

Ai: rischi e opportunità per il system integrator

L'AI è già dentro i processi: automatizza il ripetitivo, offre supporto per le decisioni e apre la strada a nuovi servizi. Per il system integrator è un'opportunità, ma anche una sfida: cambiano competenze, responsabilità e modelli di business e accelera l'evoluzione verso il concetto di system advisor.

► L'intelligenza artificiale, per la system integration, non è più un tema astratto: è già dentro i processi. Oggi supporta la ricerca tecnica, accelera il problem solving, aggrega dati provenienti dai dispositivi installati, anticipa anomalie e semplifica la gestione quotidiana di task e progetti. L'AI automatizza ciò che è ripetitivo, libera tempo per la progettazione e aumenta la qualità dell'analisi.

Nei progetti più complessi, l'AI potenzia la fase creativa e decisionale: suggerisce alternative, confronta schede tecniche, simula scenari e individua criticità prima che emergano. E apre nuove opportunità anche sul piano economico, permettendo di sviluppare servizi a valore aggiunto.

Ma, più di tutto, sta ridefinendo il valore del mestiere del system integrator.

È ciò che è emerso nell'intervista che abbiamo realizzato con quattro system integrator, per indagare come l'AI stia entrando nei processi aziendali e con quali effetti.

Già da un po' l'integratore non è più semplicemente un tecnico capace di far dialogare sistemi e protocolli, ma oggi più che mai questo allontanamento si compie definitivamente. Il system integrator diventa un interprete di complessità in senso molto più ampio. L'automazione riduce i margini dei progetti standard e abbassa la soglia d'ingresso per nuovi player, ma allo stesso tempo amplifica il bisogno di competenza, responsabilità, visione strategica e capacità consulenziale.

L'intelligenza artificiale non mette a rischio il mestiere del system integrator, ma lo obbliga a un salto di qualità. Per il cliente, il system integrator diventa a pieno titolo un partner di innovazione, diventa un system advisor.

Ne parliamo con:

- **Andrea Bianchi**, CEO, Touchwindow;
- **Roman Harabara**, PreSales Director & AV Solution Architect, Ayno | STIM Tech Group;
- **Diego Lavezzi**, AI Solution Manager, Project Informatica;
- **Stefano Galati**, Digital Factory Manager, CWS.
- **Christian Pieretto**, CEO 3P Technologies | BU AV Project Informatica.

1 - Ci sono processi in cui utilizzate l'AI?

Andrea Bianchi – Sì, utilizziamo l'intelligenza artificiale in diversi processi aziendali, in modo sempre più sistematico e integrato. Da un lato, l'AI ci supporta nel reperimento rapido e preciso di informazioni di tipo tecnico: oggi rappresenta una fonte di conoscenza che accelera il problem solving e permette di esplorare in tempi ridotti ambiti tecnologici complessi, come protocolli di comunicazione, configurazioni hardware o compatibilità software. Questo aspetto è particolarmente rilevante nel nostro lavoro, dove il tempo e la precisione sono fattori determinanti per garantire soluzioni efficaci ai clienti.

Dall'altro lato, utilizziamo l'AI per analizzare, aggregare ed estrapolare dati tecnici provenienti dai dispositivi installati presso i clienti. Ciò consente di monitorare in modo intelligente i sistemi, anticipare eventuali anomalie e proporre interventi proattivi di manutenzione.

Internamente, stiamo sperimentando diversi strumenti AI anche nella content creation e nella reportistica tecnica: l'obiettivo è ridurre i tempi di stesura e migliorare la qualità delle analisi. Il confronto costante tra colleghi ci aiuta a scegliere i tool più efficaci, valutandoli non solo per la loro potenza tecnica ma per il reale impatto sull'efficienza dei processi. L'AI, insomma, non è più solo un supporto ma un elemento strutturale della nostra attività quotidiana.

