



# L'IA nel settore dei Servizi IT, Tecnologia e Telecomunicazioni

Restituzione del primo confronto  
tecnico IA  
28 ottobre 2024

# Contesto

Questo documento ha lo scopo di restituire le evidenze ed i contributi emersi durante il «Tavolo di confronto IA» tenutosi in data 28 ottobre 2024.

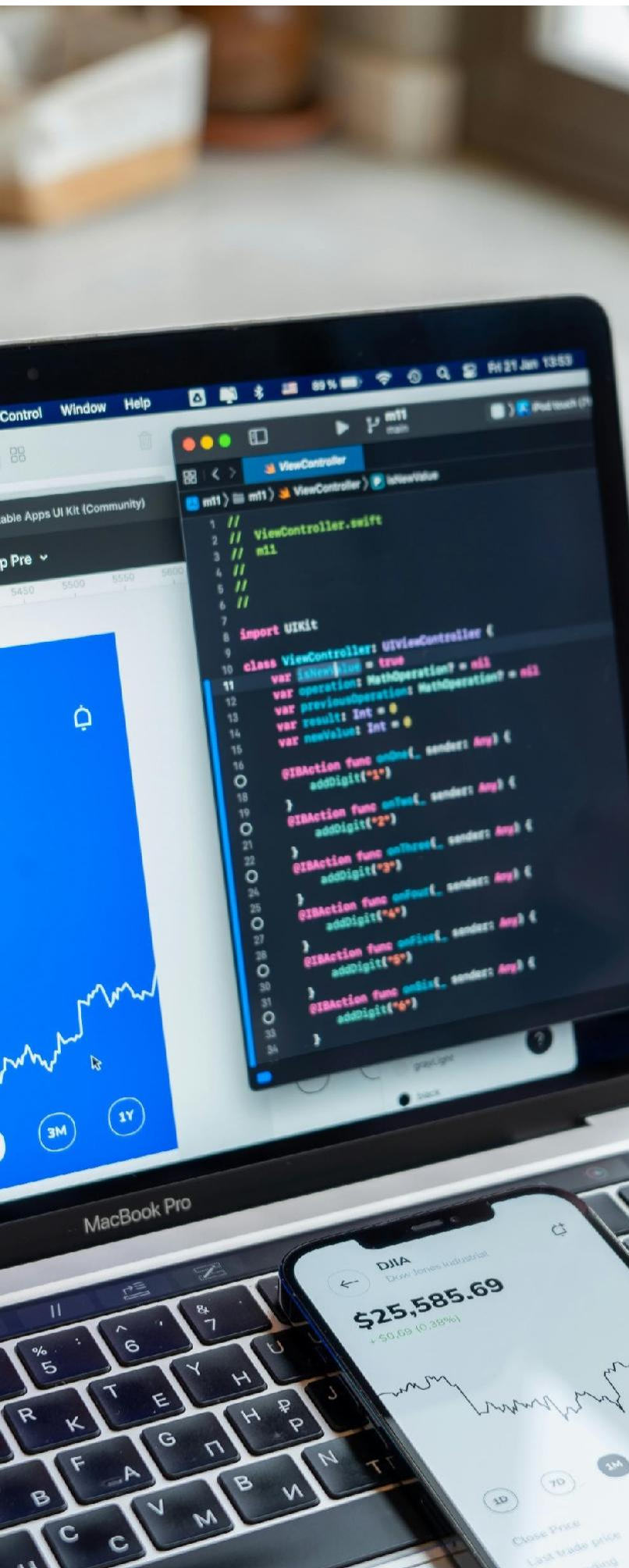
Il tavolo, dedicato al settore Tecnologia, Servizi IT e Telecomunicazioni, ha visto la partecipazione di una prima rappresentanza di aziende tra le più grandi presenti in Regione Lombardia.

I «Tavoli di confronto IA» si inseriscono nell'ambito di LombardIA, un'iniziativa di governance e sviluppo dell'Intelligenza Artificiale sul territorio lombardo, avviata al fine di cogliere tutte le opportunità che l'IA può offrire al tessuto economico e sociale, e allo stesso tempo, affrontare le sfide che questa tecnologia pone.

