



CLIENT ENGINEERING: AI PRONTA ALL'USO CO-CREATA CON TE

Ludovica Scarfì

Client Engineering Executive
Director, Technology, IBM Italia



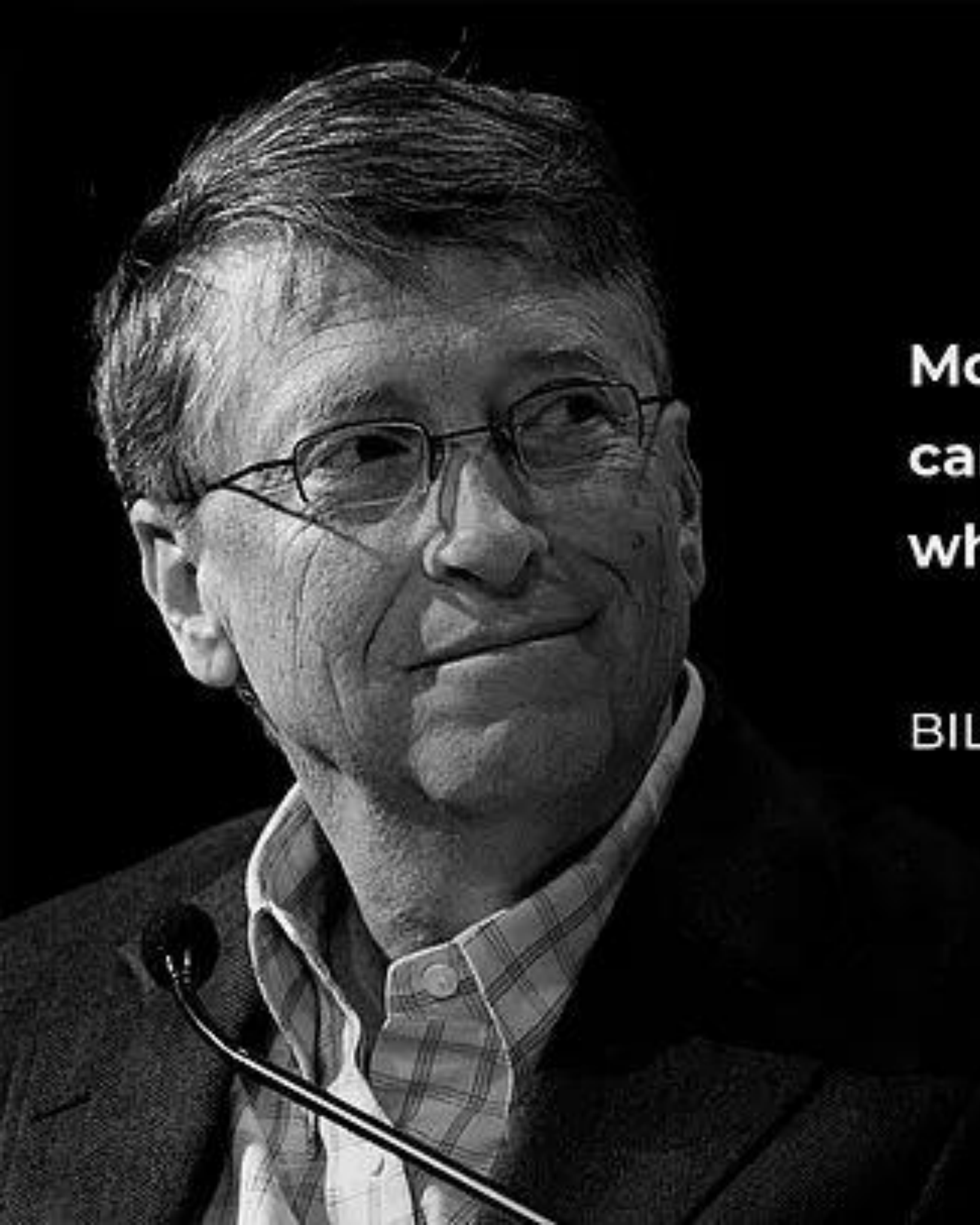
IDM
WE SIMPLIFY YOUR WORK

IBM
Gold Partner

“Di giorno in giorno sempre di più quelli che eccellono in ingegno ed erano forti di cuore apprendevano che il modo di mangiare e di vivere precedente cambiava con le nuove scoperte e col fuoco”