Roman Harabara – Ci avvaliamo dell'aiuto dell'AI in diversi processi, spesso integrata in modo trasparente nelle attività quotidiane. Oltre al fatto che ogni risultato di ricerca è già calibrato in base al luogo, alla data e a chi effettua la ricerca, grazie all'AI ci è possibile incanalare i task per divisioni operative, con un riepilogo suddiviso per funzioni e competenze, con l'elenco dei task aperti e chiusi, delle scadenze e dei punti critici da attenzionare, in maniera chiara e veloce. Che si parli di scouting di prodotti, di analisi di capitolati, di gestione di thread di e-mail o di programmazione di un progetto, avere riscontri rapidi e funzionali è di grande supporto, specialmente in giornate frenetiche e dedicate a più progetti paralleli.

Diego Lavezzi – Sì, l'intelligenza artificiale è già

parte integrante del nostro modo di lavorare. La utilizziamo in diversi ambiti, nell'automazione di processi ripetitivi e nelle attività di assistenza del nostro Service Desk. In alcuni progetti sfruttiamo modelli open source per estrarre e sintetizzare informazioni da grandi volumi di dati, mentre in altri l'AI ci aiuta a generare prime bozze di documenti e comunicazioni o a migliorare l'efficienza complessiva dei processi aziendali. Per noi l'obiettivo non è mai "fare AI" in astratto, ma usarla come leva di accelerazione per ridurre i tempi di analisi, validare più velocemente le ipotesi e migliorare la qualità dei risultati. In questo senso, l'AI è ormai una componente naturale del nostro approccio, non un esperimento laterale.

Stefano Galati - Sì, ormai l'AI è entrata nella quotidianità. La usiamo per gestire documenti, appuntamenti, email... tutte quelle attività che rubano tempo e che l'AI può semplificare. Con i clienti lavoriamo su progetti che vanno dai chatbot evoluti (con modelli RAG per risposte più intelligenti) alla classificazione automatica dei documenti, fino alla creazione e orchestrazione di agenti AI che svolgono compiti specifici. Usiamo diverse tipologie di AI, a seconda del contesto e degli obiettivi. Anche molte delle piattaforme che utilizziamo, come Bomi, integrano l'AI per aumentare la produttività e velocizzare la prototipazione.

Christian Pieretto - Per la BU AV che gestiamo all'interno di Project Informatica, stiamo iniziando ad utilizzare l'AI come supporto in alcune aree. In primis l'area programmazione dei software di gestione e supervisione in cui l'AI può essere un aiuto importante per aumentare le competenze dei programmatori e velocizzare alcuni processi di sviluppo. Anche nella gestione del post-vendita: l'AI può aiutare a migliorare e ottimizzare i processi interni, portando efficienza al servizio offerto al cliente e ottimizzazione dei costi. C'è poi tutto il tema legato all'analisi dei documenti di gara, dove l'AI in tempi rapidi può già fare una prima analisi delle richieste e delle relative specificità, così come può supportare nella redazione documentale da sottoporre al cliente.

2 - Con l'avvento dell'intelligenza artificiale, il mestiere del system integrator può essere una professione a rischio? Perché?

