

L'INTERVISTA

# Sandei: “Intelligenza artificiale leva strategica per la ripresa”

Home > Digital Economy

Condividi questo articolo



La ceo di Almaxwave: “L’AI aiuterà a supportare modelli di analisi realmente predittivi, rendendo possibili nuove logiche di pianificazione e indirizzo del business e delle operations”

07 Mag 2020

**Federica Meta**

Giornalista



Credits ©StudioFranceschin

La pandemia da Coronavirus ha messo il turbo alla digitalizzazione di processi e attività, coinvolgendo anche aziende e consumatori finora più resistenti all’innovazione. Consentendo all’economia di restare in piedi. Di come si possa fare

tesoro di questa esperienza anche nel post-emergenza ne parliamo con [Valeria Sandei](#), ceo di [Almawave](#).

### **L'emergenza sanitaria ha portato alla ribalta il digitale, cambiando modello di consumo e di lavoro. Come si può mettere a valore questa trasformazione anche una volta tornati alla normalità?**

La trasformazione verso il digitale è in atto già da diverso tempo e oggi sta subendo una necessaria ed importante accelerazione. L'emergenza sanitaria ha dato una spinta rapidissima a questo processo, modificando all'improvviso le modalità di interazione e collaborazione sociale e lavorativa. Ritengo che i fronti sui quali il digitale possa contribuire significativamente per trarre valore anche nel post-pandemia siano molteplici, vorrei menzionarne due che in questo momento ci vedono particolarmente attivi. Il primo è il ricorso alle tecnologie di [AI](#) come leva per potenziare modelli di lavoro e di collaboration sempre più smart, passando dall'home working di oggi, al vero e proprio smart working. L'AI può infatti essere la leva per rendere le informazioni e gli asset aziendali sempre più fruibili e accessibili in modalità semplificata, ad esempio con semplici interrogazioni testuali o vocali. L'AI aiuterà inoltre sempre di più a supportare modelli di analisi non solo descrittivi ma realmente predittivi, rendendo possibili nuove logiche di pianificazione e indirizzo del business e delle operations.

### **Il secondo fronte quale sarebbe?**

Un secondo grande ambito è quello dell'evoluzione del rapporto con i clienti e con i cittadini. Nei prossimi mesi questo settore vedrà uno slancio sempre maggiore, con la necessità di ridurre l'interazione personale e rendere l'accesso ai servizi da remoto più efficace, semplificato e risolutivo. Il rapporto con amministrazioni pubbliche e aziende dovrà essere sempre più digitalizzato e nello stesso tempo personalizzato. In entrambi i casi citati, le parole chiave dovranno essere agilità, personalizzazione, automazione come leve di flessibilità e qualità.

## **Lo smart working è stato il grande protagonista di questa fase e lo sarà sempre più in futuro. Ci può fare un esempio di tecnologia abilitante?**

Le tecnologie sono in realtà sempre più centrali in ogni ambito. Questo complesso periodo ce ne ha fornito una prova brusca e tangibile. Comunque si configurerà in futuro il lavoro, che sia in teleworking o negli spazi fisici aziendali, quel che è certo è che sarà sempre più multimodale. Perché dunque non renderlo anche più semplice? È oggi possibile usare l'AI per interrogare in linguaggio naturale un sistema, una fonte esterna o prenotare facilmente uno spazio, e ancora verbalizzare testualmente una riunione, sottotitolarla in streaming, ricercare in dati e contenuti testuali, vocali. Tutte cose che oggi ancora vengono svolte in gran parte manualmente, così come fino a ieri la maggior parte di noi operava prevalentemente negli spazi fisici aziendali. È possibile attivare questo ulteriore salto di qualità nel nostro modo di lavorare.

Un'evoluzione sempre più pervasiva: pensiamo ad esempio a chi opera sul campo – il così detto “work on field” – e deve avere le mani libere per agire, ma al contempo ha necessità di consultare risposte immediate o valutazioni predittive o riportare relazioni e rendicontare attività. Oggi può fare tutto interagendo semplicemente con la voce tramite smart devices, con semplici funzioni di command and control e sistemi di information retrieval e process automation intelligenti. Questi nuovi modelli abilitati, portano risultati tangibili importanti di maggiore precisione e standardizzazione nei processi, risparmio di tempo e denaro, efficienza.

## **Nel contesto di trasformazione delineato che ruolo può svolgere un'azienda come Almaxwave?**

Almaxwave ha da sempre come obiettivo strategico lo sviluppo di soluzioni digitali incentrate sulla persona, per offrire servizi efficienti e performanti basati su riconoscimento, analisi e interpretazione del linguaggio naturale scritto e parlato come leva per attivare processi, automazioni, ricerche, analisi. Tutti i servizi, insomma, realmente a portata di utente perché attivabili con il più semplice e potente degli strumenti umani: il linguaggio. Sembrano risultati ancora distanti, ma oggi la tecnologia è pronta e facile da usare, ed è proprio sull'uso della lingua italiana che riteniamo di avere un nostro fiore all'occhiello di primaria importanza per chi si accinga ad affrontare questo tipo di sfida tecnologica. Capire il contenuto e non solo il dato è l'altro punto di eccellenza di Almaxwave. Da

anni investiamo nei nostri laboratori e collaboriamo con primari enti di ricerca per disporre delle più avanzate skill di natural language understanding. Queste si applicano sia alla gestione del dialogo nelle piattaforme “conversazionali” sia all’analisi delle informazioni, un mare sempre più vasto da analizzare, archiviare, catalogare, consultare per estrarne valore.

