[**INTERVISTA CASO STUDIO 2** 2](#_Toc203205117)

[**Contesto e Caso studio** 2](#_Toc203205118)

[**Adozione e integrazione** 3](#_Toc203205119)

[**Impatti e metriche** 4](#_Toc203205120)

[**Gestione della conoscenza** 7](#_Toc203205121)

# **INTERVISTA CASO STUDIO 2**

GenAI per il miglioramento della customer experience post-vendita

## **Contesto e Caso studio**

1. Qual è il processo specifico della supply chain in cui avete adottato o testato una soluzione di GenAI? - Qual era l’esigenza operativa o il problema principale che ha portato a esplorare l’uso della GenAI in questo contesto?

La soluzione di Intelligenza Artificiale Generativa è stata adottata in un processo interno alla società di consulenza, specificamente nell’ambito dei servizi di supporto post-vendita legati alla gestione dei ticket di help desk per i clienti. L’esigenza operativa che ha motivato l’introduzione della GenAI era legata alla necessità di garantire una comunicazione efficace, coerente e professionale nei numerosi scambi che si verificano quotidianamente tra operatori e clienti, considerato che l’help desk rappresenta uno dei principali punti di contatto e, di conseguenza, uno degli elementi più visibili dell’immagine aziendale.

La complessità del processo deriva dai volumi molto elevati: si gestiscono oltre 100.000 ticket all’anno, rendendo impraticabile un controllo manuale della qualità delle risposte fornite. Per affrontare questa criticità, è stato implementato un sistema basato su GenAI che analizza ogni risposta, assegnando un punteggio qualitativo al singolo ticket. L’obiettivo non è valutare la tempestività, variabile in funzione dell’urgenza e della complessità del problema, bensì la qualità formale e comunicativa della risposta. Vengono presi in considerazione aspetti come la coerenza linguistica (ad esempio, se la domanda è in inglese, anche la risposta deve esserlo), il tono del messaggio (incluso l’uso appropriato di saluti iniziali e l’evitamento di forme verbali poco incisive come il condizionale), e la completezza della risposta riepilogativa.

Il sistema si concentra in particolare su due elementi centrali: da un lato, il contenuto iniziale del ticket, che rappresenta la manifestazione del bisogno da parte del cliente; dall’altro, la risposta finale, la cui funzione è fornire una sintesi chiara e strutturata delle azioni intraprese e dell’esito del processo di supporto. Oltre all’attività di valutazione automatizzata della qualità comunicativa delle risposte, è stata integrata una funzionalità di supporto proattivo destinata agli operatori. Questa componente consente agli addetti di sottoporre la propria risposta alla GenAI prima dell’invio, ricevendo in tempo reale suggerimenti migliorativi sia in termini di contenuto sia di forma linguistica. Tale interazione favorisce una redazione più accurata e professionale del messaggio, contribuendo a elevare il livello complessivo del servizio erogato.

La soluzione è entrata in produzione a gennaio e, secondo quanto emerso dall’intervista, ha già prodotto risultati positivi. Oltre a un miglioramento percepito della qualità delle interazioni, è stata osservata una maggiore attenzione da parte degli operatori nella stesura delle risposte, favorita proprio dal dialogo continuo con lo strumento di supporto generativo.

## **Adozione e integrazione**

Il percorso di adozione della GenAI all’interno dell’organizzazione si è sviluppato attraverso una modalità ibrida, che ha combinato elementi strutturati con un approccio inizialmente sperimentale. L’iniziativa ha preso forma in un contesto aziendale caratterizzato dalla presenza di un tavolo interno permanente dedicato all’innovazione, che riunisce regolarmente, con cadenza mensile, diverse funzioni aziendali per discutere criticità operative e opportunità tecnologiche. È proprio in questo ambito che è emersa l’idea di applicare soluzioni di Intelligenza Artificiale Generativa alla gestione dei ticket di help desk, a fronte della rilevanza strategica attribuita dalla direzione alla trasformazione digitale.

Nel corso dell’ultimo anno, la struttura deputata all’innovazione ha visto rafforzarsi il proprio ruolo, anche grazie a un investimento esplicito e convinto da parte del top management in ambito GenAI. Tuttavia, nonostante l’intento di carattere strategico, la fase iniziale del progetto si è sviluppata in maniera piuttosto pragmatica: non è stato previsto un programma formativo formale, e l’avvio delle attività è stato affidato a figure interne già in possesso di competenze di base, le quali hanno autonomamente raccolto documentazione e risorse disponibili, avviando sperimentazioni dirette.