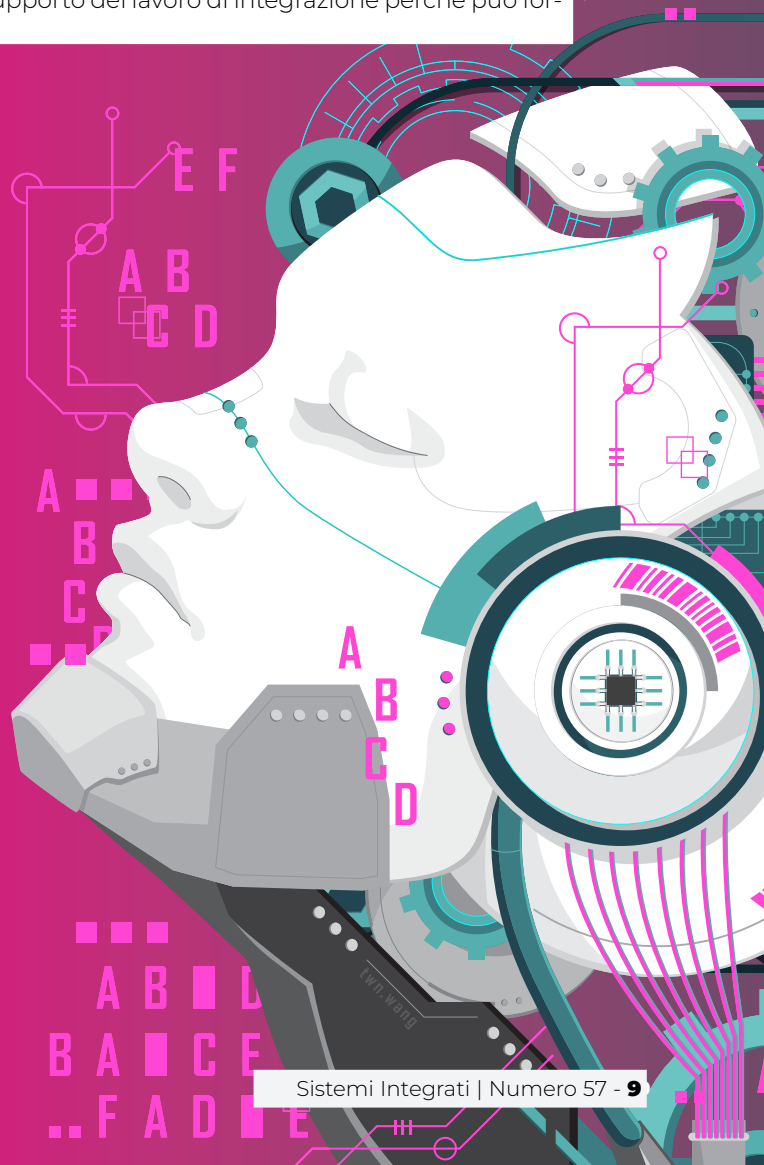
Andrea Bianchi - L'AI rappresenta una rivoluzione, ma non una minaccia diretta per chi la sa interpretare. È uno strumento e, come ogni strumento, la sua efficacia dipende da chi lo utilizza. Il system integrator non è semplicemente un tecnico: è un architetto di soluzioni complesse, capace di comprendere esigenze, integrare tecnologie diverse e garantire affidabilità nel tempo. L'AI può automatiz-

zare alcune fasi ripetitive, ma non potrà sostituire la capacità di sintesi e di giudizio umano che contraddistingue il nostro mestiere.

Il vero rischio, semmai, è per chi ignorerà il cambiamento o si limiterà a un uso superficiale di queste tecnologie. L'intelligenza artificiale sta modificando le competenze richieste, spingendoci a diventare più analitici e data-driven, ma anche più strategici. Oggi un system integrator deve saper scegliere e addestrare modelli AI, comprenderne i limiti e integrarli in sistemi complessi con una visione olistica.

In questo senso, la figura del system integrator non scompare: evolve. Diventa il ponte tra uomo e macchina, tra infrastruttura tecnica e valore operativo, e continuerà ad avere un ruolo centrale nella progettazione delle soluzioni intelligenti del futuro.

Roman Harabara - Lo sviluppo tecnologico e la grande crescita dell'AI supportano e rinforzano il lavoro del system integrator: quest'ultimo esiste proprio per accompagnare i clienti nella continua evoluzione tecnologica, "sincronizzandosi" con essa per poter supportare al meglio clienti e partner nei progetti custom che li vedono coinvolti. L'AI è a supporto del lavoro di integrazione perché può for-



nire, grazie a una base dati coerente, consigli su vari aspetti di un progetto quali la dimensione dei display, la quantità di altoparlanti con i relativi amplificatori, la scelta dei prodotti (per esempio, suggerendo le opzioni più adeguate per una telecamera 30x) e la comparazione tra diverse soluzioni. È fondamentale, tuttavia, ricordare che vi è una fase precedente alla ricerca in cui l'algoritmo viene istruito e vengono caricati i parametri che deve sfruttare per fornire un risultato. L'AI si configura come un database in grado di dare risposta a una query ben posta. In effetti, SQL era già una sorta di AI: con un database strutturato e poi interrogato tramite query ragionate forniva la soluzione all'esigenza. In conclusione, l'AI è oggi una nuova interfaccia verso una quantità di materiale notevolmente incrementata e reindicizzata.

