

LIONBRIDGE

DENTRO LA STRATEGIA DELL'AI:
**I SEGRETI PER
UN'IMPLEMENTAZIONE
DI SUCCESSO DELL'AI**



L'IMPORTANZA DEI SERVIZI PER I DATI AI
PER PROGETTI AI EFFICACI



Nonostante le promesse dell'AI, le attuali percentuali di fallimento sono sconvolgenti:

L'80%

DI TUTTI I PROGETTI AI FALLISCE



IL 42%

**DELLE AZIENDE STA ABBANDONANDO
LE INIZIATIVE AI**

Leggere queste statistiche è un vero peccato, perché il fallimento è evitabile.

E Lionbridge non vuole che la vostra azienda rientri in questi dati scoraggianti. Avendo lavorato con le versioni più avanzate delle tecnologie di intelligenza artificiale per aiutare centinaia di clienti a ottenere il massimo beneficio dai progetti AI, abbiamo appreso alcune informazioni importanti.

L'AI può darvi tutto ciò che sperate, con un potere trasformativo capace di offrire opportunità di crescita e un'efficienza senza pari, ma solo se viene implementata in modo efficace. E noi vi sveliamo i segreti per riuscirci.

**Siete pronti per la fase successiva?
INIZIAMO.**

I NOSTRI ESPERTI

I leader Lionbridge esperti di AI e che offrono una rara combinazione di competenze ci hanno offerto prospettive diverse sull'uso efficace dell'intelligenza artificiale. Ecco chi sono (e perché potete fidarvi di loro) e una sintesi del loro punto di vista sull'AI.

“

EMER MCCARRICK, DIRECTOR OF RESOURCING, AI

Si occupa di rendere il crowd resourcing per l'AI più semplice, più efficiente e sempre più umano, anche su larga scala.

Non si tratta solo di trovare un esperto specifico per l'addestramento dell'AI, ma di trovare l'esperto giusto, nel posto giusto, con il giusto background demografico.

”

“

DIANA FORTIN, HEAD OF AI QUALITY

Usa una strategia basata sull'AI per programmi di formazione e qualità che offrano risultati costanti e scalabili.

Penso all'AI come a un aiuto, ma è un aiuto per noi... Non è una nemica, ma un'alleata. Potete usarla in molte parti del vostro flusso di lavoro per automatizzare e creare soluzioni diverse.

”

“

MALGORZATA GORBACZ, AI PROGRAM DIRECTOR

Si impegna a collaborare con i clienti per creare soluzioni di intelligenza artificiale che favoriscano l'innovazione e migliorino la qualità della vita.

Dovete capire cosa volete ottenere e quindi coinvolgere le persone giuste nella conversazione... E ricordatevi di prendere in considerazione l'esperienza e il feedback degli utenti finali, così da garantire il successo del vostro percorso AI.

“

SUZANNE TUCKER, ENTERPRISE SALES DIRECTOR, AI

Si impegna ad affrontare e ridurre i bias per promuovere un'esperienza con l'AI più inclusiva.

I migliori modelli che vediamo e usiamo oggi imitano il comportamento e i risultati umani e questo processo nasconde molte complessità e sfumature.

“

WILL ROWLANDS-REES, CHIEF AI OFFICER

Ama collaborare con le aziende per un'implementazione di successo dell'AI.

È davvero importante avere una strategia per l'AI, ma è altrettanto importante che sia allineata alla vostra strategia aziendale... Quando le cose non funzionano, è perché qualcuno ha costruito un congegno perfetto, ma che non risponde alle reali esigenze.

”

ENGI LIM, ENTERPRISE SALES DIRECTOR, AI

Aiuta i clienti a realizzare velocemente ogni obiettivo in materia di AI.

Più grande è l'azienda, più reparti ci sono, più si lavora in compartimenti stagni. E il "data lake" è un grosso problema, perché non tutti possono accedervi e non tutti comprendono quali sono i dati disponibili.

L'IMPORTANZA DEI SERVIZI PER I DATI AI: PERCHÉ SONO ESSENZIALI?

