

Un acceleratore di valore che offre risultati misurabili

Abstract porta vent'anni di esperienza sul campo in una nuova stagione: dal customer engagement al "Negozio del Futuro", e le applicazioni per la sanità digitale, trasformando entusiasmo e sperimentazioni in risultati misurabili

a cura di Silvia Ronchi e Stefano Reggiani, co-Ceo di Abstract

Negli ultimi due anni l'intelligenza artificiale è uscita dai laboratori per entrare stabilmente nelle agende dei consigli di amministrazione. Generative AI e agentic AI stanno cambiando il modo in cui le imprese prendono decisioni, progettano processi e interagiscono con clienti e stakeholder. Ma, come spesso accade con le grandi ondate tecnologiche, il rischio è che l'entusiasmo superi la capacità di trasformare l'innovazione in valore concreto.

In Abstract osserviamo questo fenomeno da una prospettiva particolare. L'AI non è una novità improvvisa, ma una competenza in continua evoluzione, un percorso radicato da oltre 20 anni. Le prime sperimentazioni sono nate lavorando su grandi volumi di dati, automazione documentale e contesti multilingua complessi, molto prima che l'intelligenza artificiale diventasse un tema mainstream. È stato un percorso fatto di progetti reali, non di esercizi teorici: ogni evoluzione tecnologica è sempre stata guidata da un obiettivo chiaro, migliorare processi concreti e generare impatti misurabili. Oggi la AI generativa e agentic rappresenta un ulteriore punto di svolta. Non parliamo solo di sistemi capaci di produrre testi o analisi, ma di veri e propri agenti intelligenti in grado di supportare – e in alcuni casi orchestrare – attività complesse all'interno dei processi aziendali. È qui che l'esperienza fa la differenza: senza una profonda conoscenza delle dinamiche operative, l'AI rischia di rimanere una promessa affascinante ma inefficace.

Il nostro approccio resta pragmatico. Lavoriamo in team interdisciplinari in cui data scientist, architetti IT, sviluppatori e specialisti di processo collaborano fin dalle prime fasi. Questo ci consente di trasformare un'idea in un prototipo funzionante e scalabile, spesso in poche settimane. È lo stesso principio che applichiamo oggi nei progetti di AI applicata al Crm, dove strumenti di generative AI, sentiment analysis, clustering e modelli predittivi supportano le persone nelle attività di vendita e relazione, rendendo l'interazione più proattiva e personalizzata. Un ambito particolarmente rilevante è quello healthcare, dove stiamo sviluppando un nuovo portfolio di soluzioni basate su AI applicata ai processi clinici e diagnostici. Dalla tracciabilità degli strumenti in sala operatoria ai cruscotti di performance sanitaria per aziende ospedaliere ed enti regionali, l'o-

biiettivo è sempre lo stesso: mettere l'intelligenza artificiale al servizio degli operatori, in modo efficace e conforme alle normative. La stessa logica guida piattaforme come Abstrid, pensata per il retail omnicanale del futuro, o Lucy 4cloud, che trasforma processi complessi e grandi volumi di informazioni in dati strutturati e immediatamente utilizzabili.

In tutti i casi, l'AI non è mai fine a sé stessa, ma un acceleratore di valore. Nel tempo, tutti arriveranno ad adottare le stesse tecnologie; il vero vantaggio competitivo sta nell'arrivarci prima. Nell'intelligenza artificiale non conta solo la tecnologia, ma la capacità di evolvere continuamente ed essere up to speed nel momento giusto.

La vera sfida, oggi, non è adottare l'AI, ma integrarla in modo responsabile e sistemico nei processi aziendali. Le imprese che sapranno farlo, con visione e capacità di execution, trasformeranno l'intelligenza artificiale da tecnologia emergente a leva strutturale di competitività. È su questo terreno che Abstract accompagna le grandi organizzazioni nei loro percorsi di trasformazione.



SILVIA RONCHI



STEFANO REGGIANI