



IL FATTORE **AI**

Una guida pratica per dare slancio al tuo business sfruttando la combinazione di Intelligenza Umana e Artificiale



SI PREVEDE CHE, ENTRO IL 2021, LA SPESA MONDIALE PER
I SISTEMI COGNITIVI E DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE (AI)
CRESCERÀ FINO A RAGGIUNGERE I ¹

**52.2 MILIARDI
DI DOLLARI.**

PER RENDERE L'IDEA, NEL 2017 LA SPESA
ERA DI SOLI 12 MILIARDI.

¹ Worldwide Semiannual Cognitive/Artificial Intelligence Systems Spending Guide (2017). IDC.

INTRODUZIONE

Nessuno può più negarlo: l'era dell'Intelligenza Artificiale (AI), da molti definita anche "Quarta Rivoluzione Industriale," è già iniziata e, per molti versi, siamo ancora ai suoi primi vagiti. Alle aziende che desiderano assicurarsi un vantaggio competitivo è sempre più chiaro che il futuro è nella combinazione tra l'intelligenza umana e quella artificiale.

È questo il motivo per cui abbiamo creato questa guida. È una sorta di Intelligenza Artificiale per Negati... concepita però per i dirigenti d'azienda brillanti come te. Per quelli che vogliono capire meglio cosa sia l'AI e quali siano le sue implicazioni e i benefici che apporta ai processi aziendali strategici.

E allora, molla tutto e sfoglia questa guida in tutto relax. In 15 minuti, minuto più minuto meno, saprai più cose sull'AI rispetto ai tuoi concorrenti e la tua azienda te ne sarà riconoscente.

CONTENUTI

INTRODUZIONE	Pg. 3
LA DEFINIZIONE DI AI	Pg. 4
A COSA PUÒ ASSOMIGLIARE	Pg. 5
L'AI NELLA VITA DI TUTTI I GIORNI	Pg. 6
IL RUOLO DELL'AI IN AZIENDA	Pg. 8
IL SODALIZIO TRA UOMO E AI	Pg. 9
L'IMPATTO SUI PROCESSI AZIENDALI	Pg. 10
GLI ELEMENTI DI UNA SOLUZIONE	
LEADER DEL SETTORE	Pg. 12

L'EVOLUZIONE DELL'AI IN ESKER	Pg. 13
L'AI IN AZIONE: AUTOMATIZZAZIONE	
DEI PROCESSI	Pg. 14
L'AI IN AZIONE: MACHINE LEARNING	Pg. 15
L'AI IN AZIONE: DEEP LEARNING	Pg. 16
I RISULTATI PER I CLIENTI	Pg. 17
CONCLUSIONI E CONCETTI ESSENZIALI	Pg. 18
CONTENUTI DI APPROFONDIMENTO	Pg. 19



LA DEFINIZIONE DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE

ar.ti.fi.cial.in.tel.li.gence

/, ärde'fiShel in telejens/

Nome: Artificial Intelligence Acronimo: AI

Secondo l'Enciclopedia Britannica, l'Intelligenza Artificiale è definita come: "la capacità di un computer digitale o di un robot controllato da computer di svolgere compiti comunemente associati agli esseri intelligenti... come la capacità di ragionare, attribuire significati, generalizzare o apprendere dalle esperienze passate"². In poche parole, l'AI è un computer che ricalca l'intelligenza umana.

LA STORIA, HOLLYWOOD E L'ISTERIA

Anche se può sembrare un fenomeno recente, l'AI ha mosso i primi passi già nel 1956, anno in cui è stata fondata come disciplina accademica. Inoltre, gli esseri artificiali in grado di pensare autonomamente sono onnipresenti nella cultura pop da decenni, dal Frankenstein di Mary Shelley (1818) a 2001: Odissea nello Spazio di Stanley Kubrick (1968), fino a Terminator di James Cameron (1984).

In queste rappresentazioni sinistre e sensazionalistiche, la ricerca dell'AI finisce sempre in disastri e massacri per noi umani senzienti. Fortunatamente, la vera evoluzione dell'AI non è assolutamente stata terrificante né incontrollabile.



