



L'INTERVISTA

## «VI SPIEGO COME L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE AUMENTA LA PRODUTTIVITÀ DELLE PMI»

*Intervista esclusiva a Giacomo Frizzarin, Direttore della Divisione Small, Medium and Corporate di Microsoft Italia e relatore d'eccezione all'incontro "Il futuro digitale delle PMI". «Ci attende un futuro pieno di opportunità. Ecco alcuni esempi concreti».*

Quali sono le potenzialità dell'intelligenza artificiale generativa applicata ai processi di gestione aziendale? È in fondo questa la domanda a cui si è provato a rispondere nell'incontro che fa seguito al Memorandum d'intesa tra Confapi e Microsoft per la diffusione di conoscenza e il supporto alle imprese nell'implementazione dell'IA generativa. Un tema affrontato in questa intervista da **Giacomo Frizzarin**, Direttore della Divisione Small, Medium and Corporate di Microsoft Italia, relatore d'eccezione all'evento.

### **Dottor Frizzarin, partiamo proprio dal rapporto tra Microsoft Italia e Confapi: in quale contesto si inserisce l'incontro ospitato nella sede di Infocamere?**

«Il percorso ha preso avvio direttamente sul territorio, partendo da un primo contatto tra Microsoft e Confapi Brescia, che, con il presidente Pierluigi Cordua e il presidente di Unimatica Antonio Perini, hanno capito quanto fosse importante trasferire alle aziende associate le migliori competenze riguardo all'integrazione di sistemi di IA generativa nei propri processi. Il presidente Camisa ha percepito la potenzialità dell'operazione e ha voluto estendere l'iniziativa a livello nazionale: da lì, l'iniziale protocollo d'intesa con Confapi Brescia è stato ampliato all'intero territorio, siglando il primo accordo in Italia fra Microsoft e un'Associazione datoriale. L'incontro si inserisce in questo percorso ed è sviluppato in collaborazione con i partner Microsoft Var Group e Lodestar. Lo scopo è quello di migliorare le competenze nell'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale generativa attraverso la comprensione, l'adozione e un suo utilizzo responsabile».

### **Lei era già stato ospite di S.Pa.D.A. - la business school di Confapi Padova - nel 2021. Allora la diffusione dell'IA nelle imprese era ancora agli albori. Come è cambiato il quadro generale nel frattempo e, soprattutto, si sente di sbilanciarsi su come muterà nei prossimi anni per le Pmi?**

«Io credo che si prospetti un futuro pieno di opportunità, a questo riguardo. Oggi i dati Istat in Italia dicono che l'Intelligenza artificiale è utilizzata da circa l'8% delle piccole imprese, un numero molto basso, ma pari a due volte quello che avevamo un anno fa. La media impresa la sta utilizzando di più, per il 14,5% e, in questo caso, si tratta di un numero triplo rispetto ai dodici mesi precedenti. Nella grande impresa, invece, siamo ormai a un rilievo statistico abbastanza stabilizzato, che vede la percentuale salire al 35% del totale. Sono le statistiche a dirci, pertanto, che l'impiego di queste tecnologie per le Pmi sta salendo e deve salire ancora, e dico "deve" perché sono gli stessi dati Istat a certificare che, attraverso questi strumenti, può effettivamente aumentare la produttività delle



imprese. Lo conferma anche uno studio di Microsoft e Ambrosetti del 2023, in cui avevamo dimostrato che l'IA generativa può essere una forza propulsiva per la produttività del Paese».

### **In che modo?**

«C'è, alla base, anche una questione demografica: le proiezioni più attuali paventano per il 2024 un gap di quasi tre milioni di persone per il mondo del lavoro, con un'incidenza di circa 270 miliardi nel PIL nazionale. La stessa cosa però, la si può vedere da un altro punto di vista: l'IA generativa, con il calcolo che abbiamo fatto, andando ad analizzare circa 65 mila task all'interno di varie funzioni del lavoro, può aumentare la produttività. In altre parole, l'output generato può colmare il vuoto che si creerà per la mancanza del personale e, anzi, può andare oltre. Ma l'aspetto interessante è che nella media e piccola impresa, dove la produttività è stata sempre inferiore a quella delle grandi aziende, con questi strumenti c'è la possibilità da un lato di fare un catch up - quindi di provare ad "andare a prendere" la grande impresa -, dall'altro di non far aumentare il gap che esiste in termini di produttività per addetto, un elemento fondamentale per poi essere competitivi anche verso l'estero. Ecco perché ritengo che l'IA generativa sia un tool importantissimo, senza il quale non si può pensare al domani per la piccola e media impresa. Una considerazione rafforzata dal fatto che è forse una delle tecnologie, se non la tecnologia, con le minori barriere all'ingresso, perché ci si interfaccia con questo strumento attraverso un linguaggio naturale, e posso utilizzarlo immediatamente, capitalizzando su tutti i dati che un'impresa possiede e innestando il proprio *know how*, quello del Made in Italy».