Durante il tavolo sono state illustrate alcune applicazioni e trend dell'IA in campo Tecnologia, Servizi IT e Telecomunicazioni.

A seguire, sono state condivise le difficoltà che le tecnologie di IA incontrano in ambito Tecnologia, Servizi IT e Telecomunicazioni e le soluzioni prospettate.

Infine, sono stati forniti suggerimenti e proposte per delineare le azioni di intervento e supporto che Regione Lombardia potrebbe offrire per lo sviluppo delle tecnologie derivanti dall'introduzione dell'IA in campo Tecnologia, Servizi IT e Telecomunicazioni.



# Agenda

1. Applicazioni
2. Criticità e possibili soluzioni
3. Azioni per il futuro

# Applicazioni

01-

# Le applicazioni dell'IA in ambito tecnologia, servizi IT e telecomunicazioni

L'adozione dell'Intelligenza Artificiale nel settore dei servizi IT e telecomunicazioni sta aprendo nuove prospettive per migliorare l'efficienza operativa, ottimizzare i processi decisionali e potenziare l'interazione con i clienti. I contributi raccolti durante il tavolo di confronto hanno messo in luce il ruolo strategico dell'IA nell'elaborazione dei dati, nella previsione delle tendenze di consumo e nel supporto alle decisioni aziendali, attraverso l'uso di tecniche avanzate come il machine learning, la computer vision e l'edge computing.

Dai contributi sono emersi diversi ambiti di applicazione dell'IA:

### Previsione del consumo energetico

L'applicazione dell'IA nella previsione del consumo energetico consente di ottimizzare l'efficienza delle infrastrutture IT, riducendo gli sprechi e ottimizzando l'uso delle risorse. L'IA rende questo possibile grazie ad algoritmi di Machine Learning che analizzano i dati storici di consumo. **Questo permette alle aziende di pianificare in modo accurato l'uso dell'energia, migliorando la sostenibilità ambientale e riducendo i costi operativi.**

### Supporto all'interazione multilingua e ai servizi al cittadino

L'applicazione dell'IA generativa facilita l'interazione dei cittadini con i servizi pubblici, offrendo un supporto multilingua che migliora l'accessibilità e la comunicazione. L'IA rende questo possibile attraverso modelli generativi del linguaggio, che forniscono risposte in diverse lingue, rendendo più semplice per i cittadini interagire con amministrazioni pubbliche e accedere ad informazioni e servizi. **Questo approccio si rivela particolarmente utile per iniziative di "smart city" e programmi educativi, rendendo i servizi pubblici più inclusivi e accessibili a una vasta gamma di utenti.**

### Sicurezza sul lavoro tramite Computer Vision

L'applicazione della computer vision per la sicurezza sul lavoro consente di monitorare costantemente gli ambienti produttivi, identificando e prevenendo situazioni di rischio. L'IA rende questo possibile grazie all'analisi delle immagini, rilevando automaticamente eventuali anomalie o pericoli nelle aree di lavoro. **Questo approccio contribuisce a creare un ambiente di lavoro più sicuro, riducendo la probabilità di incidenti e proteggendo la salute dei lavoratori.**

### Automazione dei processi aziendali e generazione di contenuti

L'applicazione della Generative AI nei processi aziendali consente di aumentare la produttività ottimizzando la gestione e l'analisi dei testi, così come l'automazione delle risposte per il customer care. L'IA rende questo possibile utilizzando algoritmi avanzati che automatizzano attività ripetitive, come la lavorazione e l'organizzazione dei contenuti aziendali. **Questo approccio migliora l'efficienza operativa, permettendo un servizio clienti più rapido e preciso, riducendo al contempo il carico di lavoro manuale.**