² "Artificial Intelligence." Copeland, B.J. Encyclopedia Britannica (Last Updated: 2018, May 3) <<https://www.britannica.com/technology/artificial-intelligence>>.

A COSA PUÒ SOMIGLIARE



Pensa alla prima volta che hai imparato a nuotare. Ricordi tutte le intuizioni e i ragionamenti contestuali che hai fatto per imparare a restare a galla? Certamente no. Ma il tuo cervello sì. Come la tua mente, l'AI apprende e ricorda senza sosta, stabilendo cosa funziona e cosa non funziona per raggiungere il risultato desiderato.

Ed ecco, in soldoni, cos'è l'AI: uno studente molto dotato — privo però delle capacità artistiche ed emotive tipiche degli umani — che vuole e può imparare come fare.

L'AI NELLA VITA DI TUTTI I GIORNI

In genere abbiamo paura di ciò che non comprendiamo e, di conseguenza, è naturale che il concetto di AI in azienda possa far destare per molti qualche preoccupazione. Eppure potrebbe sorprenderti sapere che esistono già decine di strumenti e prodotti basati su AI che tutti noi usiamo nella vita quotidiana e sul lavoro per semplificarci le cose.



La tua corsa è in arrivo.
L'autista è a 11 minuti
di distanza.



E' ora di cambiare
il filtro dell'aria.



ALCUNI ESEMPI:



**APP PER TRASPORTI
CONDIVISI** (Uber, Lyft, Gett)



ASSISTENTI VIRTUALI
(Siri, Cortana, Alexa)



APP DI NAVIGAZIONE
(Google Maps, Apple Maps,
Waze)



SERVIZI DI STREAMING
(Netflix, Hulu, Spotify, Pandora)



SOCIAL NETWORK
(Facebook, Pinterest, Snapchat)



DISPOSITIVI PER LA DOMOTICA
(Nest, Amazon Echo, Google
Home)

IL 61% DEI DIRIGENTI D'AZIENDA

RITIENE CHE LE POSIZIONI CHE RICHIEDONO LA COLLABORAZIONE
CON L'AI SIANO DESTINATE AD AUMENTARE NEI PROSSIMI 3 ANNI.³

³ Knickrehm, Mark. Shook, Ellyn. Reworking the Revolution, 2018. Accenture.



L'AI IN AZIENDA

L'AI ha la reputazione di essere una tecnologia fredda, complessa e impersonale. Ma le aziende più smart stanno scoprendo che, se usata nel quadro di una buona strategia, l'AI ha un effetto molto personale, armonizzante e positivo sui risultati di business. Se usata come interfaccia principale tra clienti e dipendenti, l'AI svolge tre funzioni fondamentali:

01 FACILITA IL LAVORO DELLA TUA SQUADRA.

- Elimina il fardello quotidiano legato alle attività ripetitive e a basso valore aggiunto
- Libera tempo da dedicare alle attività strategiche per il business
- Migliora l'efficienza dei processi interni con le analisi basate su AI
- Accelera e semplifica l'inserimento di nuovo personale

02 RENDE PIÙ SEMPLICE COLLABORARE CON LA TUA AZIENDA

- Riduce errori e colli di bottiglia
- Migliora la credibilità e la trasparenza nelle interazioni
- Aumenta la disponibilità e la flessibilità dei team di supporto e assistenza
- Offre più possibilità di assistenza self-service

03 TI AIUTA AD AUMENTARE IL SUCCESSO DELLA TUA AZIENDA

- Migliora la scalabilità e semplifica l'ambiente IT
- Aiuta ad attrarre e mantenere i talenti
- Rafforza la soddisfazione della clientela
- Crea nuove opportunità di business e più profitti

LA PARTNERSHIP TRA UOMO E AI

Forse stai pensando che quest'idea dell'AI applicata al business sembri valida, ma che dev'esserci per forza un rovescio della medaglia. Le persone resteranno disoccupate, il management perderà il controllo sui processi e un giorno i robot si ribelleranno ai loro creatori rendendoci tutti schiavi. Non intendiamo sembrare prosaici, ma la realtà è molto meno drammatica.

