

Capgemini press contacts:

Tiziana Sforza

Marketing & Communication

tiziana.sforza@capgemini.com

+39 348 7018984

Il 74% dei dirigenti ritiene che i vantaggi dell'AI generativa supereranno le preoccupazioni ad essa associate

Le organizzazioni ritengono che gli strumenti di AI generativa più rilevanti siano quelli legati a chatbot, design di prodotti e servizi e customer experience

Milano, 31 luglio 2023 – Il 70% dei dirigenti ritiene che l'AI generativa consentirà alle organizzazioni di ampliare il raggio d'azione dei *knowledge worker*¹. Quasi tutti i dirigenti (96%) sostengono che l'AI generativa sia uno dei temi più rilevanti per i consigli di amministrazione, e la maggior parte conferma che la leadership aziendale creda fortemente in questa tecnologia. È quanto emerge dall'ultimo report del Capgemini Research Institute, dal titolo "[Harnessing the value of generative AI: Top use cases across industries](#)", che analizza il potenziale trasformativo dell'AI generativa per portare l'innovazione all'interno delle imprese.

Le organizzazioni ritengono che l'AI generativa rappresenti un'opportunità per incrementare i ricavi

Nonostante i potenziali rischi, in particolare in termini di violazione del copyright e cybersecurity, il 74% dei dirigenti ritiene che i vantaggi offerti dall'AI generativa siano superiori alle preoccupazioni ad essa associate. Se da un lato il 21% stima un cambiamento rilevante all'interno del proprio settore, dall'altro il 40% delle organizzazioni dispone già di un team e di un budget interamente dedicati a questa tecnologia, mentre un ulteriore 49% prevede di farlo entro i prossimi 12 mesi.

Dalla ricerca è emerso che:

- Le aziende ritengono che le piattaforme o gli strumenti basati sull'AI generativa più rilevanti per il proprio settore siano i chatbot per automatizzare il customer service e migliorare i processi di knowledge management (83%), così come progettazione, raccolta e sintesi dei dati (75%);
- La maggior parte dei dirigenti ritiene che l'AI generativa renderà il design di prodotti e servizi più efficiente (78%) e accessibile (76%);
- Gli intervistati hanno inoltre affermato che questa tecnologia favorirà lo sviluppo di customer experience più interattive e coinvolgenti (71%) e migliorerà il customer service grazie a un'assistenza automatizzata e personalizzata (67%).

Una serie di ulteriori vantaggi entro tre anni

Entro tre anni, e dopo aver implementato con successo l'AI generativa, i dirigenti prevedono una serie di vantaggi, come un aumento dell'8% delle vendite e una riduzione dei costi pari al 7%. Hanno inoltre dichiarato di aspettarsi un miglioramento del 9% sia in termini di engagement e di soddisfazione dei clienti sia per quanto riguarda l'efficienza operativa.

¹ Per knowledge worker si intendono i professionisti che utilizzano le loro abilità intellettuali e le loro competenze per contribuire alla creazione di valore all'interno dei loro settori. Si basano su abilità cognitive, problem solving e conoscenze specializzate.



*"L'AI generativa rappresenta un driver di trasformazione per lo sviluppo di innovazioni all'interno delle aziende, dal momento che accelera l'implementazione di casi d'uso specifici di settore per creare valore, e non c'è da sorprendersi che sia già tra le priorità di quasi tutte le grandi organizzazioni", ha affermato **Monia Ferrari, Amministratore Delegato di Capgemini in Italia**. "Sebbene l'AI generativa possa offrire numerosi vantaggi sia alle aziende che ai dipendenti, sarà indispensabile adottare un approccio incentrato sull'essere umano, che consenta di portare su scala le tecnologie e implementare le linee guida necessarie per promuovere la fiducia sul posto di lavoro. Man mano che le aziende accelerano il loro percorso verso l'AI generativa, devono assicurarsi di implementarla in modo sostenibile in tutta l'organizzazione".*

L'industria high-tech è pioniera nell'integrazione dell'AI generativa

I dirigenti del settore high-tech sono quelli più convinti (84%) che l'impatto complessivo dell'AI generativa sarà positivo. Quasi il 70% ha infatti affermato che le loro organizzazioni hanno all'attivo progetti pilota di AI generativa e il 18% ha dichiarato di aver già implementato l'AI generativa in alcune sedi o funzioni aziendali. I due casi d'uso principali riguardano la modellazione 3D per forme dettagliate e la manutenzione predittiva.