Il successo dei progetti AI dipende in larga misura dalla qualità e dall'adeguatezza dei dati usati. I problemi legati ai dati, come scarsa qualità, informazioni errate e criticità di governance o compartimenti stagni, sono tra le cause più comuni del fallimento dei progetti AI. È fondamentale assicurarsi che i dati siano adeguati allo scopo e in linea con le esigenze specifiche del modello AI.

I servizi per i dati AI comprendono un'ampia gamma di soluzioni progettate per ottimizzare l'intelligenza artificiale nei processi aziendali. Questi servizi includono dati per l'addestramento dell'AI, sviluppo di modelli AI e soluzioni AI specifiche per un settore.

Ad esempio:

Annotazione dati | Raccolta dati | Gestione della forza lavoro |
Convalida dell'output | Supporto per lo sviluppo

Comprendere le sfumature dei servizi per i dati AI è fondamentale.

**Volete assicurare ai vostri progetti AI le migliori possibilità di successo?
Concentratevi su questi cinque aspetti fondamentali.**

“

Il problema principale è l'incapacità di essere flessibili... Bisogna adattarsi e non cercare continuamente di far entrare un piolo quadrato in un buco rotondo.

SUZANNE TUCKER,
ENTERPRISE SALES
DIRECTOR, AI



MOTIVO 1 CHIEDETEVI: STATE RISOLVENDO IL PROBLEMA GIUSTO?

Per il successo, è fondamentale assicurarsi che il progetto AI sia focalizzato sul giusto problema aziendale. Molte iniziative di intelligenza artificiale falliscono perché non affrontano le questioni di fondo che hanno un impatto sugli obiettivi aziendali e questa mancanza di allineamento porta a uno spreco di risorse. È importante evitare un approccio a compartimenti stagni, che può limitare notevolmente la portata e l'efficacia delle vostre soluzioni AI.

Per risolvere davvero il problema giusto, è fondamentale mantenere un dialogo continuo. Ciò significa capire come il problema e i dati cambiano nel tempo. Considerate l'intero ciclo di vita dei dati, dalla raccolta all'annotazione, e verificate che ogni fase sia allineata ai vostri obiettivi aziendali. L'adattamento culturale e la rilevanza dei contenuti sono altrettanto importanti per mantenere l'efficacia e l'adattabilità del modello AI.

I progetti di intelligenza artificiale spesso comportano flussi di lavoro complessi e richiedono la capacità di cambiare direzione e adattarsi man mano che emergono nuove informazioni e sfide. Un approccio olistico e flessibile aiuta a evitare di diventare troppo rigidi o eccessivamente focalizzati su un solo aspetto del problema.

Per verificare se i vostri progetti AI sono allineati ai problemi aziendali, fate riferimento a questo elenco e assicuratevi di:

- adottare un approccio olistico invece di concentrarvi su un singolo problema;
- mantenere un dialogo continuo per comprendere l'evoluzione del problema;
- considerare l'intero ciclo di vita dei dati e l'allineamento agli obiettivi aziendali;
- garantire la rilevanza culturale e dei contenuti;
- mantenere la flessibilità e l'agilità per adattarvi a nuove informazioni e sfide.



MOTIVO 2 VALUTATE LA QUALITÀ DEI DATI PER L'AI: I DATI SONO ADEGUATI ALLO SCOPO?

Per il successo di un progetto AI servono dati di alta qualità e comprendere a fondo i dati è essenziale. Troppo spesso, i progetti AI falliscono perché i dati sono scadenti, non allineati agli obiettivi del progetto o in compartimenti stagni. Questi problemi possono portare a uno spreco di risorse e alla perdita di opportunità.

Per assicurarvi che i vostri dati siano adatti allo scopo, iniziate valutandone la qualità: dati di alta qualità sono fondamentali per addestrare modelli AI efficaci. Questo significa non solo verificare l'accuratezza dei dati, ma assicurarsi anche che rappresentino correttamente il problema che state affrontando. L'uso combinato di analisi "top-down" e "bottom-up" può aiutarvi a individuare le lacune e a rafforzare la connessione tra raccolta dati e obiettivi aziendali.

Pensate all'intero ciclo di vita dei dati, dalla raccolta all'annotazione. In ogni fase, è importante valutare se i dati rispettano gli standard del vostro sistema AI. Una governance dei dati non adeguata può causare incoerenze ed errori, compromettendo il potenziale della vostra soluzione di intelligenza artificiale. Valutando e migliorando costantemente i dati, li manterrete rilevanti ed efficaci.