Il progetto relativo al supporto help desk rappresenta, tra quelli promossi all’interno del tavolo dell’innovazione, il caso più avanzato in termini di implementazione e risultati ottenuti. Altri progetti, basati sia su GenAI sia su modelli di intelligenza artificiale tradizionale, sono tuttora in fase di test o di definizione. Secondo quanto emerso dall’intervista, una delle differenze più significative rilevate nel confronto tra le due tecnologie riguarda la maggiore rapidità con cui le soluzioni GenAI riescono a produrre risultati tangibili, rispetto agli approcci basati su machine learning classico, che risultano generalmente più onerosi in termini di sviluppo e integrazione.

Alla luce degli esiti positivi emersi dalle prime applicazioni, inizialmente trattate in ottica sperimentale, il progetto è stato progressivamente strutturato fino a diventare una componente operativa stabile. L’applicazione oggi è pienamente funzionante, integrata nei sistemi aziendali, e rappresenta a tutti gli effetti un primo esempio concreto di utilizzo della GenAI nei processi interni dell’organizzazione.

1. Avete avuto la possibilità di testare GenAI su processi limitati prima di estenderla?

In fase iniziale, l’introduzione della soluzione GenAI è stata preceduta da una fase di sperimentazione circoscritta, condotta su un sottoinsieme selezionato di processi. In particolare, è stata scelta una tipologia specifica di ticket considerata rappresentativa e ricorrente: le richieste inviate dagli utenti tramite posta elettronica. Sono state invece escluse dalla fase di test le segnalazioni generate automaticamente dai sistemi di monitoraggio interni, che avviano processi di intervento e controllo manuale in caso di anomalie. Questa scelta ha consentito di focalizzare l’analisi su casistiche tipiche e più omogenee, in linea con l’obiettivo di valutare la capacità della GenAI di interpretare e valutare risposte fornite dagli operatori in un contesto comunicativo standardizzato.

Il processo di test ha previsto una doppia valutazione: i responsabili hanno identificato un campione di ticket rappresentativi di diverse situazioni operative e li hanno sottoposti sia a una valutazione umana, sia a una valutazione automatizzata tramite la piattaforma di GenAI. Il confronto tra i due metodi ha mostrato un’elevata coerenza nei risultati, con uno scarto medio di circa un punto su una scala valutativa da uno a dieci. È stato tuttavia osservato che il sistema generativo tende a essere più rigoroso rispetto ai valutatori umani, evidenziando con maggiore severità eventuali carenze nelle risposte fornite.

Nonostante questa maggiore “intransigenza” da parte dell’algoritmo, la differenza tra le due valutazioni è risultata contenuta, confermando la solidità dello strumento e la sua idoneità a essere esteso progressivamente all’intero insieme di ticket. Questo primo confronto ha quindi rappresentato una fase pilota cruciale, che ha permesso di validare l’affidabilità del sistema e ha posto le basi per la sua successiva adozione su scala più ampia.

1. Quanto è stato complesso integrare la GenAI nei sistemi e nei flussi esistenti? Quali ostacoli tecnologici o culturali avete incontrato e come li avete gestiti?

L’integrazione della soluzione basata su GenAI nei sistemi e nei flussi informativi esistenti è risultata, in questo caso, relativamente agevole dal punto di vista tecnico. La disponibilità del database contenente lo storico dei ticket, pur appartenente a un’applicazione esterna, ha rappresentato un fattore abilitante fondamentale. L’accesso diretto al database, reso possibile dalla collaborazione con il fornitore della piattaforma originaria, ha consentito al team di progetto di realizzare un collegamento diretto per l’estrazione dei dati, evitando la necessità di intervenire direttamente sull’applicazione preesistente.

A partire da tale base, è stato sviluppato un applicativo indipendente per l’analisi automatizzata dei ticket, utilizzando competenze interne in ambito Python. Alcuni membri del team possedevano già competenze tecniche adeguate, mentre altri hanno acquisito le conoscenze necessarie in itinere, contribuendo in modo diretto alla progettazione e allo sviluppo della soluzione. I risultati generati dal nuovo sistema vengono successivamente riversati in una tabella dedicata all’interno del database originario, garantendo così la continuità informativa e l’integrazione con l’ecosistema applicativo esistente.