# Le applicazioni dell'IA in ambito tecnologia, servizi IT e telecomunicazioni

### Edge AI e sovranità dei dati

L'applicazione dell'Edge AI permette di elaborare i dati direttamente nei dispositivi distribuiti, minimizzando la dipendenza da infrastrutture cloud centralizzate e favorendo la sovranità dei dati aziendali. L'IA rende questo possibile attraverso algoritmi che processano le informazioni in locale, migliorando la sicurezza e la privacy dei dati sensibili, come, ad esempio, gli algoritmi per il forecasting e per i modelli predittivi, algoritmi embedding, quali la Predictive Maintenance. **Questo approccio garantisce un controllo più rigoroso sulle informazioni e riduce i rischi legati alla condivisione su cloud.**

# Criticità e possibili soluzioni

02-

# Le criticità nell'adozione dell'IA e possibili soluzioni

Le aziende del settore Tecnologia, Servizi IT e Telecomunicazioni in Lombardia incontrano diverse sfide nell'implementazione dell'intelligenza artificiale (IA), sfide che rallentano il pieno sviluppo di queste tecnologie nella gestione sicura dei dati e nella creazione di infrastrutture scalabili e sostenibili.

I contributi hanno messo in evidenza i temi critici riguardanti l'applicazione dell'IA nel settore e hanno suggerito possibili soluzioni da mettere in atto:

### Collaborazione limitata tra grandi aziende e PMI

La mancanza di reti di **collaborazione e condivisione di competenze** tra grandi aziende e PMI limita le opportunità di innovazione e l'accesso a risorse fondamentali per lo sviluppo tecnologico. Questo divario frena la crescita delle PMI, che non possono beneficiare del **know-how** disponibile nelle grandi imprese.

Una soluzione consiste nell'incentivare la creazione di **network di collaborazione**, favorendo così la condivisione di risorse e competenze e rendendo l'ecosistema IA più resiliente.

### Scarsa qualità del dato e assenza di standard di certificazione

La qualità e la **certificazione dei dati** utilizzati negli algoritmi IA rappresentano una sfida essenziale per le aziende. **Dati non certificati** o di scarsa qualità possono introdurre errori negli algoritmi, che risultano particolarmente critici se le soluzioni vengono commercializzate verso terzi. Questa mancanza di standard aumenta il rischio operativo e può compromettere la fiducia nelle applicazioni IA.

Una possibile soluzione consiste nello sviluppo di **standard certificativi e protocolli di gestione dei dati**, che garantiscano l'affidabilità del dato e migliorino la trasparenza dei processi decisionali, aumentando così la sicurezza e la fiducia nelle tecnologie IA.

### Sovranità e sicurezza dei dati

La dipendenza dalle **infrastrutture cloud centralizzate** espone i dati aziendali a potenziali **rischi di sicurezza** e solleva dubbi sulla **sovranità dei dati**, specialmente per le PMI che non dispongono delle risorse per creare soluzioni autonome. Questa dipendenza dai provider esterni può ridurre il controllo delle aziende sui propri dati e aumentare le vulnerabilità. Per affrontare questa criticità, si propone l'adozione di **soluzioni di Edge Computing**, che permettano il trattamento e l'elaborazione dei dati direttamente nei dispositivi locali, preservando così la sovranità dei dati e garantendo un maggiore controllo sulla sicurezza delle informazioni.



# Le criticità nell'adozione dell'IA e possibili soluzioni

### Formazione e competenze

La carenza di competenze specifiche nell'ambito dell'intelligenza artificiale rappresenta una **sfida critica**, soprattutto per le piccole e medie imprese, che spesso non riescono a reperire o trattenere **professionisti qualificati**. La mancanza di competenze specialistiche limita la capacità delle aziende di implementare soluzioni IA efficaci. Tra le soluzioni suggerite vi è l'introduzione di **programmi di formazione mirati** e la promozione di collaborazioni con università e centri di ricerca, per aumentare l'offerta di figure professionali competenti nel settore IA, favorendo così una crescita delle competenze.