Lucrezio

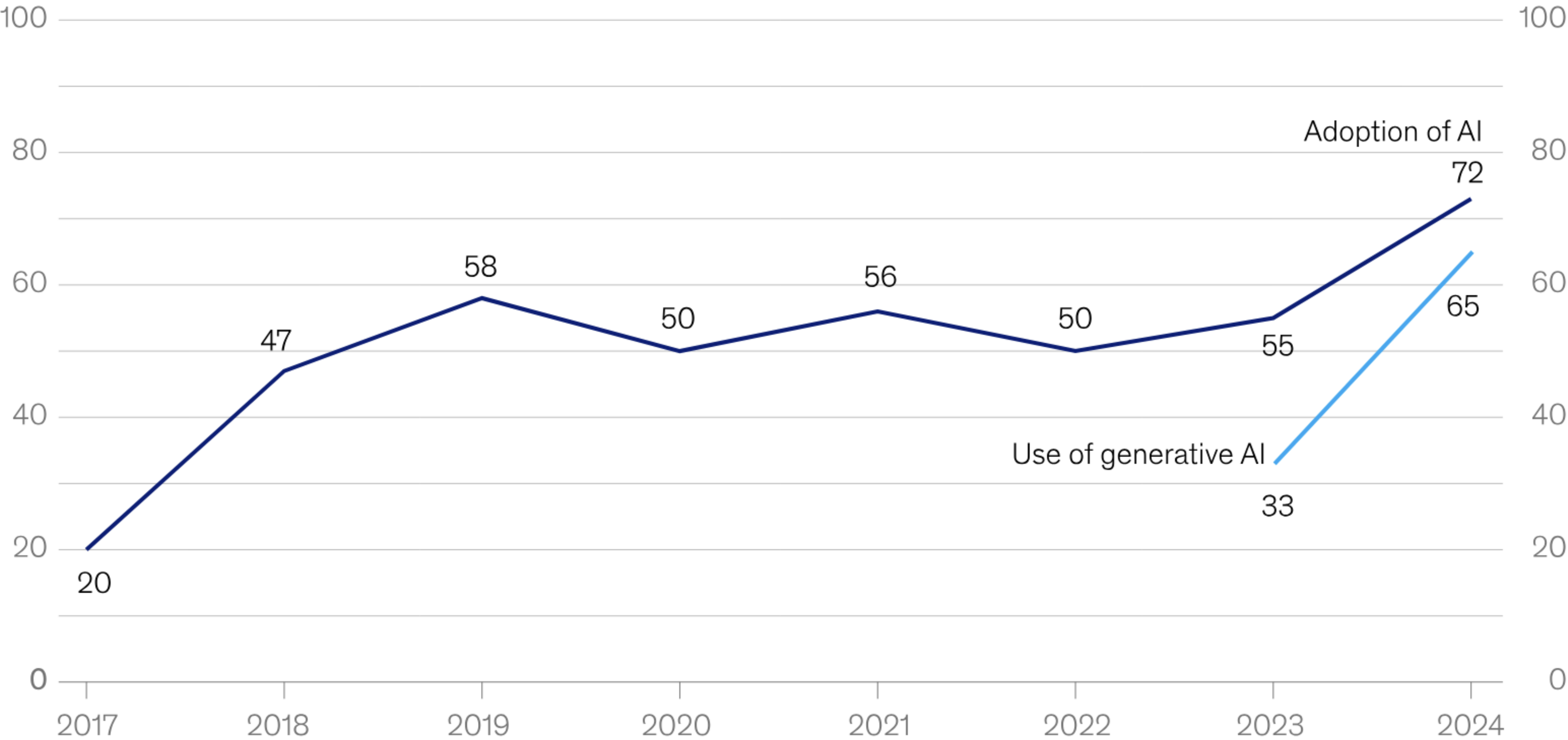
De Rerum Natura, 1473



**Most people overestimate what they
can do in one year and underestimate
what they can do in ten years.**

BILL GATES

Organizations that have adopted AI in at least 1 business function,¹ % of respondents



¹In 2017, the definition for AI adoption was using AI in a core part of the organization’s business or at scale. In 2018 and 2019, the definition was embedding at least 1 AI capability in business processes or products. Since 2020, the definition has been that the organization has adopted AI in at least 1 function.
Source: McKinsey Global Survey on AI, 1,363 participants at all levels of the organization, Feb 22–Mar 5, 2024

According to Gartner, May 2025:

