

# Oltre ChatGPT: l'intelligenza artificiale pratica per migliorare l'interazione con i clienti

Stefano Spaggiari  
Presidente e Fondatore, expert.ai



Bologna, 27 marzo 2023

# Chi siamo



Azienda  
internazionale

I più  
esperti nel  
linguaggio  
naturale

Eccellenza  
tecnologica  
e tante storie  
di successo

Quotata su Euronext Growth Milan (EXAI: IM), expert.ai è leader nel mercato dell'intelligenza artificiale applicata alla comprensione del linguaggio

- Fondata a Modena, oggi è un Gruppo internazionale con uffici in Europa e Nord America
- Oltre 300 professionisti con solide competenze tecniche e di business
- Oltre 20 anni di esperienza nel *Natural Language Understanding*
- Prima piattaforma ibrida per il linguaggio naturale che combina semantica e machine learning
- Team locali orientati al successo dei clienti
- Collaborazioni con alcune fra le più importanti realtà mondiali in ambito aziendale e governativo

# Riconosciuta da Forrester nelle aziende top per la text analytics

## THE FORRESTER WAVE™

Document-Oriented Text Analytics Platforms

Q2 2022



\*A gray bubble or open dot indicates a nonparticipating vendor.

Source: Forrester Research, Inc. Unauthorized reproduction, citation, or distribution prohibited.

**Expert.ai “strong performer” nel report Forrester dedicato alle piattaforme di text analytics.**

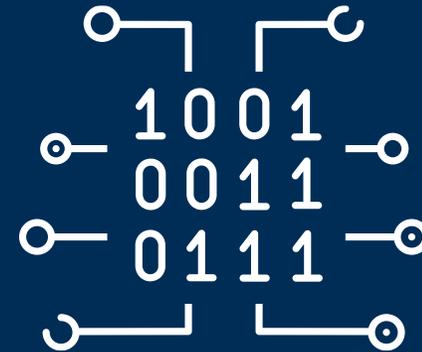
*Secondo Forrester, "Expert.ai è la scelta ideale per le organizzazioni che desiderano sviluppare applicazioni personalizzate per la text analytics usando un approccio all'intelligenza artificiale ibrido, per quelle che puntano a ottenere un modello spiegabile, accurato e “out-of-box”"*

Language

# IS data

Expert.ai comprende e analizza i dati non strutturati, trasformandoli in conoscenza utile e subito fruibile a supporto dei processi decisionali.

Language is how people communicate.  
It's all around you every day.



# L' intelligenza artificiale è software

**L' intelligenza artificiale è software**  
in grado di automatizzare o semplificare processi più complessi rispetto al passato

L' intelligenza artificiale non ha nulla di "magico" o di completamente nuovo negli algoritmi che la costituiscono

L' intelligenza artificiale non serve a nulla senza una buona dose di intelligenza umana

