

# La voce è unica: così si trasforma in impronta digitale

**Sicurezza.** Interazione rapida per identificare le persone: i sistemi di natural language processing sono il 28% degli investimenti d'intelligenza artificiale

**Giampaolo Colletti**

**N**iente più pin o password. Per pagare le tasse, fare un bonifico o controllare il conto corrente via smartphone utilizzeremo soltanto la nostra voce. Quella reale e personale, ma digitalizzata e riconosciuta dall'intelligenza artificiale. La biometria vocale è l'ultima frontiera per banche e assicurazioni perché di fatto rappresenta la nuova impronta digitale. «La voce sta rapidamente sostituendo i tradizionali metodi di verifica che mancano di sicurezza, privacy e affidabilità. La voce è unica, nessuno potrà mai rubarmela», ha raccontato Paul Magee, Ceo di Aura-ya, leader nella tecnologia biometrica vocale, implementata già oggi da oltre dieci milioni di utenti nel mondo. La voce autentica le operazioni, protegge dalle frodi e abbate i costi legati al customer care.

«Il tema della sicurezza è sempre più centrale nel dibattito pubblico, come ci dimostrano le notizie che si susseguono quotidianamente di nuovi attacchi informatici, di frodi o di comportamenti sbandati da parte degli utenti. Adottare nuovi strumenti per rendere più sicura e più semplice l'esperienza del cittadino diventa fondamentale», afferma Alessandro Piva, direttore dell'Osservatorio Artificial Intelligence del Politecnico di Milano. Anche i numeri raccontano questa accelerazione della voce per i servizi a valore aggiunto. In Italia il mercato ha raggiunto i 300 milioni di euro con chatbot, virtual assistant e i progetti di natural language proces-

sing (Nlp) sono arrivati al 28% del totale. «L'AI ci aiuta a semplificare la vita delle persone, cittadini o clienti con un'interazione veloce e un servizio su misura, secondo il paradigma della personalizzazione di massa. Negli ultimi due anni le richieste di soluzioni in ambito AI/voce sono passate dal 30% al 60% in tutti i comparti industriali», afferma Lelio Borgherese, fondatore e presidente del Gruppo Activa, colosso italiano con 4.400 dipendenti distribuiti in otto sedi, un fatturato di oltre 100 milioni di euro con 10 milioni in investimenti di ricerca, sviluppo, formazione negli ultimi due anni. «Grazie all'intelligenza artificiale aziende e istituzioni oggi si concentrano su due aspetti: migliorare e aggiornare l'esperienza anche in tempo reale per ciascun utente. Oggi l'approccio è maturato e si selezionano i progetti che possono realmente fare la differenza», precisa Borgherese.

Però l'interesse non si traduce ancora in investimenti rilevanti: secondo Juniper Networks solo il 6% delle imprese ha adottato l'intelligenza artificiale, mentre il 95% dei 700 responsabili IT intervistati ritiene che la propria azienda avrebbe dei vantaggi dall'integrazione dell'AI nelle operazioni quotidiane. Il mercato è comunque in fermento. Roblox ha deciso di scommettere sulle chat vocali, come ha anticipato TechCrunch: la piattaforma sta pensando a come migliorare le interazioni tra i suoi utenti, dando la possibilità di chattare anche con l'audio, e ha invitato un gruppo di cinquemila sviluppatori a studiare come si possa integrare la voce dal vivo nelle

esperienze di gioco.

Dalla gamification alla musica. Ha raggiunto un milione di utenti la startup Skoove, creata in Germania da un team di sviluppatori per insegnare a suonare strumenti musicali in modo alternativo e connesso. Grazie ad un sistema vocale l'app utilizza l'intelligenza artificiale per dare le lezioni. «Processi più snelli, velocità nelle risposte, automazione dei flussi per customer care. L'intelligenza artificiale, ormai applicata stabilmente ai testi, riuscirà in brevissimo tempo a creare audio identici all'originale partendo da piccoli segmenti di voce. Complice anche la diffusione degli assistenti vocali, la voce è diventata – o meglio è tornata a essere – parte integrante del nostro modo di comunicare. Le aziende stanno cogliendo al volo l'occasione di passare dalle telefonate dei call center a interazioni vocali asincrone», afferma Bernardo Mannelli, autore di "Software e tool per il business" per Maggioli Editore. Il libro racconta una via all'innovazione tutta italiana, una filiera che si annida nei distretti ad alto valore tecnologico. «Tutto questo esiste anche nell'AI. Molti player sviluppano già sistemi in proprio e stanno uscendo sul mercato in contemporanea molti software che elaborano testi – afferma Mannelli, e prosegue – L'interrogativo è semmai legato ai rischi di questa nuova relazione: è giusto rompere il patto tra azienda e consumatore impostando una conversazione basata esclusivamente o quasi su algoritmi?».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Dalle telefonate dei call center a interazioni vocali asincrone: si aprono opportunità per l'innovazione italiana

56 qubit

**QUANTUM SUPREMACY CINESE**

Il prototipo Zuchongzhi sembrerebbe più potente di Sycamore, il sistema di Google da 53 qubit. Per ora lo afferma solo un paper scientifico



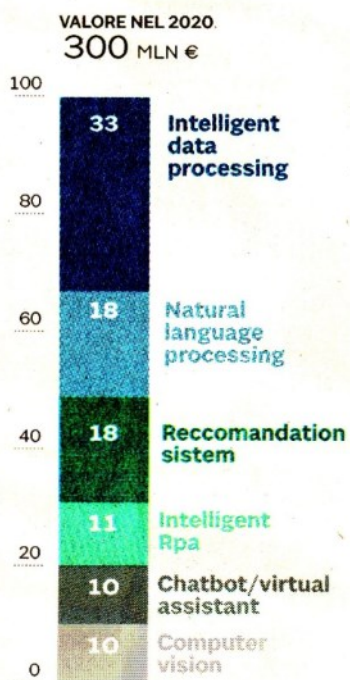
Superficie 33 %



**I PRIVILEGI SOCIAL DELLE ELITE**  
Facebook ha creato un programma, "Xcheck", che esenta milioni di celebrità da alcune o tutte le regole del social, secondo il Wall Street Journal.

## L'intelligenza artificiale in Italia

**SUDDIVISIONE PER SETTORE...**  
Dati in % 2020



**...E PER TECNOLOGIE**  
Dati in % 2020



Fonte: Politecnico Milano