In 2024

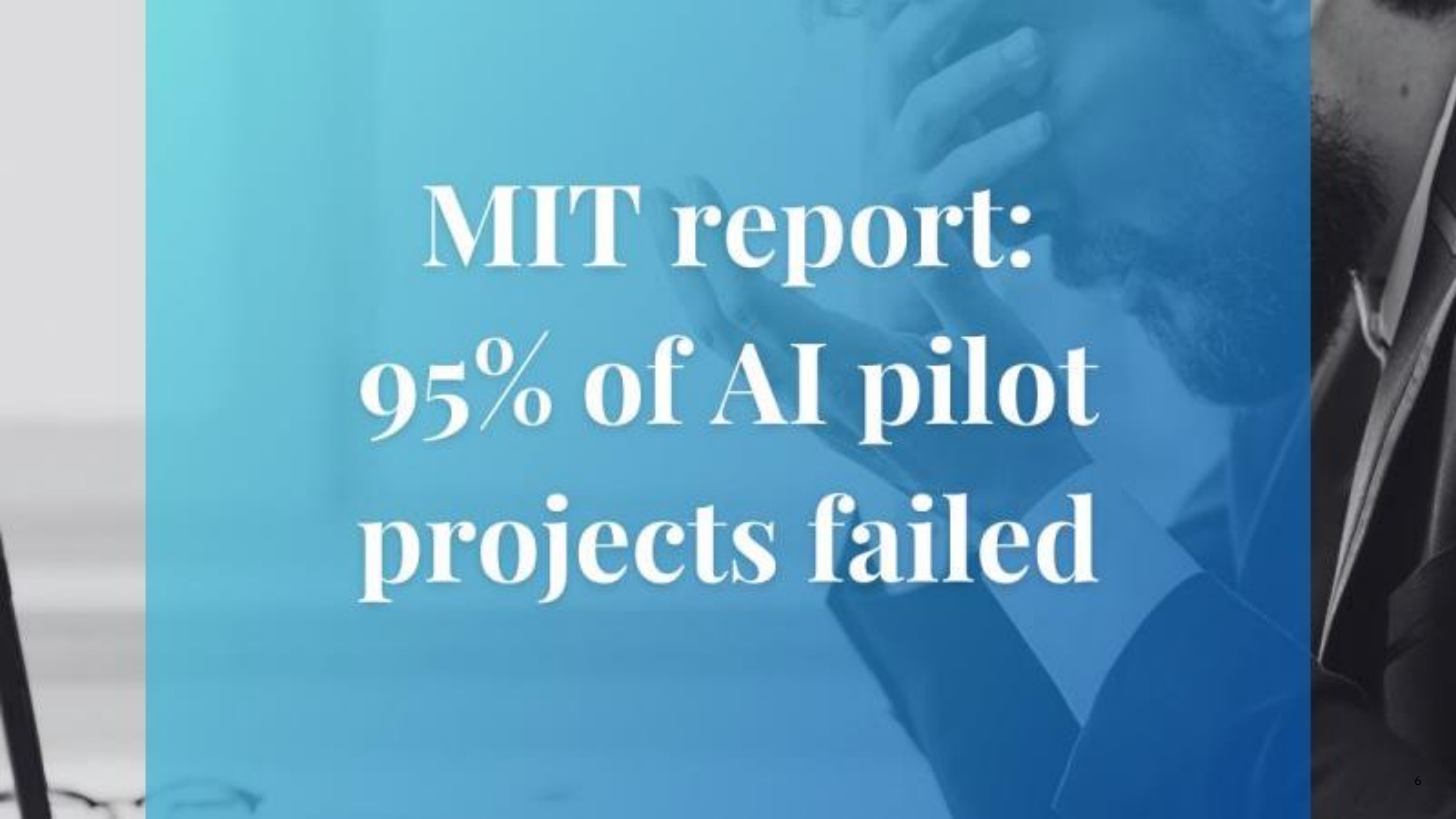
0%

of day-to-day work
decisions made
autonomously through
agentic AI in enterprises

In 2028

15%

of day-to-day work
decisions made
autonomously through
agentic AI in enterprises

A person is shown from the chest up, holding a smartphone with both hands. The image is heavily overlaid with a semi-transparent blue filter. The text is centered on the image in a white, serif font.