### **Può portarci qualche esempio concreto di applicazione?**

«L'aspetto su cui più stiamo lavorando, anche con l'apporto di Confapi, è quello mentale: possiamo cambiare il modo di lavorare, ma dobbiamo ricordarci che assieme a noi c'è un copilota che possiamo sempre invitare al nostro tavolo. Un esempio? Le presentazioni in Power Point non le faccio più: al contrario mi concentro sullo scrivere ciò che voglio e poi chiedo all'IA di elaborarmi una presentazione che contenga un tot numero di tabelle. Ma pensiamo anche a come possiamo generare nuovi flussi di ricavo, perché possiamo fare cose che prima non facevamo. Qualche esempio concreto? Per una Brembo che ha dichiarato che grazie all'IA generativa ha preparato nuove mescole per i freni in tempi estremamente inferiori, c'è una Intercos che oltre a creare prodotti di cosmetica per brand di tutto il mondo ha iniziato a fornire anche fiches di marketing specifiche per ogni paese, e sappiamo bene quanto usi e costumi cambino da area ad area. E ci sono piccole aziende che hanno, allo stesso, modo, ampliato la propria gamma di prodotti. Ne faccio un altro, di esempio, relativo a una piccola azienda che ha rivoluzionato il proprio approccio ai problemi nei macchinari: prima, quando emergevano, succedeva che l'operaio si rivolgesse al caporeparto, che a sua volta interpellava un altro anello della catena. Ora nella stessa azienda le macchine utilizzate hanno immagazzinato una base dati con tutte le informazioni di servizio e sono diventate interrogabili immediatamente: se si accende una determinata spia si sa subito qual è il problema del malfunzionamento, abbreviando di molto i tempi di intervento».



**Il gap ancora presente tra piccola e grande industria nell'uso dell'IA generativa si spiega quindi solo su base culturale o c'è anche altro?**

«Quando la piccola impresa decide di adottare questi strumenti lo fa perché l'imprenditore ha avuto una certa intuizione, e li utilizza nell'immediato. Nella grande impresa, invece, in genere vengono fatti grandi acquisti con un'adozione più lenta nei singoli dipartimenti. Però la grande impresa è partita prima: ha rischiato in anticipo l'investimento perché poteva permettersi di farlo. E poi c'è un altro aspetto: l'imprenditore è molto selettivo in ciò che ascolta e vede, perché per lui il tempo vale e sa che potrebbe dedicarlo a fare qualcosa di produttivo, mentre nella grande impresa la stessa struttura interna consente di approcciare la tecnologia in modo diverso. Ma è proprio per questo che, nei nostri incontri con le imprese di Confapi, presentiamo sempre esempi di soluzioni estremamente concrete».

**C'è un ultimo argomento che ci premeva toccare prima di congedarla. Nell'ambiente circola una battuta che dice che l'America inventa, la Cina copia e l'Europa... regola. Copilot nasce negli Stati Uniti, Microsoft ovviamente ha lì le sue radici: come si inserisce la sua tecnologia nel contesto europeo, molto rigoroso a livello di privacy?**

«Microsoft è sempre stata "avanti" in questo senso, avendo sin dai primi giorni partecipato alla scrittura delle regole, con un'attenzione altissima nel fornire servizi che supportino la trasparenza europea, proteggano la privacy e migliorino il controllo del cliente. Non a caso già nel 2023 ha cominciato a elaborare quello che abbiamo chiamato EU Data Boundary per Microsoft Cloud, una soluzione che archivia ed elabora i dati dei clienti del settore pubblico e commerciale nell'UE e nell'Associazione europea di libero scambio (EFTA). Il confine dati UE per il cloud Microsoft è un altro esempio di come stiamo lavorando per potenziare le organizzazioni europee con le soluzioni e gli strumenti di cui hanno bisogno per crescere in un ambiente cloud moderno e sicuro. E cito inoltre il Secure Future Initiative, lanciato a novembre del 2023, un impegno a garantire che le nostre soluzioni soddisfino i più elevati standard di sicurezza possibili, per prepararsi all'aumento della scalabilità e ai picchi elevati di cyberattacchi».

**E quindi ci sta dicendo che il singolo imprenditore può stare tranquillo: se inserisce dati della sua azienda non corre il rischio che siano violati.**

«Assolutamente sì. Microsoft ha investito oltre 20 miliardi in Europa negli scorsi 16 mesi riversandoli nelle strutture cloud, e dando vita a un data center in Italia. Questa massima attenzione alla privacy è anche uno dei motivi per cui, banalmente, di fronte alla stessa domanda, se l'utente è diverso, Copilot non fornisce sempre la medesima risposta. Dirò di più: nel momento in cui venisse violata una proprietà intellettuale, Microsoft assicura la copertura dell'eventuale danno».

Diego Zilio

**Ufficio Stampa Confapi Padova**

[stampa@confapi.padova.it](mailto:stampa@confapi.padova.it)

393 8510533