

AI Agents per il knowledge sharing

redazioneCMI 6 Febbraio 2025 43



Gli **AI agents** rappresentano l'evoluzione naturale dell'automazione dei processi aziendali, grazie alla loro capacità di operare in modo autonomo, simile a quello dei dipendenti umani. Questo trend sta trasformando la gestione delle operazioni quotidiane nelle aziende, aumentando l'efficienza e riducendo i costi operativi attraverso l'automazione intelligente. Le startup più innovative si stanno concentrando su questo

settore, creando agenti che automatizzano interi flussi di lavoro, come l'assistenza clienti, il reclutamento e le vendite, senza richiedere competenze tecniche specifiche.

Secondo **Capgemini**, l'82% delle aziende prevede di introdurre agenti conversazionali nei prossimi tre anni per automatizzare la generazione di codice, report e contenuti di marketing. **Gartner** stima che entro il 2028, il 15% delle decisioni operative quotidiane sarà preso autonomamente da AI agents, con impatti tangibili soprattutto nei settori della finanza, dell'assistenza clienti, delle risorse umane e dei servizi IT. **Andreessen Horowitz** prevede che il 2025 sarà l'anno dei "copiloti" nell'ambito AI, con il 15% delle attività negli Stati Uniti significativamente accelerate dai modelli di linguaggio di grandi dimensioni (LLM). Si prevede anche la diffusione di modelli multimodali (testo, audio, video, immagini) che sostituiranno quasi completamente i modelli basati solo su testo e l'emergere di modelli più piccoli e specializzati (Small Language Models, o SLMs), considerati più efficienti e meno costosi.

AI Agents, una risorsa per il settore assicurativo

Uno dei settori aziendali che maggiormente potrà trarre beneficio dall'implementazione di questi sistemi è quello assicurativo. In ambito assicurativo distinguiamo sostanzialmente, oltre alla **Compagnie assicurative** vere e proprie, **tre tipologie di aziende**: monomandatari, che vendono cioè esclusivamente polizze e prodotti di un unico marchio, plurimandatari e broker. Soprattutto per la seconda categoria i vantaggi dell'applicazione degli AI agents è evidente. Queste aziende infatti, e in particolare le loro reti di vendita, propongono alla clientela **contratti complessi** e hanno bisogno di avere a disposizione informazioni aggiornate sia sui contratti a base documentale, che sui processi e sulle strategie di vendita. In particolare queste ultime sono quasi sempre contenute e conservate nella conoscenza informale in possesso ai dipendenti e agli agenti stessi. È evidente che se non "catturate" e formalizzate queste conoscenze preziose rischiano di essere perse dalla

REGISTRATI A CMI

COSA OTTERRAI:

- Newsletter e editoriali
- Paper, poster, infografiche, ricerche
- Incontri Q&A live e on demand
- La Library con 1.000 risposte
- L'Indice delle Tecnologie

REGISTRATI

knowledge base aziendale, anche solo per fisiologiche ragioni di turn over. **AI agents come Sybil**, proposto da Syllotips, attraverso l'approccio human in the loop che consente la verifica puntuale delle informazioni "date in pasto" all'AI, costituisce il nesso fra gli uffici a supporto e la rete di vendita stessa, formalizzando conoscenze complesse e rendendole sempre disponibili alla rete di agenti.

Un'altra promettente applicazione degli AI agents in questo settore è quella della **comparazione fra offerte** assicurative di diverse agenzie. Comparando prodotti diversi, l'AI agent aiuta la rete vendita a isolare caratteristiche e peculiarità del singolo prodotto e, al tempo stesso, supporta la rete di vendita nella costruzione di una narrazione utile alla vendita del prodotto più in linea con la strategia commerciale dell'agenzia stessa, oppure di articolare un'offerta maggiormente rispondente alle esigenze del cliente.

Leonardo Assicurazioni e il progetto LeoScienza

Il progetto LeoScienza di **Leonardo Assicurazioni** nasce con l'obiettivo di trasformare e valorizzare il patrimonio di competenze aziendali, rendendolo facilmente accessibile a tutti i collaboratori. L'azienda, attiva nella consulenza e intermediazione assicurativa, conta oltre 400 professionisti e ha riconosciuto l'importanza di superare le barriere informative tra uffici e funzioni diverse, per creare un ambiente di lavoro più integrato e collaborativo. Il cuore del progetto è l'implementazione di Sybil, un AI agent multilingua basato su intelligenza artificiale sviluppato dalla startup innovativa Syllotips. Sybil è stato progettato per **rispondere alle domande dei dipendenti** utilizzando un linguaggio naturale, facilitando l'accesso a una vasta gamma di informazioni aziendali. Il sistema è alimentato con la documentazione interna dell'azienda e verificato e convalidato costantemente dall'approccio human in the loop. Grazie a un sistema intelligente alimentato da modelli di linguaggio avanzati, Syllotips fornisce risposte accurate e tempestive, indirizzando i dipendenti ai contenuti e alle soluzioni più pertinenti. Le risposte generate sono arricchite da **riferimenti diretti ai documenti originali** caricati dagli esperti aziendali e al sapere tacito degli esperti, acquisito dal sistema durante le interazioni nei ticket di supporto.

Oltre alla gestione della documentazione, LeoScienza mira anche a raccogliere e **organizzare il sapere tacito**, ossia quelle conoscenze non formalizzate che risiedono nell'esperienza dei singoli collaboratori. Questo consente di ridurre il rischio di perdita di know-how in caso di turnover del personale e di promuovere una cultura aziendale della condivisione della conoscenza. Se un dipendente ha una domanda, Sybil verifica se esiste già una risposta. In caso contrario, propone di aprire un ticket, che viene creato e inoltrato all'esperto più adatto per una risposta su Microsoft Teams. La soluzione viene salvata, così l'AI agent potrà generarla automaticamente in futuro per richieste simili.

Il progetto ha portato a un significativo **aumento dell'efficienza operativa**, poiché Sybil si integra perfettamente con gli strumenti aziendali, come Microsoft Teams. In questo modo, le operazioni quotidiane vengono semplificate e la gestione della conoscenza diventa un processo fluido, che non impone interruzioni nel flusso di lavoro. I dipendenti possono ora trovare rapidamente le informazioni di cui hanno bisogno, senza dover ricorrere a lunghe ricerche manuali o consultazioni tra colleghi. Questo ha ridotto i tempi di risposta ai clienti e migliorato la qualità del servizio offerto. Inoltre, l'integrazione di Sybil ha permesso di ottimizzare i processi interni, liberando risorse che possono essere dedicate ad attività a maggior valore aggiunto.