NON CI RUBERÀ IL LAVORO

Quando si parla di soluzioni per il business basate su AI, non si parla di competizione con i robot; parliamo piuttosto di una vera e propria partnership tra uomini e macchine che permette ai primi di essere dei lavoratori o dei partner commerciali migliori.

Certo, alcuni ruoli sono destinati a scomparire, ma solo quelli facilmente ripetibili, basati su regole e centrati sui dati. Senza contare che l'AI darà vita a nuove figure professionali e farà evolvere quelle esistenti.

Prendiamo un caso concreto: la responsabile del Customer Service di Amerock Hardware, quando illustrava la sua esperienza con una soluzione per l'automatizzazione basata su AI, ha dichiarato:

"Invece di concentrarsi sul data entry, il nostro staff ha potuto dedicarsi ad attività come le chiamate proattive in outbound, garantendo un'esperienza positiva per i clienti e facendo crescere il fatturato".



L'IMPATTO SUI PROCESSI AZIENDALI

In ambito business, le soluzioni di automatizzazione basate su AI prevedono tecnologie specificamente progettate per semplificare il ciclo attivo Order-to-Cash (O2C) e quello passivo Purchase-to-pay (P2P). Di seguito riportiamo alcuni dei processi tipici di questi due cicli, che traggono vantaggi enormi dall'AI.



ORDER-TO-CASH

- Gestione anagrafiche clienti
- Gestione ordini
- Gestione reclami
- Conformità e trasmissione fatture
- Riscossione crediti
- Pagamenti e Supply Chain Finance



PURCHASE-TO-PAY

- Gestione anagrafiche fornitori
- Gestione contratti
- Acquisti
- Automatizzazione contabilità fornitori
- Gestione spese
- Pagamenti e Supply Chain Finance

NEI PROSSIMI CINQUE ANNI (2018-2022), SI STIMA CHE GLI
INVESTIMENTI IN AI E IN COLLABORAZIONE UOMO-MACCHINA

**FARANNO CRESCERE
I FATTURATI DEL 38%.⁴**

⁴ Knickrehm, Mark. Shook, Ellyn. Reworking the Revolution, 2018. Accenture.

GLI ELEMENTI DI UNA SOLUZIONE ALL'AVANGUARDIA

L'AI sta facendo sempre più parlare di sé e, di conseguenza, aumenta il numero di soluzioni, sistemi e startup emergenti focalizzati sull'innovazione dell'AI in azienda. Nonostante questo, non tutte le piattaforme di AI sono uguali. Per ottenere il massimo valore possibile, bisogna capire quali sono le diverse tecnologie associate all'AI e il loro ruolo nelle soluzioni di automatizzazione dei cicli O2C e P2P.

L'EXPERTISE DI ESKER NELL'AI

Il Motore AI di Esker si basa su una serie di tecnologie concepite per ricalcare l'intelligenza umana, combinando le capacità di apprendimento automatico e apprendimento profondo (Machine Learning e Deep Learning) per gestire e analizzare dati strutturati e non strutturati nei processi aziendali più complessi.

Le competenze fondamentali di Esker nell'AI includono:

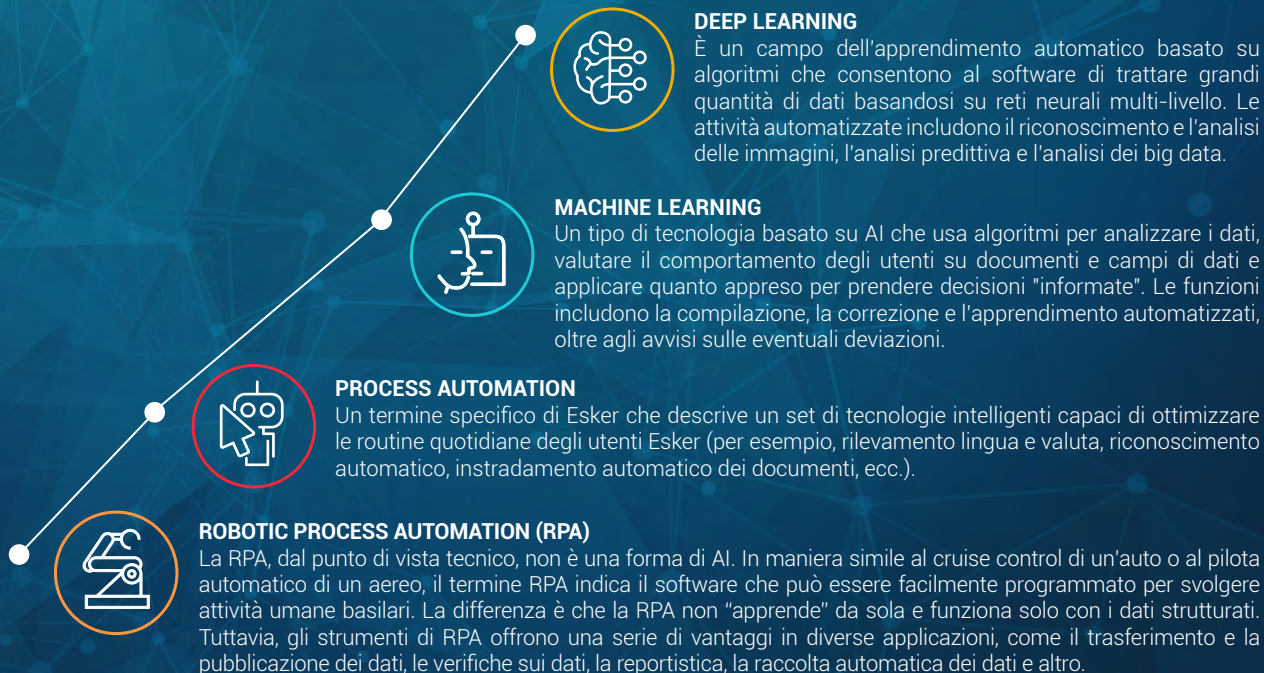
- Riconoscimento documenti e immagini
- Riconoscimento contenuti
- Analisi e reportistica



L'EVOLUZIONE DELL'AI IN ESKER

Facendo leva su oltre 30 anni di esperienza sul campo e traendo ispirazione dal sodalizio tra gli esseri umani e le macchine intelligenti, Esker offre ai suoi utenti una nutrita e diversificata serie di tecnologie di AI, tutte elegantemente incorporate nella nostra suite di soluzioni O2C e P2P.

IMPATTO SUL BUSINESS



TECNOLOGIE AI

AI IN ACTION



ESEMPIO: PROCESS AUTOMATION - AUTOMATIZZAZIONE DEI PROCESSI

ARRIVA UNA NUOVA FATTURA

Supponiamo che la tua azienda riceva la fattura di un ordine. La soluzione AI di Esker ha ricevuto per la prima volta una fattura acquisti dal fornitore in questione.

ESKER ESTRAE LE INFORMAZIONI

Utilizzando un algoritmo dedicato per l'identificazione delle corrispondenze, il Motore AI di Esker cerca automaticamente il fornitore e un pattern corrispondente al numero d'ordine.

RICONCILIAZIONE AUTOMATIZZATA DEI DATI

Una volta identificato l'ordine, Esker cerca i campi corrispondenti nell'archivio degli ordini e li abbina alla fattura sulla base dell'importo totale. I campi equivalenti di ordine e fattura sono mostrati all'utente e gli importi e le quantità sono impostati sui valori corrispondenti.