### Complessità normativa

La conformità alle normative, come l'**AI Act**, e la gestione della **privacy** rappresentano sfide rilevanti, specialmente per le PMI che non hanno accesso a risorse legali specializzate. Il **panorama normativo complesso** può rendere difficoltosa l'adozione delle tecnologie IA, creando incertezze operative.

Tra le soluzioni auspiccate si citano la creazione di **linee guida operative**, l'istituzione di un **supporto normativo** per agevolare l'adozione dell'IA all'interno dei processi.

# Azioni per il futuro

03-

# Favorire lo sviluppo dell'IA sul territorio

Attraverso il confronto con le aziende del settore Tecnologia, Servizi IT e Telecomunicazioni, sono emersi i punti chiave di intervento per agevolare lo sviluppo dell'intelligenza artificiale (IA) sul territorio e superare le attuali barriere nel settore al fine di creare Valore Pubblico per il territorio e i cittadini.

Tra gli interventi attuabili e attivamente implementabili in ambito regionale si propongono:

### 01

#### Creazione di una rete tra grandi aziende e PMI

Lo sviluppo di un **network collaborativo** tra grandi aziende e PMI potrebbe promuovere l'innovazione e facilitare la condivisione di competenze e risorse. Regione Lombardia potrebbe supportare questa iniziativa incentivando la **creazione di piattaforme collaborative** che permettano alle PMI di beneficiare dell'esperienza e dei dati delle grandi imprese. Questo sistema potrebbe operare come un ecosistema di **open innovation**, favorendo lo scambio di conoscenze e creando opportunità di crescita per le aziende più piccole.

### 02

#### Supporto alla formazione e alle competenze specializzate

La carenza di competenze specializzate nel settore dell'IA può essere affrontata tramite **programmi formativi specifici** e collaborazioni con università e centri di ricerca. Regione Lombardia potrebbe promuovere l'attivazione di **corsi professionali e tecnici**, ITS academy e le collaborazioni tra Università e imprese, con focus su intelligenza artificiale, data science e cybersecurity. Questo investimento aiuterebbe a colmare il divario di competenze, assicurando alle aziende personale qualificato.

### 03

#### Supporto normativo

La crescente adozione di tecnologie di intelligenza artificiale solleva preoccupazioni in merito alla **privacy** e alla **sicurezza dei dati**, soprattutto per le PMI che collaborano con le grandi imprese, che spesso non dispongono di risorse legali specializzate per affrontare queste sfide. La definizione di **linee guida operative** per la regolamentazione dell'IA, con un focus particolare su privacy e cybersecurity, potrebbe semplificare l'integrazione di queste tecnologie, fornendo alle aziende indicazioni pratiche per garantire il rispetto delle normative vigenti.

### 04

#### Promozione dell'Edge Computing per la sovranità dei dati

Per ridurre i rischi legati alla dipendenza dai cloud centralizzati, un futuro possibile scenario include l'implementazione di tecnologie **Edge AI** che permettano l'elaborazione dei dati direttamente nei dispositivi aziendali. Questo approccio offre un maggiore **controllo sulla sicurezza** e sulla **sovranità dei dati**, aumentando la fiducia delle aziende nell'adozione dell'IA. Regione Lombardia potrebbe valutare questo tipo di strumento all'interno di Linee Guida.

# Favorire lo sviluppo dell'IA sul territorio

### 05

#### Sperimentazione e supporto a modelli di Living Lab per le Smart City

La creazione di **Living Labs** o aree di sperimentazione per le città interessate all'adozione dell'IA consentirebbe di sviluppare soluzioni urbane innovative, con il coinvolgimento diretto dei cittadini e delle istituzioni. Questo approccio permetterebbe alle città di **testare e ottimizzare nuove tecnologie IA**, favorendo uno sviluppo urbano più inclusivo e sostenibile. Regione Lombardia potrebbe promuovere queste collaborazioni attraverso iniziative dedicate.



Iniziativa coordinata da:

**Regione Lombardia**  
Direzione Generale Università, Ricerca, Innovazione

**ARIA S.p.A**