Dal punto di vista organizzativo e culturale, non sono emerse particolari resistenze all’introduzione della tecnologia. L’adozione della soluzione è stata infatti richiesta direttamente dal responsabile dei servizi di help desk, che ha presentato l’iniziativa in sede di tavolo interno per l’innovazione. La partecipazione attiva degli operatori al processo di sperimentazione ha ulteriormente agevolato l’accettazione del nuovo strumento. Alcuni membri del team help desk sono stati direttamente coinvolti nella progettazione della soluzione, favorendo così un senso di ownership e contribuendo a evitare eventuali percezioni di controllo o valutazione invasiva.

Nel complesso, la combinazione di un contesto organizzativo favorevole, una governance aperta all’innovazione e una struttura tecnica compatibile ha reso possibile un’implementazione fluida, riducendo al minimo sia le barriere tecnologiche sia quelle culturali.

## **Impatti e metriche**

1. Come avete misurato l’impatto della GenAI? Quali KPI o risultati sono stati decisivi per ottenere il consenso degli stakeholder?

La misurazione dell’impatto generato dall’introduzione della GenAI è stata condotta attraverso un’attenta attività di confronto tra i punteggi assegnati manualmente dai responsabili di funzione e quelli generati dal sistema. L’analisi ha evidenziato una coerenza significativa tra le due modalità di valutazione, con una differenza media di circa un punto su una scala da 1 a 10, a conferma della solidità del modello di valutazione automatica.

Tra gli indicatori chiave di performance (KPI) monitorati, uno dei più significativi è stato il miglioramento progressivo del punteggio medio assegnato alle risposte fornite dagli operatori. Dall’introduzione dello strumento, avvenuta nel mese di gennaio, il valore medio è passato da poco sotto il sette a oltre sette e mezzo, con una tendenza positiva tuttora in corso. Tale risultato è attribuibile sia all’efficacia dello strumento di generazione automatica delle risposte, che consente di formulare messaggi più completi e adeguati, sia a un incremento dell’attenzione prestata dagli operatori, probabilmente indotto dalla consapevolezza che la qualità delle risposte viene costantemente monitorata.

Un ulteriore KPI rilevante è rappresentato dall’efficienza operativa. La valutazione manuale di oltre 100.000 ticket all’anno sarebbe infatti impraticabile per via dell’enorme impiego di risorse richieste. L’automazione del processo ha pertanto consentito un risparmio significativo in termini di tempo e costi operativi, riducendo al contempo la dipendenza dal lavoro umano per compiti a basso valore aggiunto.

Va tuttavia segnalata la presenza di una dipendenza tecnologica dal fornitore esterno della tecnologia GenAI, che comporta costi ricorrenti legati all’elaborazione dei dati e alla generazione dei contenuti. Attualmente, è in corso un’analisi più approfondita per isolare e quantificare con precisione il contributo diretto dello strumento GenAI all’incremento delle performance, in modo da valutare in termini più sistematici il ritorno dell’investimento (ROI) e consolidarne la legittimazione presso gli stakeholder interni.

1. Come sono stati comunicati e condivisi internamente i benefici ottenuti dall’introduzione della GenAI?

La comunicazione interna dei benefici legati all’introduzione della GenAI è avvenuta attraverso una combinazione di strumenti formali e informali. In una prima fase, l’avvio del progetto è stato annunciato tramite i canali di comunicazione interna dell’azienda, inclusi i social media aziendali, con l’obiettivo di sensibilizzare l’organizzazione rispetto al valore dell’iniziativa.

Parallelamente, la condivisione dei progressi e dei risultati ottenuti è stata costantemente integrata nell’ambito delle riunioni periodiche dei gruppi di lavoro interni, che rappresentano il principale spazio di confronto sulle tematiche legate all’innovazione. Il gruppo che ha sviluppato la soluzione basata su GenAI ha continuato a presentare aggiornamenti sull’evoluzione dell’applicazione, inclusi i miglioramenti progressivi, le modifiche funzionali implementate e le richieste di nuove funzionalità da parte degli utenti.

È previsto inoltre un momento di sintesi e condivisione strutturata in occasione dell’incontro annuale dei tavoli di innovazione, durante il quale saranno comunicati in modo sistematico i risultati raggiunti, sia in termini di performance che di impatto organizzativo. Questo approccio ha favorito un progressivo coinvolgimento della comunità interna e ha contribuito a consolidare la percezione del valore aggiunto offerto dalla GenAI nei processi di supporto al cliente.

