

Digital

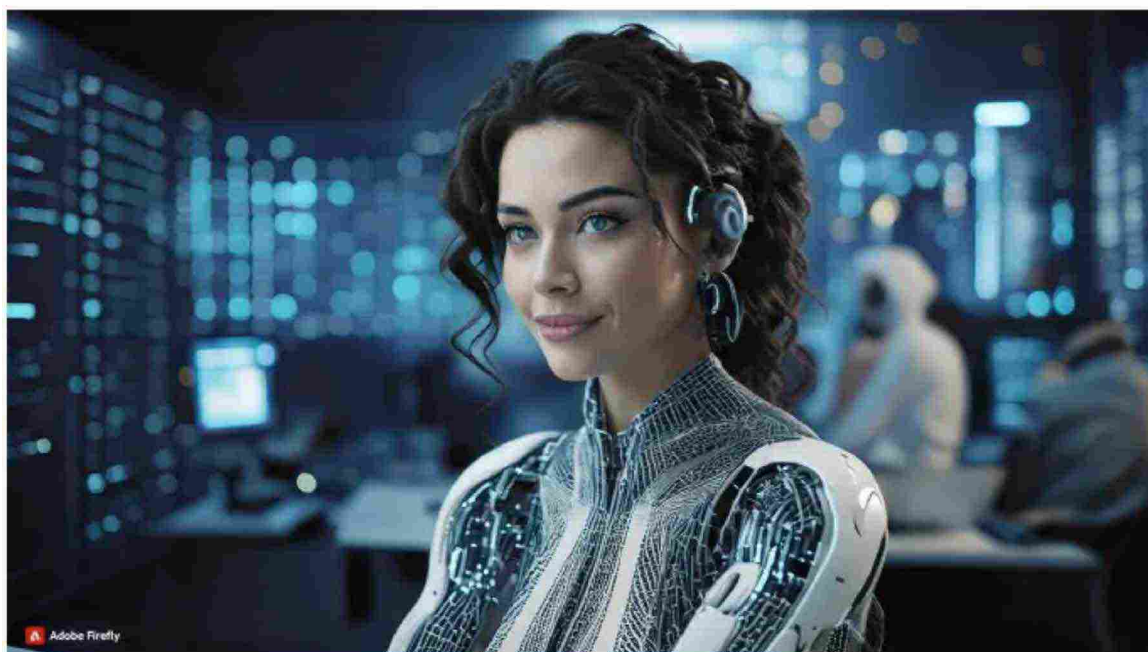
# AI agents, cosa sono e come trasformeranno il lavoro

A Leonardo Assicurazioni arriva Sybil. Scopriamo cosa sono gli AI Agents, evoluzione dell'intelligenza artificiale e nuovo trend digital



Redazione

09:30 AM Gennaio 16, 2025



Il 2025 si preannuncia come l'anno in cui gli AI Agents, ovvero gli agenti di intelligenza artificiale autonomi, rivoluzioneranno vari settori, dall'assistenza clienti alla gestione delle criptovalute. Questi strumenti tecnologici, alimentati da modelli linguistici avanzati e progettati per eseguire compiti specifici in modo proattivo, stanno rapidamente guadagnando terreno nelle applicazioni aziendali e personali.

## Cosa sono gli AI Agents

Gli AI Agents rappresentano una nuova evoluzione rispetto ai tradizionali assistenti virtuali, come i modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM) utilizzati in sistemi come GPT-4, che sono ideali per rispondere a domande, ma incapaci di compiere autonomamente azioni concrete.

Quest'anno si assisterà a un punto di svolta nell'adozione di questi agenti IA, anche per via della crescente frustrazione da parte delle aziende che non riescono a integrare completamente e sfruttare al meglio il potenziale dell'intelligenza artificiale generativa nei loro processi aziendali. [Secondo Gartner](#) entro il 2028 il **33% delle applicazioni software aziendali includerà l'IA Agentica** rispetto a meno dell'1% nel 2024, consentendo di prendere autonomamente il 15% delle decisioni lavorative quotidiane.

L'agente IA, infatti, non è solo un semplice assistente virtuale, ma **un vero e proprio dipendente virtuale**, capace di agire e prendere decisioni in modo autonomo, analizzando situazioni, pianificando azioni e sfruttando le risorse aziendali rilevanti per raggiungere determinati obiettivi.

## AI Agents: applicazioni e vantaggi

Gli AI Agents stanno dunque rapidamente emergendo come una delle tecnologie più promettenti in vari settori, dall'assistenza clienti alla gestione delle risorse aziendali. In particolare, stanno **rivoluzionando i processi di automazione**, migliorando l'efficienza operativa e accelerando lo sviluppo economico digitale. Nel customer support, per esempio, un AI Agent può gestire autonomamente le richieste, consultando documentazioni aziendali e aggiornamenti in tempo reale, per fornire risposte rapide e pertinenti. Se necessario, può creare un ticket per l'intervento umano, ottimizzando così la gestione delle richieste e riducendo i tempi di risposta.

