

# Future- proof 2025

Report sui trend tecnologici

Dall'hyperautomation alla realtà aumentata:  
in che modo cinque tecnologie all'avanguardia  
stanno plasmando il panorama del business.

Pegasystems, 2021



# Indice

- 01 **Sintesi**
  - 02 Trend 1 **Hyperautomation**
  - 07 Trend 2 **Distributed cloud**
  - 12 Trend 3 **AI governance**
  - 16 Trend 4 **Extended edge**
  - 20 Trend 5 **Realtà aumentata**
  - 24 **Conclusione**
  - 25 **Metodologia di indagine**
- 
- An abstract graphic design on a dark blue background. It features several overlapping circles: a large teal circle on the right, a medium purple circle, a medium orange circle, a large pink circle at the bottom, and a small teal circle. A dashed yellow line curves across the scene, passing through the purple and orange circles and ending near the pink circle.



# Sintesi

Tecnologia, esigenze commerciali, dinamiche a livello business e consumer stanno oggi plasmando il modo in cui lavoriamo, eseguiamo transazioni e gestiamo il nostro quotidiano. Si tratta di cambiamenti pervasivi, talvolta travolgenti. Come possiamo essere certi che la nostra azienda tenga il passo con questa evoluzione o, meglio ancora, lo stia dettando?

Per rispondere a questa domanda, Pega ha condotto un'indagine su cinque distinti trend tecnologici considerandone l'impatto su molteplici settori. Attraverso l'esame di dati di indagine quantitativi e del feedback degli intervistati, il report presenta una fotografia della situazione odierna, atta a comprendere come le aziende di determinati settori chiave usano le tecnologie digitali e in che modo si preparano al futuro. L'indagine offre un'istantanea dell'evoluzione in corso e contiene dati essenziali che possono aiutarvi a determinare il modo in cui l'innovazione e le modifiche tecnologiche possono garantire alla vostra azienda una posizione leader e di successo.

I cinque trend tecnologici presi in esame sono:



Hyperautomation



Distributed cloud



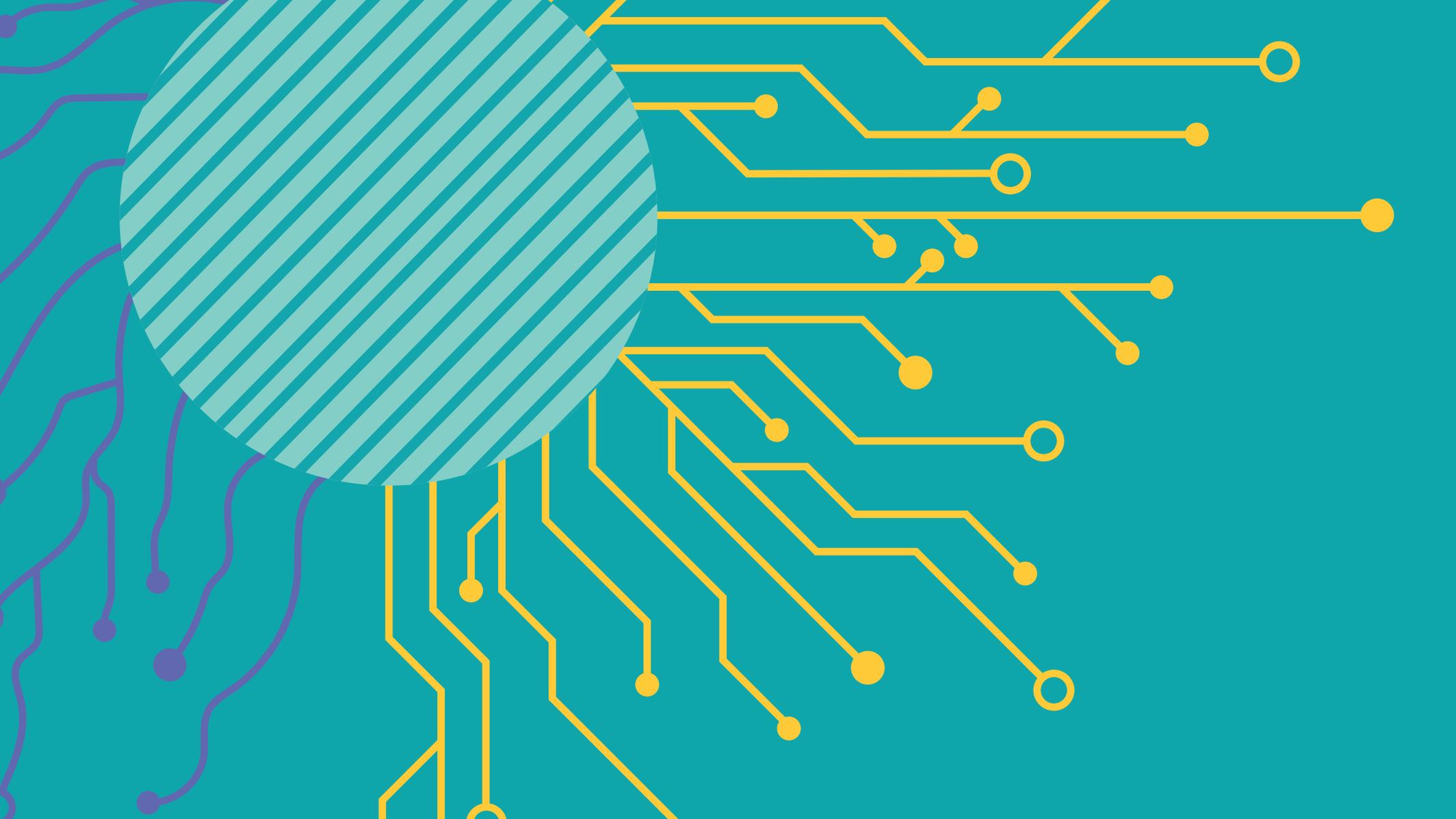
AI governance



Extended edge



Realtà aumentata



TREND 1

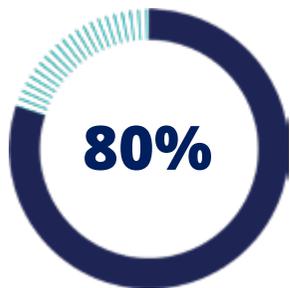
# Hyperautomation



# L'hyperautomation consentirà ai leader di settore di portare avanti una rivoluzione virtuosa

**Hyperautomation:** uso di intelligenza artificiale (IA), machine learning (ML), automazione dei processi (RPA) e altre tecnologie avanzate per l'automazione e la semplificazione di procedure operative.

