

Come integrare l'Intelligenza Artificiale ✨ nell'ITSM in modo responsabile



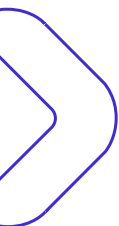
Quando l'intelligenza artificiale incontra l'IT Service Management

È difficile pensare oggi a una conversazione sul futuro del lavoro senza che emerga l'intelligenza artificiale.

Nel giro di pochi anni questa tecnologia è passata da tema di ricerca a presenza quotidiana negli strumenti utilizzati in azienda.

Dalla scrittura di codice alla gestione dei dati fino al supporto agli utenti, l'AI sta ridefinendo attività e processi in quasi ogni settore.

Il report globale "State of AI" pubblicato da McKinsey, basato su oltre 1.400 organizzazioni in più di cento paesi, mostra come l'intelligenza artificiale stia diventando una parte sempre più rilevante delle operazioni aziendali.



**il 78% delle aziende utilizza già
l'intelligenza artificiale in almeno
una funzione aziendale.**

Solo pochi anni prima, questa percentuale era poco sopra la metà. La crescita è stata rapida e dimostra quanto l'AI stia diventando una componente fondamentale nei sistemi che supportano le attività operative delle organizzazioni.

**Per chi lavora nell'IT Service
Management questo
cambiamento assume un
significato particolare.**



Quando l'intelligenza artificiale incontra l'IT Service Management

Le piattaforme dedicate alla gestione dei servizi raccolgono nel tempo una quantità enorme di informazioni legate alle attività di supporto.

Ticket e richieste documentano il modo in cui gli utenti interagiscono con i sistemi digitali e raccontano come i team IT intervengono per mantenere continuità operativa. Quando questi dati vengono letti con strumenti intelligenti è possibile individuare collegamenti tra problemi ricorrenti e soluzioni già applicate in passato.

Ma è proprio da qui che nasce una delle domande più importanti sull'uso di questa tecnologia:

**Come introdurre
l'intelligenza artificiale
nei sistemi di gestione
in modo responsabile?**



L'AI può rappresentare un potente alleato per i team IT, ma il suo valore dipende dal modo in cui viene integrata nelle piattaforme e dal livello di attenzione dedicato alla sicurezza dei dati e dei processi che queste tecnologie influenzano.

L'ingresso di strumenti intelligenti nei sistemi che gestiscono servizi aziendali richiede particolare attenzione alla protezione dei dati e all'affidabilità delle informazioni.

Per questo motivo affrontare l'integrazione dell'intelligenza artificiale con serietà e responsabilità va oltre una scelta facoltativa e rappresenta un impegno che i leader tecnologici sono chiamati ad assumersi.



Ma da dove iniziare un'integrazione così potente?

A differenza di quanto potrebbe sembrare a chi osserva dall'esterno, integrare l'intelligenza artificiale nei sistemi di IT Service Management **non significa semplicemente attivare nuove funzionalità all'interno di una piattaforma**. Richiede prima di tutto una direzione chiara sul ruolo che queste tecnologie avranno nella gestione dei servizi e sul modo in cui verranno inserite nel lavoro quotidiano dei team IT.

Nella pratica, questo significa partire dal funzionamento reale dei servizi. Il service desk, ad esempio, registra ogni giorno ciò che accade nei sistemi digitali dell'azienda e documenta il modo in cui i team IT intervengono per risolvere i problemi degli utenti.

In questo patrimonio informativo si trova una conoscenza operativa preziosa che spesso rimane nascosta tra migliaia di ticket e richieste di supporto.

Quando questi dati vengono analizzati con strumenti intelligenti emergono relazioni tra eventi ricorrenti e soluzioni già adottate, rendendo più semplice orientarsi tra le esperienze accumulate nel tempo.

Un'integrazione responsabile però non nasce da una singola decisione tecnologica, ma richiede un percorso fatto di scelte chiare che parte dalla definizione delle responsabilità e accompagna l'organizzazione fino al modo in cui i sistemi verranno utilizzati e monitorati nel tempo.



I cinque passaggi principali per introdurre l'intelligenza artificiale nell'IT Service Management in modo responsabile

1

Definire governance e responsabilità chiare

Prima ancora di parlare di tecnologia, un'integrazione responsabile dell'intelligenza artificiale richiede una governance chiara. Questo significa stabilire chi è responsabile delle decisioni legate all'uso dell'AI, quali casi d'uso sono autorizzati e quali livelli di rischio sono accettabili. Il NIST AI Risk Management Framework e lo standard ISO/IEC 42001, dedicato ai sistemi di gestione dell'intelligenza artificiale, indicano proprio la governance come il punto di partenza per qualsiasi implementazione affidabile. Senza responsabilità definite e senza un controllo chiaro sui sistemi introdotti, anche le soluzioni più avanzate rischiano di creare confusione operativa o problemi di sicurezza.

