

Capgemini press contacts:

Laura Muratore

Marketing & Communication Director

laura.muratore@capgemini.com

Michela Cotich

Marketing & Communication

michela.cotich@capgemini.com

+39 347 3620244

Community Group:

Michele Bon

michele.bon@communitygroup.it

+39 338 6933868

Carlo Carboni

carlo.carboni@communitygroup.it

+39 348 9412226

L'Intelligent Automation sta migliorando le performance delle aziende del settore energy and utilities in termini di efficienza operativa, crescita dei profitti e coinvolgimento dei clienti

Il settore deve concentrarsi sui benefici immediati che si possono ottenere nelle funzioni core, come la pianificazione, l'ottimizzazione dei rendimenti e la gestione dei reclami

Milano, 28 maggio 2019 - Il settore energy and utilities a livello mondiale sta utilizzando sempre più l'intelligent automation, che include anche l'uso dell'Intelligenza Artificiale (IA), in significativo aumento dal 2017. Dalla nuova ricerca del [Capgemini Research Institute](#) emerge anche che, tuttavia, i dirigenti di queste aziende stanno ampiamente sottovalutando il potenziale di tale tecnologia, tanto che molti progetti su vasta scala vengono messi in secondo piano.

La ricerca, dal titolo "[Intelligent Automation in Energy and Utilities: The next digital wave](#)" ha rilevato che quasi la metà degli intervistati sottovaluta i benefici derivanti dalle proprie iniziative di intelligent automation, mentre solo il 18% delle aziende sta sviluppando dei casi d'uso capaci di apportare rapidamente benefici e solo il 15% di coloro che hanno preso parte al sondaggio dichiara che la propria azienda sta implementando diversi casi d'uso su larga scala che riguardano l'intelligent automation.

Il report sottolinea che, in tutto il mondo, il business model tradizionale adottato dalle aziende del comparto energy and utilities è attualmente sotto pressione, a causa dei cambiamenti tecnologici e di una maggiore concorrenza. Secondo il report, l'automazione e l'IA avranno un ruolo chiave anche nell'aiutare queste aziende a raggiungere gli obiettivi prefissati in materia di cambiamenti climatici e a soddisfare la crescente domanda di fonti di energia pulita, economica e affidabile.

Il report evidenzia inoltre che la scalabilità dell'automazione presenta significative disparità su base regionale e sotto-settoriale:

- Negli Stati Uniti, il 23% delle imprese del settore energy and utilities ha implementato iniziative di intelligent automation su vasta scala, rispetto al 16% in Francia e in India e a solo l'8% nel Regno Unito.
- Allo stesso tempo, un quinto (20%) dei dirigenti del settore oil and gas ha affermato di aver implementato diversi casi d'uso su larga scala, in contrapposizione al 6% delle imprese idriche.

Il settore sta comunque traendo vantaggio dall'utilizzo dell'intelligent automation rispetto ad altri comparti, ma sarà necessario concentrarsi su scalabilità, benefici immediati e superamento del gap digitale perché questa tecnologia divenga ampiamente diffusa.



Seguono le evidenze principali dello studio, al quale hanno partecipato 529 dirigenti in posizioni manageriali o superiori di aziende del comparto energy and utilities.

L'intelligent automation offre significativi vantaggi al settore

Il report evidenzia che, rispetto ad altri settori industriali, il comparto dell'energia sta già traendo un forte vantaggio dall'automazione, in termini di maggiore efficienza operativa, crescita dei profitti e coinvolgimento del cliente. Inoltre il comparto, rispetto a tutti gli altri settori considerati dallo studio, presenta una percentuale più alta di dirigenti che affermano che le iniziative implementate dalle proprie aziende in materia di intelligent automation stanno già dando i primi benefici. In particolare:

- il 40% dei dirigenti ha dichiarato di aver registrato un aumento della qualità delle operations (30% il dato per tutti i settori)
- il 45% ha riportato un aumento degli *inbound customer lead* (27% per tutti i settori)
- l'81% ha migliorato l'esperienza cliente grazie a un tempo di risposta più rapido (60% per tutti i settori)
- il 78% ha visto una riduzione del numero di processi relativi alle *query* e agli acquisti (61% per tutti i settori)
- il 32% ha notato un aumento della produttività del personale (26% per tutti i settori)

In termini di benefici, il 47% degli intervistati ha sottovalutato la riduzione dei costi, il 48% la soddisfazione della clientela e il 45% l'impatto sui ricavi, sia netti e sia incrementali.

Abhijeet Bhandare, Chief Automation Officer di GE Power, ha affermato: *"Abbiamo un processo di selezione molto rigido per i casi d'uso in materia di automazione. Abbiamo in pipeline quasi 200 nuovi progetti in ambito automazione ma, in media, circa il 50-60% di questi viene bocciato. È importante concentrare l'attenzione sul restante 50%, perché è proprio questo il gruppo dal quale è possibile trarre i maggiori benefici. È necessario però utilizzare anche i giusti criteri - valore, efficienza, riduzione dei costi o del costo-opportunità. Le aziende dovrebbero concentrarsi sulla qualità piuttosto che sulla quantità degli use case".*

L'80% delle aziende non sta cogliendo i benefici più immediati dei casi d'uso strategici

Nelle funzioni critiche, solo il 18% delle aziende del settore energy and utilities sta implementando casi d'uso che consentono di ottenere benefici immediati (che di base hanno una bassa complessità di esecuzione ma, in cambio, offrono importanti benefici, come la pianificazione, il trading energetico, l'ottimizzazione del rendimento, le *grid behavior interface* e la gestione dei reclami). Invece, poco più di un terzo delle aziende del settore (38%) si concentra essenzialmente sui casi d'uso che sono facili da implementare ma che non portano elevati benefici.