Grazie ad un uso strategico e innovativo dell’Intelligenza artificiale si possono avere indicazioni davvero utili, analisi in tempo reale e predittive, selezioni rapide di informazioni non strutturate, rese fruibili in maniera durevole ed integrate con i dati. In questo senso l’IA è una leva per offrire servizi sempre più performanti. Tutte le soluzioni menzionate sono orientate a cogliere l’esigenza di dare risposte rapide e personalizzate ai clienti o ai cittadini, a velocizzare il passaggio da una situazione di lavoro da casa a una condizione di smart working strutturato e di valore nel tempo. Le tecnologie di interpretazione del linguaggio naturale, supportate dall’AI offrono a mio parere nuovi modelli di servizio ed engagement multicanale e multilingue che possono davvero fare la differenza tra il mondo di ieri e il mondo di domani.

## **Il bilancio di Almax si è chiuso con numeri molto positivi. Quali sono stati i driver?**

La positività di bilancio 2019 è stata spinta dal combinato disposto di importanti investimenti tecnologici nei nostri laboratori e di una crescente capacità di mercato in settori molto diversi, basata su use cases verticali il cui beneficio di business risulta facilmente tangibile. E se la crescita del fatturato è senz’altro positiva, più importante per me è la crescita del numero di clienti in portafoglio. Nel 2019 il Gruppo Almax, che opera principalmente in Italia e in Brasile, con importanti clienti internazionali, ha avuto la fiducia di 30 nuovi clienti pubblici e privati che credono nelle nostre competenze e soluzioni a supporto della digital transformation. Questo è il dato che più mi incoraggia. L’elemento premiante credo sia stata la capacità di adeguare le soluzioni tecnologiche ai contesti e alle sfide di riferimento, di accompagnare la tecnologia con competenze distintive in grado di personalizzare i modelli di riferimento rispetto ai bisogni specifici e di integrare l’innovazione portata nell’ecosistema presente, spesso complesso, in una chiave di valorizzazione degli investimenti già sostenuti.

## **Quali investimenti sono stati più premianti?**

Da anni Almaxwave investe sulle tecnologie di Automatic Speech Recognition e Natural Language Understanding, capaci di operare in oltre 30 lingue, su scala internazionale, e con una forte distintività sulla lingua italiana, riconosciuta sia in vari contesti a livello tecnico-scientifico, sia dal mercato. La piattaforma proprietaria Iride è il fulcro dell'offerta Almaxwave, non ci siamo mai fermati, continuando ad evolvere sia sul fronte della tecnologia, sia delle applicazioni. Oggi abbiamo 13 moduli nella piattaforma che utilizzano per scopi differenti e complementari – come ad esempio il CRM e gli Speech & Text Analytics – le medesime capacità cognitive, rendendo analisi dei contenuti ed interazioni con i clienti finalmente consistenti e, aggiungerei, “spiegabili”. Non solo AI ma anche multicanalità integrata per rendere realmente fruibili e accessibili i servizi. Non solo tecnologia ma competenze, per trarre valore dalla tecnologia nello specifico contesto d'uso e arrivare al “risultato finale”. E infine non solo i nostri prodotti ma l'ecosistema, cercando di integrare sempre più partner per garantire piena rispondenza ai modelli e alle piattaforme già presenti presso i clienti.

## **Su quali tecnologie avete intenzione di investire prioritariamente nel corso del 2020?**

Sui fronti appena citati continueremo a investire per continuare ad essere a livelli alti di competitività, in un mercato che si muove e rinnova velocemente. Le nostre tecnologie rispondono infatti a un trend di richieste di prodotti di Natural language Interaction e Business Analytics sempre più evoluti basati sul linguaggio naturale, come ad esempio gli speech analytics in real time, ma anche a richieste da parte della Pubblica Amministrazione che vuole sempre più essere in grado di ascoltare la voce del cittadino con l'integrazione di tecnologie Smart. Procederemo su questa stessa linea, per rafforzare sviluppo e competenze nelle tecnologie di comprensione del linguaggio naturale, continuando il percorso di innovazione ed evoluzione anche sulle tecnologie vocali di PerVoice, la società controllata da Almaxwave e partecipata dalla Fondazione Bruno Kessler. Contemporaneamente investiremo sempre di più sullo sviluppo di soluzioni verticali che permettano ai clienti di cogliere benefici di business immediati nel loro contesto e coprano esigenze

funzionali sui principali ambiti operativi nel mondo Customer Operations, HR, Finance in maniera sempre più puntuale.