L'adattamento culturale e la rilevanza dei contenuti sono altrettanto fondamentali. I modelli AI devono sapersi adattare a diversi contesti e fasce demografiche per essere davvero efficaci. A tale scopo, nella fase di preparazione dei dati è necessario prendere in considerazione alcuni fattori come la lingua, le sfumature culturali e l'adeguatezza dei contenuti. I dati devono rispecchiare fedelmente la realtà ed essere privi di bias.

Infine, collaborazione ed esperienza giocano un ruolo chiave nell'assicurare la qualità dei dati. L'intervento di esperti che comprendono le sfumature dei dati per l'AI può aiutare a ottenere informazioni non immediatamente evidenti.

“

Avviare la conversazione sulla qualità dei dati già all'inizio del processo è fondamentale...
Una volta comprese le esigenze, si avvia il processo e da lì si prosegue.

DIANA FORTIN, HEAD OF AI QUALITY



MOTIVO 3 ANALIZZATE: STATE USANDO IL VOSTRO SISTEMA AI NEL MODO GIUSTO?

Avete i dati. Avete costruito il vostro sistema. Eppure non funziona come dovrebbe. Perché?

Un errore comune dei team AI è concentrarsi sui risultati immediati che l'intelligenza artificiale può offrire, invece di dare priorità all'obiettivo aziendale. Questa mancanza di allineamento può portare a inefficienze e al fallimento del progetto, soprattutto quando manca la collaborazione tra reparti all'interno dell'azienda.

Le aziende più piccole tendono a essere più agili, mentre quelle più grandi affrontano sfide maggiori: è più probabile che i reparti lavorino in compartimenti stagni e i team rischiano di trascurare le esigenze dei principali stakeholder. Quando questo accade, per ottenere risultati concreti diventa essenziale migliorare i dati e allinearli agli obiettivi aziendali.

Per risolvere i problemi, ovvero ottenere dati migliori, verificati ed etichettati, nonché prevedere l'intervento umano per addestrare o ottimizzare meglio i modelli, è necessario un investimento di tempo e risorse. Spesso è possibile evitare molti ritardi e difficoltà definendo una pianificazione accurata e obiettivi chiari, svolgendo regolarmente test dei sistemi AI per verificarne le prestazioni e coinvolgendo gli esperti fin dalle prime fasi.

“

Molti dei nostri clienti ci chiamano solo alla fine, quando non stanno raggiungendo gli obiettivi previsti. Non ottengono i risultati che si aspettavano... Ci dicono: "Avremmo dovuto coinvolgervi dall'inizio, così avremmo potuto pianificare tutto ed evitare perdite di tempo".

**ENGI LIM,
ENTERPRISE SALES DIRECTOR, AI**



MOTIVO 4 INFORMATEVI: IN CHE MODO GLI ESPERTI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE POSSONO AIUTARVI A OTTENERE OTTIMI RISULTATI?

Una volta riconosciuta l'importanza di mettere degli esperti alla guida delle iniziative AI, la scelta del partner giusto diventa fondamentale.

Lionbridge svolge un ruolo determinante nel garantire il successo dei progetti dei clienti, integrandosi a fondo con i loro team. Ecco i fattori che determinano il successo:

- **Collaborazione continua che inizia già nelle prime fasi:** coinvolgete il vostro partner fin dall'inizio del percorso, già dalla fase di onboarding, e continuate a collaborare per tutto il progetto. I program manager, i project manager e gli esperti in diverse materie di Lionbridge, così come gli specialisti in annotazione e raccolta dati e in localizzazione, contribuiscono in modo prezioso in ogni fase del processo. E non dimenticate di instaurare una stretta collaborazione interna, anche con i team con cui di solito non lavorate.
- **Allineamento sugli obiettivi:** assicuratevi che tutti siano allineati fin dalle prime fasi per creare le condizioni ideali per il successo. Il vostro partner può aiutarvi anche a definire gli obiettivi, assicurandosi che stiate affrontando il problema giusto.
- **Flessibilità e adattabilità:** siate pronti a modificare flussi di lavoro e approcci sulla base dei feedback e dei risultati dei dati, così da mantenere il sistema sempre rilevante ed efficace, man mano che si evolve.
- **Combinazione di competenze:** il vostro partner saprà colmare il divario tra conoscenze sui dati e competenze nella localizzazione, soprattutto per i progetti che coinvolgono modelli linguistici capaci di generare traduzioni, per offrire un'esperienza fluida e potenziare l'efficacia della soluzione AI, assicurandosi che sia solida, accurata e inclusiva.

