

Evoluzione degli Agent AI

Di cosa si nutrono e come interagiscono con l'uomo

CMMC AI Boost 2026



Andrea Grompone
Business Development Manager

LEADER NELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Eudata

Con oltre due decenni di esperienza nel settore, Eudata è all'avanguardia nell'implementazione di soluzioni di Agentic AI che trasformano il modo in cui le aziende operano.

Arese di applicazione principali



Processi documentali

Ottimizzazione e automazione della gestione e analisi di documenti complessi.



Automazioni industriali

Implementazione di agenti AI per la supervisione e l'ottimizzazione dei processi produttivi.



Sistemi in sanità

Supporto decisionale e automazione per migliorare l'efficienza clinica e l'esperienza del paziente.



Customer experience (CX)

Miglioramento dell'interazione con i clienti tramite agenti AI che offrono risposte personalizzate e risolutive.

EVOLUZIONE TECNOLOGICA

Da chatbot ad agenti

L'intelligenza artificiale ha attraversato diverse fasi evolutive fondamentali, ciascuna con capacità sempre più sofisticate:



Chatbot

Rispondono a domande predefinite
seguendo script rigidi

GenAI

Ragionano e generano contenuti
originali con comprensione
contestuale

Agentic AI

Agiscono autonomamente per
raggiungere obiettivi complessi



Autonomia decisionale

Valutano opzioni e scelgono il percorso ottimale senza supervisione costante



Interazione naturale

Comunicano con persone e sistemi usando linguaggio e protocolli appropriati



Orientamento a obiettivi

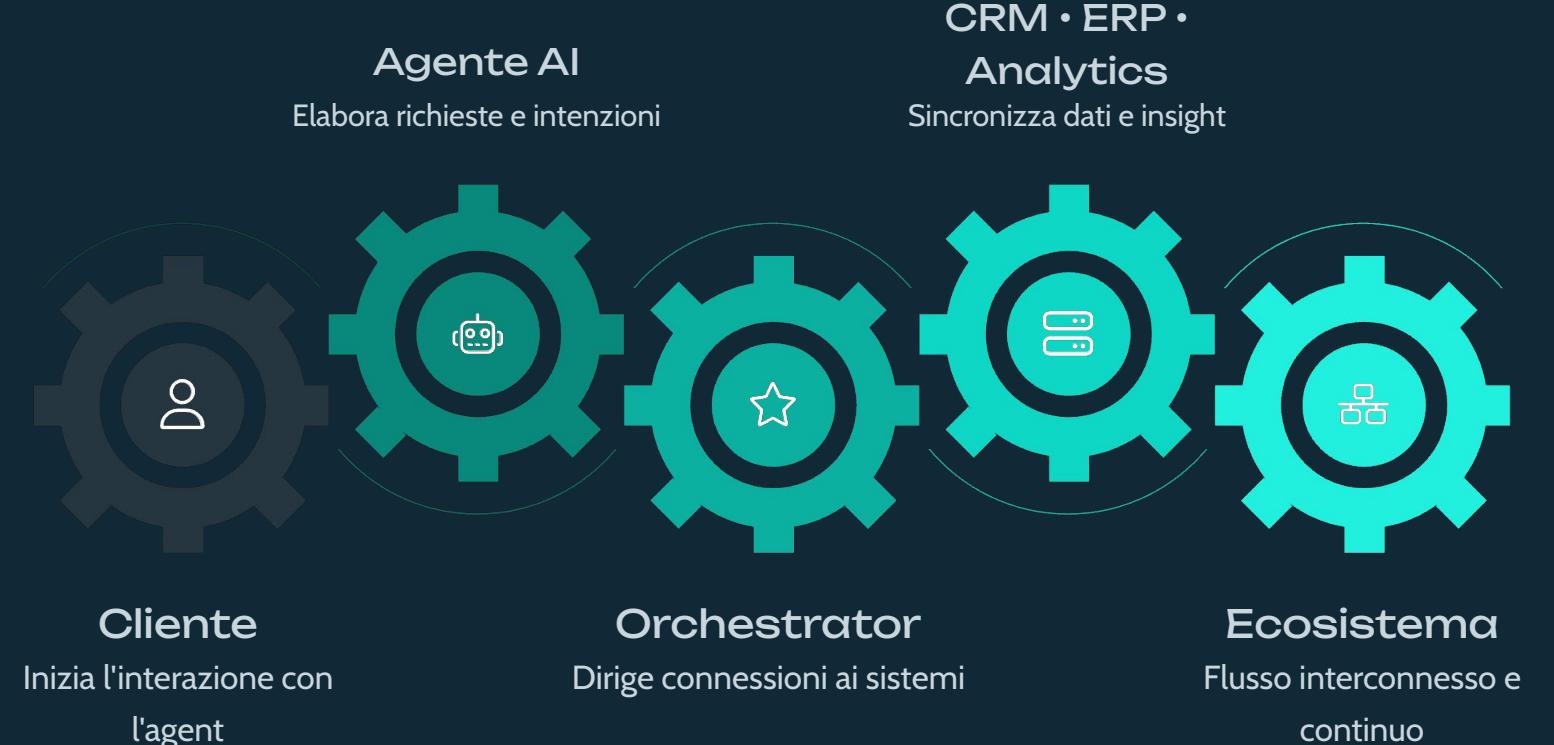
Focalizzati su risultati concreti e misurabili, non solo su attività da completare

