

Capgemini press contacts:

Tiziana Sforza

Marketing & Communication

tiziana.sforza@capgemini.com

+39 348 7018984

Il 77% delle organizzazioni sta investendo in soluzioni di intelligenza artificiale per potenziare il proprio Quality Engineering

La trasformazione dal testing tradizionale a un sistema di controllo della qualità Agile¹ sta accelerando per fornire maggior valore a clienti e utenti finali

Milano, 20 novembre 2023 – La quindicesima edizione del [World Quality Report](#), presentata da [Capgemini](#), [Sogeti](#)² e [OpenText](#), evidenzia la crescente importanza del Quality Engineering (QE)³ per migliorare sia la sostenibilità delle operazioni aziendali che la creazione di valore per i clienti e gli utenti finali. Secondo il report, il 67% delle organizzazioni ha messo il Quality Engineering al centro delle proprie operazioni aziendali, in modo da garantire che i progressi tecnologici aderiscano agli standard di qualità.

Il report evidenzia che a fronte delle elevate aspettative da parte dei clienti, delle richieste di interoperabilità, delle normative, delle linee guida in evoluzione e dei rischi legati alla cybersecurity, le attività di testing richiedono oggi un approccio più rigoroso e agile che mai. Anche la tendenza all'iper-personalizzazione sta aumentando la complessità, dal momento che richiede test più approfonditi. La Quality Assurance (QA) si sta quindi evolvendo da un ambito di puro testing a un più ampio Quality Engineering (QE), che si concentra sulla fornitura di maggior valore a vantaggio di customer experience, protezione del brand e risultati di business. Questo cambiamento richiede una maggiore attenzione sul customer journey end-to-end e sulla collaborazione tra i diversi team aziendali.

L'uso dell'AI nel Quality Engineering è in aumento, ma è fondamentale un approccio graduale

I trend nell'utilizzo dell'AI per ottenere risultati di qualità sono in rapida evoluzione. Per la prima volta, le organizzazioni citano l'aumento della produttività come il principale risultato ottenuto grazie all'AI (65%). L'AI generativa migliorerà produttività e velocità, portando a implementazioni più frequenti e con una customer experience di qualità superiore.

Gli intervistati hanno dichiarato che l'utilizzo dell'AI per migliorare l'affidabilità dei test (33%) e ridurre il numero dei difetti (29%) non è più il loro obiettivo principale. Ciò indica un cambiamento nella filosofia del testing, con una maggiore tolleranza per i difetti, purché possano essere risolti in modo rapido ed efficiente.

¹ Nello sviluppo software, le modalità **Agile** includono la scoperta dei requisiti e il miglioramento delle soluzioni attraverso lo sforzo collaborativo di team auto-organizzati e interfunzionali con i loro clienti/utenti finali, la pianificazione adattiva, lo sviluppo evolutivo, la consegna anticipata, il miglioramento continuo e le risposte flessibili ai cambiamenti dei requisiti, della capacità e della comprensione dei problemi da risolvere. L'obiettivo è fornire una risposta più adeguata all'evoluzione delle esigenze di business.

² Parte del Gruppo Capgemini, **Sogeti** crea valore di business attraverso la tecnologia per organizzazioni che hanno bisogno di innovare in modo rapido e desiderano un partner locale con una dimensione globale. Grazie a una cultura orientata alla concretezza e alla vicinanza ai clienti, Sogeti implementa soluzioni che aiutano le organizzazioni a lavorare più velocemente, meglio e in modo più intelligente. Combinando l'agilità e la velocità di implementazione con un approccio DevOps, Sogeti offre soluzioni innovative in ambito Quality Engineering, cloud e sviluppo di applicazioni, il tutto alimentato da AI, dati e automazione.

³ Il **Quality Engineering** si estende lungo l'intero ciclo di vita del prodotto e non riguarda solo il processo di sviluppo del software.

Il testing continuo, tipico delle modalità Agile e DevOps⁴ in tutte le organizzazioni, ha accelerato questa tendenza.

Tuttavia, occorre ancora affrontare le preoccupazioni legate alla sicurezza, alla privacy e ai risultati falsati, tanto che il 31% rimane scettico sul valore dell'AI in ambito Quality Assurance, sottolineando l'importanza di un approccio graduale.