1. Cosa ha reso unica questa implementazione?

L’implementazione risulta particolarmente distintiva per la natura stessa dell’applicazione sviluppata, che si concentra sulla valutazione automatizzata delle risposte fornite dal service desk ai clienti. A differenza di molte iniziative basate su GenAI focalizzate sulla generazione di contenuti o sull’automazione operativa, in questo caso l’Intelligenza Artificiale Generativa è stata impiegata come strumento di controllo qualitativo e miglioramento continuo del servizio. Questo tipo di utilizzo, ancora poco diffuso nel panorama aziendale, ha permesso non solo di analizzare in modo sistematico e scalabile la qualità delle interazioni tra operatori e clienti, ma anche di offrire agli stessi operatori un supporto attivo per affinare le proprie risposte prima dell’invio. Tale approccio ha rappresentato un'innovazione significativa sia sul piano tecnologico che su quello culturale, introducendo un nuovo paradigma nella gestione del knowledge service basato sull’apprendimento continuo e sul miglioramento guidato dall’intelligenza artificiale.

1. Ritenete che la soluzione GenAI adottata sia difficilmente replicabile da competitor? In cosa consiste la sua inimitabilità?

La soluzione GenAI adottata, pur basandosi su tecnologie accessibili e algoritmi relativamente semplici, presenta elementi di unicità e vantaggi competitivi difficilmente replicabili senza una conoscenza approfondita del contesto applicativo. Dal punto di vista tecnico, si tratta di un sistema fondato principalmente su tecniche di prompting avanzato, che in sé non costituiscono una barriera tecnologica rilevante. Tuttavia, ciò che rende la soluzione meno facilmente imitabile è l’expertise interna maturata nel tempo sui processi specifici del service desk, nonché la comprensione dettagliata delle esigenze operative e delle criticità tipiche del servizio clienti. La forza distintiva risiede infatti nella capacità del team di adattare e ottimizzare l’impiego della GenAI in funzione delle reali necessità del business, formulando prompt precisi, mirati e ad alto valore aggiunto.

Inoltre, anche se la struttura dell’applicazione non è basata su algoritmi particolarmente complessi, essa è interamente sviluppata internamente e mantenuta in repository aziendali private, il che ne limita l’accessibilità esterna. A ciò si aggiunge il fatto che il valore strategico del progetto non risiede tanto nel codice sorgente, quanto nella capacità di integrare efficacemente competenze tecniche e conoscenze di dominio. In altre parole, la replicabilità tecnica della soluzione non implica automaticamente la replicabilità dei risultati, poiché il vantaggio competitivo è ancorato alla padronanza dei processi, alla personalizzazione dell’output e alla capacità di valorizzare le potenzialità della GenAI in modo aderente al contesto operativo.

1. Avete adottato misure specifiche per proteggere le conoscenze, i dati o i modelli sviluppati con la GenAI?

Per garantire la protezione delle conoscenze, dei dati e dei modelli utilizzati nella soluzione GenAI, sono state adottate diverse misure di sicurezza e controllo degli accessi. La piattaforma è configurata come un servizio interno, riservato esclusivamente a un numero ristretto di utenti all'interno dell’organizzazione, che possono accedervi solo tramite credenziali aziendali e meccanismi di profilazione. Tutte le informazioni elaborate e gestite rimangono all’interno dei sistemi aziendali, con l’unica eccezione rappresentata dalle chiamate effettuate verso il modello di Intelligenza Artificiale, che al momento si appoggia a un fornitore esterno (OpenAI). Tuttavia, queste interazioni avvengono senza il trasferimento di dati residenti o sensibili, in quanto le richieste inviate non includono contenuti permanenti né informazioni identificabili.

L’organizzazione sta inoltre valutando l’opportunità di internalizzare completamente l’infrastruttura, allo scopo di gestire localmente anche l’elaborazione dei modelli e aumentare ulteriormente il livello di sicurezza, autonomia e controllo. Questo percorso è già in fase di esplorazione, con l’obiettivo di minimizzare la dipendenza da provider esterni e garantire una governance pienamente conforme ai criteri di riservatezza e protezione dei dati aziendali.

1. Secondo voi, la GenAI si inserisce nella logica dei sistemi gestionali tradizionali (ERP, WMS) oppure presenta caratteristiche che la rendono diversa e richiede approcci nuovi?