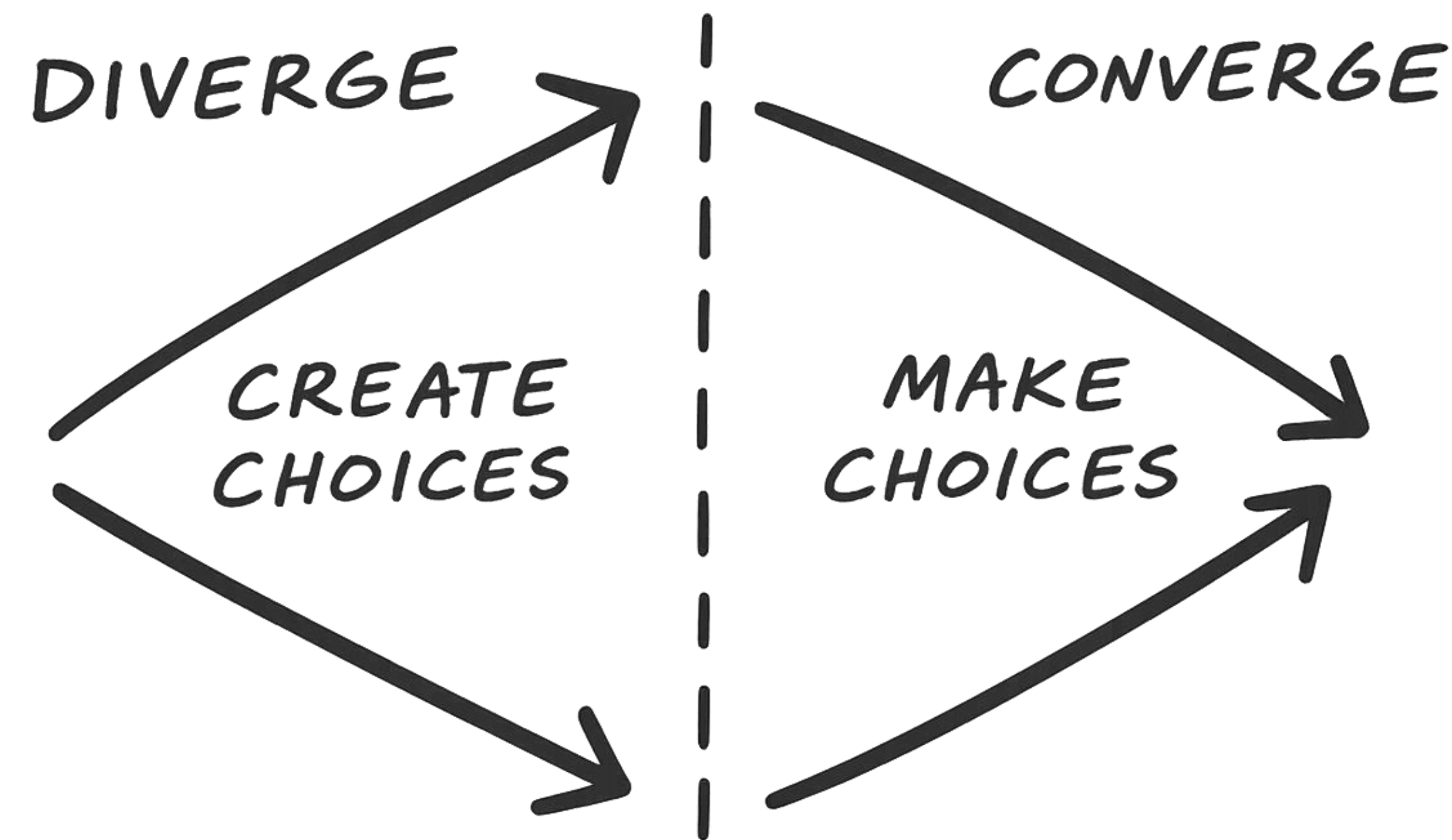
**MIT report:
95% of AI pilot
projects failed**

This divide does not seem to be driven by model quality or regulation, but seems to
be determined by **APPROACH**

The Maieutics of Client Engineering

A guide to bring innovation at center

Maieutics, or Socratic method, is the art of helping people discover the truth through questions and dialogue rather than direct instruction. Socrates used this method to encourage his interlocutors to free themselves from false beliefs and bring their own ideas to light.





Do you have a
GREAT IDEA
to solve and
improve a business
challenge?