Tuttavia, nonostante i vantaggi evidenti, l'adozione degli AI Agents non è priva di sfide. **La sicurezza e la governance sono fattori cruciali** da considerare, [come sottolineato dal World Economic Forum](#), che evidenzia la necessità di implementare meccanismi di mitigazione dei rischi per evitare comportamenti indesiderati. **La definizione di standard etici e normativi è altrettanto essenziale** per un uso responsabile. Inoltre, un altro aspetto fondamentale riguarda l'apprendimento continuo degli agenti: a differenza di un modello LLM che si limita a generare risposte basate su dati preesistenti, un AI Agent può evolvere nel tempo grazie all'interazione con i dati aziendali e l'apprendimento dai feedback ricevuti.

Questi agenti sono progettati per non solo automatizzare compiti, ma anche per rispondere in modo preciso e dinamico ai bisogni delle aziende, creando valore in tempo reale. Con l'integrazione di tecniche avanzate come la retrieval-augmented generation (RAG), gli AI Agents possono operare in modo proattivo, analizzando i dati, eseguendo operazioni e suggerendo azioni correttive. Nel prossimo futuro, come previsto dunque da Gartner, una crescente percentuale di software aziendale integrerà AI Agents, con l'obiettivo di ridurre il carico di lavoro ripetitivo per gli operatori e migliorare la produttività complessiva. La sfida, quindi, non è più se gli AI Agents trasformeranno le aziende, ma come sfruttarli in modo efficace, integrandoli nei processi aziendali in maniera sicura e scalabile. A seguire un caso concreto.

## **Sybil, l'AI agent che semplifica il lavoro dei 400 dipendenti di Leonardo Assicurazioni**

Leonardo Assicurazioni, società milanese di consulenza e intermediazione assicurativa, ha avviato il progetto LeoScienza, un'iniziativa innovativa che punta a valorizzare e condividere il know-how aziendale. Al centro di questo progetto c'è [Syllotips](#), che ha sviluppato l'AI agent Sybil per permettere ai dipendenti di Leonardo Assicurazioni di accedere al patrimonio conoscitivo dell'azienda interagendo conversazionalmente con l'agente AI. La startup è stata premiata con il premio Innovazione a SMAU 2024. Sybil è un assistente virtuale che, nel caso applicativo di Leonardo Assicurazioni, supporta oltre 400 dipendenti, rendendo facilmente accessibile il patrimonio di conoscenze aziendali.

Sybil **risponde alle domande dei dipendenti in linguaggio naturale**, fornendo risposte precise e riferimenti documentali. Se non riesce a risolvere una richiesta, attraverso il suo sistema di smart ticketing invia automaticamente il caso agli esperti interni, che rispondendo manualmente vanno ad aggiornare e soprattutto arricchire la base di conoscenza aziendale. Questo approccio, che integra l'intelligenza umana con quella artificiale, permette un miglioramento continuo delle risposte e un aggiornamento costante delle informazioni. Inizialmente implementato in due unità operative, Syllotips si prepara a essere esteso a tutta l'azienda, contribuendo a una maggiore condivisione della conoscenza e a una riduzione delle comunicazioni ridondanti.

Syllotips sta inoltre sviluppando **nuove funzionalità** per potenziare ulteriormente Sybil, come l'integrazione con i CRM più diffusi nelle aziende e quelli di nicchia, specificamente per settori come quello assicurativo e finanziario. Obiettivo è automatizzare i flussi di lavoro, supportando la rete commerciale e gli agenti con soluzioni come la generazione automatica di documentazione di vendita, la gestione dell'agenda e l'automazione dell'identificazione dei lead qualificati.

Attualmente, Sybil è in grado di monitorare la consistenza della base di conoscenza aziendale, segnalando informazioni obsolete agli esperti aziendali per mantenerla sempre aggiornata. Infatti, una funzione intelligente di **answer verification** è già disponibile e in uso presso gli attuali clienti, le risposte generate dall'agente AI possono essere controllate e approvate per un sicuro futuro riutilizzo.

## **Visione di Syllotips per il 2025**

Syllotips sta già progettando per il 2025 la creazione di AI agents in grado di automatizzare interi flussi di lavoro, mantenendo sempre **un approccio human-in-the-loop**. Questo significa che, pur automatizzando processi e azioni, l'intelligenza artificiale sarà affiancata dall'intervento umano per le operazioni critiche tramite feedback o approvazioni, garantendo così soluzioni impattanti che possono essere implementate con controllo e supervisione.

Con questa visione, Syllotips riconosce il grande potenziale dei sistemi che coordinano le approvazioni umane all'interno dei team, poiché consentono alle aziende di implementare agenti AI in grado di eseguire compiti complessi e significativi con fiducia. Integrando il controllo umano, questi sistemi garantiscono che i processi automatizzati siano eseguiti in modo sicuro ed efficace, aprendo la strada a un'automazione più avanzata.

---