Diego Lavezzi - Crediamo che il mestiere del system integrator non sia a rischio, ma stia semplicemente evolvendo verso un ruolo più strategico. L'AI tende ad automatizzare alcune attività a basso valore - configurazioni, adattamenti, generazione di script - e questo può comprimere i margini sui progetti standard. Tuttavia, allo stesso tempo, aumenta il valore di chi sa orchestrare ecosistemi complessi, garantendo integrazione, sicurezza, governance e continuità operativa. In sostanza, il system integrator del futuro non sarà più solo un "esecutore tecnico", ma un architetto di soluzioni, capace di unire competenze tecnologiche, capacità consulenziale e visione di lungo periodo. Per questo stiamo trasformando la nostra esperienza in metodologie riutilizzabili e framework strutturati, così da unire disciplina progettuale e flessibilità di delivery. È un'evoluzione naturale che, come già avevamo teorizzato alcuni mesi fa, deve portarci a parlare di noi stessi non più come system integrator ma come system advisor.

Stefano Galati - Più che a rischio, direi che è una professione sotto pressione e in veloce trasformatio-

ne. L'AI sta cambiando le regole del gioco. Questo non significa che l'AI stia "rubando" il lavoro, piuttosto l'AI sta cambiando le aspettative dei clienti, che dal system integrator oggi si aspettano qualcosa di diverso. Se quest'ultimo si limita a mettere insieme pezzi tecnici, sì, può essere sostituito. Ma se diventa un consulente capace di leggere il contesto, anticipare bisogni e costruire soluzioni su misura, allora il suo ruolo diventa ancora più centrale. In pratica, l'AI può ridurre lavoro operativo, ma apre spazio per un lavoro più strategico e di valore.

Christian Pieretto - Non credo che l'AI sostituirà mai il ruolo del System Integrator AV. Nella mia visione, infatti, l'AI può essere un aiuto a migliorare e acquisire competenze, ma non sostituirà mai "l'uomo" nella sua parte più creativa, quella che di fatto, in progetti complessi o speciali, farà sempre la differenza. Oggi il mondo AV parla sempre più di immersività e di creatività, dove la componente emozionale la fa da padrona; l'uomo vive di emozioni e l'esperienzialità che vogliamo portare nei nostri progetti è del tutto personale e soggettiva, non sostituibile da algoritmi.

3 - I progetti di fascia medio-bassa, in certi casi, vengono gestiti proponendo soluzioni già rodiate con lievi adattamenti. L'AI potrebbe in prospettiva gestire in autonomia, o quasi, questi riadattamenti: non c'è allora il rischio che altre realtà non specializzate possano diventare concorrenti dei system integrator su questo tipo di progetti?

Andrea Bianchi - Non credo che l'AI possa davvero sostituire il ruolo di un system integrator, nemmeno nei progetti di fascia medio-bassa. È vero che alcuni strumenti consentono di automatizzare parte del lavoro - configurazioni standard, adattamenti software, ottimizzazioni - ma ciò che distingue un integratore qualificato è l'esperienza, la capacità di analisi e l'assistenza post-vendita. Le aziende non cercano solo una soluzione tecnica: cercano affidabilità, continuità e fiducia.

Spesso le richieste dei clienti non sono del tutto chiare. Spetta a noi interpretarle, tradurle in specifiche e proporre soluzioni sostenibili e scalabili. Questo livello di consulenza strategica e personalizzazione non è replicabile da un algoritmo. Inoltre, l'AI non è autonoma nel gestire imprevisti o nel valutare implicazioni pratiche sul campo. Chi la integra senza competenza rischia di generare sistemi instabili o difficili da mantenere.

In sintesi, più che un concorrente, l'AI sarà un alleato per migliorare l'efficienza e il valore percepito dei nostri progetti, permettendoci di dedicare più tempo alle relazioni con i clienti e allo sviluppo di innovazione.



Andrea Bianchi,
CEO, Touchwindow

Roman Harabara – I progetti gestiti interamente tramite AI, senza legame con il contesto reale, avranno comunque la necessità di una correzione o di una rifinitura da parte di un system integrator esperto, dal momento che i dettagli “di fino” sono quelli che fanno la differenza e rendono una soluzione effettivamente realizzabile.

D'altra parte, nel mondo tecnologico quasi tutto è potenzialmente integrabile, ma solo a condizione di rispettare vincoli precisi - tecnici, normativi e operativi - che evolvono di continuo. Anche questo è un dominio che l'AI non può gestire in autonomia.

