



VALUE PARTNERS

Maggio 2025

AI generativa in azienda: quale approccio adottare?

L'importanza delle soluzioni GenAI
personalizzate per aumentare la diffusione
dell'intelligenza artificiale nelle imprese italiane

Indice ■

- 01** L'Intelligenza Artificiale in Italia
- 02** L'adozione della GenAI da parte delle imprese
- 03** I primi casi d'uso in azienda
- 04** La GenAI in azienda secondo Value Partners
- 05** Considerazioni finali

L'Intelligenza Artificiale in Italia

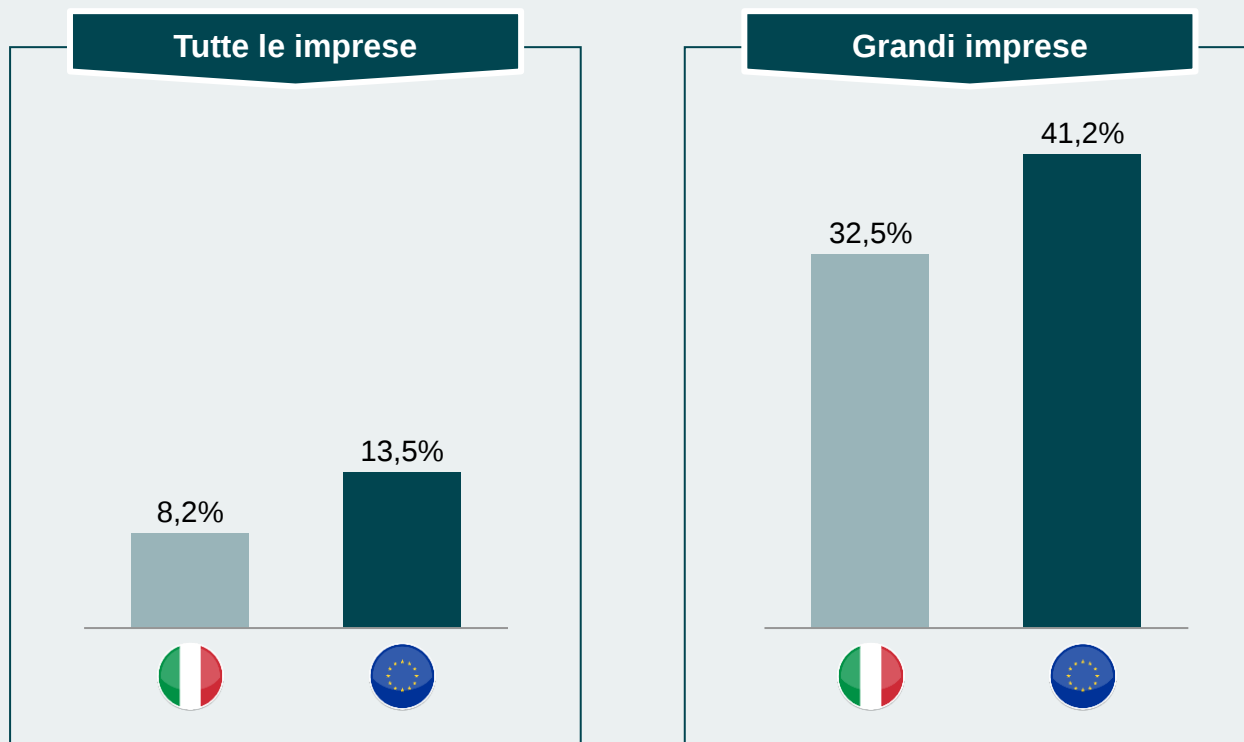
Il mercato dell'Intelligenza Artificiale in Italia ha raggiunto i 1,2 Mld€ nel 2024 (+58% rispetto al 2023). Nello specifico, l'Italia si è dimostrata aperta all'utilizzo di strumenti di AI generativa (GenAI) pronti all'uso come ChatGPT o Copilot, per i quali le imprese hanno acquistato licenze per offrirle ai propri dipendenti con l'obiettivo di aumentarne la produttività.

Complessivamente, le soluzioni GenAI hanno rappresentato il 43% del mercato AI, pari a **~500 Mln€**.

Nonostante la crescente apertura, l'adozione di soluzioni AI resta più lenta rispetto ad altri paesi europei. **Nel 2024 solo l'8,2% delle imprese italiane ha utilizzato almeno una tecnologia di intelligenza artificiale, rispetto a una media UE del 13,5%.** Se si considerano solo le imprese con più di 250 dipendenti, l'utilizzo si è attestato al 32,5% rispetto a una media UE del 41,2% [EXHIBIT 1].