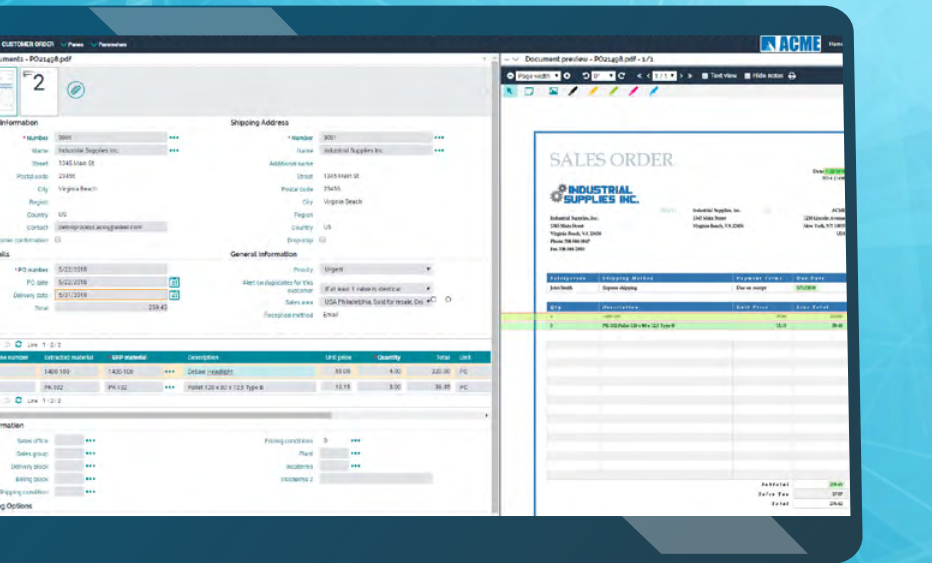
Order No.	4500000001	Fax	+1 1133557799
Invoice No.	INV00001	Giro No.	888-9999
Document Date	6/11/2018	Bank	World Wide Bank
Due Date		Account No.	99-99-888
		Purchaser	Richard Lum
Payment Terms	Current Month		
Shipment Method	Cost Insurance and Freight		
Prices Including Tax	No		

Reference	Description	Unit of Quantity: 1.00	Unit Cost	Discount %	Amount
1-0001	Laptop 14", 4Go RAM, HDD 320Gb	1.00	1,200.00		1,200.00
1-0004	Screen 24", Full HD, Black	1.00	200.00		200.00
1-0002	Screen 24", Full HD, White	1.00	200.00		200.00

L'AI IN AZIONE



ESEMPIO: MACHINE LEARNING



ARRIVA UN NUOVO ORDINE

Immaginiamo uno scenario in cui un cliente trasmette un ordine per la prima volta. I dati dell'intestazione sono stati acquisiti, ma mancano alcune voci fondamentali.

L'UTENTE CORREGGE L'ERRORE

L'utente apporta all'ordine le correzioni necessarie compilando le parti mancanti (es. le voci non incluse e le eventuali modifiche all'importo totale non acquisito correttamente).

ESKER RICORDA LA CORREZIONE

Esker apprende automaticamente a partire dalle modifiche in questione, in modo che, al prossimo invio di un ordine da parte di questo cliente, il sistema saprà adattarsi ed estrarre le eventuali informazioni mancanti, apportando di volta in volta delle piccole modifiche.

L'AI IN AZIONE



ESEMPIO: DEEP LEARNING

ARRIVA UN LOTTO DI FATTURE

In questo esempio, un lotto di fatture arriva in contabilità fornitori. La soluzione AI di Esker ha visto questa serie di fatture per la prima volta.

ESKER LE IDENTIFICA

Dopo aver appreso automaticamente grazie all'applicazione di reti neurali multi-livello, Esker riconosce automaticamente le differenze nel lotto e suggerisce di dividere le fatture inviate al sistema, nonostante il fatto che alcune fatture presentino più pagine.

L'UTENTE LE VERIFICA

Un utente o un utente esperto verifica quindi che la divisione sia appropriata, fa clic su "Ok" e le fatture sono divise e inserite in coda per la verifica in contabilità fornitori.



IL RISULTATO? CLIENTI PIÙ SODDISFATTI

Per quanto possiamo prendere gusto ad arrovelarci sulla tecnica alla base dell'AI, i risultati finali sono ciò che conta davvero per gli utenti. Di seguito riportiamo un piccolo esempio degli eccezionali vantaggi ottenuti dalle aziende clienti di Esker negli anni grazie alle nostre soluzioni AI.