2

Partire dai casi d'uso e dai processi reali

Un errore comune nell'adozione dell'intelligenza artificiale consiste nel partire dalla tecnologia invece che dai processi. Nel contesto dell'IT Service Management è molto più efficace individuare prima i punti in cui l'AI può davvero supportare il lavoro del service desk e dei team IT. Analisi delle richieste, suggerimenti durante la gestione dei ticket o supporto nella consultazione della knowledge base sono esempi di utilizzo che possono migliorare il lavoro quotidiano. Diversi studi, tra cui il report State of AI di McKinsey, mostrano che le organizzazioni che ottengono i risultati migliori sono quelle che ridisegnano i processi operativi prima di introdurre strumenti basati su intelligenza artificiale.



I cinque passaggi principali per introdurre l'intelligenza artificiale nell'IT Service Management in modo responsabile

3

Costruire una base dati affidabile

L'efficacia dell'intelligenza artificiale dipende direttamente dalla qualità delle informazioni su cui lavora. Nei sistemi di IT Service Management questo significa prestare attenzione ai dati presenti nei ticket, alla documentazione tecnica e alla conoscenza accumulata nel tempo nella piattaforma di gestione dei servizi. Una knowledge base curata e dati coerenti permettono agli strumenti intelligenti di individuare relazioni utili tra problemi ricorrenti e soluzioni già adottate. La qualità dei dati è infatti uno dei principi centrali nei principali modelli di responsible AI, tra cui le linee guida dell'OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) e le raccomandazioni sulla gestione del rischio sviluppate dal NIST.

4

Garantire supervisione umana e sicurezza dei dati

Quando l'intelligenza artificiale entra nei sistemi che gestiscono servizi aziendali è fondamentale mantenere un controllo umano sulle decisioni operative. Gli strumenti intelligenti possono suggerire soluzioni o individuare correlazioni nei dati, ma la responsabilità finale deve rimanere nelle mani dei professionisti IT.

Allo stesso tempo è necessario proteggere le informazioni utilizzate da questi sistemi, soprattutto quando riguardano infrastrutture tecnologiche o dati interni all'organizzazione. I principi di human oversight e trasparenza, presenti anche nel quadro normativo europeo sull'intelligenza artificiale, indicano proprio l'importanza di mantenere visibilità su come gli algoritmi analizzano le informazioni.



Il ruolo delle autorità e delle verifiche

5

Monitorare l'AI nel tempo

L'adozione responsabile dell'intelligenza artificiale non si conclude nel momento in cui una funzionalità viene introdotta in piattaforma. I sistemi intelligenti devono essere monitorati nel tempo per verificare come vengono utilizzati, quali risultati producono e se emergono nuovi rischi o comportamenti inattesi. Organizzazioni come OECD, NIST e PwC sottolineano l'importanza di un monitoraggio continuo, che includa valutazioni periodiche delle prestazioni e una revisione costante dei casi d'uso. Questo approccio consente alle aziende di adattare l'utilizzo dell'AI man mano che i sistemi evolvono e che cambiano le esigenze operative.

Visti nel loro insieme, questi passaggi mostrano come l'integrazione dell'intelligenza artificiale nell'IT Service Management prenda forma **attraverso una relazione continua tra visione strategica e realtà operativa**. Le scelte iniziali orientano il modo in cui la tecnologia entra nei servizi, mentre l'esperienza accumulata nelle attività quotidiane diventa la materia su cui i sistemi intelligenti imparano a riconoscere schemi e suggerire soluzioni.

Con il tempo, l'osservazione e l'adattamento permettono di mantenere l'AI allineata al funzionamento reale dell'organizzazione.



E' nel dialogo tra tecnologia, processi e responsabilità che l'intelligenza artificiale trova il suo posto nella gestione dei servizi IT, contribuendo a rafforzarne efficienza e consapevolezza operativa.





Deepser prende la responsabilità sul serio

Siamo una **piattaforma di Service Management** con un'architettura progettata per proteggere dati e informazioni aziendali. Sviluppata interamente in Italia e oggi utilizzata da oltre 350.000 utenti, offriamo un ambiente affidabile in cui i servizi digitali possono essere gestiti mantenendo il controllo sui processi e piena visibilità sulle attività.

All'interno del nostro **modulo AI Studio**, utilizziamo **l'Intelligenza Artificiale** per ottimizzare le operazioni ripetitive e semplificare la vita dei nostri clienti, integrando la responsabilità nel suo utilizzo in tutte le nostre pratiche.

Con Deepser, la tua organizzazione può:

- Gestire Help Desk, IT Service Management e CRM all'interno di una piattaforma modulare e altamente personalizzabile
- Integrare l'Intelligenza Artificiale nei servizi IT mantenendo il controllo su dati e processi
- Garantire tracciabilità e visibilità sulle attività che guidano la gestione dei servizi
- Operare nel rispetto delle normative europee e dei principi del GDPR
- Affidarsi a una piattaforma supportata dalle certificazioni ISO 27001 e ISO 9001, che confermano l'impegno per la sicurezza delle informazioni e la qualità dei processi



Scopri come possiamo trasformare la gestione dei servizi nella tua organizzazione su: www.deepser.com