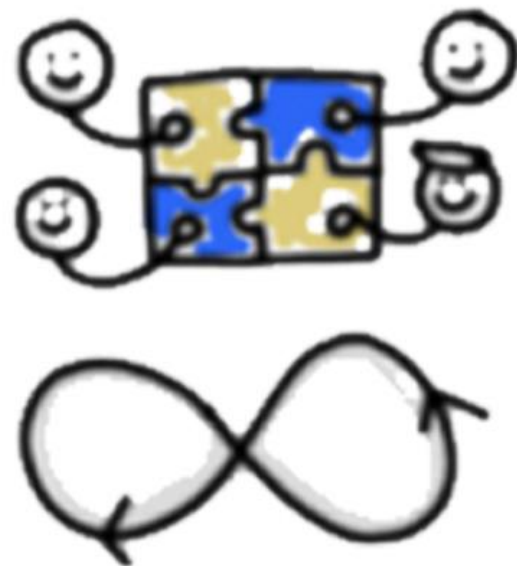
Start-up speed with Enterprise Scale

INNOVATE
in 4-10 hours



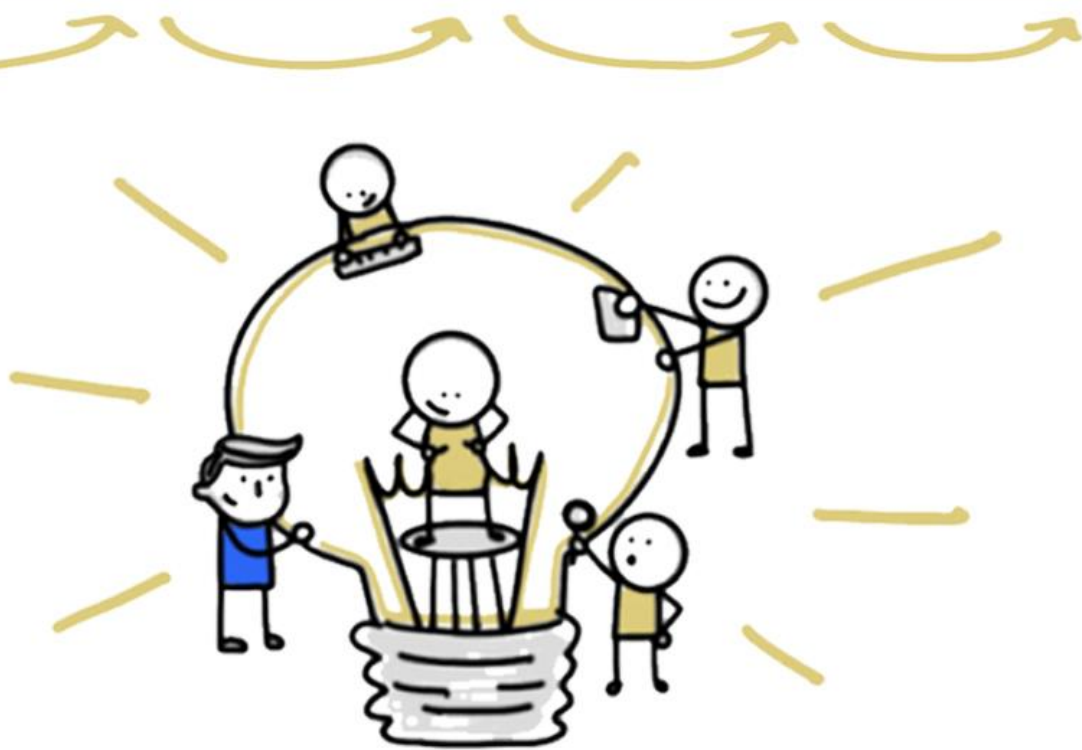
We **align** on a solution
and define a **scope**
to **prove value**.

PREPARE
in 1-5 days



We **prepare, plan,**
and commit to be
ready to rapidly build.

CO-CREATE
in 2-4 weeks



We **build, validate, and improve** over a series
of Agile Sprints and Playbacks with you.

TRANSITION
adapted for you



We get on path to bring
our solution into
scaled production!