Secondo quanto emerso dall’intervista, l’adozione della GenAI viene attualmente concepita, almeno in una fase iniziale, come un’estensione funzionale dei sistemi gestionali esistenti, con l’obiettivo di semplificare, velocizzare e rendere più accessibili alcuni processi già consolidati. La logica sottostante non è necessariamente quella di sostituire gli strumenti tradizionali come ERP o WMS, ma piuttosto di integrarli in modo intelligente, colmando lacune operative o automatizzando attività a basso valore aggiunto che richiederebbero altrimenti un impiego intensivo di risorse umane.

Nel caso specifico analizzato, la GenAI è stata utilizzata per abilitare valutazioni sistematiche e standardizzate su volumi molto elevati di dati (es. ticket di help desk), un’attività che sarebbe stata troppo onerosa da svolgere manualmente con continuità. In altre situazioni, riferite ad altri clienti, la stessa tecnologia è oggetto di sperimentazione per semplificare ulteriori funzioni di supporto, confermando il suo potenziale come tecnologia trasversale capace di affiancarsi ai sistemi tradizionali, ma con modalità di interazione e logiche di progettazione che richiedono un approccio diverso, più agile, iterativo e adattivo.

## **Gestione della conoscenza**

1. La conoscenza generata con GenAI è stata combinata con dati strutturati o documentazione esistente per ottenere analisi più chiare e comprensibili?

Nel caso specifico analizzato, la conoscenza generata tramite GenAI non è stata integrata con basi dati strutturate o documentazione preesistente. L'applicazione è stata progettata per operare autonomamente, focalizzandosi sull’analisi del contenuto dei ticket e delle risposte fornite. Tuttavia, come sottolineato dall’intervistato, si tratta di una scelta coerente con gli obiettivi del progetto, orientati principalmente al miglioramento della comunicazione e della qualità percepita del servizio, piuttosto che alla costruzione di analisi integrate complesse. Rimane comunque aperta la possibilità, in futuri sviluppi, di connettere tali strumenti a fonti informative più ampie, al fine di potenziare ulteriormente la capacità analitica della soluzione.

1. Avete implementato meccanismi di formazione o onboarding che sfruttano quanto appreso con GenAI?

Nel caso esaminato, non sono stati implementati meccanismi strutturati di formazione o onboarding specificamente dedicati all’utilizzo della soluzione GenAI, in quanto l’applicazione è stata concepita per essere intuitiva e facilmente utilizzabile dal personale interno. Il suo funzionamento è risultato sufficientemente semplice da non richiedere istruzioni formali o sessioni formative dedicate. Tuttavia, l’intervistato ha segnalato che qualora in futuro si decidesse di proporre il servizio anche a clienti esterni, sarà verosimilmente previsto un percorso di formazione, finalizzato a illustrare il funzionamento del sistema e il valore aggiunto offerto dall’adozione della GenAI nei processi di supporto e assistenza.

**Route cause analisis**

La Root Cause Analysis è una metodologia sistematica utilizzata per identificare le cause profonde di un problema, piuttosto che limitarsi ai sintomi superficiali. L’obiettivo principale della RCA è prevenire il ripetersi di eventi critici o anomalie, intervenendo direttamente sui fattori che li hanno generati. Nel contesto della supply chain e dei processi aziendali complessi, questa tecnica consente di migliorare l’affidabilità operativa, ridurre i tempi di intervento e aumentare l’efficacia delle azioni correttive.

1. Rispetto alla soluzione adottata per il ticketing, la proposta di un sistema basato su GenAI per la root cause analysis presenta delle differenze in termini di valore percepito, complessità o difficoltà di adozione? Inoltre, si tratta di un'iniziativa esplorativa promossa internamente o di una risposta a una richiesta specifica da parte del cliente?

Secondo l’intervistato, la soluzione di Root Cause Analysis supportata da modelli di GenAI offre un beneficio percepito potenzialmente più tangibile rispetto ad altre applicazioni, come quella del ticketing, in quanto consente di intervenire in modo proattivo nella prevenzione di condizioni critiche e nella gestione dei rischi. Tuttavia, la misurazione puntuale dell’impatto può risultare meno immediata, poiché i benefici si manifestano spesso nel lungo periodo e in termini qualitativi (es. prevenzione, tempestività nell’identificazione delle anomalie), più che attraverso metriche operative dirette.