La differenza tra leader e ritardatari rispetto all'hyperautomation si evince dal numero di successi ottenuti da un'azienda. Secondo Forrester il mercato dell'automazione dei processi (RPA), che rappresenta solo una parte dell'hyperautomation, raggiungerà un giro di affari pari a 12 miliardi di dollari nel 2023. I leader stanno automatizzando l'80% delle procedure più semplici, come la gestione dei ticket del servizio di assistenza o delle attività di elaborazione dati, mentre i ritardatari si limitano ad applicare l'automazione al 20% di queste operazioni di base.<sup>1</sup>



I leader stanno automatizzando **l'80% dei processi semplici.**

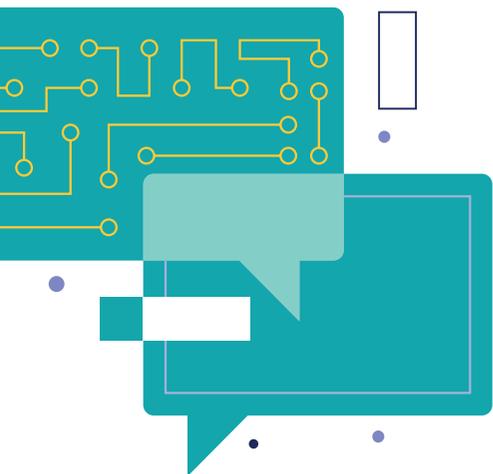


I ritardatari stanno automatizzando **il 20% dei processi semplici.**

"L'hyperautomation consente di migliorare la gestione delle eccezioni, l'efficienza e l'esperienza clienti."

*Responsabile operativo di un'impresa di servizi finanziari con sede nel Regno Unito*





Dall'indagine risulta inoltre che i leader dei vari settori si preoccupano oggi dell'impatto che l'automazione ha sulla sicurezza informatica degli ecosistemi dei fornitori e dei protocolli di conformità per l'uso e l'archiviazione dei dati. Molti degli intervistati sono interessati a capire come la tecnologia rivoluzionerà l'interazione con dipendenti, clienti e fornitori.

Il potenziale rivoluzionario della tecnologia può essere visto come un vantaggio o uno svantaggio. Si tratta di uno svantaggio nelle aree in cui le reti aziendali si legano e sovrappongono con gli ecosistemi dei partner. Ma i leader partono avvantaggiati: meno di un intervistato su cinque vede l'impatto dell'hyperautomation negli ecosistemi partner, tuttavia **il 55% prevede il verificarsi di tale impatto entro i prossimi cinque anni.**

L'hyperautomation interessa anche la produzione, la gestione dei dati, la finanza e i flussi di lavoro. Il successo della sua adozione dipende dalla capacità di mantenere coerenti processi e operazioni, anche nei casi in cui sconvolgimenti come la pandemia di coronavirus richiedono il rapido sviluppo di soluzioni automatiche. "Dobbiamo continuare a creare soluzioni, soprattutto durante l'attuale crisi, che impedisce investimenti nell'ampliamento della forza lavoro" ha dichiarato l'intervistato di un'impresa di servizi finanziari brasiliana. "Dobbiamo prestare attenzione alle fasi di collaudo, per impedire agli aggiornamenti di influenzare negativamente i processi automatici o modificare il formato dei dati."



Questione in primo piano per molti intervistati: in che modo l'automazione può aiutarvi a supportare i clienti nel corso delle transizioni? In molti cercano soluzioni automatizzate che consentono di isolare le eccezioni e coinvolgere clienti e fornitori in modo più personalizzato e dinamico.



L'automazione dei flussi di lavoro, ad esempio delle procedure di fatturazione e pagamento, potrebbe ridurre i costi e le ridondanze. Ma secondo gli intervistati una strategia che lega l'automazione ai risultati operativi, in grado di offrire informazioni aggiornate sugli effetti dell'automazione rispetto al numero del personale, fa la differenza. I processi che gestiscono le eccezioni tramite l'IA restano importanti nelle funzioni in cui l'automazione è già prevalente, come quella finanziaria. Architetti ed esperti di governance dell'IA che gestiscono flussi, accessi e archiviazione di dati creano valore in tutti i settori in cui l'automazione ha aiutato a costruire nuove reti o implementazioni cloud decentralizzate.

**I dati aggregati dimostrano che tra gli intervistati il trend nel trend riguarda l'impatto dell'hyperautomation ai margini delle operations, per cui:**

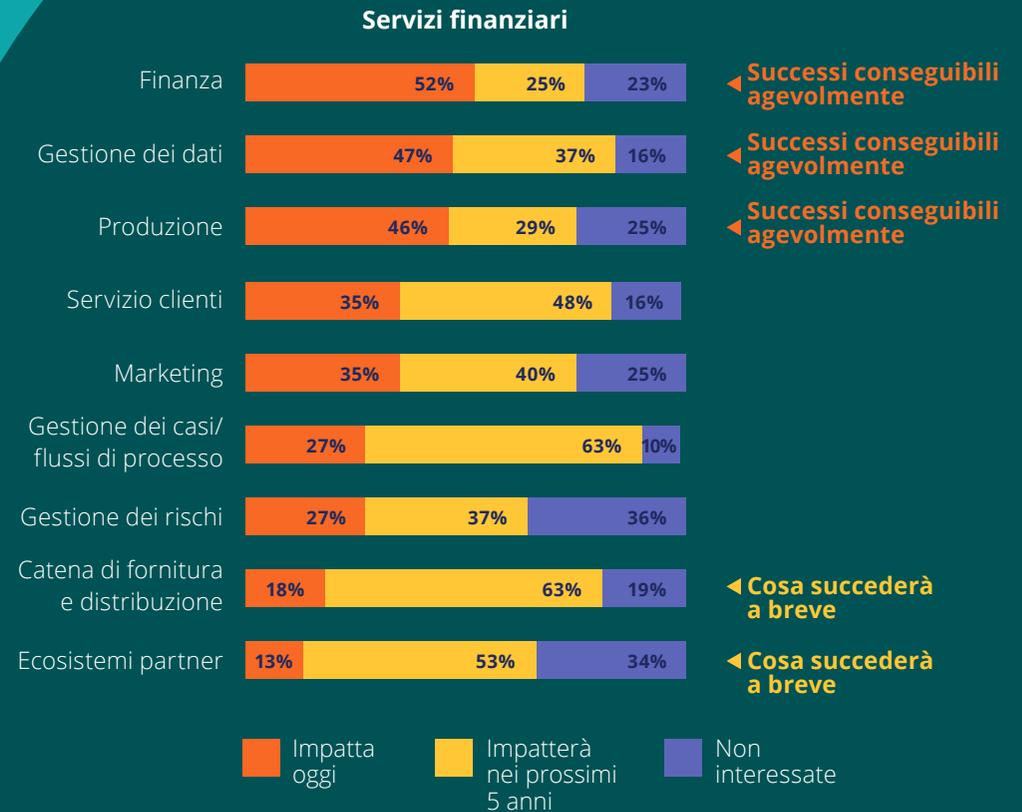
- Fornitori, clienti e partner condividono i vantaggi della rivoluzione con il minimo degli intoppi e della compromissione degli standard.
- L'adozione della tecnologia potenzia l'ecosistema condiviso dell'azienda, anche nei casi in cui il mercato richiede un'accelerazione tecnologica.
- I leader applicano l'automazione per individuare e gestire eccezioni e messe a punto relative a operations e customer service.