AI assistants and AI agents address key challenges across business domains

IT processes

80% of the product development lifecycle will be augmented with generative AI code generation

HR & Talent Management

Estimated 85 million jobs could go unfilled by 2030 due to lack of skilled workers

Financial planning & analysis

Despite automation, over 85% of FP&A teams are struggling to support complex decision-making due to economic turbulence

Customer Service

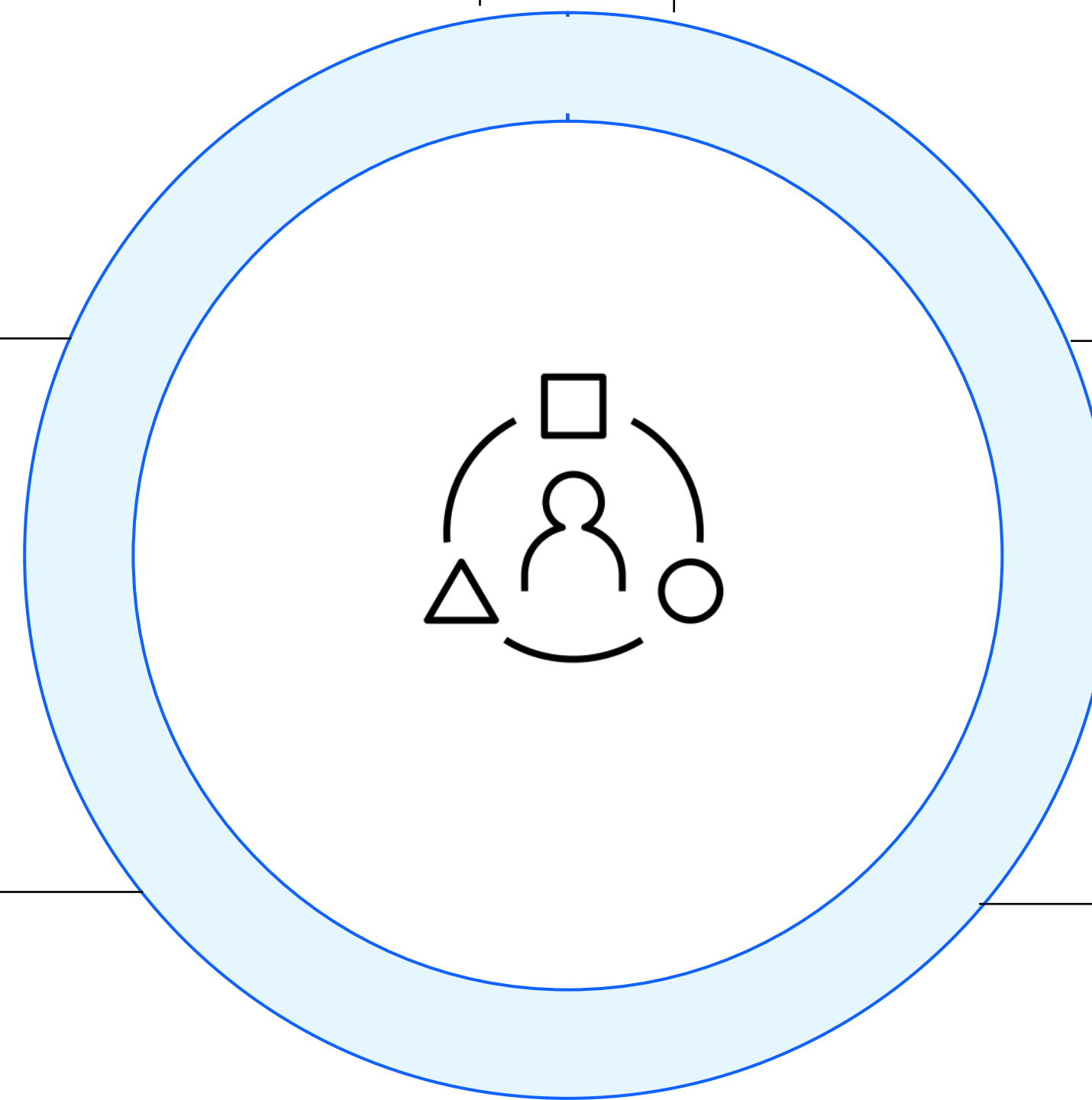
85% of execs say generative AI will be interacting directly with customers in the next two years

Marketing

More than 42% of CMOs say scaling hyper-personalization is a priority and 64% expect to use generative AI for content personalization