In questa complessità si pone poi un tema forte: quello della responsabilità. Se un output di progettazione generato da un'AI si rivelasse non realizzabile in fase esecutiva, a chi sarebbero imputabili le modifiche, i danni o i costi collaterali? A chi ha venduto il progetto? A chi ha istruito l'AI? A chi l'ha progettata o al fornitore di schede tecniche non aggiornate? Nessuno, oggi, si assumerebbe il rischio di basare un sistema integrato su un output AI non verificato.

Diego Lavezzi – Assolutamente sì. Nei progetti più standardizzati l'AI potrebbe ridurre la complessità tecnica e abbassare la barriera d'ingresso, favorendo anche realtà non specializzate. L'automazione dei riadattamenti o la generazione di configurazioni può rendere più semplice ciò che prima richiedeva competenze specifiche. Ma tra automatizzare e integrare davvero passa una differenza sostanziale, e il valore di un system integrator sta nella capacità di collegare ambienti eterogenei, garantire compliance, sicurezza, performance e supporto nel tempo.

Noi vediamo questa trasformazione come un'opportunità per spostare il valore dal fare al gestire, offrendo soluzioni ibride dove l'AI automatizza, ma la nostra competenza umana governa, supervisiona e garantisce il risultato, proprio come un System Advisor.

Stefano Galati – Sì, il rischio c'è, ed è concreto. L'AI rende più semplice fare cose che prima richiedevano competenze specifiche. Questo significa che agenzie, freelance o realtà non specializzate potrebbero iniziare a proporre soluzioni “pronte all'uso” con una personalizzazione minima. Ma è proprio qui che il system integrator può e deve fare la differenza: non vendere solo tecnologia, ma esperienza, affidabilità, progetti capaci di scalare nel tempo. I progetti semplici non sono solo terreno di competizione, ma anche un'occasione per offrire servizi più completi, come assistenza continua, monitoraggio, evoluzione nel tempo.

Christian Pieretto - Oggi molte soluzioni AV, in particolare di UC&UCC, adottano tecnologie che già implementano soluzioni di AI per migliorare per-



Roman Harabara,
PreSales Director & AV
Solution Architect, Ayno /
STIM Tech Group

formance e user experience. Il fatto che l'AI sia un forte acceleratore nell'acquisizione e nello sviluppo delle competenze, porterà inevitabilmente ad un aumento dei competitor, magari meno qualificati o specializzati. Ma in generale l'AI è un aiuto prezioso per tutto il settore, quindi le potenzialità di crescita sono le stesse offerte a ciascun livello della filiera. Infine, non dimentichiamo che lo stesso cliente finale, grazie all'AI avrà a disposizione mezzi e strumenti nuovi per meglio specificare le richieste e meglio valutare le proposte che riceverà. L'impatto sarà su tutta la filiera. Sta al mercato leggerne bene tempi e modi di utilizzo nell'ottica del raggiungimento del miglior risultato.

4 - Nei progetti di fascia alta, invece, quale può essere l'applicabilità dell'AI? Può risultare utile, ad esempio, nelle fasi di brainstorming, ricerca dei prodotti più adatti, messa a punto della soluzione o in altro?

Andrea Bianchi – Nei progetti di fascia alta, l'AI offre un potenziale enorme in diverse fasi del processo. Durante il brainstorming, può suggerire idee di partenza, richiamare trend tecnologici e benchmark di soluzioni esistenti, facilitando la generazione di scenari alternativi. Nella fase di ricerca prodotti, i chatbot evoluti consentono di comparare in pochi minuti centinaia di schede tecniche, riducendo tempi di analisi che prima richiedevano giorni.

Ma l'applicabilità più interessante si trova nella modellazione delle soluzioni: l'AI può simulare configurazioni, prevedere criticità e ottimizzare layout in base a parametri di performance. In ambito audiovisivo, ad esempio, può aiutare a valutare l'integrazione tra illuminazione, superfici e flussi di dati, migliorando l'esperienza finale dell'utente.