EXHIBIT 1

Tasso di adozione AI nelle imprese, Italia ed Europa, 2024



L'adozione della GenAI da parte delle imprese

A livello europeo, **le imprese impiegano l'AI generativa prevalentemente per lo sviluppo di soluzioni di agenti conversazionali e per la produzione di contenuti per finalità di marketing.**

Sfruttando le capabilities della GenAI (e.g., analisi e generazione di testi scritti, riconoscimento di immagini) è possibile trovare applicazioni pratiche anche nei **processi produttivi**, nell'**office automation** e nelle **attività di back-office**, dove ci si aspetta un significativo aumento della produttività derivante dal loro impiego negli anni futuri.

Tuttavia, nonostante i benefici attesi e i numerosi ambiti di applicazione, il livello di adozione di soluzioni GenAI rimane contenuto. Quali sono i fattori che ne frenano l'adozione da parte delle aziende? Ad oggi, **le imprese che non utilizzano la GenAI non lo fanno per tre ragioni principali:**

- Assenza delle **competenze necessarie** per selezionare e implementare soluzioni AI efficaci

- Preoccupazioni legate al **contesto normativo e regolatorio** che ne disciplina l'utilizzo
- Difficoltà a integrare le soluzioni nei **processi e sistemi aziendali**

Le imprese che intendono innovare mediante l'uso di soluzioni AI devono quindi poterlo fare in un contesto chiaro, sicuro ed eticamente responsabile. Per rispondere a queste esigenze nel 2024 l'Unione Europea ha approvato il primo quadro giuridico sull'AI a livello mondiale: l'**AI Act**.

Questo regolamento rappresenta un punto di svolta in quanto definisce requisiti stringenti su trasparenza, tracciabilità, sicurezza, rispetto dei diritti fondamentali e gestione dei bias. Tuttavia, **più del 50% delle aziende italiane dichiara di non avere ancora compreso appieno il quadro normativo** e, di conseguenza, frena l'adozione dell'AI per minimizzare rischi e costi associati a un utilizzo non corretto [EXHIBIT 2].

EXHIBIT 2

Principali aree di attenzione per l'adozione di soluzioni GenAI per le imprese italiane



Compliance normativa e sicurezza dei dati

Potenziali violazioni AI Act e rischio che dati sensibili escano dal controllo aziendale



Costi associati ad un utilizzo diffuso in azienda

L'impiego non adeguatamente presidiato può comportare costi elevati a cui non sono associati ritorni prevedibili

I primi casi d'uso in azienda

Per le imprese che ne fanno uso, la GenAI viene utilizzata soprattutto per attività a basso valore come traduzione e sintesi di testi scritti, riscrittura di mail e comparazione di documenti.

Questo avviene mediante **piattaforme «conversazionali» dove l'utente può scrivere la propria richiesta in linguaggio naturale e caricare eventuali documenti utili all'esecuzione dell'attività.**

Le piattaforme AI con queste caratteristiche si differenziano per le garanzie offerte sulla sicurezza dei dati e sui costi di utilizzo, lasciando

alle imprese la possibilità di scegliere tra:

- **Prodotti Consumer** pronti all'uso
- **Prodotti Enterprise** acquistabili con licenze aziendali
- **Soluzioni Custom** sviluppate per le proprie esigenze

Nonostante la prima soluzione sia quella più frequentemente adottata e la seconda venga proposta all'interno degli ecosistemi di produttività, è solo con la terza che si possono ottenere **benefici tangibili e controllo sulla sicurezza delle informazioni** [EXHIBIT 3].

EXHIBIT 3

Le piattaforme GenAI utilizzate dalle imprese si distinguono in tre categorie

 Consumer	 Enterprise	 Custom
▪ Versioni «standard» delle principali piattaforme GenAI conversazionali (e.g., ChatGPT, Gemini, Copilot, Claude) ▪ Garanzie limitate sulla sicurezza dei dati caricati sulla piattaforma (e.g., riutilizzo per finalità di training) ▪ Costi elevati basati sul numero di licenze attive e livelli di servizio tipici di un prodotto consumer	▪ Piattaforme integrate nei principali ecosistemi di office automation e collegate alla knowledge aziendale (e.g., Copilot 365, Gemini Workspace) ▪ Maggiori garanzie sul non riutilizzo dei dati per finalità di training (rispetto alle versioni Consumer) ▪ Costi (fissi) elevati basati sul numero di licenze e non collegati all'utilizzo effettivo; maggiori garanzie sui livelli di servizio	▪ Piattaforme personalizzate in base alle esigenze aziendali (mediante l'enterprise integration dei principali modelli linguistici) ▪ Elevata flessibilità nella definizione dei vincoli per il rispetto delle policy aziendali e delle normative di riferimento ▪ Costi di utilizzo tipicamente contenuti grazie ad un pricing pay-per-use e al contributo del prompt engineering

La GenAI in azienda secondo Value Partners

L'approccio di Value Partners per lo sviluppo di soluzioni GenAI Custom prevede l'utilizzo di un'**architettura innovativa, modulare e integrabile all'interno dello stack tecnologico di riferimento** dell'organizzazione.