Dal punto di vista dell'approccio progettuale, l’intervento è il risultato di una strategia mista. Da un lato, l’organizzazione ha delineato una roadmap interna che privilegia applicazioni immediatamente operative, utili per dimostrare rapidamente la propria capacità di impiegare la GenAI su casi d’uso concreti. Dall’altro, viene mantenuto uno spazio per l’esplorazione, basato sulle richieste emergenti da parte dei clienti: nel caso della root cause analysis, la proposta è nata proprio da una specifica esigenza segnalata da un cliente. L’azienda, valutando la fattibilità, ha quindi sviluppato una soluzione su misura, capace di rispondere a tale domanda.

Dal punto di vista della misurazione delle performance, il valore della GenAI in questo ambito può essere valutato confrontando il tempo medio necessario per individuare la causa radice di un problema prima e dopo l’introduzione della tecnologia. Ad esempio, l’uso di architetture basate su agenti intelligenti potrebbe ridurre significativamente il tempo di analisi, aumentando la tempestività delle azioni correttive e migliorando la resilienza complessiva dei processi.

1. Nel processo di adozione della GenAI avete riscontrato rischi legati alla percezione da parte dei decision maker, ad esempio la possibilità che si sentano in qualche modo scavalcati o marginalizzati dalle soluzioni automatizzate?

L’intervistato ha sottolineato che, ad oggi, l’introduzione di soluzioni basate su GenAI non ha generato resistenze significative da parte dei decision maker, in quanto queste tecnologie non sono concepite per sostituire il processo decisionale umano, bensì per affiancarlo e potenziarlo. Le applicazioni sviluppate sono state progettate esplicitamente come strumenti di supporto, finalizzati a migliorare l’accesso all’informazione, semplificare attività ripetitive o ad alta intensità cognitiva e favorire una maggiore tempestività nelle decisioni operative. In nessun caso è stato proposto un modello interamente automatizzato, proprio per preservare il ruolo critico dell’intervento umano nella validazione finale delle scelte. Questa impostazione ha contribuito a ridurre potenziali tensioni e a favorire un’accettazione più ampia della tecnologia all’interno dei team coinvolti.

1. Ritenete che la GenAI abbia un impatto più dirompente rispetto ad altre tecnologie adottate in passato? In quali ambiti ne vedete il potenziale maggiore?

Secondo l’intervistato, la GenAI si distingue per un potenziale dirompente particolarmente evidente in tutti quei processi aziendali in cui è ancora necessaria una significativa attività manuale di analisi e interpretazione della documentazione. In particolare, viene considerata estremamente utile nei contesti in cui è richiesto l’incrocio di grandi volumi di dati non strutturati, provenienti da fonti eterogenee e difficilmente interoperabili. Un esempio emblematico è rappresentato dalle attività di sourcing, dove la qualificazione dei fornitori implica la consultazione e valutazione di una molteplicità di documenti e sistemi informativi, spesso privi di standard comuni. In questi casi, la GenAI consente di semplificare il processo di estrazione e sintesi delle informazioni rilevanti, migliorando l’efficienza e riducendo i tempi di risposta. L’intervistato sottolinea come, più che una tecnologia da applicare verticalmente a uno specifico processo, la GenAI si configuri come uno strumento orizzontale, capace di generare valore trasversalmente laddove esista un’elevata complessità informativa e una forte frammentazione delle fonti.

1. Secondo voi, quali tipologie di aziende manifestano una maggiore esigenza o predisposizione verso l’adozione della GenAI: le grandi imprese con grandi volumi di dati, oppure le piccole e medie imprese (PMI)

L’intervistato evidenzia come, allo stato attuale, siano principalmente le grandi aziende a mostrare maggiore interesse e propensione all’adozione della GenAI. Questo avviene per una duplice ragione: da un lato, queste organizzazioni gestiscono volumi di dati significativamente più elevati, che rendono l’impiego di tecnologie avanzate più necessario ed efficace; dall’altro, dispongono di risorse economiche e competenze più strutturate, che consentono di sostenere gli investimenti richiesti e di comprenderne meglio le potenzialità. Al contrario, le piccole e medie imprese, pur potenzialmente beneficiarie di tali soluzioni, tendono a conoscere ancora poco queste tecnologie e a considerarle meno prioritarie, anche in ragione dei costi percepiti e della minore disponibilità interna di know-how.