Business Operations

45% of employees say context switching makes them less productive



The path to \$3.5B (and counting) in AI productivity gains since 2023

AskIBM A central unified interface for all IBMers, connecting to each domain assistant				
IBM AskHR	IBM AskIT	IBM AskSales	IBM Procurement	IBM AskIncentives ...
10M Annual HR interactions fully resolved by AI	80% Inquiries resolved via AskIT	180K Hours per week saved in gathering account information and insights	85% Orders now processed via 'touchless procurement'	96% Sales related inquiries contained within AI Assistant
40% Reduction of HR operating budget	100 Days to build + deploy AskIT from scratch	5K Seller questions answers per week (product guidance and persona targeting)	50% Reduction in time spent on manual, repetitive tasks	90% Greater accuracy in expense accruals
+55 Improvement of HR NPS score	50% Reduction in support tickets after 12 month deployment	40% Improvement in qualify of outreach content	15% Enterprise workforce comprised of contractors	76% Increase in productivity while serving 22k sellers

AI al supporto delle Risorse Umane

Permette di semplificare e migliorare il processo di reclutamento, dalla valutazione dei candidati alla gestione delle interviste, fornendo strumenti avanzati di assistenza e selezione dinamica per il team delle risorse umane.

ASPETTI DISTINTIVI

◆..... 01

Maggiore efficienza e supporto nel processo di assunzione

◆..... 02

Integrazione e aggregazione di dati provenienti da diverse fonti

◆..... 03

Miglioramento della produttività fino al 75%*

Personas

POTENZIALI CLIENTI

Risorse umane Customer service Amministrazione sanitaria Consulenti assicurativi



Elisabetta Bianchi

HR Talent Acquisition
Specialist

 34 anni

 Roma

Obiettivo

Semplificare e ottimizzare il processo di reclutamento per selezionare rapidamente i candidati più qualificati per le varie posizioni aperte.

Responsabilità chiave

- Leggere una mole consistente di CV al giorno per le diverse posizioni aperte.
- Segnalare i candidati più promettenti all'hiring manager.
- Coordinare la selezione e la priorità dei candidati in collaborazione con l’hiring manager.

Pain Points

- Volume di CV: L'alto numero di CV giornalieri provenienti da differenti *data source* per le varie Job Post rende difficile concentrarsi su ogni singolo candidato, in particolare se lo *screening* è manuale.
- Coordinamento con l'Hiring Manager: Difficoltà nel mantenere un ordine di priorità efficace per i candidati da intervistare, ottimizzando i tempi del processo.
- Molteplici colloqui: I candidati devono affrontare più round di interviste con diversi intervistatori, ciascuno con feedback e valutazioni diverse.
- Scelta interdipendente: La scelta di alcuni candidati influisce su quella degli altri, complicando ulteriormente il processo di selezione.

Flusso To-Be



AI al supporto delle Risorse Umane

Permette di semplificare e migliorare il processo di reclutamento, dalla valutazione dei candidati alla gestione delle interviste, fornendo strumenti avanzati di assistenza e selezione dinamica per il team delle risorse umane.

BENEFICI

Valutazione rapida del candidato

Valuta immediatamente i candidati rispetto ai requisiti, accelerando la selezione e identificando rapidamente i più adatti.

Aggiornamento dinamico dei punteggi

I commenti del recruiter aggiornano il punteggio del candidato, migliorando la precisione del processo di selezione.

Assistente virtuale in linguaggio naturale

Facilita la ricerca di informazioni con un assistente virtuale che utilizza il linguaggio naturale.

Maggiore efficienza nel processo di assunzione

Rende il processo di selezione più veloce ed efficiente , riducendo tempi e costi e migliorando la qualità delle assunzioni.

DATI



* Dati stimati con il cliente durante l'attività di PoC

UTENTI POTENZIALI

- HR Partner Hiring manager
- HR Talent Acquisition Customer Service
- ICT – Team tool interni



Generazione Documentale

Consente di generare documenti a partire da una base documentale statica, dinamica e attraverso fonti pubbliche e private attendibili, tramite la definizione iniziale delle sezioni del documento e delle sue caratteristiche.

ASPETTI DISTINTIVI

◆..... 01

Riduzione
delle
Tempistiche

◆..... 02

Affidabilità,
Precisione,
Flessibilità e
Personalizzazione

◆..... 03

Spiegabilità
e Trasparenza

Personas

POTENZIALI CLIENTI

Cittadino IT Marketing Pubblica Amministrazione Uffici Legali



Clara Bella

Responsabile Ufficio
Legale

 45 anni

 Milano

Obiettivo

Generare in breve tempo documentazione legale affidabile su base documentale statica (file) e dinamica (siti internet).

