



Capgemini contacts:

Raffaella Poggio

Marketing & Communication Director

raffaella.poggio@capgemini.com

+39 347 4271901

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

La customer experience è ora cruciale per la quality assurance

Il World Quality Report 2018 di Capgemini evidenzia che la customer experience è, per la prima volta, la priorità numero uno per la quality assurance. Nei prossimi anni è atteso un aumento di automazione e IA

Milano, 17 settembre 2018 - Capgemini e Sogeti hanno presentato oggi la decima edizione del World Quality Report (WQR), redatto insieme a Micro Focus. Per diversi anni, l'importanza dell'esperienza del cliente finale è aumentata in maniera progressiva, ma per la prima volta i professionisti del settore IT hanno classificato la customer experience come la priorità numero uno delle attività di Quality Assurance (QA). Inoltre, il report evidenzia la convergenza di Intelligenza Artificiale (IA), machine learning e analytics e la loro capacità di abilitare l'automazione intelligente come la più dirompente delle forze in grado di guidare la trasformazione in ambito QA e testing nel corso dei prossimi due-tre anni.

Dai punteggi raccolti - che misurano l'importanza dei task di QA/testing per 1.700 CIO e altri professionisti senior del comparto tech, operanti in 10 settori in 32 paesi differenti - emerge che la capacità di "assicurare la soddisfazione del cliente finale" è la priorità principale (con un punteggio medio di 5,85 su 7), seguita dalla necessità di "identificare difetti di software prima della fase di lancio", con un punteggio di 5,81 su 7, infine, "incrementare la qualità di software o prodotti" (anch'esso con 5.81 punti su 7).

Intelligenza artificiale, predictive analytics e smart test automation assicurano il raggiungimento di un elevato livello di soddisfazione del cliente finale tramite la QA

Dal report emerge che, grazie alla predominanza degli obiettivi di customer experience, le aziende stanno già utilizzando l'Intelligenza Artificiale per ottimizzare la Quality Assurance. Fino al 45% degli intervistati afferma di aver implementato l'automazione intelligente, mentre il 57% dichiara di aver iniziato a sperimentare nuovi approcci per testare le applicazioni intelligenti, tra cui soluzioni di Intelligenza Artificiale e Machine Learning. Inoltre, il 59% delle aziende intervistate ha affermato che il prossimo anno si concentrerà sulle analisi predittive, il 54% di essere interessato alla robotics automation, infine il 35% al machine learning.

Alessandro Kowaschutz, Head of Practices, Capgemini Business Unit Italy, ha dichiarato: «La Quality Assurance non è più una funzione di back office. Al contrario, si tratta di un'attività di fondamentale importanza che influenza direttamente sulla customer experience, e il World Quality Report di quest'anno dimostra che i professionisti del settore IT ne sono più consapevoli che mai. Nel futuro prossimo, i team IT devono aggiornarsi continuamente e abbracciare le nuove tecnologie per stare al passo con l'IA e con la trasformazione guidata dall'automazione».

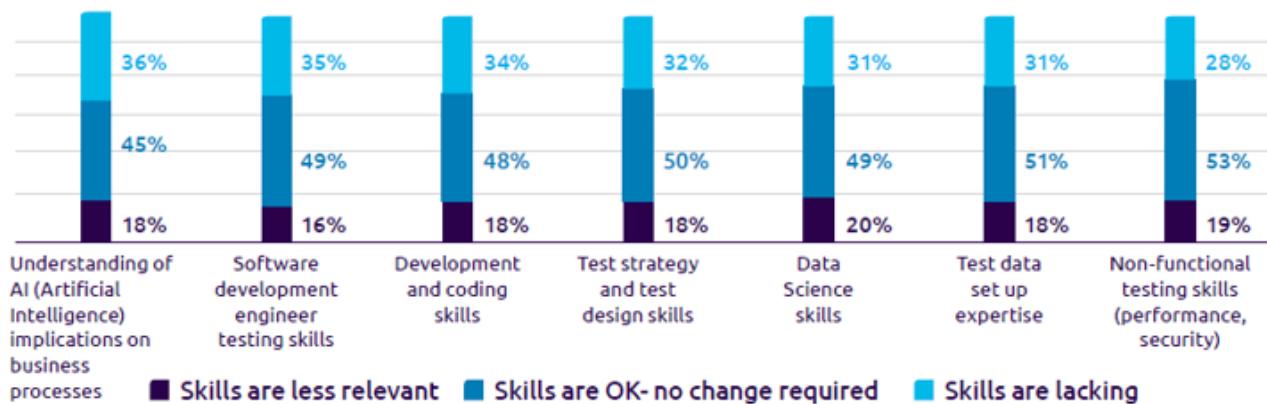


Con l'incremento dell'utilizzo dell'AI e della QA nelle pratiche di testing, assisteremo a tre nuovi ruoli: AI QA strategist, data scientist e AI test expert

