



Web source:

Bresciaoggi Mercoledì 2 ottobre 2019 - Pag. 9

01 - È L'ERA DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

FESTIVAL del FUTURO 2019

LA VIRTUOSA COLLABORAZIONE TRA UOMO E MACCHINA

Sono infondati i timori di una perdita di rilevanza delle persone di fronte all'avanzata dell'AI. Puntando sullo sviluppo di nuove conoscenze e capacità sarà al contrario possibile "democratizzare" l'uso di queste tecnologie e potenziare le capacità di lavoro

DI FABIO MOIOLI **

L'uomo ha da sempre usato la tecnologia per migliorare la propria vita e facilitare il proprio lavoro. Negli ultimi anni, però, si è assistito a una forte accelerazione di questo processo. L'introduzione dell'intelligenza artificiale (Artificial Intelligence - AI) in quasi tutti gli ambiti lavorativi offre soluzioni e opportunità ancora più grandi di quelle fornite dalle tecnologie precedenti, con una penetrazione e una ricchezza di applicazione vastissime.

Per capire la portata rivoluzionaria dell'AI, è possibile definirlo come una "general purpose technology", ossia un insieme di tecnologie che possono influenzare l'intera economia, allo stesso modo di come l'elettricità, a suo tempo, ha modificato in modo epocale il mondo del lavoro e la vita di tutte le persone.

Quando Bill Gates e Paul Allen fondarono Microsoft, più di 40 anni fa, il loro obiettivo era portare un computer su ogni scrivania. Oggi, Microsoft, cerca di democratizzare allo stesso modo l'intelligenza artificiale, potenziando le capacità umane e permettendo alle aziende e individui di realizzare il proprio potenziale. Che si tratti di aiutare gli utenti a comunicare, collaborare e terminare il proprio lavoro in mobilità, di eliminare le barriere linguistiche, supportare la ricerca contro il cancro o semplificare la gestione di vasti parchi macchine e previsioni giuste e interruzioni, i benefici dell'intelligenza artificiale sono già concreti e visibili.

Un esempio è il caso della partnership tra Vodafone e Microsoft, che ha permesso di perfezionare l'assistente digitale Tobi insegnandogli, grazie all'intelligenza artificiale, a offrire feedback e servizi sempre più intelligenti e personalizzati, con l'obiettivo di migliorare la customer experience e semplificare la vita delle persone.

Il progetto di Tobi, inizialmente abilitato da un motore semantico, sta quindi evolvendo grazie ai servizi cognitivi di Microsoft, che consentono al bot di vedere, ascoltare e interpretare i dati in modo sempre più naturale. In particolare, con Azure Bot Service, è stato

possibile accelerare lo sviluppo in un ambiente integrato e scalare su diversi canali - dal sito web, all'app, ai social - per ampliare i punti di contatto con la clientela, garantendo in ogni caso un'esperienza consistente. Il bot può quindi rispondere in modo rapido non solo a domande definite in un set di competenze o in una sezione di domande frequenti, ma anche a domande aperte usando la funzionalità Ricerca di Azure. Infine, grazie all'integrazione con Azure Stream Analytics, il servizio di analisi in tempo reale per mettere in atto azioni intelligenti, e con Azure Data Lake, la soluzione per archiviare ed elaborare facilmente dati di dimensioni, forme e velocità eterogenee, Tobi può esplorare milioni di informazioni e ottimizzare il proprio background cognitivo, mentre Vodafone può ottenere insight utili per migliorare sempre più l'esperienza dei propri clienti, incrementare la produttività dei dipendenti e consolidare la relazione con i partner di business.

L'intelligenza artificiale non aiuta solo le relazioni con i clienti ma può essere usata anche per migliorare l'efficienza delle attività, la produttività e l'analisi predittiva basata sui dati. OIH Industrial, ad esempio, ha avviato un percorso di trasformazione digitale volto a sostenere i clienti dei brand agricoli globali di OIH Industrial, Case IH e New Holland Agriculture, e del suo marchio di veicoli commerciali (VECO) con servizi tecnologici potenziati. I dati ottenuti dai veicoli connessi vengono utilizzati sia per ottimizzare le attività commerciali sia per liberare nuovi flussi di entrate, grazie all'introduzione di servizi digitali innovativi, basati sul cloud di Microsoft Azure e le sue tecnologie intelligenti.

Grazie alle tecnologie innovative di connettività integrate nelle macchine agricole di nuova generazione, è possibile garantire agli utilizzatori una serie di servizi a valore aggiunto che sfruttano l'ampio insieme di dati ottenuti durante il funzionamento del mezzo. I veicoli commerciali possono usare le soluzioni Microsoft per offrire nuove funzioni e capacità ai responsabili delle flotte e ai clienti finali in tutti i segmenti di mercato. I clienti possono monitorare tutta una serie di parametri, dalla meccanica interna alle valutazioni dello stile di

guida, beneficiando di una manutenzione proattiva e migliorando così il tempo di operatività complessiva del veicolo. Tra gli ulteriori vantaggi per i responsabili delle flotte sono inclusi il monitoraggio dei consumi di carburante, così come la condivisione di questo dato con partner e fornitori per maggiori benefici.