Gestione dei dati, finanza e produzione sono aree in cui i leader dei servizi finanziari hanno già ottenuto successi. Quali sono i prossimi passi? Gli ecosistemi partner e la supply chain.

Quali delle seguenti aree della vostra organizzazione sono attualmente interessate dall'hyperautomation e quali lo saranno nei prossimi 5 anni?





TREND 2

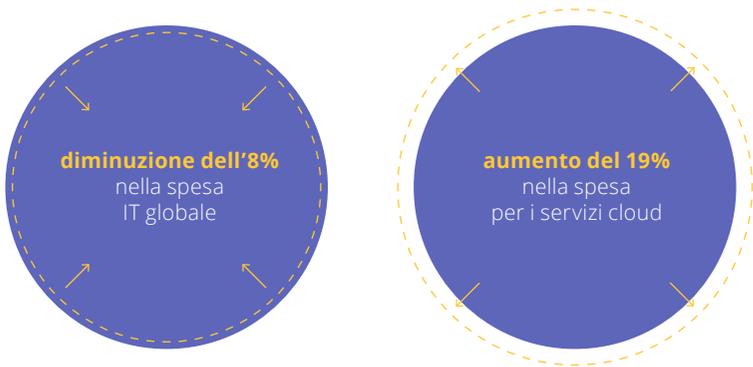
# Distributed cloud



# Il distributed cloud consentirà di raggruppare in modo adeguato (e sicuro) una sempre più ampia rete di applicazioni

**Distributed cloud:** cloud computing che consente la migrazione di attività operative, servizi e applicazioni gestionali dai data center centralizzati, perché possano essere impiegati ovunque, anche sulle reti dei dispositivi edge o nei data center di terzi.

Le implementazioni cloud sono esplose. Secondo i calcoli di Gartner, se **la spesa IT globale è diminuita dell'8%** nel 2020, **la spesa per i servizi cloud è invece aumentata del 19%**<sup>2</sup>. La nostra indagine conferma l'impennata: il 73% degli intervistati dichiara che la diffusione del lavoro da remoto e mobile rende questo tipo di tecnologia critica, se non prioritaria.

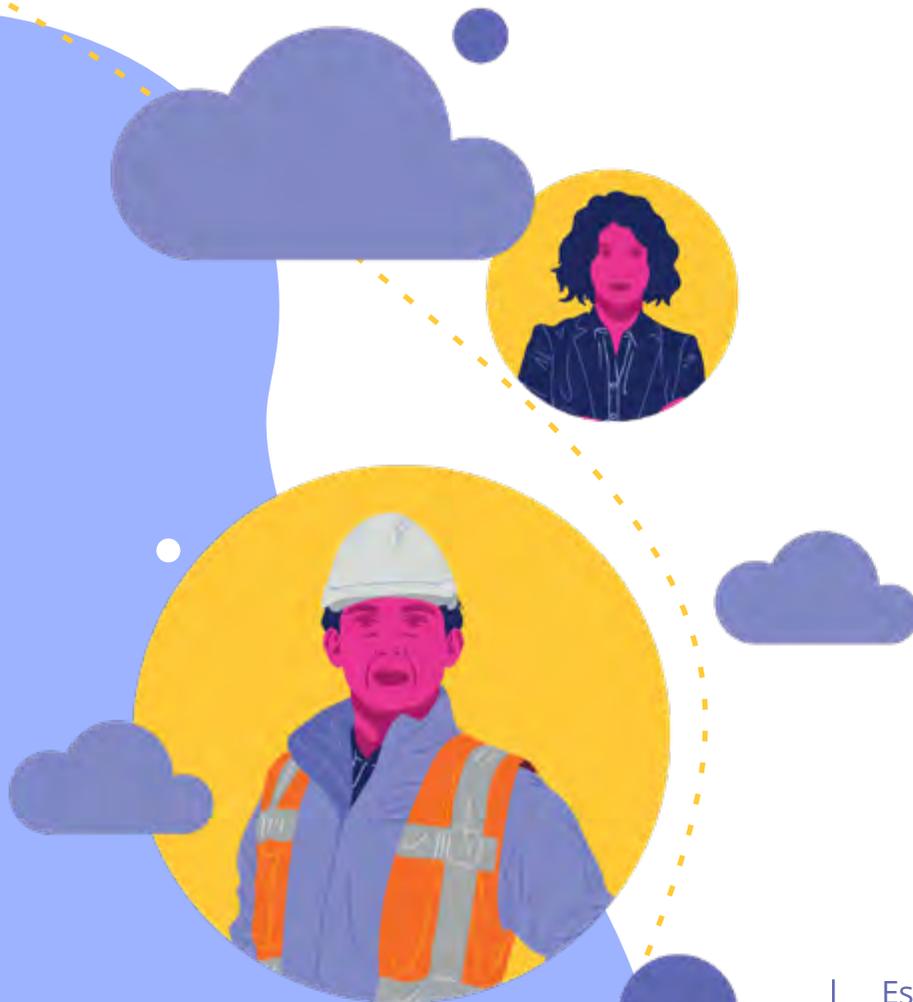


Ma come fanno le imprese a mantenere l'integrità dei dati, ottimizzare il valore delle distribuzioni ed essere certe di non perderne il controllo? È qui che i leader si distinguono dai ritardatari.

"C'è una vasta mole di dati proprietari che va protetta e ci sono dati che non vogliamo o non possiamo permetterci di archiviare esternamente all'azienda."

*Responsabile operativo di un'impresa di servizi finanziari con sede nel Regno Unito*





In molti settori, l'accelerazione ha permesso di identificare e risolvere problematiche inerenti alla sicurezza dei dati, alla loro integrità e alla questione degli endpoint. Anche le aziende con implementazioni cloud ormai mature si sono poste il problema di dove archiviare i dati, come segmentarne e garantirne la privacy, gestire i privilegi di gestione degli accessi e garantire la scalabilità dell'implementazione. "Il COVID ha fatto emergere il problema" ha detto un intervistato che lavora nell'ufficio IT di un'università europea. "Ha riportato con prepotenza in primo piano l'importanza della trasmissione e della sicurezza dei dati."

Nonostante l'adozione diffusa, solo **il 22% degli intervistati considera la propria tecnologia cloud intelligente o matura**. Se il lockdown ha imposto alle aziende di affidarsi sempre più a soluzioni cloud in continua evoluzione, maggiore attenzione si è prestata ai loro back-end, alle API e agli aspetti di ingegneria del software legati a tali soluzioni, nell'ottica di una maggiore connettività e sicurezza.

I leader del settore si preoccupano di soddisfare le priorità operative, accertandosi al contempo che le soluzioni siano solide e l'integrità dei dati elevata. Le aziende che oggi anticipano le problematiche potenzialmente legate alla distribuzione delle operazioni beneficeranno di una maggiore sicurezza.

