

REPORTAGE

Satya Nadella a Milano: «Tutti devono poter beneficiare delle opportunità della tecnologia, nessuno escluso»

Al Microsoft Innovation Summit, il CEO ha tracciato i punti cardine per governare con successo la trasformazione digitale e raccontato come Microsoft sta supportando le aziende italiane nel loro percorso, attraverso le esperienze di TIM, Poste Italiane, Natuzzi e illimity. «Il futuro dell'Italia dipenderà dagli sviluppatori: saranno loro a creare innovazione e a guidare la produttività»

30 Mag 2019

Paola Capoferro



«**P**rima un'azienda e un Paese saranno in grado di accedere a tutte le tecnologie a disposizione, prima riusciranno a tirarsi su con le proprie forze e a guidare l'innovazione. E vale anche per l'Italia. Cloud, AI e digital skill saranno cruciali per la crescita del Paese». È questo uno dei temi centrali affrontati oggi da **Satya Nadella, il CEO di Microsoft**, all'**Innovation Summit** di Milano.

Dopo quattro anni il CEO è tornato nel nostro Paese per parlare delle opportunità del digitale, che oggi «è così radicato nel mondo in cui viviamo – a casa, negli uffici, nelle università, nelle fabbriche – da trovarlo in qualunque cosa che ci circonda nelle macchine, nei frigoriferi, nelle apparecchiature medicali e anche nelle macchine per il caffè».

Come aveva raccontato a Orlando, in occasione del Microsoft Ignite 2019, Nadella ha ribadito che «viviamo nell'era della **Tech Intesity**, che è il risultato di una semplice formula “**(tech adoption+tech capability)*trust**”. Per governare con successo la trasformazione digitale, guidare l'innovazione e cambiare il futuro dell'economia del nostro paese bisognerà avere accesso alle migliori tecnologie globali, puntare sulle tech capability e avere fiducia nella tecnologia».




Il tema della fiducia è stato più volte sottolineato da Nadella dal palco dell’Innovation Summit: è, infatti, un aspetto importante che non riguarda solo chi fornisce le tecnologie, ma possiede «un significato universale, che interessa tutti, perchè ha a che fare con i concetti di privacy – con il rispetto dei diritti umani e delle regolamentazioni -, di security – basti pensare alla crescente attenzione verso il cybercrime -, e di responsible AI, per un mondo inclusivo. E poi non si deve dimenticare che per le aziende tecnologiche la fiducia dei clienti è un obiettivo, una necessità».

A proposito di obiettivi, Nadella ha ribadito che la mission di Microsoft è «responsabilizzare ogni persona e ogni organizzazione del pianeta a realizzare di più, usando il digitale. Per farlo è necessario poter contare sull’utilizzo distribuito della tecnologia, puntando su cloud ed edge, che hanno un ruolo di primo piano nel portare la digitalizzazione ovunque». Il CEO ha ricordato come oggi **Microsoft Azure**, con i suoi 54 centri nel mondo e più di 90 certificazioni di conformità, sia al servizio di ogni innovatore e delle imprese: la piattaforma pubblica di cloud computing consente, infatti, alle startup italiane di poter utilizzare un’infrastruttura d’avanguardia e compliant.

Ma non si può parlare di futuro senza ricordarsi il ruolo che avrà lo sviluppo di nuove applicazioni: «Per innovare non si può prescindere dalla collaborazione tra chi crea gli strumenti (come Microsoft) e chi con questi crea e integra soluzioni per il business. Ecco perchè dipenderà dagli sviluppatori come sarà il futuro dell’Italia: saranno loro a creare innovazione e a guidare la produttività. Viviamo in un’epoca in cui sta profondamente cambiando la nostra capacità di creare e utilizzare la tecnologia, e la velocità con cui si riesce a farlo determina la competitività di un’organizzazione».

«AI alla portata di tutti». L'esperienza di TIM

 **Come realizzare un progetto di Big Data Analytics affinché siano garantiti i risultati? Scarica il white paper**

Nadella ha ricordato poi che c'è un altro obiettivo che si pone Microsoft: «Vogliamo portare sul mercato l'accesso alla tecnologia e all'**Intelligenza Artificiale**. Ogni volta che si parla di intelligenza artificiale, si fa riferimento a qualcosa di poco conosciuto, "raro", che solo poche aziende o pochi paesi hanno. Con Azure AI vogliamo costruire un'infrastruttura globale, tool, framework e servizi che permettano a tutti di avere la stessa capacità e la stessa produttività: è così che renderemo l'AI alla portata di tutti».