Ovviamente serve un controllo umano: l'AI pro-

D E
E F
B E

pone, ma non decide. Il system integrator deve validare ogni suggerimento, interpretarlo e adattarlo al contesto specifico. Nel complesso, l'intelligenza artificiale non sostituisce la creatività progettuale, ma la amplifica, fornendo un supporto intelligente che libera tempo e risorse per concentrarsi sugli aspetti strategici e di valore.

Roman Harabara – Nei progetti top level, l'AI può aiutare ad aggiungere vantaggi a ogni livello. Nella fase di progettazione, il supporto dell'AI velocizza l'elaborazione di un eventuale concept grazie all'identificazione dei dispositivi applicabili, al cross-check con le esigenze, all'evidenziazione dei vantaggi del modello A rispetto al modello B e alla renderizzazione della soluzione per una migliore immersione nel progetto anche lato utente. Nelle fasi più avanzate o al termine del progetto, può inoltre suggerire upgrade applicabili, aprendo lo scenario a potenziali up-selling e generando spunti di riflessione e nuove opportunità evolutive.

Diego Lavezzi – Nei progetti complessi, l'AI è diventata per noi una leva strategica trasversale. La utilizziamo nella fase di brainstorming, per esplorare scenari e alternative progettuali, nella ricerca e selezione dei vendor, in cui ci aiuta a confrontare prodotti e tecnologie, e nella progettazione vera e propria, simulando impatti, costi e benefici delle diverse scelte. In sostanza, l'AI non sostituisce le competenze umane, ma ne amplifica la portata, velocizza i processi decisionali, libera tempo per la creatività e ci permette di validare soluzioni in tempi molto più brevi. È uno strumento che aumenta la nostra intelligenza collettiva, piuttosto che un sostituto delle persone.

Stefano Galati – Nei progetti più complessi, l'AI può diventare un vero alleato. Non tanto per sostitu-

ire il lavoro del team, ma per accelerare e arricchire il processo. Può aiutare nel brainstorming, suggerendo nuove idee, può analizzare dati e trend per scegliere i prodotti più adatti, può simulare scenari per capire se una soluzione funzionerà davvero. Ma soprattutto, può liberare tempo e risorse, permettendo al team di concentrarsi su altri aspetti come la visione strategica, la creatività e la relazione con il cliente.

Christian Pieretto – Sicuramente può essere d'aiuto al cliente finale già in fase di brainstorming per trarre delle idee, per analizzare meglio richieste e fattibilità, per identificare potenziali soluzioni e, perché no, avere una prima idea dei costi. Troppo spesso si ricevono richieste generaliste e poco mirate, che richiedono un grande lavoro di analisi e design preventivo prima di raggiungere l'obiettivo tecnico ed economico che il cliente si aspetta. In questo l'AI può essere un primo aiuto per fare chiarezza.

5 - L'AI può contribuire ad aumentare le marginalità per i system integrator e diventare uno strumento per sviluppare nuovi servizi da proporre ai clienti (per esempio nell'ambito del digital signage)?

Andrea Bianchi – Non necessariamente in modo diretto. L'AI non aumenta subito i margini, ma migliora l'efficienza e apre nuove opportunità di business. Nel digital signage, ad esempio, stiamo sviluppando un software che consente agli amministratori di rete di generare contenuti tramite prompt testuali e immagini di riferimento. Questo riduce tempi e costi, ma soprattutto amplia i servizi per i clienti, che possono aggiornare facilmente le proprie comunicazioni. In prospettiva, l'AI permetterà ai system integrator di offrire servizi a valore aggiunto, come manutenzione predittiva e contenuti personalizzati in base ai dati di engagement. Non è quindi una questione di margini immediati, ma di nuovi modelli di business: l'AI può aumentare la marginalità nel lungo periodo, migliorando qualità percepita, fidelizzazione e sostenibilità del servizio.

Roman Harabara – L'AI è uno strumento nuovo, in crescita, che può essere applicato ai progetti in essere o sfruttato nei nuovi progetti. Ogni dispositivo con AI integrata risulta più performante e vendibile in ogni ambito: nelle telecamere, l'AI supporta il riconoscimento delle persone migliorando l'immagine e fornendo funzioni di auto-inquadratura e tracciamento automatico; per la parte audio, ottimizza la gestione del suono in ambienti difficili, enfatizzando le voci ed eliminando i rumori indesiderati; nei display, migliora la qualità visiva



Diego Lavezzi, AI Solution Manager, Project Informatica,

e gestisce in autonomia i layout; nelle soluzioni di videoconferenza, aggiunge funzioni di autoregia, intervenendo sull'immagine e sull'audio e consentendo di trascrivere, tradurre, registrare, sintetizzare, generare e assegnare task.