Esiste poi una corposa fetta di aziende che userà le implementazioni cloud per **connettere sistemi isolati in risorse e luoghi di lavoro**. L'intervistato di un'azienda manifatturiera europea sottolinea l'opportunità di usare il cloud per sincronizzare i dati nella sua azienda estremamente decentralizzata.



I fornitori di servizi cloud di grandi dimensioni domineranno i mercati in molte aree, ma è lecito presupporre che ci saranno aziende in cerca di piccoli fornitori, in grado di soddisfare le loro esigenze specifiche. L'esperto IT di un'azienda di servizi finanziari indiana fa notare che il governo incentiva economicamente l'uso di data center che hanno sede nel paese. A seconda del mercato, le aziende possono trovare più semplice attenersi ai protocolli di governance sulla proprietà e l'archiviazione dei dati avendo a disposizione una più ampia gamma di opzioni cloud.

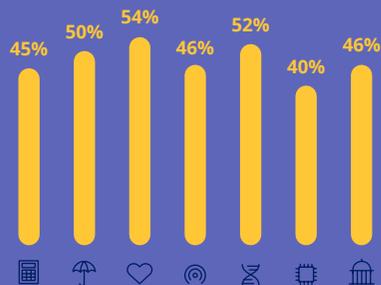
**Nel complesso, i leader nelle implementazioni cloud sembrano assegnare la priorità alle seguenti questioni:**

- Restare al passo con la sicurezza dei dati e l'assegnazione delle priorità grazie ad avanzate strategie di governance.
- Creare valore collegando operazioni disparate tramite distribuzioni solide e API.
- Collaborare con i fornitori per la segmentazione delle soluzioni cloud a fronte delle specifiche esigenze dell'impresa e dei requisiti in materia di accesso ai dati, nonché loro archiviazione e sicurezza.

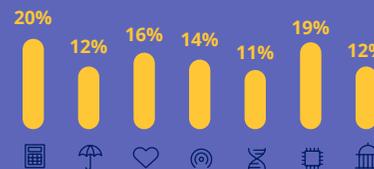


# Gestione degli accessi e sicurezza sono in testa alle preoccupazioni sollevate dalle implementazioni cloud distribuite.

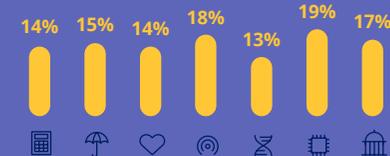
Molte aziende cercano di adottare più soluzioni per essere più agili, ma faticano a trovare un equilibrio con l'architettura centrale che resta spesso più rapida ed efficiente.



Le implementazioni cloud pongono nuove sfide alla sicurezza degli accessi.



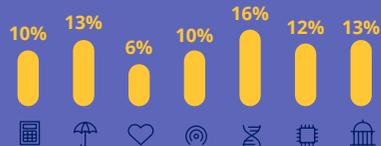
L'operatività aziendale resta di base dipendente dall'architettura esistente, nonostante gli evidenti vantaggi offerti dal passaggio al cloud.



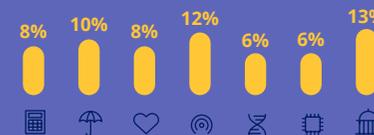
Rispetto all'architettura centralizzata, la gestione dei dati con le implementazioni cloud diventa più complessa.

## Quale affermazione descrive meglio le sfide attuali della vostra azienda?

- Servizi finanziari
- Prodotti assicurativi retail
- Servizi sanitari
- Telecomunicazioni
- Biotecnologie
- Manifatturiero
- Amministrazione pubblica



Le implementazioni cloud hanno senz'altro agevolato la flessibilità delle imprese, ma ha anche introdotto nuove complicazioni legate alla conformità e alle normative.



L'azienda non ha sufficienti metriche per giustificare l'implementazione di più soluzioni cloud.



L'azienda non ha le risorse e le competenze per gestire la migrazione alle soluzioni cloud.



TREND 3

# AI governance

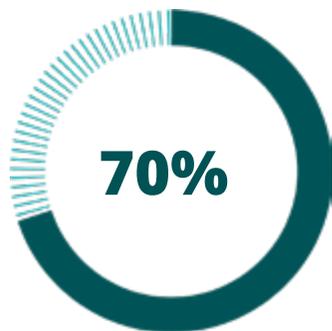


# I leader di settore definiranno gli standard della governance dell'IA

*Al governance:* quadro di riferimento di linee guida legali, procedurali e operative e di standard per l'uso di dati e funzionalità IA e ML. Può essere regolamentato da governance esterna, ad esempio da normative pubbliche, o da governance che implica la definizione di standard e accordi del settore.

Non è possibile evitare l'IA e nemmeno non regolamentarla. In un'indagine recente, Pega ha intervistato 6.000 persone in sei paesi. Il 70% degli intervistati ha espresso i propri timori sull'IA. I leader hanno subito recepito il messaggio, soprattutto nei settori che implicano grandi quantità di dati personali, come quelli sanitario e finanziario.

Ma i ritardatari indugiano a ridefinire gli standard per la governance dell'IA. Il 65% degli intervistati reputa la governance esterna insufficiente per gestire l'adozione dell'IA. In tutti i settori, gli intervistati hanno descritto le difficoltà riscontrate per adeguarsi alla conformità con la normativa GDPR, le direttive delle banche centrali, lo standard HIPAA e altri quadri di riferimento.

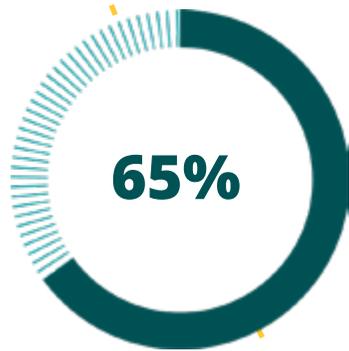


Quando in un'indagine recente Pega ha intervistato 6.000 persone in sei paesi, **il 70% degli intervistati ha espresso i propri timori sull'IA.**

"Con una gestione appropriata, le aziende possono diventare leader della mitigazione dell'IA nei rispettivi settori. Gli enti pubblici si adegueranno, ma per il momento sono le aziende a detenere la responsabilità."

*Responsabile operativo di un'azienda manifatturiera europea*





Il 65% degli intervistati **considera la governance esterna insufficiente a gestire l'adozione dell'IA.**

Ma la colpa non è tutta delle normative. **Il 27% degli intervistati non prevede un leader dedicato per la governance dell'IA e i settori manifatturiero, sanitario e finanziario riportano lacune significative nella leadership interna e nelle strategie formali.** La frustrazione rispetto ai quadri di riferimento esterni ne rivela il limite naturale, nonché la necessità urgente e la responsabilità che le aziende hanno di imporsi e creare quadri di governance più completi.