HA **ACCELERATO I TEMPI
DI RISPOSTA** GRAZIE
ALL'AUTOMATIZZAZIONE DELLA
GESTIONE DEGLI ORDINI



MENARINI
HA **DIMEZZATO I TEMPI DI
GESTIONE DEGLI ORDINI**
GRAZIE ALLA SOLUZIONE IN
CLOUD D ESKER



Società Elettrica Sopracenerina

HA **ABBANDONATO LA CARTA E
OTTIMIZZATO I PROCESSI** GRAZIE
ALL'AUTOMATIZZAZIONE DELLE
FATTURE FORNITORI

CONCLUSIONI E CONCETTI ESSENZIALI

Per concludere, vi sono alcuni concetti di base che ogni azienda dovrebbe tener presente prima di valutare l'idea di passare alle soluzioni di automatizzazione basate su AI.

L'AI VALORIZZA I TUOI DATI

Le soluzioni basate su AI si nutrono di dati e, in cambio, rendono disponibili alle imprese i dati necessari per migliorare rapidità, precisione, produttività e analisi predittiva. Anche se i dati in possesso dell'azienda continuano a essere ampiamente sottoutilizzati, le soluzioni aziendali di AI offrono un valore aggiunto enorme a chi ha deciso di adottarle.

L'AI NON È UNA BACCHETTA MAGICA.

Nonostante quanto detto sopra, l'uso delle soluzioni AI non garantisce dei benefici immediati alla tua azienda. L'AI funziona al meglio quando è usata per uno scopo ben specifico, supportata da risorse adeguate e gestita da utenti altamente adattabili, dato che i processi sono sempre destinati a evolversi.

L'AI È UNA TECNOLOGIA COLLABORATIVA. L'AI non è una soluzione a sé stante e non è venduta come tale. Si tratta piuttosto di una funzionalità supplementare che apporta nuovi livelli di intelligenza ai processi di O2C e P2P. Lavorando per lo più in background all'interno della soluzione, l'AI svolge instancabilmente i suoi compiti che, se altrimenti affidati ai membri del tuo team, farebbero perdere loro tempo e produttività.

L'AI È SOSTENIBILE.

Quando un dipendente si licenzia o è assegnato a un altro ruolo in azienda, perdi un grande patrimonio di conoscenze. Con l'AI questo non succede. Tutta la conoscenza e le competenze complesse apprese dalle tecnologie di AI sono memorizzate automaticamente: è una soluzione decisamente più sostenibile.

L'AI NON DEVE FAR PAURA.

Se ti appassiona il lato oscuro e cinico dell'AI, la soluzione migliore è guardare una serie come Black Mirror su Netflix. Nella realtà, le soluzioni di automatizzazione basate sull'AI non sono fatte per regalarti un brivido. È uno strumento che semplifica le attività aziendali e permette ai tuoi clienti di interagire con te con la massima facilità. Semplice, vero?



CONTENUTI DI APPROFONDIMENTO



WHITE PAPER:
PERSONE, PROCESSI E TECNOLOGIE

Un piano d'azione per raggiungere l'eccellenza nel customer service

[SCARICA SUBITO](#)



GUIDEBOOK:
GESTIONE ORDINI FAX, EMAIL ED EDI

Risolvere i problemi della gestione degli ordini di vendita grazie all'Intelligenza Artificiale

[SCARICA SUBITO](#)



WHITE PAPER:
AUTOMATIZZAZIONE DEL P2P

Migliorare le relazioni con i propri fornitori attraverso l'automatizzazione

[SCARICA SUBITO](#)

CHI SIAMO

Ora che sai qualcosa in più sulle soluzioni di AI per le aziende, è il momento di raccontarti qualcosa in più di noi. Esker è un fornitore globale di software per l'automatizzazione dei processi documentali basata sull'AI. Siamo attivi da oltre 30 anni nel campo. Abbiamo più di 500 dipendenti e 11.000 clienti. Ma, sopra ogni altra cosa, comprendiamo le sfide e le opportunità uniche che le imprese di oggi devono affrontare e sappiamo cosa è necessario per rendere ogni interazione O2C e P2P più efficiente, sensata e fruttuosa.

Scopri tutto quel che c'è da sapere su di noi sul nostro sito esker.it. Se i blog ti appassionano, ne abbiamo uno anche noi: blog.esker.it.

Infine, saremmo lieti di rimanere in contatto con te attraverso le nostre pagine social:



