

**Capgemini contacts:**

**Raffaella Poggio**

Marketing & Communication Director

[raffaella.poggio@capgemini.com](mailto:raffaella.poggio@capgemini.com)

+39 347 4271901

**Michela Cotich**

Marketing & Communication

[michela.cotich@capgemini.com](mailto:michela.cotich@capgemini.com)

+39 347 3620244

**Community Group:**

**Anna Cavallarin**

[anna.cavallarin@communitygroup.it](mailto:anna.cavallarin@communitygroup.it)

+39 339 3985139

**Carlo Carboni**

[carlo.carboni@communitygroup.it](mailto:carlo.carboni@communitygroup.it)

+39 348 9412226

## **Intelligenza Artificiale: nuovi posti di lavoro e più vendite per le imprese**

*La nuova ricerca condotta dal Digital Transformation Institute di Capgemini rivela che, grazie all'adozione dell'Artificial Intelligence, 4 aziende su 5 hanno creato nuovi posti di lavoro*

Milano, 7 settembre 2017 – [Capgemini](#), leader mondiale nel settore della consulenza, della tecnologia e dei servizi di outsourcing, ha annunciato oggi i risultati dello studio “[Turning AI into concrete value: the successful implementers' toolkit](#)”. La ricerca è stata condotta su circa 1.000 aziende con ricavi superiori ai 500 mila dollari che stanno implementando l'Intelligenza Artificiale (IA) come progetto pilota o su ampia scala<sup>1</sup>. Lo studio neutralizza i timori legati alla possibilità che l'Intelligenza Artificiale possa causare, nel breve termine, ingenti perdite di posti di lavoro - difatti, l'83% delle imprese intervistate conferma la creazione di nuove posizioni all'interno dell'azienda - e mette in luce le opportunità di crescita poste in essere dall'IA: i tre quarti delle società intervistate hanno registrato un aumento delle vendite del 10%, direttamente legato all'implementazione dell'Intelligenza Artificiale.

### **Creazione di nuovi posti di lavoro**

La ricerca, condotta su manager provenienti da nove paesi e attivi in sette diversi settori, ha evidenziato che grazie all'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale, 4 imprese su 5 (83%) hanno creato nuovi posti di lavoro. Nello specifico, si tratta di posti di lavoro a livello senior, con i due terzi delle nuove assunzioni a livello manageriale o di livello superiore. Oltre i tre quinti delle imprese che hanno implementato l'IA su larga scala (63%) inoltre, affermano che non vi è stata alcuna perdita di posti di lavoro.

Insieme al trend legato alla creazione di nuovi posti di lavoro a livello manageriale, il report rivela che per molte imprese l'IA rappresenta un mezzo per diminuire lo svolgimento di attività ripetitive e di mansioni amministrative, in modo da poter generare più valore. La maggior parte degli intervistati (71%) ha avviato in maniera proattiva un

---

<sup>1</sup> "Implementazione su scala", si riferisce alle implementazioni che vanno oltre un progetto pilota limitato e alle proiezioni di test e che sono utilizzate su una scala più ampia tra le varie unità, funzioni e geografie aziendali.

efficientamento delle competenze/riqualificazione dei dipendenti così da poter trarre vantaggio dagli investimenti fatti in termini di IA. La stragrande maggioranza delle aziende che hanno implementato l'Intelligenza Artificiale su larga scala, invece, ritiene che l'IA semplificherà i lavori più complessi (89%) e che le macchine intelligenti coesisteranno con la forza lavoro all'interno dell'azienda (88%).

*«L'intenzione, in sostanza, è utilizzare il capitale umano al massimo delle sue potenzialità», ha affermato **Michael Natusch, Global Head per l'IA di Prudential.** «Con l'Intelligenza Artificiale si riduce il tempo che in precedenza veniva impiegato per svolgere mansioni ripetitive, così da poter permettere ai dipendenti di concentrarsi su attività che generano maggiore valore, sia per le imprese che per i clienti».*

### **Chi utilizza l'IA si concentra sulla customer experience**

Dallo studio è inoltre emerso che le società con particolare esperienza in ambito tecnologico stanno utilizzando l'IA per incrementare le vendite, potenziare l'operatività, facilitare l'engagement dei clienti e generare idee di business. Sembra che questa strategia stia già funzionando, dato che tre quarti delle imprese hanno già registrato un incremento delle vendite del 10%. Il focus delle imprese che utilizzano l'IA si conferma la customer experience: il 73% ritiene che l'Intelligenza Artificiale possa incrementare il grado di soddisfazione del cliente, mentre il 65% afferma che queste tecnologie possano ridurre il tasso futuro di abbandono da parte della clientela.

### **Mancate opportunità**

Dalla ricerca si evince che molte aziende non hanno ancora allineato gli investimenti in IA con le opportunità di business. Nelle mani degli esperti di tecnologia, le aziende tendono a dare priorità a progetti sfidanti in ambito IA, perdendo così di vista gli obiettivi più raggiungibili. Oltre la metà (58%) si concentra sulle applicazioni "need to do", o su quei progetti ad elevata complessità/che portano maggiori vantaggi - come ad esempio gli ambiti legati al customer service. Al contrario, solo il 46% delle società sta implementando l'Intelligenza Artificiale di tipo "must do", caratterizzata da un grado di complessità minore/elevati benefici. Se le aziende riuscissero a fronteggiare contemporaneamente questi ambiti, potrebbero registrare benefici di business più alti. Ad esempio, coloro che implementano un gran numero di casi di utilizzo "must do" sono in grado di ridurre l'abbandono della clientela in media fino al 26%.