"Per diventare leader nella governance dell'IA, un'azienda deve verificare la correttezza e l'etica degli algoritmi IA di cui si avvale" ha dichiarato il responsabile IT di un'azienda pubblica. Le aziende si sentiranno così incentivate a definire strategie di governance che addirittura superano gli standard normativi.

Il responsabile operativo di un'azienda di servizi finanziari europea ha esaminato la sovrapposizione tra governance e immagine pubblica. "Abbiamo aggiunto un ulteriore livello di sicurezza rispetto ai requisiti richiesti. Lavoriamo con molti dati del cliente e il rischio di un danno alla reputazione legato a qualunque problema potenziale è molto elevato."

L'espansione dell'ecosistema dei partner e le sfide tecniche che ne conseguono creano nuove opportunità per le aziende che si attengono a elevati standard di governance dell'IA. "Molte aziende stanno mettendo a punto procedure di sicurezza e convalida dei dati per monitorare sia noi, sia gli altri partner" ha dichiarato l'intervistato di un'altra società di servizi finanziari.

Con le aziende impegnate a far brillare la loro nomea di custodi di dati e tecnologie, le strategie di governance mature e con standard adeguati possono portare vantaggi reciproci a molte partnership. Come conferma l'intervistato di una società di servizi finanziari, ottimi protocolli di governance sono già un elemento chiave: "Cerchiamo aziende che condividono la nostra visione e desiderano rispondere agli stessi standard."

Ma chi si assume la leadership della governance? Una strategia basata su competenze tecniche e risultati può aiutare le imprese a mantenere una governance aggiornata e reattiva alle nuove sfide. "L'IA è solo un apprendimento non controllato" dice l'intervistato IT di una società di servizi finanziari indiana. "Gli errori accadono, i team IT e operativo devono dedicarsi alla definizione della governance nel corso del processo."

#### **L'indagine suggerisce che i leader della governance IA organizzeranno le loro strategie attorno a questi principi:**

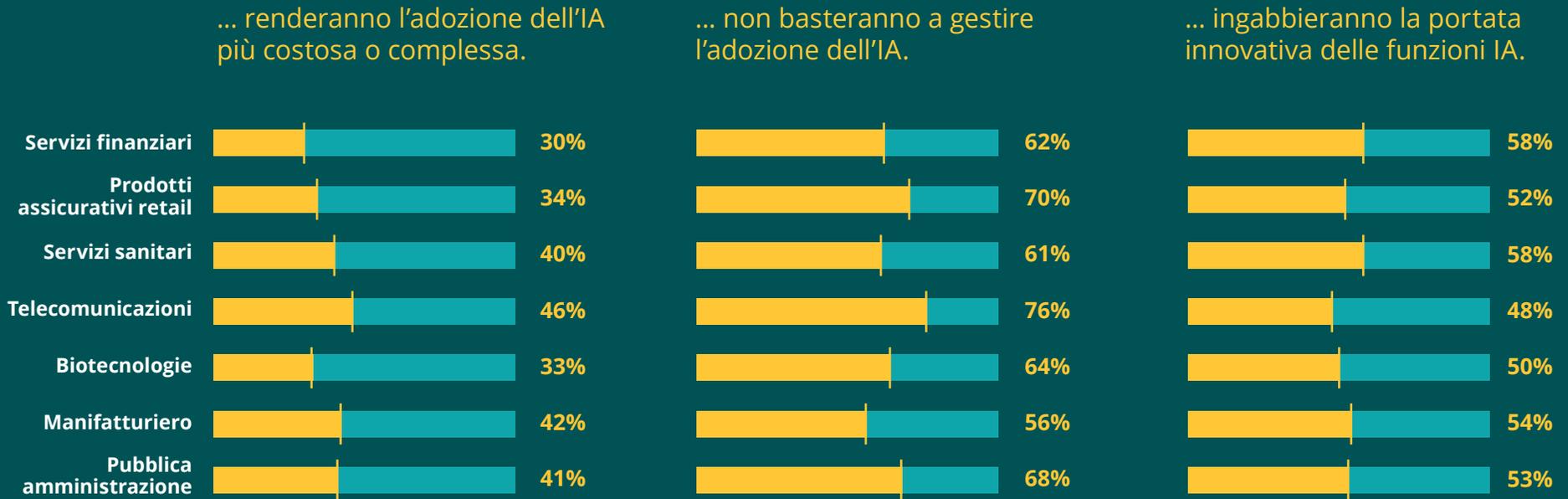
- La governance di settore è un valore aggiunto e una potente fonte di differenziazione.
- La normativa dell'IA esterna è una base di riferimento che definisce la reputazione dell'impresa in termini di trasparenza.
- Una governance dell'IA più strutturata potenzia le partnership e fa dell'azienda un leader e un trend setter.

