



# Il prossimo grande salto che i leader non hanno ancora compiuto

L'IA agentica rappresenta il percorso verso il futuro della leadership aziendale

— APPROFONDIMENTI  
SULLA RICERCA



## Il giusto punto di vista



Siamo in un territorio inesplorato. Il ritmo dell'innovazione a cui stiamo assistendo non ha paragoni storici. A differenza della corsa al cloud o della transizione verso la digitalizzazione delle operazioni, l'intelligenza artificiale (IA) sta avanzando con una velocità mozzafiato. Non si tratta più di un trend o di qualcosa di bello da avere, ma di un imperativo commerciale che sta ridisegnando i mercati in tempo reale. E ora ci troviamo all'alba della trasformazione forse più significativa: l'ascesa dell'IA agentica.

La ricerca racconta una storia avvincente. I leader aziendali ne vedono chiaramente la promessa, con una maggioranza schiacciante che si aspetta che l'IA agentica abbia un impatto positivo sulla loro **tecnologia (94%), sui loro clienti (93%), e sulle loro intere organizzazioni (92%)**. Eppure, nonostante l'entusiasmo, esitano, non per mancanza di immaginazione, ma per la naturale incertezza che deriva dall'avventurarsi in un territorio inesplorato.

A questa complessità si aggiunge il fatto che la stragrande maggioranza dei leader **(84%)** sente una crescente pressione da parte di una serie di fonti interne ed esterne per implementare l'IA in azienda. Il **35%** dei leader aziendali sta subendo una pressione elevata o estremamente elevata da parte della propria C-suite, del consiglio di amministrazione dell'azienda e dei concorrenti per compiere questo passo critico.

Sia chiaro: non siete gli unici a sentire questa pressione. Le menti migliori e più brillanti delle più grandi aziende del mondo sono alle prese con lo stesso dilemma. Riconoscono la necessità di adattarsi e di abbracciare l'IA agentica, ma la decifrazione del codice di implementazione rimane difficile. Non si tratta di un problema di competenze, ma della realtà di una tecnologia in evoluzione che riscrive quotidianamente le proprie regole. Sebbene tutti riconoscano che la destinazione è rivoluzionaria, nessuno ha ancora una tabella di marcia completa per arrivarci.

L'importanza e l'urgenza dell'IA agentica per il successo delle imprese è evidente. Tuttavia, i leader aziendali alle prese con questa nuova tecnologia hanno molte domande:

- *Che cos'è l'IA agentica? Come si differenzia dalle altre forme di IA esistenti?*
- *Qual è il vero valore dell'IA agentica per la mia organizzazione?*
- *Come possiamo implementare l'IA agentica con sicurezza?*
- *Da dove posso iniziare?*

DEMISTIFICARE L'IA AGENTICA

Pega ha cercato di capire come i decisori aziendali pensano all'intelligenza artificiale agentica, cosa significa per la loro organizzazione e cosa li trattiene dal fare il passo successivo e cruciale verso l'implementazione. Non volevamo solo teorie, ma la verità non filtrata delle persone che prendono effettivamente le decisioni. Abbiamo quindi collaborato con **NewtonX** per entrare nelle menti di oltre 180 leader aziendali che si occupano di customer engagement, customer service, operations e IT. Cosa abbiamo scoperto? I leader sono divisi tra possibilità illimitate e cauta esitazione mentre intraprendono il loro percorso di trasformazione verso l'intelligenza artificiale:

Le sale riunioni sono in fermento.

I tuoi colleghi non sono solo interessati all'intelligenza artificiale agentica, *sono letteralmente elettrizzati*. Non si tratta di un'altra tendenza tecnologica da monitorare, ma di un cambiamento fondamentale nel modo di lavorare. Nelle sessioni strategiche di tutti i settori, i leader si sporgono in avanti, con gli occhi spalancati, mentre immaginano ciò che è improvvisamente possibile.

Vedono l'opportunità.

I dati parlano chiaro: i leader prevedono impatti straordinariamente positivi per la tecnologia della loro organizzazione (**94%**), i loro clienti (**93%**) e l'intera organizzazione (**92%**). Non si tratta di piccoli miglioramenti incrementali: i leader riconoscono il potenziale di un cambiamento rivoluzionario che potrebbe ridefinire i vantaggi competitivi in tutti i settori.

La pressione sta aumentando.

Il tempo stringe e i leader lo sentono con forza. Le pressioni provengono da tutte le direzioni: i dirigenti della C-suite chiedono innovazione, i membri del consiglio di amministrazione vogliono piani strategici di adozione e i concorrenti stanno già facendo mosse audaci. Per il **35%** dei leader aziendali, questa pressione ha raggiunto livelli elevati o estremamente elevati. L'immobilità non è più un'opzione.

Ma stanno esitando.

Nonostante l'evidente opportunità e la crescente pressione, i leader aziendali si trovano esitanti sulla soglia dell'innovazione. Non perché manchino la visione o il desiderio, ma perché il percorso da seguire è avvolto nell'incertezza.

Stanno ancora valutando il rischio e la ricompensa.

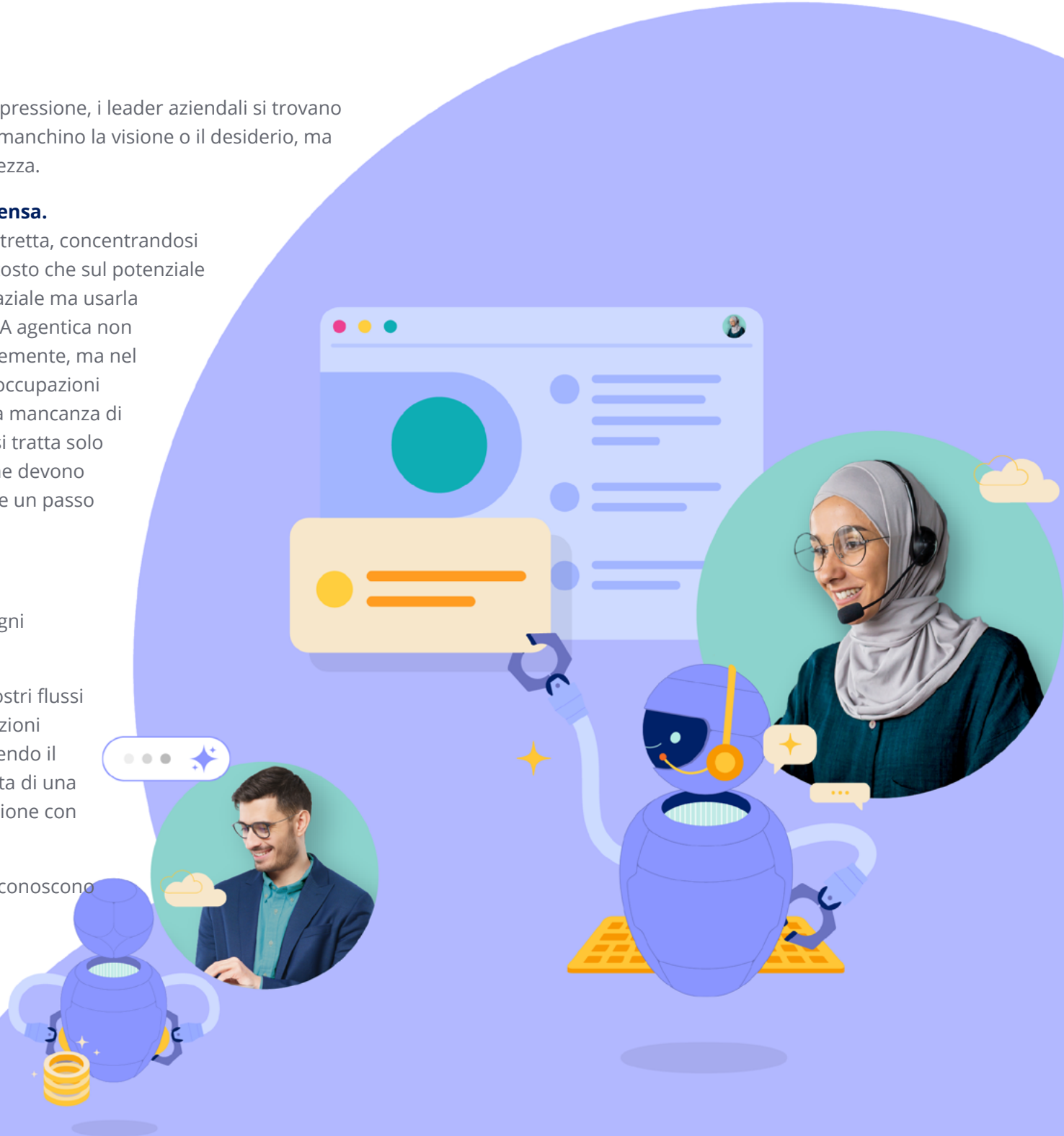
Molti vedono l'IA agentica attraverso una lente ristretta, concentrandosi esclusivamente sugli aumenti di produttività piuttosto che sul potenziale di trasformazione. È come avere una navicella spaziale ma usarla solo per gli spostamenti locali. Il vero potere dell'IA agentica non consiste semplicemente nel fare le cose più velocemente, ma nel reimmaginare ciò che è possibile. Tuttavia, le preoccupazioni per la sicurezza dei dati, le allucinazioni dell'IA e la mancanza di fiducia fanno naturalmente esitare i leader. Non si tratta solo di sfide tecniche, ma di questioni fondamentali che devono essere affrontate affinché le imprese possano fare un passo avanti decisivo.

La risposta è nei flussi di lavoro.

Nel mondo ideale di Pega, ogni flusso di lavoro, ogni applicazione, ogni esperienza è agentica.

Ancorando gli agenti di intelligenza artificiale ai vostri flussi di lavoro consolidati, create un ponte tra le operazioni attuali e il futuro dell'impresa autonoma, convertendo il potenziale astratto in azione concreta. Non si tratta di una semplice implementazione, ma di una trasformazione con uno scopo, una direzione e un controllo.

I leader di maggior successo saranno quelli che riconoscono che il viaggio verso l'impresa autonoma non consiste nel sostituire l'intelligenza umana, ma nell'orchestrarla con l'intelligenza artificiale attraverso una base affidabile di flussi di lavoro. Con questa consapevolezza, il prossimo passo incerto diventa un passo avanti sicuro.



## Un nuovo terreno: l'ascesa dell'IA agentica

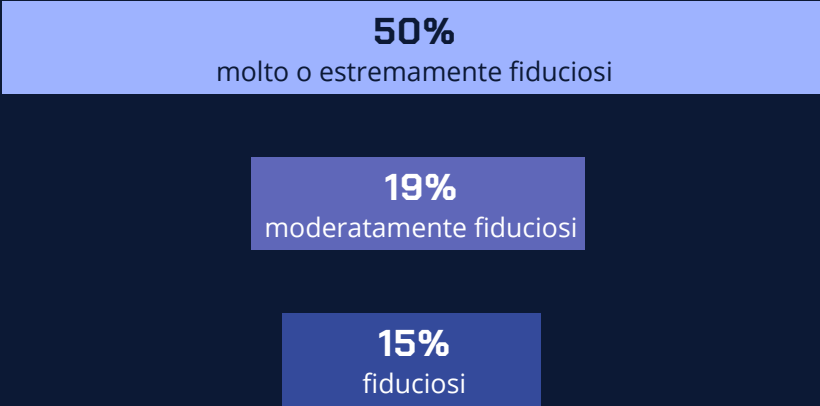
L'IA agentica è la prossima frontiera dell'automazione dell'IA, dove gli agenti di IA sono entità software autonome o semiautonome che utilizzano tecniche di IA per percepire, prendere decisioni e intraprendere azioni per raggiungere obiettivi con un intervento umano minimo.