I principali vantaggi derivanti da questo approccio includono:

- **Tutela dei dati** assicurata dall'utilizzo di **sistemi crittografici**, a tecniche di **prompt cloaking** e alla possibilità di selezionare zone di **data residency** coerenti con le proprie policy
- **Aggiornamento del modello** implementazione di un **API decoupling layer** per consentire una **semplice sostituzione del modello** linguistico utilizzato, per sfruttare nuove versioni rese disponibili e adeguarsi alla evoluzione del contesto tecnologico di riferimento
- **User experience** adattata alle linee guida aziendali per semplificarne l'adozione e migliorare l'esperienza d'uso complessiva
- **Modelli linguistici delle famiglie più diffuse** (ChatGPT, Gemini, Claude) istanziati all'interno di servizi cloud enterprise-ready dei principali provider
- **Continuous improvement** del modello grazie a un sistema di **feedback interno** e personalizzabile
- **Specializzazione** del modello di linguaggio naturale **in relazione alla funzione aziendale** che lo utilizza, al fine di ottenere risposte più coerenti con il contesto
- **Contenimento costi** rispetto alle soluzioni enterprise grazie alla possibilità di identificare il migliore trade-off tra qualità delle risposte e costo
- **Livello di servizio** elevato garantito da impiego di componenti cloud **enterprise-ready**

EXHIBIT 4

Accorgimenti adottati nelle soluzioni GenAI Custom per superare i limiti delle soluzioni generaliste



Bias

Pregiudizi che possono influire sulla capacità dei modelli linguistici di produrre risultati accurati



Pre-processing delle informazioni
Auditing del modello



Allucinazioni

Risposte apparentemente coerenti ma nella sostanza non attendibili (potenzialmente inventate)



Prompt engineering
Fine tuning

Considerazioni finali

Dal punto di vista funzionale-operativo, le soluzioni Custom sono in grado di rispondere in modo completo ed efficace alle richieste di **compliance, sicurezza e personalizzazione** delle aziende.

Queste caratteristiche estendono le soluzioni standardizzate disponibili sul mercato fornendo vantaggi tangibili per gli utilizzatori [EXHIBIT 5].

EXHIBIT 5

Principali vantaggi funzionali e operativi di una soluzione Custom



- Deployment su ecosistemi **cloud aziendali** esistenti e integrazione con il single sign-on
- Possibilità di selezionare regioni specifiche per garantire la **data residency** e garanzie sul non utilizzo dei dati aziendali per l'**addestramento dei modelli**
- Sistema di feedback sicuro con **storage crittografato** e **retention policy** configurabili



- **User Experience** personalizzata in base alle logiche aziendali e **User Interface** declinata su linee guida interne
- **Personalizzazione delle risposte** in relazione alla funzione aziendale di appartenenza
- **Mitigazione** del rischio di **bias e allucinazioni**



- Selezione del modello più indicato in funzione del **rapporto costo-prestazione** richiesto dai diversi casi d'uso
- **Architettura modulare** che permette di integrare modelli di **diversi fornitori** o migrare tra provider (assenza di vendor lock-in)
- Possibilità di tracciare ogni utilizzo e consentire **allocazione e verifica di costi e budget**

Approfondimenti ■



Marco De Bellis

marco.debellis@valuepartners.com



Massimiliano D'Angelo

massimiliano.dangelo@valuepartners.com



Andrea D'Orio

andrea.dorio@valuepartners.com



Riccardo Abate

riccardo.abate@valuepartners.com



VALUE PARTNERS

Milano

Piazza San Marco, 1
20121 Milan
Tel : +39 02 485 481

Torino

Corso Vittorio Emanuele II, 225 C
10139 Turin
Tel : +39 01 139 993 01

Hong Kong

305 Laforde Centre,
838 Lai Chi Kok Road
Cheung Sha Wan
Kowloon, Hong Kong

London

1st Floor Peek House
20 Eastcheap, City of London
London, EC3M 1EB

Miami

1210 Washington Avenue
Suite 212
Miami Beach, FL 33139

São Paulo

Rua Padre de Adelino, 2074 –
12a andar
Tatuapé
São Paulo – SP

www.valuepartners.com