### **I settori tradizionali fanno da traino**

I settori tradizionali e quelli altamente regolamentati sono i più attivi in ambito IA: il 49% delle telco, il 41% dei rivenditori al dettaglio e il 36% degli istituti bancari registrano il maggior grado di implementazione in termini di Intelligenza Artificiale su larga scala, mentre il settore automotive (26%) e quello manifatturiero registrano attualmente il livello più basso di implementazione.

Oltre ai settori, c'è un evidente contrasto tra paesi. Tra le imprese che hanno implementato l'IA, oltre la metà delle società indiane (58%) sta già utilizzando l'Intelligenza Artificiale su larga scala, con l'Australia che segue a ruota (49%). I Paesi europei, compresi Spagna (31%), Olanda (24%) e Francia (21%), ricoprono le posizioni più basse nella classifica di impiego, mentre l'Italia si posiziona al terzo posto (44%) subito dopo l'Australia e seguita dalla

Germania (42%), in controtendenza rispetto ai mercati limitrofi che si rivelano ancora impreparati ad utilizzare questo tipo di tecnologia.

*«L'IA ha la capacità di rivoluzionare le aziende di qualsiasi settore di mercato; il suo potenziale è ampio e illimitato», ha affermato **Andrea Falleni, Amministratore Delegato di Capgemini Italia e Eastern Europe.** «Tuttavia stiamo assistendo a una forte divergenza tra le imprese che implementano soluzioni di IA su scala, quelle che stanno già raccogliendo i suoi frutti e quelle che la stanno semplicemente testando».*

*«È inoltre piuttosto significativo il fatto che le imprese stiano concentrando i loro sforzi sui progetti di IA più complessi, perdendo di vista quelli più semplici, che potrebbero portare a benefici più rapidi. Le società, specialmente quelle che non hanno ancora implementato l'IA su scala, dovrebbero concentrarsi su quei progetti meno complessi e ad alto beneficio per sfruttare abilmente e più velocemente il potere dell'IA».*

### **Come avviare l'implementazione dell'IA**

Le aziende che cercano di sfruttare le potenzialità dell'Intelligenza Artificiale dovranno fronteggiare una serie di sfide e dovranno avere una chiara visione degli ambiti in cui l'IA può generare benefici più duraturi, sia per il business che per i clienti. Il report si conclude delineando una serie di passaggi essenziali per dare il via all'implementazione dell'Intelligenza Artificiale, tra i quali:

- Gestire le principali sfide poste dalla tecnologia e dalle persone
- Individuare le aree in cui l'IA può creare vantaggi maggiori e a lungo termine
- Combinare visione top-down e esecuzione bottom-up
- Preparare l'azienda

Clicca [qui](#) per scaricare una copia del report.

### **Metodologia dello studio**

La ricerca del Digital Transformation Institute di Capgemini offre un quadro generale sulle opportunità e sui benefici che l'intelligenza artificiale può apportare alle imprese. Il report include il parere di 993 intervistati provenienti da nove Paesi: Australia, Francia, Germania, India, Italia, Olanda, Spagna, Regno Unito e Stati Uniti. Tra i partecipanti allo studio troviamo manager dell'area IA (senior manager o con qualifica superiore) di multinazionali, startup e vendor di sette diversi settori industriali: automotive, bancario, assicurativo, manifatturiero, telecomunicazioni, retail e utility. Le società intervistate hanno tutte ricavi pari o superiori ai 500 milioni di dollari. La ricerca è stata condotta tra marzo e giugno 2017.

### **Capgemini**

Con oltre 190.000 dipendenti, Capgemini è presente in più di 40 paesi nel mondo e quest'anno celebra 50 anni dalla sua fondazione. Leader mondiale nei servizi di consulenza, information technology e outsourcing, nel 2016 il Gruppo ha registrato ricavi per 12,5 miliardi di euro. Con i propri clienti Capgemini progetta e realizza specifiche soluzioni di business, tecnologiche e digitali, per soddisfare le loro esigenze di innovazione e competitività. L'organizzazione profondamente multiculturale contraddistingue da sempre il Gruppo Capgemini, che utilizza un approccio di lavoro unico e distintivo – la [Collaborative Business Experience™](#), e un modello globale di produzione distribuita denominato [Rightshore®](#).

Per maggiori dettagli: [www.it.capgemini.com](http://www.it.capgemini.com)

*Rightshore® è un marchio appartenente a Capgemini*

### **Digital Transformation Institute**

Il Digital Transformation Institute è il think-tank interno di Capgemini dedicato a tutto ciò che è digitale. L'istituto pubblica lavori di ricerca sull'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, Regno Unito e negli Stati Uniti. .

### **Capgemini Consulting**

Capgemini Consulting è l'azienda globale di consulenza su strategia e trasformazione del Gruppo Capgemini, specializzata in advisory e consulenza alle imprese che intraprendono una trasformazione significativa, dalla strategia innovativa all'esecuzione e orientate ai risultati. Con la nuova economia digitale - che crea notevoli cambiamenti e opportunità - il team globale composto da oltre 3.500 professionisti lavora con aziende e governi leader per gestire la Digital Transformation, attingendo alla propria conoscenza dell'economia digitale e della leadership nella trasformazione aziendale e nel cambiamento organizzativo.

Per saperne di più: <http://www.capgemini-consulting.com>