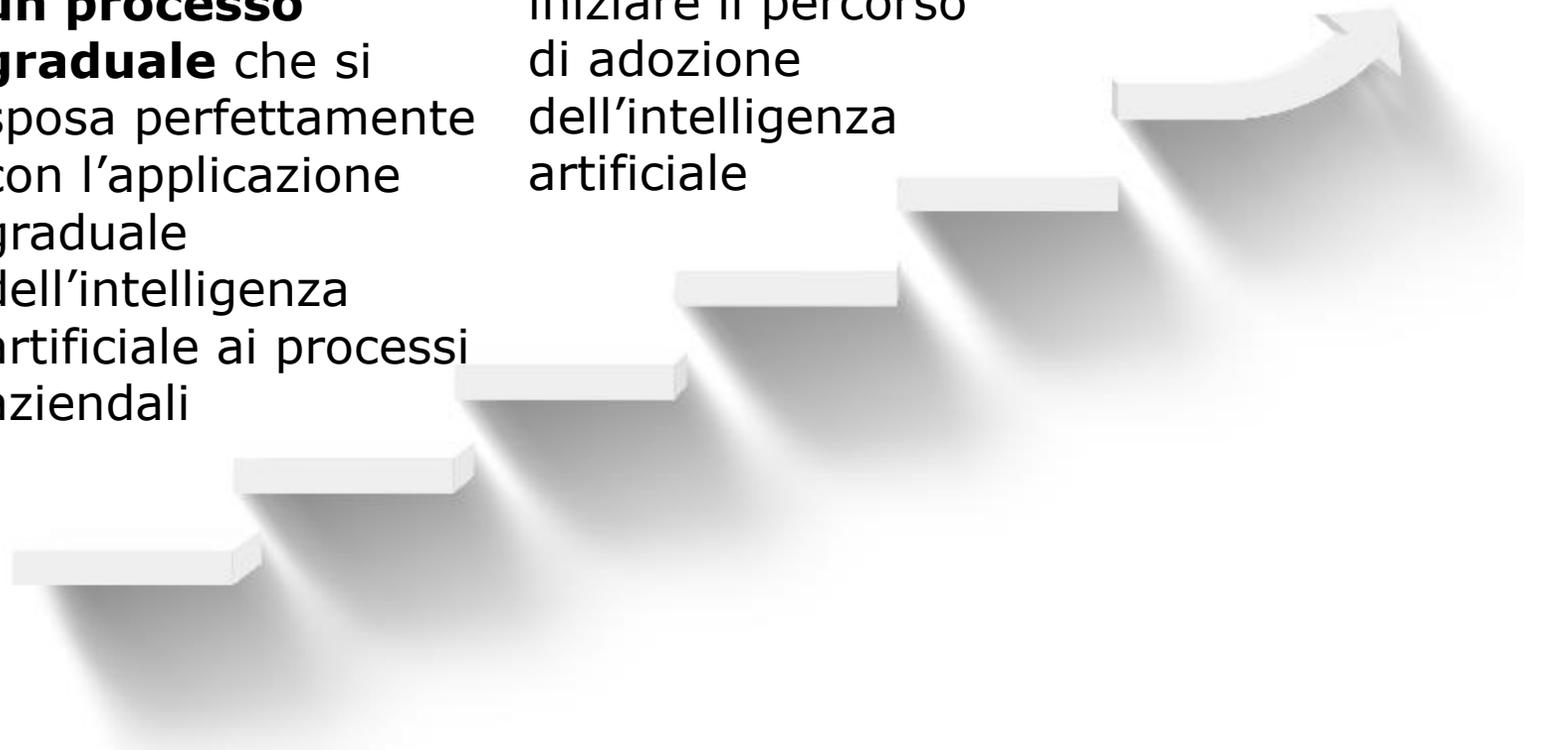
# Un processo graduale



L'evoluzione segue **un processo graduale** che si sposa perfettamente con l'applicazione graduale dell'intelligenza artificiale ai processi aziendali

**Non serve aspettare** nessuna rivoluzione per iniziare il percorso di adozione dell'intelligenza artificiale

Come per ogni software che **cambia i processi aziendali** in profondità, servono un piano e dei progetti



# Una conferma: ChatGPT

**ChatGPT non è una rivoluzione** ma un'**evoluzione** in continuità con quanto fatto negli ultimi anni:

Il natural language processing (NLP) esisteva ben prima di ChatGPT, rilasciato a fine 2022

ChatGPT non si focalizza sull'elaborazione ma sulla generazione del linguaggio naturale (NLG, natural language generation)

ChatGPT si basa su uno dei large language model (LLM), presenti da anni sul mercato. Utilizza il modello GPT di OpenAI

ChatGPT rappresenta il punto di partenza delle cosiddette "AI Generative Wars": le big tech competono per lo sviluppo dei loro LLM

ChatGPT si inventa argomentazioni (allucinazioni) in base alle richieste e produce testi che appaiono convincenti ai meno esperti

# Large language models

Training con fonti di dati pubbliche: rischio di bias e informazioni false, preoccupazioni per proprietà intellettuale e copyright.

Grandi volumi di dati, enorme potenza di calcolo e approccio black box: problemi di sostenibilità e risultati difficili da spiegare.

Nessuna esperienza nel prompt engineering: lo stesso contenuto o richiesta può produrre risultati diversi.

GPT non è stato sviluppato sfruttando particolari competenze di settore o per supportare specifici use case.

Il costo per output può essere proibitivo per molte aziende che effettuano tante richieste.

## Dati pubblici

## Responsible AI

## Replicable AI

## Competenza di settore

## Costi

# expert.ai

Sfruttiamo qualsiasi LLM affrontando in modo esplicito i problemi relativi a privacy dei dati, normativa GDPR e bias/distorsioni.

Grazie all'hybrid AI aiutiamo ad analizzare i risultati dei LLM per renderli più spiegabili e tracciabili, con un minor consumo energetico.

Con 100 knowledge engineer e un ambiente di sviluppo integrato per il NLU, forniamo l'approccio migliore per assicurare la replicabilità di ogni soluzione.

Grazie alla nostra esperienza in vari settori, forniamo la base adatta per realizzare le più avanzate applicazioni di NLU su vasta scala.

La nostra competenza nelle attività di selezione dei LLM e prompt engineering si traduce in una riduzione di tempi e costi.

# Integrazione con GPT



GPT non è adatto ad affrontare tutti gli use case. Problemi aziendali complessi richiedono una combinazione di approcci diversi e il più ampio set di strumenti a disposizione.

**Abbiamo integrato GPT direttamente nella nostra piattaforma per fornire agli utenti l'opportunità di sfruttare l'approccio di hybrid AI.**

# La ricetta per un progetto di intelligenza artificiale di successo

Analisi del problema da risolvere

Scelta di un partner con esperienza e conoscenza

Comprensione di quello che può fare l'intelligenza artificiale per definire le giuste aspettative

Sperimentazione mirata al contesto specifico e *fallimento veloce*

Onestà intellettuale da parte di tutti





---

# Grazie!

 [Linkedin.com/company/expert-ai](https://www.linkedin.com/company/expert-ai)

 [Twitter.com/expertdotai](https://twitter.com/expertdotai)

 [marketing@expert.ai](mailto:marketing@expert.ai)

---