Il valore aggiunto e insostituibile del system integrator è la garanzia di integrazione e funzionamento di tutti questi elementi combinati. La qualità dei prodotti, l'aggiornamento costante del firmware e la messa a punto in fase di progetto e sul campo sono elementi fondamentali. Altrettanto importante è la capacità del System Integrator di trasmettere questi vantaggi all'utenza, formando e aggiornando gli utenti per migliorare l'efficacia e l'utilizzo dei sistemi nel tempo.

Sono tutti aspetti necessari affinché si possa dire che l'AI aiuta e funziona. Basta un singolo passaggio saltato perché un bit venga letto come 1 anziché 0, generando sfiducia in tutto il sistema.

L'AI è già una realtà, evoluta e in evoluzione, e continuerà a essere uno strumento di riferimento solo se viene accettata, compresa e usata con le dovute precauzioni e competenze: va considerata come un servizio a favore di chi la usa e ne sfrutta i risultati, e non come uno strumento a cui prestare servizio.

Diego Lavezzi – Assolutamente sì. L'AI può migliorare le marginalità su due fronti: efficienza interna e nuovi modelli di business. Automatizzando i task ripetitivi, riduciamo tempi e costi operativi e ci concentriamo su attività a maggior valore. Allo stesso tempo, possiamo trasformare parte del nostro lavoro in servizi scalabili, sfruttando le capacità offerte dall'AI. Nel digital signage, ad esempio, sperimentiamo sistemi che generano contenuti personalizzati in tempo reale, analizzano il comportamento del pubblico e ottimizzano i messaggi in base ai dati raccolti. Così il progetto non termina con l'installazione, ma evolve in un servizio continuo, con ricavi ricorrenti e maggiore valore per il cliente. È però essenziale gestire i costi di infrastruttura e inferenza, ma con un approccio cloud-native e ibrido riusciamo a mantenere controllo e massimizzare il ritorno.

Stefano Galati – Assolutamente sì. Da un lato, automatizza le attività ripetitive e riduce gli errori, così si risparmia tempo e si lavora meglio. Dall'altro, apre la porta a nuovi servizi che prima non erano nemmeno immaginabili. Nel digital signage, ad esempio, è possibile creare contenuti dinamici che cambiano in base al pubblico, analizzare il comportamento delle persone davanti agli schermi e ottimizzare i messaggi in tempo reale. Tutto questo non è solo "tech", è vero valore aggiunto. Il system integrator può così diventare non solo un fornitore tecnico, ma anche un partner creativo e strategico.



Stefano Galati, Digital Factory Manager, CWS.

Christian Pieretto - Nel momento in cui l'AI sarà di vero supporto al miglioramento e all'ottimizzazione dei processi aziendali, in aree quali operation, post-vendita, maintenance, ecc., ci saranno sicuramente dei miglioramenti in termini di redditività.

Relativamente al Digital Signage, non c'è alcun dubbio che oggi la ricerca sia sempre più orientata verso soluzioni che offrano valore tangibile al cliente finale, puntando su un maggiore engagement e sulla costruzione di una relazione più forte. L'esperienza non può fermarsi all'interno dello store, ma deve proseguire anche dopo l'acquisto. Nel DS vedo spazi di crescita importanti legati all'AI; oggi le aziende chiedono dati, per conoscere e profilare sempre meglio clienti e tendenze di mercato. Avere dati nuovi, aggiornati e veloci permette di migliorare politiche di vendita e orientare investimenti, sempre con il fine di trarre il massimo vantaggio competitivo ed economico. Sarà una bella sfida e penso che nei prossimi 3-5 anni, se non prima, l'AI avrà cambiato molti scenari. Speriamo in meglio! ■



Christian Pieretto, CEO 3P Technologies | BU AV Project Informatica

D E
E F
B E