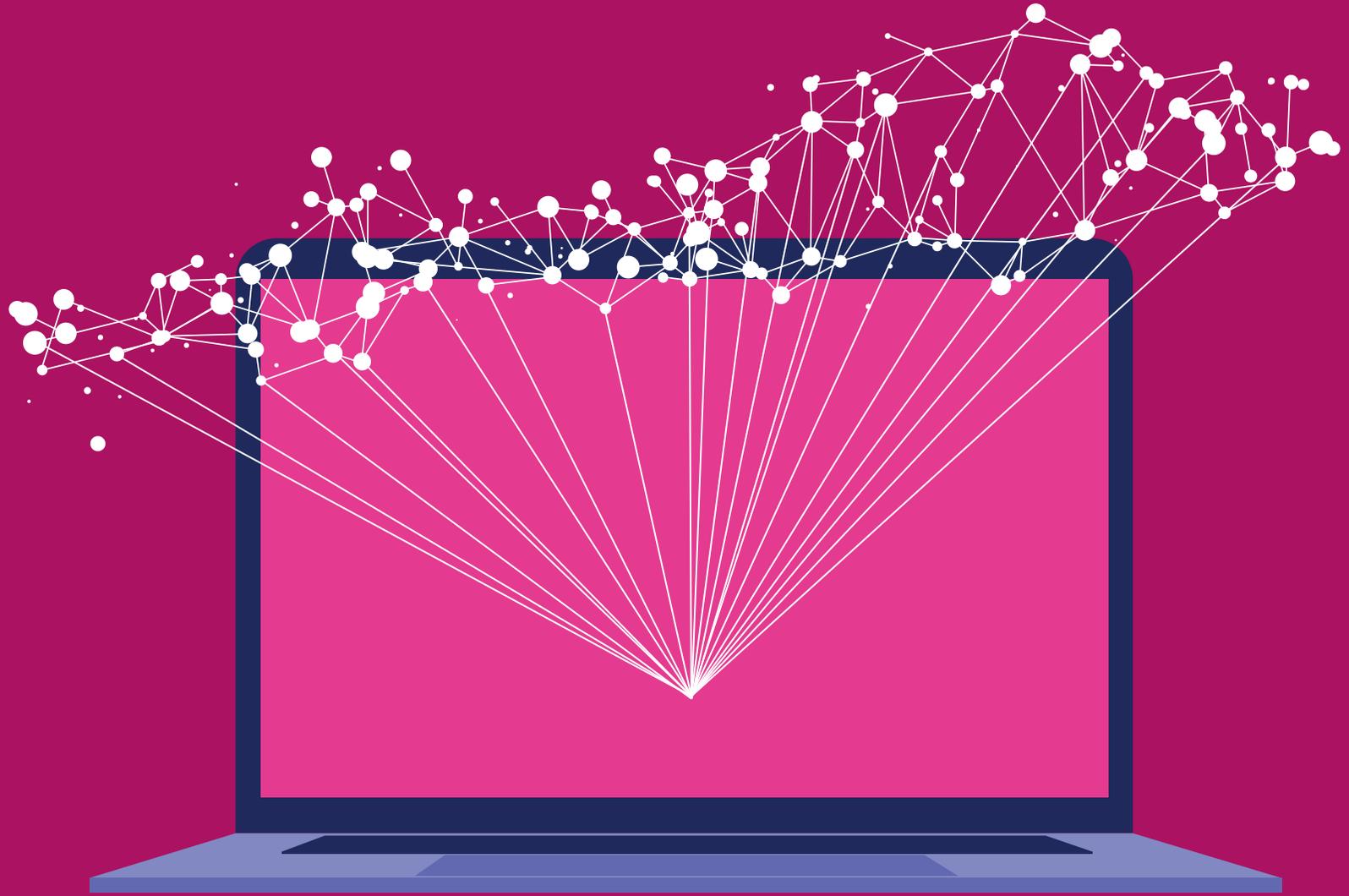


# Tutti i settori interessati esprimono incertezze in merito alla governance e alla normativa per l'IA, che considerano approssimative.

Quali sono le vostre principali preoccupazioni sull'impatto della normativa per le funzionalità IA o l'automazione dell'azienda?

## Preoccupato che le normative...





TREND 4

# Extended edge



# L'extended edge premierà le aziende che lo adottano per prime

**Extended edge:** funzionalità di elaborazione e archiviazione che consente a dispositivi e utenti collocati ai confini delle reti aziendali di avere una maggiore efficienza e potenza di elaborazione. La proliferazione dei dispositivi Internet of Things (IoT) è un elemento importante di questa tendenza e secondo molti la profusa adozione della connettività 5G ne moltiplicherà la diffusione.

Il mercato mondiale dell'edge computing valeva \$ 3,5 miliardi nel 2019 ed è in perfetta salute. Secondo le stime di Grand View Research, con l'esplosione dell'Internet of Things (IoT), dell'automazione e del cloud computing, nel 2027 la spesa globale nel settore ammonterà a non meno di \$ 40 miliardi<sup>4</sup>. Per i leader di quest'area tecnica la domanda è come accadrà, piuttosto che quando.



**Nel 2027, la spesa globale per l'edge computing raggiungerà i \$ 40 miliardi.**

"Il bisogno aguzza l'ingegno. Le aziende faranno le contorsioni per dotarsi delle ultime tecnologie di sicurezza e riuscire a restare competitive in un'economia veloce e in evoluzione continua."

*Esperto di un'azienda di telecomunicazioni con sede nel Regno Unito*





**Appena il 18% degli intervistati ha definito la propria tecnologia edge "matura", ma il 96% reputa che questo tipo di soluzioni diventerà emergente nei prossimi cinque anni.**

E cosa implica tutto ciò per chi ancora è all'inizio di un simile viaggio? Alcuni settori stanno aspettando il semaforo verde, che potrebbe concretizzarsi con la messa a punto di modifiche degli standard interni o l'effetto propulsore di altre tecnologie, ad esempio il 5G.

Secondo altri intervistati invece, l'adozione non è fattibile data l'attuale connettività tra cloud ed edge. **Tra il 34% e il 50% degli intervistati di ogni settore dichiara che l'adozione dipende ampiamente dalla maturazione dei sistemi di automazione, IA e machine learning (ML).** Tra il 21% e il 30% cita il distributed cloud quale passaggio integrale nel percorso verso l'extended edge.

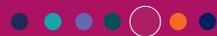
Ma in molti casi, la pandemia ha portato una rivoluzione positiva e restare fermi a guardare che cosa succederà non è più un'opzione. "Il COVID, il lockdown e le nuove restrizioni hanno causato una svolta e ci hanno costretto a incrementare l'uso dell'extended edge" afferma il responsabile operativo di un'impresa manifatturiera europea.

Con l'adozione della tecnologia IoT da parte dei settori sanitario, manifatturiero e retail, sarà necessario predisporre l'extended edge per l'elaborazione dei dati in prossimità della fonte. Servirà inoltre più comunicazione tra cloud ed edge, che potrebbe richiedere la connettività 5G. La mancanza del 5G potrebbe forse rimandare le distribuzioni di qualche anno per alcune aziende. Ma il responsabile marketing di un'impresa manifatturiera dell'area APAC vede la chiave nei punti di connessione: "La connessione al cloud deve funzionare, essere veloce, fluida e non impiegare troppa larghezza di banda".

**Il 5G e le altre tecnologie in crescita spingeranno molte aziende verso l'extended edge. I leader in quest'area si imporranno giocando di anticipo nel conseguire questi obiettivi:**

- Trovare opportunità per spingere sull'extended edge tramite l'automazione strategica e implementazione cloud distribuite.
- Cogliere le opportunità correnti presentate dall'adozione di piattaforme IoT.
- Rendere strategico il valore moltiplicatore della connettività 5G e il suo impatto sul potenziale di creazione di valore da risorse disconnesse.