Abbiamo visto come l'IA abbia già rimodellato le operazioni aziendali in tutti i settori. Sebbene l'IA sia disponibile in molti "gusti" diversi, l'attuale ascesa dell'IA agentica segna un passaggio di trasformazione dall'IA come strumento passivo all'IA come collaboratore attivo con un'autentica capacità di azione. Questi agenti apprendono, si adattano, si evolvono e intraprendono azioni in modo autonomo per conto delle persone, rimanendo idealmente allineati con gli obiettivi aziendali, le regole di business e i quadri di governance.

### I diversi "gusti" dell'IA

TIPO DI IA	COSA FA	LIVELLO DI INDIPENDENZA
IA generativa	Crea contenuti o analizza dati in risposta a una richiesta o a una domanda.	Richiede l'intervento dell'uomo, non agisce autonomamente
IA statistica	Consente ai sistemi di imparare dai dati e di fare previsioni o prendere decisioni.	Non può adattarsi o prendere decisioni in tempo reale, richiede un'azione umana.
IA agentica	Agisce in modo autonomo, prende decisioni e agisce.	Può agire indipendentemente dalle richieste umane

### Fiducia dei leader aziendali nello spiegare le differenze tra IA generativa e IA agentica





## COSA DISTINGUE L'IA AGENTICA

A differenza degli strumenti di IA passivi che richiedono comandi, l'IA agentica vi affianca, prendendo decisioni in tempo reale, adattandosi alle mutevoli esigenze aziendali e collaborando con i vostri team, il tutto lavorando all'interno dei confini della vostra struttura di governance.

Se distribuiti e gestiti in modo appropriato, gli agenti di intelligenza artificiale non si limitano a eseguire i compiti, ma trasformano il modo in cui il lavoro viene svolto:

- sorvegliano i vostri sistemi, reindirizzando proattivamente il traffico nel momento in cui si verificano
- Diventano i paladini dei clienti, completando autonomamente richieste come il trasferimento di fondi tra conti, trasformando i tempi di attesa in "è già fatto".
- Agiscono come visionari del flusso di lavoro, individuando le inefficienze che altri hanno accettato come "normali" e trasformandole in processi semplificati che fanno progredire la tua attività.
- Fungono da catalizzatori dell'innovazione, analizzando i requisiti e progettando nuovi processi a velocità che tengono il passo con i vostri obiettivi più ambiziosi.
- Trasformano il percorso dei clienti da percorsi prevedibili a esperienze personalizzate, automatizzando i punti di contatto per un'esperienza incentrata sull'individuo.

Quando si compie il prossimo audace passo nel viaggio verso l'IA agentica, la domanda non è solo cosa possono fare questi agenti IA, ma come trasformeranno radicalmente il panorama aziendale. Mentre altre organizzazioni potrebbero implementare capacità di IA che si limitano a rispondere ai comandi, le organizzazioni leader abbracceranno un'IA in grado di agire veramente, in modo autonomo, intelligente e allineato alla loro visione strategica.

Le funzionalità uniche che contraddistinguono l'IA agentica, dal monitoraggio proattivo ai customer journey personalizzati, non sono solo caratteristiche di un elenco. Sono le fondamenta della promessa di trasformazione che stiamo per esplorare. Sebbene questa promessa sia innegabilmente potente, per coglierne appieno il potenziale è necessario affrontare alcune sfide affascinanti che vi attendono nel cammino verso l'impresa autonoma.





LA PROMESSA AGENTICA È REALE MA ELUSIVA

L'opportunità agentic è più grande di quanto molti osino immaginare

La vostra organizzazione si trova a un bivio cruciale. Gli agenti AI non si stanno solo avvicinando al panorama aziendale, ma stanno per rimodellarlo completamente. L'impatto che avranno sulle organizzazioni aziendali nei prossimi 2-3 anni sarà inequivocabile. La stragrande maggioranza dei decisori **(82%)** ritiene che l'IA agentic avrà un impatto almeno moderato sulla propria organizzazione e più della metà **(55%)** ritiene che avrà un impatto elevato o estremamente elevato.

Tuttavia, sebbene i leader aziendali percepiscano un cambiamento sismico in arrivo, meno della metà **(45%)** ritiene di avere una chiara comprensione dei vantaggi dell'IA agentic per la propria organizzazione. Molti vedono la meta all'orizzonte, ma non sono del tutto sicuri del percorso che vi conduce.