Le sfide di business e il gap di competenze ostacolano la diffusione su larga scala

Se da un lato l'adozione complessiva dell'IA è cresciuta in tutto il settore - con la maggioranza degli intervistati (52%) che afferma di aver implementato un certo numero di casi d'uso (rispetto al 28% che, invece, aveva implementato solo progetti pilota due anni fa), dall'altro, solo una piccola minoranza di dirigenti (15%) ha dichiarato che la propria azienda si è impegnata nell'implementazione di numerosi casi d'uso di intelligent automation su scala.



Per gli intervistati, le sfide legate al business rappresentano delle barriere alla scalabilità dei progetti, e includono una mancanza di coordinamento tra le diverse business unit (37%), la mancanza di impegno da parte del management (35%) e una reticenza a livello aziendale a sperimentare tecnologie che potrebbero sostituire i lavoratori (34%).

Per molti manager, anche la carenza di competenze rappresenta un'ulteriore sfida all'implementazione dell'intelligent automation. La maggioranza (55%) ha citato la mancanza di talenti qualificati nelle tecnologie per l'automazione, mentre il 47% afferma che vengono fatti pochi sforzi per incrementare le competenze dei dipendenti. Inoltre, il 42% degli intervistati sottolinea la difficoltà di trattenere i lavoratori che presentano le giuste competenze, mentre il 41% ha evidenziato la riluttanza dei dipendenti ad apprendere nuove competenze.

Andrea Falleni, Managing Director di Capgemini Business Unit Italy, ha dichiarato: *"Il settore energy and utilities sta iniziando a comprendere i veri benefici che l'intelligent automation è in grado di apportare per migliorare l'efficienza aziendale, la customer satisfaction e i ricavi. I dirigenti stanno correttamente inserendo l'implementazione dell'automazione tra le loro massime priorità. Adesso l'attenzione deve spostarsi sui fattori che consentono la scalabilità di più casi d'uso, come investimenti in talenti specializzati, un coordinamento più integrato tra le unità di business e un maggiore impegno da parte del management. Dopo aver assaporato i benefici dell'automazione, le aziende del settore energy and utilities devono ora raddoppiare i propri investimenti per poter godere di tutti i benefici apportati da questa tecnologia".*

Metodologia di ricerca

Il Capgemini Research Institute ha condotto un sondaggio preliminare su 529 dirigenti d'azienda in posizioni manageriali o superiori di imprese del comparto energy and utilities che sperimentano o implementano l'automazione. Gli intervistati operano in sette paesi - Stati Uniti, Germania, India, Regno Unito, Francia, Paesi Bassi e Svezia - e in cinque sottosectori: energia elettrica, oil and gas, servizi energetici, servizi idrici, elettricità e gas.

Per scaricare una copia completa del report cliccare [qui](#).

Per una maggiore comprensione del panorama dell'intelligent automation nei vari settori consultare: ["Reshaping the future: Unlocking automation's untapped value"](#), una ricerca del 2018 condotta a livello mondiale dal Capgemini Research Institute.

Per scoprire i trend di mercato del settore energy and utilities, consultare il [World Energy Markets Observatory 2018](#).

Capgemini

Leader mondiale nei servizi di consulenza e tecnologia, Capgemini è all'avanguardia nell'innovazione per consentire ai suoi clienti di orientarsi al meglio in un mondo costantemente in evoluzione del cloud, del digitale e delle piattaforme. Forte di 50 anni di esperienza e di una profonda conoscenza degli specifici settori di mercato, Capgemini sostiene le organizzazioni nel realizzare le proprie ambizioni di business, offrendo una gamma di servizi che vanno dalla strategia alle operations. Capgemini è mossa dalla convinzione che il valore di business della tecnologia sia creato dalle e attraverso le persone. Con un'organizzazione multiculturale di oltre 200.000 dipendenti presenti in più di 40 paesi nel mondo, nel 2018 il Gruppo Capgemini ha registrato ricavi per 13,2 miliardi di euro.

Visita il nostro sito www.it.capgemini.com. *People matter, results count*

Capgemini Research Institute

Il Capgemini Research Institute è il think-tank interno di Capgemini dedicato a tutto ciò che è digitale. L'istituto pubblica lavori di ricerca in merito all'impatto delle tecnologie digitali sulle grandi aziende



tradizionali. Il team fa leva sul network mondiale di esperti Capgemini e lavora a stretto contatto con partner accademici e tecnologici. L'istituto possiede centri di ricerca dedicati in India, nel Regno Unito e negli Stati Uniti. Recentemente, è stato nominato il miglior istituto di ricerca al mondo per la qualità dei suoi lavori da una giuria di analisti indipendenti.

Per saperne di più consultare il sito <https://www.capgemini.com/researchinstitute/>