HARRISON FORD - BLADE RUNNER, 1982

Sebbene spesso siano le aziende private a guidare l'innovazione tecnologica e ad adottare per prime soluzioni in grado di cambiare radicalmente le modalità di lavoro, anche la Pubblica Amministrazione italiana ha scoperto i benefici dell'intelligenza artificiale, dando vita ad alcuni casi di successo. Un esempio è il progetto di Agricoltura Digitale AgriDigi, realizzato dal Consiglio per la Ricerca in Agricoltura e l'Analisi dell'Economia Agraria (CREA) e Microsoft per potenziare la ricerca agroalimentare e sostenere il Made-in-Italy, ottimizzando la produzione l'uso di risorse e aiutando a garantire la sicurezza e la tracciabilità delle filiere.

BIG DATA E ANALISI PREDITTIVA
La potenza di calcolo di Azure e le funzionalità di Intelligenza Artificiale, Internet of Things e Machine Learning integrate nella piattaforma cloud di Microsoft, permettono all'organizzazione di accelerare la ricerca agroalimentare e ambientale, abilitando l'analisi di enormi quantità di dati eterogenei in tempo reale e la realizzazione di modelli predittivi sempre più accurati. Non solo: grazie agli intuitivi strumenti di blockchain accessibili attraverso il

cloud di Azure, è possibile sviluppare processi di certificazione dei prodotti offrendo maggiori garanzie sulla storia degli alimenti, dalla raccolta delle materie prime al flusso tra gli operatori della filiera, fino all'approdo al consumatore finale. Le nuove tecnologie rappresentano un elemento strategico per le filiere agroalimentari italiane, da un lato per difendere la produzione dalla variabilità climatica, intervenendo tempestivamente per gestire i fattori produttivi, contenere i costi e minimizzare il rischio produttivo e ambientale, dall'altro per garantire la sicurezza del Made-in-Italy e tutelare le specificità territoriali dalla concorrenza illecita con prodotti contraffatti.

COMPETENZE AVANZATE
Gli analisti prevedono un'esplosione delle sperimentazioni sull'AI nei prossimi anni a livello globale. Ma per avere successo nell'AI, occorre poter contare su competenze avanzate. È per questa ragione che Microsoft ha lanciato Ambizione Italia, un progetto di ecosistema per accelerare la trasformazione digitale in Italia, facendo leva sulle opportunità offerte dall'intelligenza artificiale e sulla formazione avanzata. L'iniziativa si traduce in un articolato programma di formazione, aggiornamento e qualificazione delle competenze, in linea con i nuovi trend tecnologici e le richieste del mercato del lavoro, con l'obiettivo di contribuire all'occupazione e alla crescita del Paese. Partner in prima linea nell'iniziativa: The Adecco Group, Unilever, Fondazione Mondo Digitale, Invitalia, Cripio Factory e CRUI, con cui Microsoft si propone di coinvolgere oltre 2 milioni di giovani, studenti, NEET e professionisti in tutta Italia entro il 2020, formando oltre 500.000 persone e certificando 50.000 professionisti.

In Italia il tasso di disoccupazione resta tra i più alti in Europa - secondo Eurostat, 10,4% contro 8,2% dell'Unione e 3,8% in termini di disoccupazione giovanile contro 16,5% - ed al contempo esiste un grande divario tra le competenze richieste e le skill disponibili sul mercato. Una disuguaglianza che rallenta la crescita e che è possibile superare solo con l'investimento di questo genere, che vedono la collaborazione tra il pubblico e il privato e puntano sulla for-

mazione, per far evolvere il Paese al passo con i tempi e con i nuovi trend tecnologici.

Secondo un'indagine di Microsoft e EY, affinché le aziende possano cavalcare la potenza dell'intelligenza artificiale, è necessario puntare su 8 competenze chiave:

- 1-capacità analitiche avanzate, che consentano di sfruttare l'intelligenza artificiale per risolvere i principali problemi di business;
- 2-abilità nella gestione dei dati, per creare un'infrastruttura adeguata che sfrutti al meglio la potenza dell'AI nell'analisi di dati non strutturati;
- 3-capacità della leadership aziendale di comprendere e trasmettere la visione sull'intelligenza artificiale;
- 4-trasparenza sui progetti e sulle aspettative;
- 5-capacità di scoprire, implementare e trarre valore dalle tecnologie emergenti;
- 6-sviluppo agile, che prevede la collaborazione di piccoli gruppi che lavorano insieme per periodi di tempo ridotti allo sviluppo di nuove soluzioni;
- 7-capacità di creare partnership con privati, enti pubblici e mondo accademico a favore dell'innovazione;
- 8-ed infine competenze nel campo delle scienze comportamentali, per trasferire l'intelligenza emotiva nelle tecnologie AI.

SINERGIE UOMO E MACCHINA

Quando si lavora con l'intelligenza artificiale, occorre ricordare sempre che non si tratta affatto di una "battaglia tra uomo e macchine", quanto di una collaborazione virtuosa, che vede ciascuno accellere in ambiti differenti. Dobbiamo imparare a lavorare con l'AI coniugando la creatività, l'empatia, le emozioni e la capacità di giudizio che ci caratterizzano in quanto esseri umani con la velocità di calcolo e la possibilità di elaborare e comprendere enormi quantità di dati delle macchine, per avviare il progresso della società, migliorando la qualità della vita, agendo per il bene delle persone e per la sostenibilità del pianeta in cui viviamo.