticati, l'apprendimento profondo estrae informazioni da più livelli di dati, per una maggiore precisione e ottimizzazione. Gli usi aziendali ideali per la tecnologia di deep learning possono essere visti, ad esempio, nel triage delle e-mail per le caselle di posta condivise, sia da parte dei fornitori che dei clienti. Domande, fatture e ordini di acquisto possono tutti essere filtrati e inoltrati al destinatario corretto.

Per il reparto finance, il deep learning può persino individuare cambiamenti impercettibili nei comportamenti di pagamento, nella dinamica degli ordini e nei rating di credito. Questi indicatori possono avere un impatto significativo sul fabbisogno di capitale circolante e quindi, quanto prima vengono rilevati, tanto meglio l'azienda può reagire di conseguenza.

E poi, naturalmente, c'è ChatGPT. Oltre a offrire spunti divertenti quando si digita una domanda, ad esempio un articolo sugli usi aziendali dell'intelligenza artificiale con la voce di Yoda, ha anche alcune applicazioni reali.

I clienti che inviano e-mail a un'azienda con domande come "Dov'è il mio ordine?" o "Quando arriverà il mio rimborso?" si trovano a vivere esperienze diverse. Mentre la sentiment analysis può identificare quando un cliente potrebbe sentirsi frustrato, ChatGPT può aiutare a generare una risposta appropriata. Questo riguarda sia il tono che il contenuto: estrae le informazioni corrette dai diversi sistemi e poi suggerisce una risposta adeguata. La parola chiave è " suggerisce". Un essere umano dovrebbe sempre mantenere il controllo e apportare le modifiche necessarie, piuttosto che affidarsi a ChatGPT per ottenere risposte totalmente automatizzate. Il margine di errore è ancora troppo elevato.

Il risultato auspicato è un luogo di lavoro efficiente che, grazie all'IA, elimina le attività ripetitive e inutili e porta alla luce dettagli finanziari e indicatori aziendali nascosti. Questi strumenti devono rimanere di supporto piuttosto che sostituire l'uomo, poiché per quanto l'IA sia intelligente, il tocco umano non può essere sostituito.

Utilizzate in modo appropriato, con la consapevolezza dei rischi potenziali, le tecnologie dell'IA dovrebbero essere impiegate per aumentare il benessere, rafforzare le nostre democrazie e migliorare l'ambiente informativo condiviso.