Quando i leader aziendali guardano attraverso una lente organizzativa, l'efficienza operativa e l'aumento della produttività sono le due vette che si aspettano di conquistare con l'intelligenza artificiale agentic. L'evidenza è convincente: i leader aziendali ritengono che i principali vantaggi degli agenti di IA siano l'eliminazione delle inefficienze nei flussi di lavoro per fornire una migliore esperienza ai dipendenti **(73%)**, l'automazione di attività e processi all'interno dei customer journey **(69%)**, e la risoluzione autonoma dei problemi dei clienti con esperienze self-service che collegano le richieste al giusto flusso di lavoro del back-office **(66%)**.

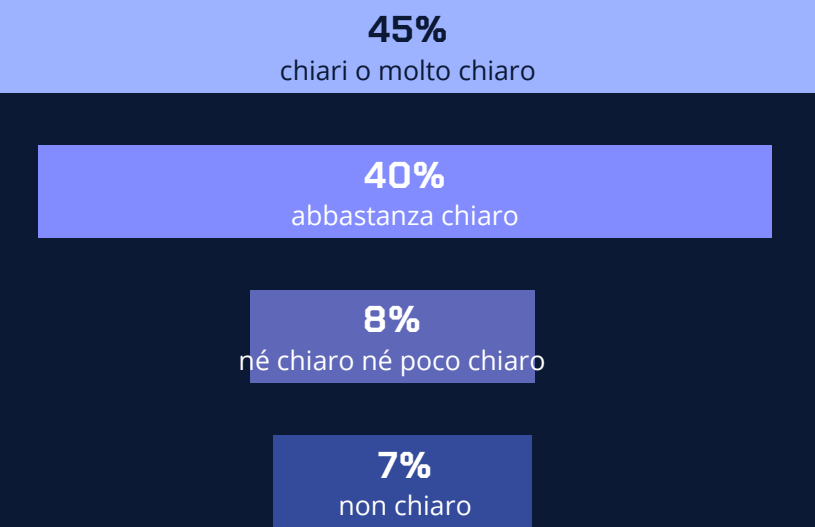
Ma è qui che a molti sfugge il quadro generale. La vera promessa dell'IA agentic va ben oltre il terreno familiare delle metriche di efficienza e produttività. Il suo potere di trasformazione risiede nella capacità della tecnologia di creare flussi di lavoro, operazioni ed esperienze dei clienti che si auto-ottimizzano continuamente e che anticipano le esigenze prima che si presentino, diventando il carburante per spingere in orbita il vostro vantaggio competitivo.

Gli agenti di intelligenza artificiale, se uniti ai flussi di lavoro, possono essere utilizzati per cambiare radicalmente il modo in cui il lavoro scorre e viene svolto per migliorare l'esperienza dei dipendenti e dei clienti su scala aziendale. Ecco come:

- Quando vengono utilizzati per analizzare la documentazione e le migliori pratiche del settore, gli agenti di intelligenza artificiale non si limitano a seguire percorsi prestabiliti. Sono in grado di crearne di completamente nuovi, trasformando radicalmente i flussi di lavoro e generando autonomamente processi migliorati.
- Esaminando i documenti e i requisiti dei processi esistenti, sono in grado di progettare flussi di lavoro rapidamente, con una velocità e una precisione che riducono i tempi di sviluppo da mesi a giorni.
- La loro capacità unica di riconoscere modelli in attività ad hoc apparentemente caotiche consente loro di trasformare soluzioni una tantum in flussi di lavoro ripetibili che possono essere convalidati e riutilizzati in tutta l'organizzazione.
- Forse l'aspetto più potente è la loro profonda comprensione delle intenzioni dei singoli clienti, che consente conversazioni iper-personalizzate su ogni canale - digitale, self-service o assistito da personale - creando connessioni che risultano straordinariamente intuitive e reattive.