La maggior parte dei dirigenti intervistati (67%) di tutti i settori ritiene che il maggior potenziale dell'AI generativa possa presentarsi nelle funzioni IT, in particolare nel settore dell'high-tech, dove si registra la percentuale più elevata di dirigenti (86%) secondo cui la propria organizzazione sta utilizzando o intende utilizzare l'AI generativa nell'IT. I dirigenti ritengono che questa tecnologia possa apportare valore aggiunto anche in ambito sales (54%) e marketing e comunicazione (48%).

L'ascesa dell'AI generativa creerà nuovi ruoli e richiederà investimenti per l'upskilling

Secondo il 69% delle aziende, l'AI generativa sarà in grado di sviluppare concetti e design iniziali dei progetti e, di conseguenza, il ruolo dei dipendenti si sposterà dalla fase di progettazione e creazione a quella di revisione e perfezionamento degli stessi. Questo pensiero è stato condiviso anche dai consumatori, con il 70% che ha affermato di essere convinto che l'AI generativa li renderà più efficienti nello svolgimento delle loro mansioni lavorative, svincolandoli da compiti di routine e consentendo loro di esplorare aspetti più strategici².

La ricerca evidenzia che per il 69% dei dirigenti l'AI generativa favorirà l'emergere di nuovi ruoli, come AI auditor e AI ethicist. Con l'introduzione di nuovi ruoli basati sull'AI generativa, il 68% degli executive ritiene che l'integrazione della tecnologia all'interno dell'organico richiederà investimenti significativi in termini di upskilling e cross-skilling delle competenze.

La maggior parte delle organizzazioni è consapevole della necessità di un'AI generativa sostenibile

Quasi l'80% delle organizzazioni è consapevole delle criticità legate a un'implementazione sostenibile dell'AI e generativa, tanto che il 78% delle aziende si rende conto che questa tecnologia potrebbe generare un'impronta di carbonio più elevata rispetto ai sistemi IT tradizionali. Tuttavia, tra le organizzazioni che prevedono di addestrare i propri modelli (8%), circa la metà ha adottato misure per mitigare il loro impatto ambientale, evidenziando la necessità di un impegno più concreto in termini di sostenibilità.

Metodologia di ricerca

Per questo report, il Capgemini Research Institute ha intervistato 1.000 organizzazioni interessate a esplorare l'AI generativa in 13 paesi tra Nord America, Europa e Asia-Pacifico: Regno Unito, Stati Uniti, Australia, Canada, Francia, Germania, Italia, Giappone, Paesi Bassi, Norvegia, Singapore, Spagna e Svezia. Oltre a questa ricerca, sono state condotte interviste approfondite con 10 dirigenti di settore. La stragrande

² Capgemini Research Institute, "[Why Consumers Love Generative AI](#)", giugno 2023.



maggioranza (99%) delle aziende intervistate ha registrato un fatturato annuo superiore a 1 miliardo di dollari e oltre la metà (55%) ha superato i 5 miliardi di dollari.

Capgemini

Capgemini è leader mondiale nel supportare le aziende nel loro percorso di trasformazione digitale e di business facendo leva sul potere della tecnologia. Lo scopo del Gruppo è garantire un futuro inclusivo e sostenibile, sprigionando l'energia umana attraverso la tecnologia. Capgemini è un'organizzazione responsabile e diversificata di circa 350.000 persone presente in più di 50 paesi nel mondo. 55 anni di esperienza e una profonda conoscenza dei settori di mercato rendono Capgemini un partner affidabile per i suoi clienti, in grado di fornire soluzioni innovative per le loro esigenze di business, dalla strategia alla progettazione alle operation, grazie alle competenze in ambito cloud, dati, AI, connettività, software, digital engineering e piattaforme. Nel 2022 il Gruppo ha registrato ricavi complessivi pari a 22 miliardi di euro.

Get The Future You Want | www.capgemini.com/it-it

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, 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 www.capgemini.com/it-it/capgemini-research-institute/