

**Capgemini press contacts:**

**Tiziana Sforza**

Marketing & Communication

[tiziana.sforza@capgemini.com](mailto:tiziana.sforza@capgemini.com)

+39 348 7018984

## **Le aziende dichiarano di aver quadruplicato il numero di implementazioni di AI generativa dal 2023**

- **La stragrande maggioranza delle aziende (80%) ha aumentato l'investimento annuale nell'AI generativa**
- **Tre quarti concordano sul fatto che stia contribuendo a incentivare i ricavi e l'innovazione**
- **Quasi tutte le organizzazioni (97%) consentono ai dipendenti di utilizzare l'AI generativa in una certa misura**

**Milano, 5 settembre 2024** – Le organizzazioni stanno rapidamente adottando l'AI generativa, spinte da un aumento degli investimenti e dal valore di questa tecnologia trasformativa. L'AI si è diffusa in tutti i settori e in diverse aree all'interno delle organizzazioni, portando a un cambiamento nelle operazioni e nei modelli di business. È quanto emerge dall'ultimo report del [Capgemini Research Institute, "Harnessing the value of generative AI 2<sup>nd</sup> edition: Use cases across sectors"](#), che evidenzia come la curva di adozione sia aumentata con l'utilizzo di casi d'uso in numerose aree funzionali. In tutte le organizzazioni la crescita è stata significativa, con quasi un quarto che la sta attualmente integrando in alcune delle proprie sedi o attività, rispetto al 6% del 2023.

Gli *early adopter* hanno già iniziato a ottenere vantaggi, che vanno da una maggiore efficienza operativa a una migliore customer experience, fino a un aumento delle vendite. Le aziende, ad esempio, hanno ottenuto in media un miglioramento del 6,7% nel coinvolgimento e nella soddisfazione dei clienti nelle aree in cui la tecnologia è stata sperimentata o implementata nell'ultimo anno.

*"L'AI generativa sta iniziando a trasformare il business e le organizzazioni stanno già assistendo a una crescita sostanziale dei ricavi, accelerando al contempo l'innovazione. Di conseguenza, anziché concentrarsi esclusivamente sull'ottimizzazione dei costi, le aziende stanno esplorando attivamente nuove strade per sfruttare le sue capacità e favorire la creazione di valore"*, commenta **Monia Ferrari, Amministratore Delegato di Capgemini in Italia**. *"A fronte di un aumento degli investimenti, l'emergere di sistemi di AI più complessi e autonomi segna una nuova era guidata dall'AI generativa che potrebbe cambiare il modo in cui le aziende operano. Affinché il loro percorso verso l'AI possa evolvere, le organizzazioni devono creare solide basi in materia di dati, con processi chiari che consentano di evitarne la frammentazione e favorirne l'integrazione tra le varie funzioni aziendali. Fiducia, trasparenza e responsabilità continueranno a svolgere un ruolo centrale nell'approccio verso questa nuova frontiera dell'AI, che ha il potenziale per fornire un valore significativo nel tempo."*



## **I chatbot AI si stanno evolvendo in sistemi multi-agente<sup>1</sup> in grado di accelerare la creazione di valore**

Quasi tre quarti delle organizzazioni (74%) concordano sul fatto che l'AI generativa stia contribuendo ad aumentare i ricavi e l'innovazione. Grazie ai progressi della tecnologia AI, si passerà da un ruolo di strumento di supporto a quello di agente indipendente con una migliore capacità di esecuzione, consentendo alle organizzazioni di reinventare il modo in cui operano e di ottenere un valore maggiore dai loro investimenti nell'AI. Questo potenziale di creazione di valore ha contribuito all'emergere dei sistemi multi-agente, una tecnologia in rapida evoluzione con il potenziale di aumentare l'innovazione. Il report indica alti livelli di fiducia negli agenti di AI per compiti specifici come la generazione di e-mail professionali, il coding e l'analisi dei dati. Tuttavia, rivela anche che i dirigenti sono consapevoli della necessità di tutelare la fiducia e la trasparenza sul piano etico nello sviluppo e nell'implementazione dell'intelligenza artificiale.

### **L'aumento nell'adozione dell'AI generativa in tutti gli ambiti include l'uso di strumenti pubblici**

L'accelerazione dell'AI generativa negli ultimi 12 mesi non riguarda solo le aziende, poiché i recenti sviluppi tecnologici hanno reso gli strumenti pubblici più accessibili anche alle figure non tecniche. Di conseguenza, pur avendo registrato un aumento nella sua adozione, il 3% delle organizzazioni ha imposto un divieto all'uso di strumenti pubblici di AI generativa sul posto di lavoro. Quasi tutte le organizzazioni (97%) consentono comunque ai dipendenti di utilizzare l'AI generativa in una certa misura, e più della metà richiede loro di seguire linee guida specifiche.

Alla luce di questa rapida diffusione dell'AI generativa, il report sottolinea che le organizzazioni dovrebbero agire in maniera responsabile. È essenziale infatti disporre di un sistema di protezione trasparente in grado di convalidare le decisioni prese dai sistemi multi-agente, per garantire la trasparenza e la conformità delle operazioni e per mitigare i rischi futuri che gli strumenti pubblici potrebbero comportare per l'organizzazione.

Per consultare il report completo, [cliccare qui](#).

### **Metodologia di ricerca**

Il Capgemini Research Institute ha intervistato 1.100 dirigenti di organizzazioni con un fatturato annuo superiore a 1 miliardo di dollari in 14 paesi: Australia, Canada, Francia, Germania, Italia, India, Giappone, Paesi Bassi, Norvegia, Singapore, Spagna, Svezia, Regno Unito e Stati Uniti. Le organizzazioni operano in 11 settori e quasi tutte (96%) hanno iniziato a sperimentare l'AI generativa. L'indagine globale si è svolta nei mesi di maggio e giugno 2024. I dirigenti intervistati erano di livello director o superiore e appartenenti a diverse aree.

### **Capgemini**

Capgemini, partner globale per la trasformazione tecnologica e di business delle aziende, supporta i suoi clienti nella loro transizione verso un mondo più digitale e sostenibile, creando impatto positivo per le imprese e la società. Capgemini è un gruppo responsabile e diversificato di 340.000 persone presente in più di 50 paesi nel mondo. Oltre 55 anni di esperienza rendono Capgemini un partner affidabile per i suoi clienti, in grado di fornire soluzioni innovative per le loro esigenze di business. Capgemini offre servizi e soluzioni end-to-end, dalla strategia e progettazione all'ingegneria, grazie alle sue competenze all'avanguardia in ambito AI, cloud e dati, alla sua esperienza settoriale e al suo ecosistema di partner. Nel 2023 il Gruppo ha registrato ricavi complessivi pari a 22,5 miliardi di euro.

Get the Future You Want | [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com)

### **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

---

<sup>1</sup> Si definiscono sistemi multi-agente le tecnologie progettate per funzionare in modo indipendente, pianificare, riflettere, perseguire obiettivi di livello superiore ed eseguire flussi di lavoro complessi con una supervisione umana diretta minima o limitata. Tali sistemi presentano caratteristiche tradizionalmente riscontrabili esclusivamente negli operatori umani, tra cui il processo decisionale, la pianificazione e l'adattamento delle tecniche di esecuzione in base a input, obiettivi predefiniti e osservazioni di carattere ambientale.



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, Singapore, 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/it-it/capgemini-research-institute/>