Responsabilità chiave

- **Consultare una media di 30 documenti** da diverse fonti
- **Identificare i contenuti** da riportare nel documento da generare
- **Produrre in breve tempo** il documento ufficiale

Pain Points

- **Tempi lunghi di creazione documentale:** elaborare documenti legali può richiedere settimane, rallentando i processi aziendali
- **Difficoltà nel reperire fonti affidabili:** la ricerca di informazioni attendibili e aggiornate è dispendiosa in termini di tempo
- **Mancanza di trasparenza nelle fonti:** è complesso tracciare l’origine e il contributo delle diverse fonti utilizzate
- **Necessità di personalizzazione e traduzione:** i documenti devono essere adattabili ad esigenze specifiche e a contesti internazionali

Flusso To-Be



Generazione Documentale

Consente di generare documenti a partire da una base documentale statica, dinamica e attraverso fonti pubbliche e private attendibili, tramite la definizione iniziale delle sezioni del documento e delle sue caratteristiche.

BENEFICI

Riduzione delle Tempistiche

La creazione di documenti, che normalmente richiederebbe settimane, viene completata in poche ore.

Affidabilità e Precisione

La soluzione si basa su fonti attendibili, sia pubbliche che private, garantendo la qualità e la credibilità dei dati inclusi nei documenti generati.

Spiegabilità e Trasparenza

Ogni documento prodotto fornisce una chiara evidenza del contributo delle singole fonti utilizzate, rendendo il processo trasparente e facile da verificare.

Flessibilità e Personalizzazione

La soluzione offre la possibilità di modificare la struttura del documento, con la creazione e l'editing di capitoli personalizzati in base ad esigenze specifiche.

Traduzione Automatica

I documenti possono essere tradotti automaticamente in più lingue, garantendo una maggiore accessibilità e adattabilità a contesti internazionali.

DATI

80^{*}% Riduzione dei tempi

* Percentuale variabile in base allo use case

UTENTI POTENZIALI

Cittadino Marketing

IT Uffici Legali

Pubblica Amministrazione



Gestione automatizzata dei ticket

La soluzione permette di risolvere rapidamente problemi e richieste, migliorando l'efficienza operativa e offrendo un'esperienza utente più fluida.

BENEFICI

Aumento dell'efficienza operativa

Riduzione del tempo necessario per la gestione dei ticket con un significativo aumento dell'efficienza operativa.

Riduzione dei tempi di ricerca

L'AI di watsonx ha potenziato la gestione dei ticket attraverso l'automazione e l'accelerazione dei processi, migliorando l'efficienza operativa e riducendo i tempi di ricerca del 50%.

Riduzione dei costi di gestione

Con la riduzione del tempo di gestione dei ticket, si prevede una diminuzione dei costi di gestione, contribuendo a ridurre i costi complessivi del servizio clienti.

Maggiore capacità di gestione

La soluzione sarà in grado di gestire un numero di ticket significativamente superiore rispetto alla capacità attuale.

watsonx.ai
watsonx.data
watsonx Orchestrate

UTENTI POTENZIALI

Customer support Dipartimenti IT

Uffici legali Gestori di contratti

Dipartimenti di compliance

La Governance dell'AI

Monitoraggio, catalogazione e valutazione degli applicativi AI.

BENEFICI

Riduzione del rischio

Riduzione del rischio di implementazione di soluzioni AI non appropriate o non conformi

Trasparenza ed affidabilità

Soluzione in grado di garantire trasparenza e totale affidabilità nella valutazione dei rischi associati all'impiego dell'AI

Riduzione dei tempi

Soluzione personalizzabile ed automatizzata che consente di:

- Efficientare il processo di valutazione dei rischi
- Rendere più efficace l'intervento dei «decision makers»

Una piattaforma – tre «anime»

Tre soluzioni in una piattaforma in grado di dare una completa valutazione del rischio ed un continuo monitoraggio, grazie a:

- Factsheet
- Openscale (AI monitoring)
- Governance Console (Openpages)

watsonx.governance

UTENTI POTENZIALI

- AI Ethics Engineers
- Dipartimenti Legal
- Business Owners
- AI Business Sponsors
- AI Committee





ESSERE LEADER NELL'ERA DELL'AI

Dal Pensiero all'azione,
innovare e crescere con l'AI

Martedì 30 settembre



IDM
WE SIMPLIFY YOUR WORK

IBM
Gold Partner