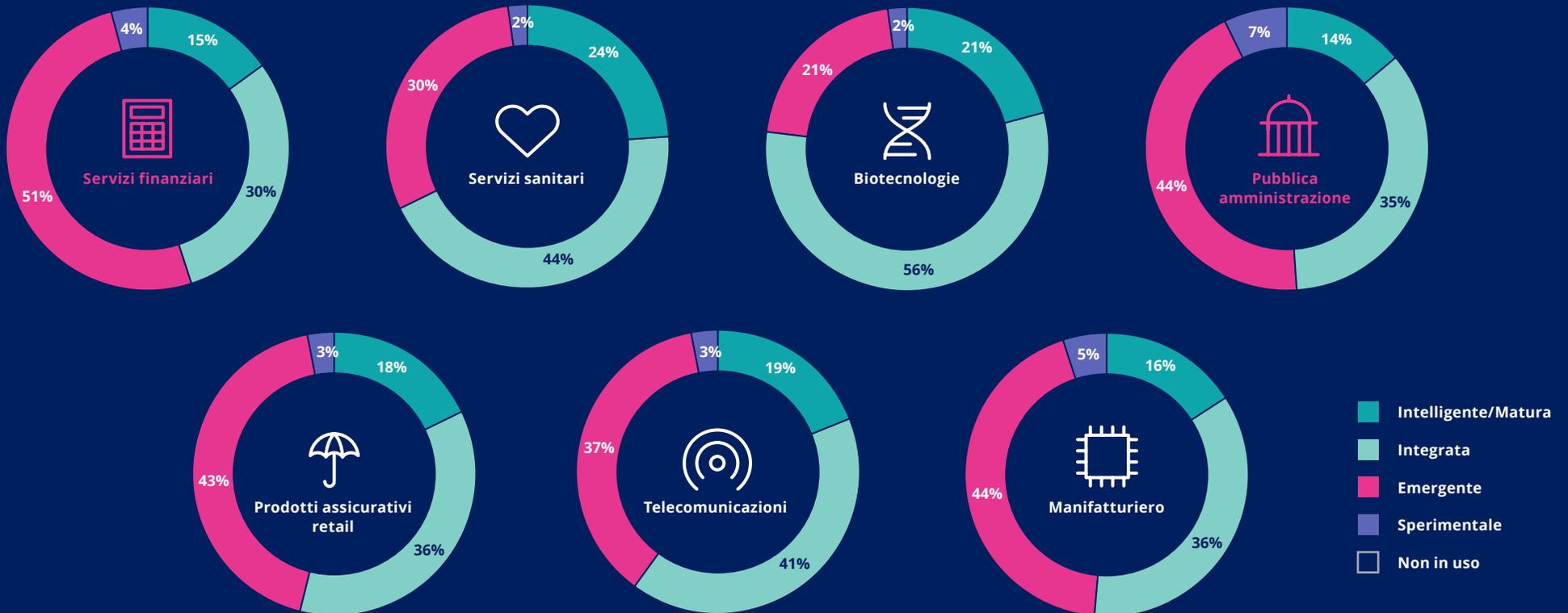




## L'amministrazione del settore pubblico e i servizi finanziari avanzano la necessità di ricorrere all'extended edge.

Almeno il 91% degli intervistati di ogni settore si aspetta che le nuove tecnologie emergano, si integrino o maturino entro i prossimi cinque anni.

**Quale livello di maturazione raggiungerà la tecnologia dell'extended edge nella vostra azienda nei prossimi cinque anni?**





TREND 5

# Realtà aumentata



# La realtà aumentata aiuterà i leader a offrire esperienze clienti dinamiche

**Realtà aumentata (XR):** combinazione e sviluppo di realtà aumentata, realtà virtuale e varie tecnologie di ampliamento della realtà. L'XR (REALTÀ AUMENTATA) consente la creazione di esperienze "reali" altamente immersive che simulano aspetti della realtà e stati d'essere fisici.

A oggi l'uso della realtà aumentata (XR) prevede svariati impieghi futuristici. Ma secondo Gartner, un terzo delle imprese mondiali lancerà nel 2021 esperienze multidimensionali con funzionalità XR<sup>5</sup>. Dovremo attendere per la realtà simulata vera e propria, ma chi resta indietro si perderà l'impatto di questa tecnologia, a proprio rischio.



Il 52% degli intervistati si aspetta **progetti pilota di realtà aumentata o la completa implementazione** entro i prossimi 12 mesi.



L'81% degli intervistati **si aspetta che la realtà aumentata diventi un fattore essenziale o un fattore di differenziazione chiave** nei prossimi cinque anni.

"Sarà necessario lavorare di più sull'analisi di mercato e sul recupero di informazioni dai casi di utilizzo. A volte i tecnici si focalizzano troppo sulla tecnologia e troppo poco sul mercato."

*Responsabile IT di un'organizzazione del settore pubblico europea*



L'XR è in pieno sviluppo: **il 35% degli intervistati ritiene che l'XR modificherà l'esperienza dei clienti nel proprio settore; il 41% pensa che abbia modificato le tecniche di marketing. Solo il 12% dichiara di avere discusso l'impiego del budget in questa tecnologia.**

Tutti i settori prevedono un impatto significativo dell'XR sul coinvolgimento della clientela nei prossimi cinque anni e, in misura minore, sul marketing. Ma come ci arriveremo?

Lo sviluppo degli altri trend tecnologici esplorati in questa indagine aiuterà a definire la rilevanza dell'XR. Alcuni intervistati riferiscono un approccio cauto all'XR, dati gli alti costi implicati. Altri prevedono che l'hyperautomation e l'extended edge spingeranno ben presto i clienti a esplorare nuovi territori. Le applicazioni interessate richiederanno un focus congiunto su più tecnologie, ma molti leader trovano il potenziale impatto dell'XR motivo di ottimismo e azione.

L'intervistato di un ufficio IT del settore pubblico fa notare come la pandemia ha costretto il suo settore a considerare l'esperienza simulata per migliorare il coinvolgimento e il contatto con l'utenza. Anche i settori retail, sanitario e manifatturiero possono trarre beneficio dall'XR nella relazione con i clienti o per migliorare operazioni come la formazione del personale e la manutenzione preventiva. "L'XR richiede apparecchiature che incideranno sui costi, ma ne deriveranno grandi vantaggi" ha affermato l'intervistato del settore pubblico. "In proporzione, i vantaggi sono superiori ai costi."

I leader di settore dovranno identificare i casi d'utilizzo migliori per determinare quelli che non creeranno pieno valore. "Nel nostro settore, il lavoro con i tecnici in presenza è fondamentale" dice l'intervistato di un'azienda manifatturiera dell'area APAC. "La realtà virtuale è bella, ma non permette il contatto fisico."

Secondo il responsabile IT di un'azienda manifatturiera dell'area EMEA è importante monitorare i trend tecnologici per garantirsi potenziali fette di mercato. Se il 5G consentirà agli utenti di scaricare velocemente grandi volumi di dati, l'XR e l'AI permetteranno assieme di generare connessioni più dinamiche: "Il potenziale è enorme e sensazionale; potremo realizzare soluzioni marketing molto personalizzate."

**Man mano che l'XR prende forma, i leader di settore possono ottenere i primi risultati con una strategia attenta al mercato che:**

- Si affida a investimenti mirati e costanti nelle funzionalità di hyperautomation, distributed cloud ed extended edge.
- Considera business case che offrono esperienze completamente nuove.
- Non aspetta che la tecnologia raggiunga la piena maturità per identificare prime applicazioni di valore.



## Tra i settori partecipanti all'indagine, quello sanitario è quello in cui si registrano gli effetti più sostanziali della realtà aumentata nel marketing e nell'esperienza dei clienti.

Quale affermazione meglio descrive l'importanza della realtà aumentata nel vostro settore nel 2020?