Gli agenti AI si distinguono per caratteristiche che li rendono collaboratori strategici:

**Non eseguono task.
Perseguono obiettivi.**

Un tessuto intelligente che collega persone e sistemi

Un agente senza ecosistema è solo un cervello isolato



I tre ingredienti dell'Agentic AI

Per realizzare un vero agente AI servono tre elementi fondamentali:

Generative AI
Intelligenza
linguistica e creatività



- | | |
|--------------------------------|------------------------------------|
| Dati | Data |
| Conoscenza e contesto | Knowledge and context |
| Orchestrator | Orchestrator |
| Coordinamento sistemi e agenti | Coordination of systems and agents |

Nessuno di questi tre, da solo, crea valore.

Solo insieme questi tre ingredienti permettono di trasformare la tecnologia in azione reale e valore concreto per il business.

La vera sfida? Trasformare i dati in valore con l'AI

Roadmap di adozione strategica



Identificare use case concreti



Lavorare sulla qualità e accessibilità dei dati



Introdurre orchestrazione multi-agente



Diffondere la cultura del dato e dell'AI



Progettare soluzioni scalabili e misurabili



CASI D'USO

Agentic AI in azione



Gestione semi-autonoma di reclami

- Il Cliente contatta il servizio con un reclamo su una fattura errata
- Analisi: **Un agente AI** analizza il reclamo, accede ai sistemi di fatturazione e identifica l'errore
- Intervento autonomo: **L'agente AI** corregge automaticamente la fattura nel sistema e la invia ad un **collega umano**
- Validazione: **L'umano** visualizza eventuali incongruenti e approva la modifica
- Conversazione: **L'agente AI** comunica proattivamente al cliente con la soluzione e i dettagli della correzione, solo in caso di ulteriori dubbi del cliente, **l'umano** prenderà in carico

Benefici **L'umano** interviene solo nei casi critici, risparmio di tempo, miglioramento della qualità e della CX

Agentic AI in azione



Pre-approvazione mutui

- **Raccolta documentazione mutuo:** Un umano consegna alla banca i documenti richiesti per accendere di un mutuo
- **Estrazione e categorizzazione:** Un agent AI estrae i contenuti testuali dai documenti forniti dal cliente e li organizza per categoria
- **Analisi:** Un secondo agent AI ne verifica la consistenza, analizza documenti finanziari, verifica requisiti normativi, calcola il rischio...
- **Validazione:** Un umano visualizza su una dashboard eventuali dati mancanti/incongruenti e certifica la conformità

Benefici: Un umano interviene solo per dati mancanti, risparmio di tempo, miglioramento della qualità e della CX

✨ CASI D'USO

Agentic AI in azione



Catalogazione intelligente di una bolla di trasporto

- **Acquisizione:** **Un addetto** acquisisce la bolla tramite foto che viene inviata al sistema centrale
- **Elaborazione:** **L'agente AI** riceve la nuova bolla, ne estrae le informazioni chiave e la classifica per tipologia e destinazione
- **Validazione:** **Un umano** verifica la consistenza dei dati e integra eventuali informazioni mancanti e manda avanti la pratica

Benefici: **Un umano** interviene solo per bolle incomplete, contabilità rapida ed efficiente, risparmio di tempo, miglioramento della qualità



Gli agenti AI non hanno bisogno di caffè, ma di dati.

Il futuro non è fatto di uomini contro macchine, ma di collaborazione intelligente.

Ed è in questa alleanza che nasceranno le **nuove possibilità**.



Thanks!

Andrea Grompone

Business Development Manager

andrea.grompone@eudata.com

+39 349 29 51 962