Nel momento in cui le organizzazioni passano dal riconoscimento della promessa di trasformazione dell'IA agentic al confronto con la realtà dell'implementazione, si trovano di fronte a un punto critico in cui la visione incontra l'esecuzione. La stessa tecnologia rivoluzionaria che offre opportunità senza precedenti richiede anche una preparazione senza precedenti.

Livello di chiarezza dei leader aziendali sui vantaggi dell'IA agentic

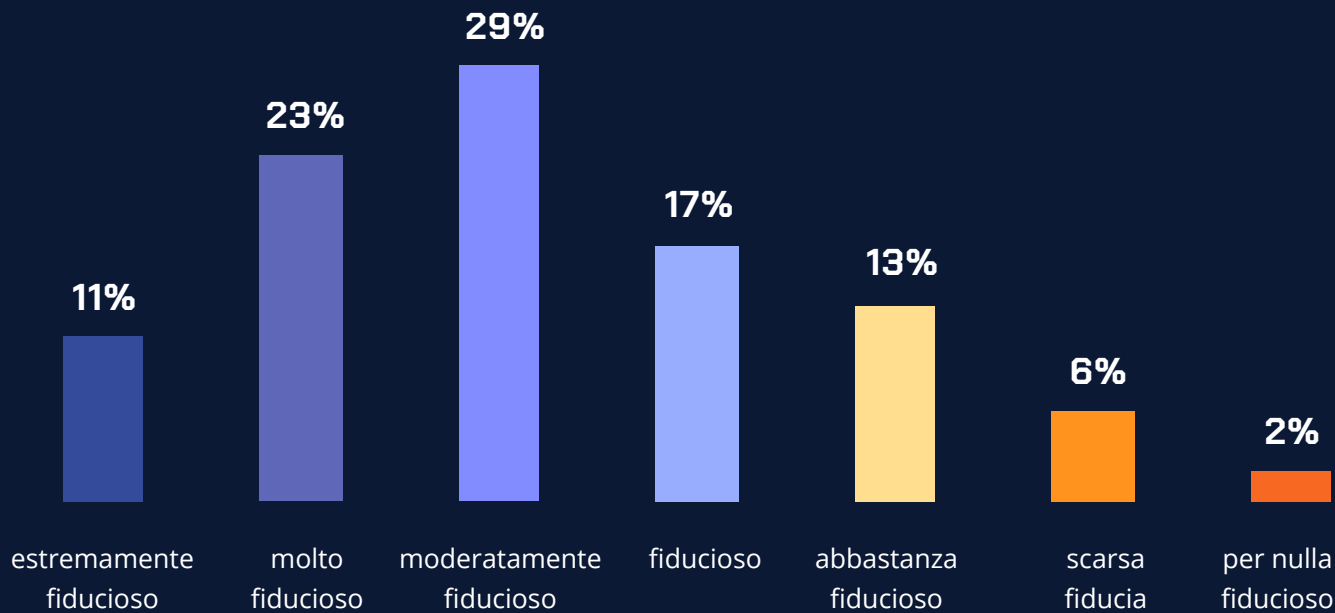


# Cosa frena le organizzazioni?

*I rischi sono reali quanto le ricompense.*

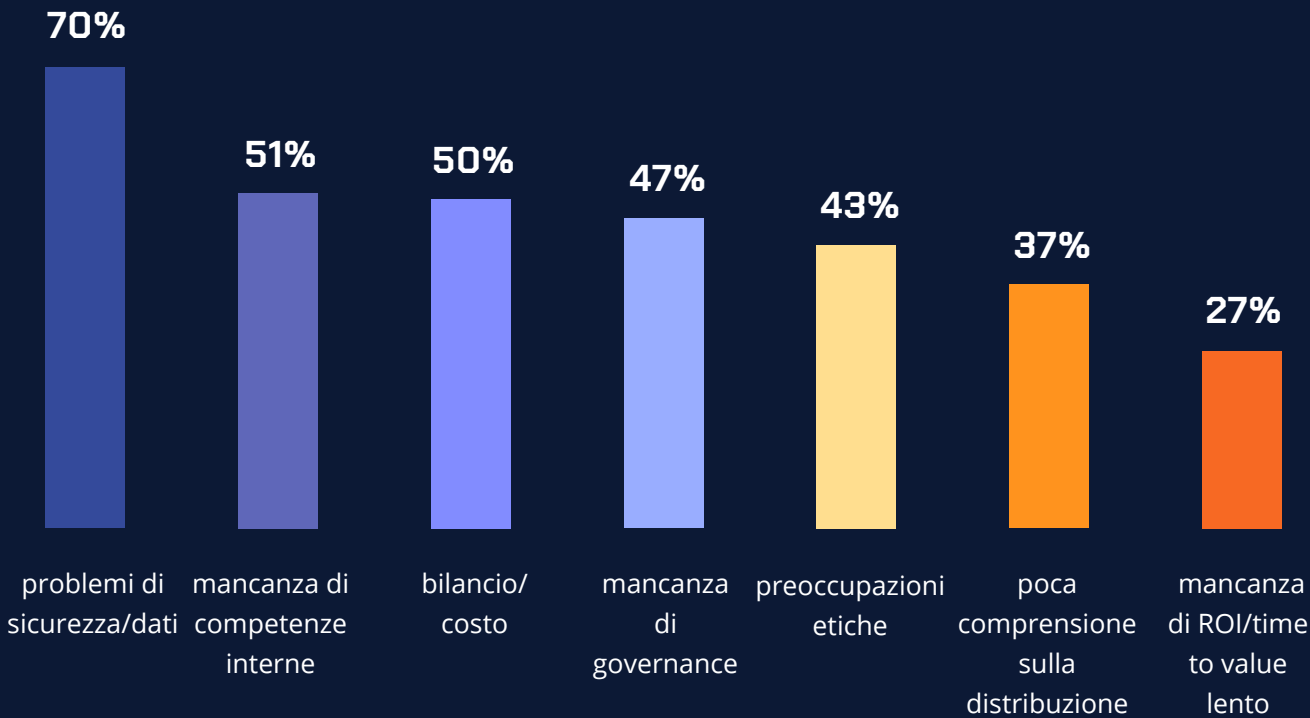
I leader aziendali riconoscono di trovarsi al limite delle possibilità con l'IA agentica e la maggior parte di essi è generalmente fiduciosa nella capacità della propria organizzazione di implementarla entro i prossimi 2 o 3 anni (80%), ma solo un terzo è molto o estremamente fiducioso (34%). Come gli esploratori che si affacciano su un territorio inesplorato, questi leader si preoccupano naturalmente della capacità della loro organizzazione di costruire internamente modelli di IA agentici, di gestire agenti di IA di fornitori diversi, di armonizzare l'attività degli agenti di IA nell'ecosistema aziendale e di garantire la trasparenza sul funzionamento degli agenti di IA.