La realtà aumentata sta cambiando l'esperienza offerta al cliente nei vari settori



La realtà aumentata sta cambiando le tecniche di marketing nei vari settori

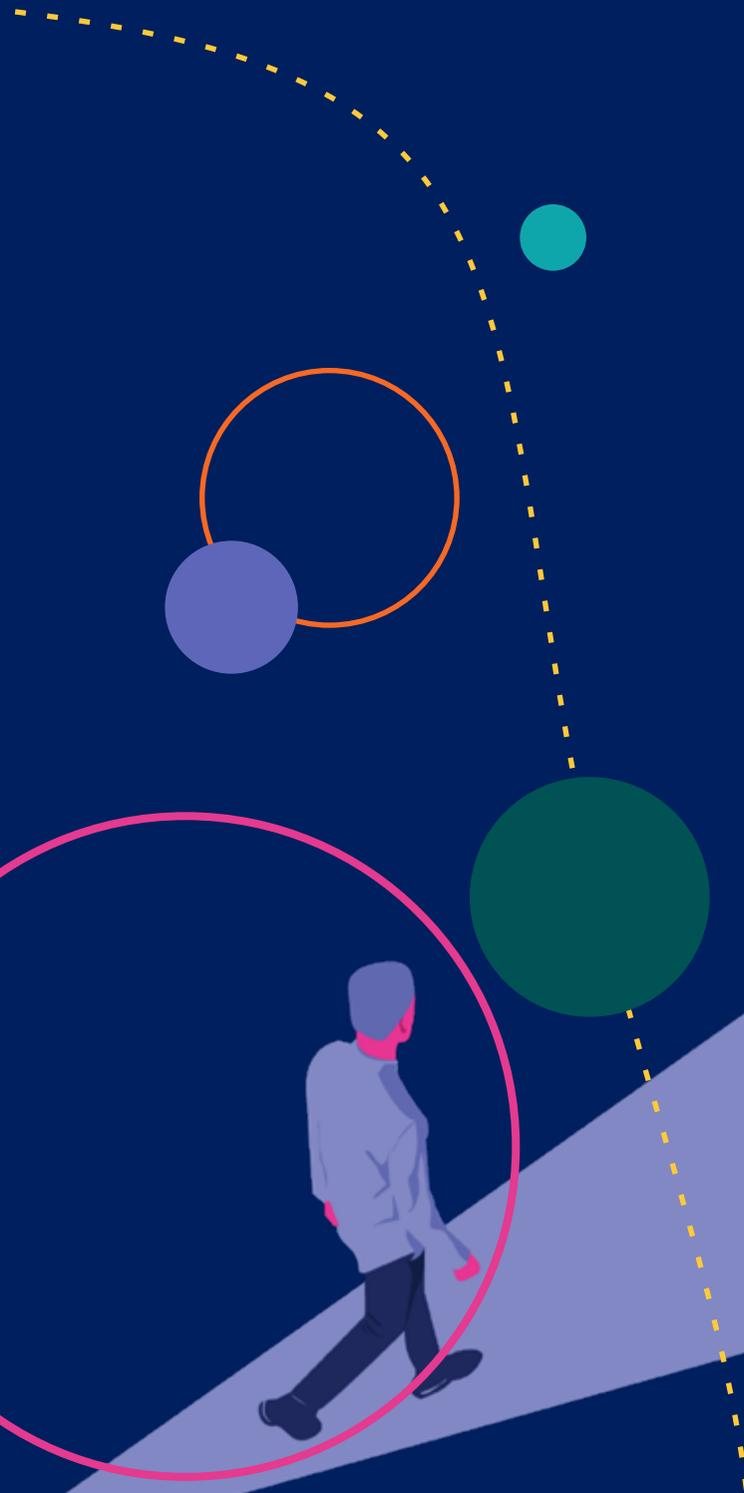




## Siate dei leader. Il 2025 è già qui.

La tecnologia non aspetta. Le spinte e le opportunità del mercato offrono un valido propellente per l'adozione di funzionalità automatizzate e cloud, trasferendo i confini dell'azienda su più piattaforme e reti remote. Se dovessimo riassumere le risposte di centinaia di intervistati di sette settori diversi provenienti da più paesi in un unico principio tecnologico, diremmo: **i leader non aspettano.**

I leader agiscono. Si avvicinano con metodo alla rivoluzione digitale, affidandosi a prime implementazioni di base, rapide e semplici, per poi realizzare progressi più ambiziosi e complessi. Avvalendosi di strategie, strumenti e partnership adatti, sono capaci di trasformare queste cinque tendenze in altrettanti vettori di lancio che li scorteranno verso nuove vittorie nel 2021, nel 2025 e oltre.

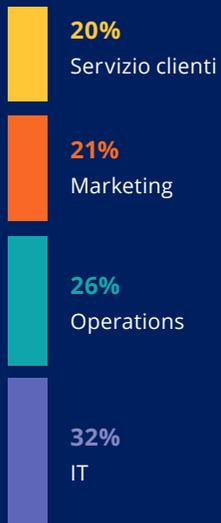




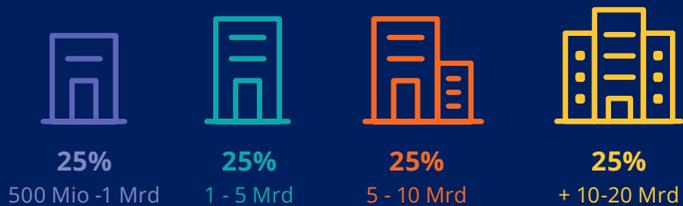
# Metodologia di indagine

Per elaborare il presente studio, Pegasystems ha coinvolto molteplici punti di vista del quadro aziendale, cercando attivamente intervistati interessati a differenti punti di vantaggio delle cinque tecnologie in questione e in possesso di svariate competenze e informazioni.

## Funzione



## Qualifica



## Fatturato aziendale



#### Fonti:

1. Forrester, "[Predictions 2020: On The Precipice of Far-Reaching Change](#)".
2. "Gartner Says Global IT Spending to Decline 8% in 2020 Due to Impact of COVID-19", 13 maggio 2020.
3. Pega, "[Artificial Intelligence in Business: Balancing Risk and Reward](#)".
4. Indagine Grand View "[Edge Computing Market Size, Share & Trends Analysis Report By Component \(Hardware, Software, Services, Edge-managed Platforms\), By Industry Vertical \(Healthcare, Agriculture\), By Region, And Segment Forecasts, 2020 – 2027](#)", marzo 2020.
5. Gartner, "[Top 10 Strategic Technology Trends of 2020](#)".



## Informazioni su Pegasystems

Pega mette a disposizione software innovativi che eliminano le complessità del business. Dall'ottimizzazione del valore del ciclo di vita dei clienti alla semplificazione dei servizi fino all'aumento dell'efficienza, Pega aiuta i brand leader del mondo a risolvere i problemi rapidamente e a trasformarsi per il futuro. I clienti di Pega prendono decisioni migliori per portare a termine il proprio lavoro, grazie all'IA e all'automazione intelligente. E, fin dal 1983, abbiamo implementato la nostra architettura scalabile e la piattaforma low-code per restare al passo i rapidi stravolgimenti. Grazie alle nostre soluzioni, le persone risparmiano tempo così dipendenti e clienti dei nostri clienti possono dedicarsi a ciò che conta di più.