Mark Buenen, Global Leader, Quality Engineering and Testing di Capgemini, ha commentato: *"Il World Quality Report approfondisce le tendenze e i principali sviluppi nel campo del Quality Engineering. Mostra l'evoluzione del ruolo della qualità nell'ambito dell'IT sostenibile e le opportunità di applicazione delle soluzioni AI, in particolare l'enorme potenziale delle applicazioni di AI generativa. È interessante osservare il ruolo che l'AI può svolgere, in particolare nella generazione di casi di test e nell'automazione delle procedure di qualità, ma anche sull'importanza delle metodologie di qualità per migliorare la creazione di valore per i clienti e gli utenti finali. Tuttavia, per garantire l'affidabilità a lungo termine dell'AI nell'ambito del Quality Engineering, le organizzazioni dovrebbero adottare un approccio graduale e progressivo"*.

"Il Quality Engineering sta cambiando e l'AI è una delle forze trainanti di questa trasformazione. L'AI offre infinite possibilità e apre le porte a un DevOps più smart, anche per quanto riguarda il controllo qualità", ha dichiarato **Muhi Majzoub, Chief Product Officer di OpenText**. *"Come dimostrano i risultati del World Quality Report, il 77% delle aziende ne è consapevole e sta investendo per rendere l'AI una componente essenziale della propria infrastruttura di Quality Engineering. L'impatto dell'AI si estenderà oltre gli investitori e i clienti, offrendo anche importanti vantaggi economici, sociali e ambientali"*.

Il ruolo attivo del Quality Engineering nell'ambito dell'IT sostenibile

Nell'edizione di quest'anno, il report ha anche confermato che l'IT sostenibile è un'area di interesse crescente per i team che si occupano di qualità. La stragrande maggioranza (97%) ritiene infatti che il Quality Engineering sia un elemento importante nel promuovere l'agenda della sostenibilità all'interno della propria organizzazione e oltre la metà (55%) ha evidenziato i benefici dell'aspetto ambientale dell'IT sostenibile.

Tuttavia, per la maggior parte degli intervistati (63%) la priorità per i prossimi 12 mesi resta quella di capire come monitorare e rendicontare le misure green all'interno dei processi di Quality Engineering.

Il successo del sistema di controllo qualità Agile

Per stare al passo con un ambiente digitale in rapida evoluzione, il 70% delle organizzazioni ha dichiarato di preferire un Testing Center of Excellence (TCoE) a livello centrale rispetto alle tradizionali modalità di QA a livello di progetto. Ciò dimostra che le aziende si stanno spostando verso un sistema di controllo qualità Agile, basato sul miglioramento continuo, l'adattabilità e la centralità del cliente.

In particolare, gli intervistati danno priorità alle competenze di sviluppo per i quality engineer, come SQL/Python/C#/Java (42%) e CI/CD (39%), rispetto a competenze di testing tradizionali come automazione (28%) e strumenti di performance (24%).

Nonostante il boom dell'automazione della qualità, il report riconosce la persistenza di alcune problematiche, con una media del 27% di organizzazioni ancora alle prese con sistemi legacy e con la rapida evoluzione del panorama applicativo.

Per maggiori informazioni e per scaricare il report, [cliccare qui](#).

⁴ **DevOps** è la combinazione di pratiche e strumenti progettati per aumentare la capacità di un'organizzazione di fornire applicazioni e servizi più velocemente rispetto ai tradizionali processi di sviluppo software.

Metodologia di ricerca del World Quality Report 2023

Il World Quality Report è l'unico report globale che analizza i trend relativi alla qualità e al testing delle applicazioni e viene pubblicato con cadenza annuale dal 2009. L'edizione di quest'anno ha monitorato ed esaminato le tendenze e gli sviluppi più importanti nell'ambito del Quality Engineering e del testing, intervistando più di 1.750 dirigenti senior provenienti da 32 paesi e 10 settori industriali. I risultati ottenuti sono stati integrati da commenti, esempi e best practice da parte di dirigenti di diverse organizzazioni Fortune 500, che hanno partecipato a interviste approfondite su questi temi.

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

OpenText

OpenText, The Information Company™, offre alle aziende accesso a insight e informazioni utili grazie a soluzioni per l'information management leader di mercato, supportate da OpenText Cloud Editions. Per maggiori informazioni su OpenText (NASDAQ: OTEX, TSX: OTEX): opentext.com