Il WQR 2018 sottolinea che la vera sfida consiste nell'accesso alle competenze specialistiche richieste nel nuovo panorama tecnologico. Più di un terzo degli intervistati (36%) ritiene che manchino le competenze adeguate anche tra quei professionisti che necessitano di un'adeguata comprensione delle implicazioni dell'IA nei processi di business, mentre il 31% sente di non avere a disposizione le competenze di data science richieste (Figura 1).

Alessandro Kowaschutz ha aggiunto: «*La carenza di skill è un grande ostacolo che le aziende dovranno superare; lavorare con l'IA richiede professionisti con competenze differenti, come ad esempio conoscenza degli algoritmi, ottimizzazione matematica e business intelligence. Il dipartimento IT del futuro disporrà di un maggior numero di data scientist, AI test expert e strategist rispetto al passato.*».

Figura 1 – La misura in cui l'IA modifica le competenze richieste ai professionisti di QA e testing



L'incremento dell'utilizzo di IA e Automation per gestire i crescenti volumi di pratiche di QA testing

In conclusione, l'attenzione verso la soddisfazione degli utenti finali sottolinea l'importanza di altre priorità di business, come la reattività (speed-to-market), la competitività e l'innovazione. Questa crea la necessità di elaborare grandi quantità di dati, strutturati e non, entro i limiti delle fair practice e riflette anche un cambiamento di mentalità, inteso come una progressione definita dai primi sforzi nell'ambito di un'esperienza multicanale.

Raffi Margaliot, Senior Vice President e General Manager, Application Delivery Management di Micro Focus, ha affermato: «*Attualmente i clienti interagiscono sempre più con le aziende su piattaforme tecnologiche complesse, attraverso più dispositivi. Una user experience senza soluzione di continuità è dunque un aspetto fondamentale di questo percorso. Con una maggiore sperimentazione in ambito IA, analytics e IoT, le aziende devono concentrarsi rapidamente sullo sviluppo delle competenze specifiche dei propri team di testing per riuscire ad adattarsi al panorama tecnologico in fase avanzata.*».

Metodologia di ricerca del World Quality Report 2018:

Il World Quality Report, che quest'anno ha intervistato 1.700 tra CIO e senior technology professional, provenienti da 32 paesi e da 10 settori diversi, è l'unica ricerca globale che analizza i trend relativi alla qualità e al testing delle applicazioni. Viene pubblicato ogni anno dal 2009. Per la sua 10^a edizione datata 2018, il report ha raccolto dati attraverso interviste telefoniche fatte via computer. L'analisi è stata svolta su sei gruppi di intervistati, che comprendono: CIO, VP Applications, IT Director, QA/Testing Manager, CDO/CMO, CTO/Product Head. Lo studio ha coinvolto manager da tutto il mondo, attraverso interviste quantitative seguite da discussioni di approfondimento qualitativo.



Per maggiori informazioni

Per scaricare una copia del World Quality Report 2018, visita il sito www.worldqualityreport.com

Capgemini e Sogeti

Leader mondiale nei servizi di consulenza e tecnologia e in ambito di digital transformation, 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 200.000 dipendenti presenti in più di 40 paesi nel mondo, nel 2017 il Gruppo Capgemini ha registrato ricavi per 12,8 miliardi di euro.

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

Sogeti è un fornitore leader di servizi tecnologici e di engineering. Offre soluzioni di implementazione della digital transformation e competenza all'avanguardia in ambito Cloud, Cybersecurity, Digital Manufacturing, Digital Assurance & Testing e tecnologie emergenti. Sogeti integra l'agilità e la velocità di implementazione con il modello globale di produzione distribuita denominato Rightshore®, che si avvale di partnership di rilievo in qualità di provider tecnologico e che utilizza metodologie su scala mondiale. Sogeti conta più di 25.000 professionisti in 15 paesi, con sedi in più di 100 location differenti in Europa, Stati Uniti e India. Sogeti è una controllata di Cap Gemini S.A., quotata presso la borsa di Parigi. Per ulteriori informazioni, consultare: www.sogeti.com