“

Molti clienti si rivolgono a noi dopo aver provato con qualcun altro... Vogliamo ascoltare la loro storia. Cerchiamo di capire cosa è andato bene e cosa non ha funzionato, così da poter progettare le soluzioni giuste.

MALGORZATA GORBACZ,
AI PROGRAM DIRECTOR



MOTIVO 5 IDENTIFICATE: QUALI ELEMENTI VI SFUGGONO?

Riconoscere gli elementi che vi sfuggono è fondamentale per il successo dei progetti AI. Si tratta di identificare aspetti e sfide non immediatamente evidenti, ma che possono avere un impatto significativo sui risultati.

Lavorando con un team eterogeneo è possibile ridurre queste incognite. Arricchendo il progetto con prospettive e competenze diverse, è possibile far emergere bias nascosti e individuare potenziali problemi che altrimenti passerebbero inosservati. Considerando un ampio spettro di punti di vista, il team può anticipare e mitigare meglio i rischi, assicurando un'implementazione dell'AI più affidabile ed efficace.

“

La chiave sta nel modo in cui creiamo il team di professionisti in crowdsourcing con cui lavoreremo... È altrettanto utile cercare l'opposto di ciò che pensiamo di volere e introdurre un elemento di diversità, perché quel tipo di contrasto... può davvero rivelare alcuni bias presenti nei dati.

EMER MCCARRICK,
DIRECTOR OF RESOURCING, AI



ESEMPI REALI DI CASI D'USO DELL'AI



La tecnologia di intelligenza artificiale sta trasformando i settori grazie ad applicazioni innovative capaci di risolvere problemi reali. **Ecco alcuni casi d'uso aziendali:**

Attività di call center

Le aziende usano agenti AI preconfigurati o sviluppano modelli personalizzati basati sui dati del call center. Questi agenti possono ridurre il volume e la durata media delle chiamate, migliorando l'efficienza e la soddisfazione dei clienti.

Ottimizzazione della ricerca

Le aziende usano l'AI per creare prompt di ricerca efficaci, consentendo agli utenti di trovare prodotti e servizi più rapidamente. Questo approccio migliora l'esperienza e aumenta la soddisfazione dei clienti.

Automazione dei processi

Le organizzazioni usano l'AI per ottimizzare le attività. Ad esempio, una catena di resort ha usato l'AI per gestire gli sprechi alimentari, analizzando le riprese delle telecamere poste sopra i contenitori dei rifiuti per identificare le tipologie degli scarti e ottimizzare porzioni e menu in base alle informazioni ottenute dai dati.

Chatbot

Le aziende implementano chatbot basati sull'AI per interagire con i clienti. Questi chatbot migliorano il servizio clienti offrendo risposte rapide e precise e lasciando gli operatori liberi di concentrarsi su compiti più complessi.

Uso interno

Sempre più aziende usano l'AI internamente per aumentare l'efficienza dei dipendenti e migliorare la produttività in diversi reparti.



Siete pronti per la fase successiva?

Allineando i progetti AI agli obiettivi aziendali, dando priorità alla qualità dei dati, promuovendo la collaborazione tra reparti, pianificando in modo approfondito, definendo gli obiettivi e identificando eventuali elementi che potrebbero sfuggire, aumenterete al massimo le probabilità di successo delle vostre iniziative di intelligenza artificiale.

“

Se vi concentrate sugli obiettivi aziendali, senza farvi distrarre dal fascino del trend momento, allora penso che avrete buone possibilità di avere successo.

WILL ROWLANDS-REES, CHIEF AI OFFICER

PER SAPERNE DI PIÙ:
LIONBRIDGE.COM