In Italia, per esempio, TIM ha scelto la piattaforma cloud di Microsoft per rendere più diretta l'interazione con la clientela e migliorare la personalizzazione dell'offerta. Grazie alla potenza computazionale del cloud e dei servizi cognitivi di Azure, i clienti interagiscono con il nuovo assistente digitale Angie attraverso un dialogo in tempo reale, garantendo così un supporto tecnico più semplice e immediato. In futuro TIM punta a rendere ancora più naturale la relazione con il chatbot attraverso strumenti di miglioramento continuo dei dialoghi e della User Experience.

Governare i processi. L'esperienza di Poste Italiane

Il CEO di Microsoft ha poi ricordato l'importanza dell'intelligenza dei processi e del loro governo lungo quattro dimensioni "customers, people, products e operation", accennando alle potenzialità di Power Platform e Dynamics 365. E nel farlo ha raccontato l'esperienza di Poste Italiane che ha intrapreso un percorso di trasformazione digitale con l'obiettivo di migliorare produttività e collaborazione, contribuendo al rinnovamento della rete degli uffici postali e dell'insieme dei servizi per cittadini, aziende e PA. Fattore strategico in questo percorso è stata la valorizzazione dei talenti, che coinvolgerà i circa 134mila dipendenti di Poste, dal management, agli impiegati, ai commerciali, ai postini: con Microsoft 365 e Dynamics 365 sarà infatti possibile inaugurare un modo di lavorare più creativo, coordinato, sicuro ed efficiente, anche in logica **Smart Working**.

Realtà Aumentata: un ponte tra reale e virtuale. L'esperienza di Natuzzi

Quando si parla di processi aziendali e di interazione con il cliente viene naturale pensare al mondo fisico. Ma oggi c'è un'altra dimensione, quella della **realtà aumentata**, che permette di creare un ponte tra quello che è reale e quello che è virtuale. «Tutto questo cambia il nostro mondo, basti pensare al remote assistance, all'architecture & design, all'industrial automation e al training. **Mixed Reality** e **Augmented Reality** stanno già cambiando il **manufacturing**, ad esempio, con il **remote assistance e gli HoloLens**», ha ricordato Nadella, che ha poi raccontato il caso di Natuzzi, eccellenza del Made-in-Italy, che grazie alla collaborazione con il Mixed Reality Partner Hevolus Innovation, ha fatto leva sulla Realtà Mista per ripensare il **Customer Journey** e rendere i clienti protagonisti delle proprie scelte di arredo attraverso un'esperienza immersiva che integra il vissuto dei punti vendita fisici. Natuzzi ha infatti lanciato il primo "Augmented Store" a New York e punta ad arricchire il proprio network retail: indossando il visore olografico Microsoft HoloLens sarà possibile immergersi in uno showroom virtuale potenzialmente infinito, vagliando in 3D le molteplici opzioni della collezione, configurando gli arredi più in linea con la planimetria e lo stile di casa, e visualizzando materiali e colori per personalizzare il proprio divano.

Microsoft365, connettere le persone e integrare i processi. Il caso di Illimity

E prima di chiudere Nadella non poteva non parlare di Microsoft365. «Come tutti sapete è da sempre il focus della nostra attività, ora però siamo ripartiti dal concetto, per dare un senso più ampio alla tecnologia. Microsoft365 è molto più di un semplice tool, è un nuovo modo per connettere le persone e integrare i processi, fornendo esperienze multifunzionali. Collaborazione e flussi di lavoro sono ancora gli elementi portanti di qualunque business per garantire la produttività a qualsiasi livello, una produttività che diventa un'importante leva».

Il CEO ha poi raccontato l'esperienza di illimity, la prima banca italiana nativa in cloud, che, per supportare il proprio business model completamente digitale e per promuovere il maggior tasso di innovazione a tutti i livelli, ha scelto di avvalersi dell'intero ecosistema cloud di Microsoft, adottando Azure, Dynamics 365 e Microsoft 365: adesso i processi sono ottimizzati, la gestione del dato centralizzata e il servizio agli utenti potenziato. Tutto questo ha portato al contempo a inaugurare un nuovo modo di lavorare più produttivo. La startup bancaria, specializzata nel credito alle PMI e nel Direct Banking per famiglie e imprese, ha potuto rapidamente creare un'infrastruttura IT efficace e scalabile basata sul Cloud, in grado di supportare la fase di avvio dell'attività e la loro rapida espansione, anche grazie alla possibilità di sfruttare tecnologie integrate, come analisi dei dati, intelligenza artificiale e machine learning. ■