Fiducia nella capacità dell'organizzazione di implementare l'IA agentica



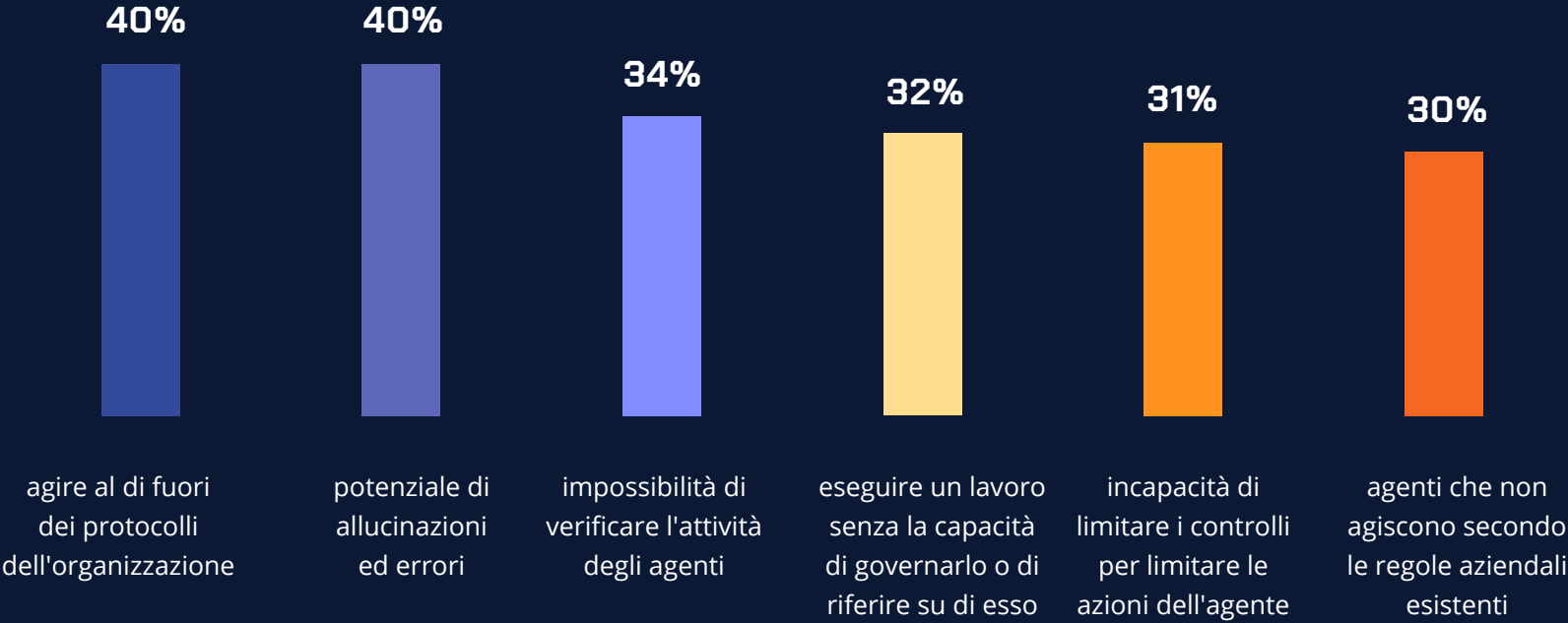
Questa prospettiva non è sorprendente. Le preoccupazioni relative alla sicurezza e ai dati sono in cima alla lista degli ostacoli all'implementazione efficace di soluzioni agentiche (70%), mentre la metà dei leader aziendali ritiene che la mancanza di competenze interne, di quadri di governance e di risorse finanziarie siano ostacoli significativi all'azione.

Ostacoli all'implementazione dell'IA agentica



Quando si esaminano gli agenti di intelligenza artificiale, i leader aziendali esprimono preoccupazione per i potenziali passi falsi, in particolare per il rischio che gli agenti si diano alla macchia e commettano errori potenzialmente costosi. Questa tensione tra rischio e ricompensa rafforza una verità fondamentale: l'IA sta già ridisegnando il panorama competitivo e, se implementata correttamente, l'IA agentica accelererà drasticamente il ritmo dell'innovazione.

I leader aziendali sono molto o estremamente preoccupati per gli agenti di IA



**I vincitori sfrutteranno l'IA agentica come moltiplicatore di forza**, sbloccando nuovi livelli di automazione, produttività ed esperienza senza compromettere gli standard aziendali. Queste organizzazioni visionarie affronteranno l'implementazione con l'orchestrazione in prima linea, intrecciando IA e flussi di lavoro, agenti e infrastrutture, il tutto organizzato intorno ai risultati del lavoro piuttosto che alle novità tecnologiche. Le loro fondamenta sono costruite su flussi di lavoro collaudati, con affidabilità, governance e auto-miglioramento continuo incorporati, liberando le organizzazioni dai vincoli del passato e assicurando la preparazione per il futuro. Con questo approccio, gli agenti svolgono un lavoro reale e ottengono risultati tangibili, eliminando i rischi.

**Quelli che esitano? Passeranno oltre**, trattenuti dalla cautela e dall'indecisione. Alcuni potrebbero impiegare nuovi sofisticati conversatori AI che alla fine non hanno alcuna capacità pratica. Altri distribuiranno agenti di IA scollegati dai sistemi, dalle persone e dai processi necessari per ottenere un impatto significativo, garantendo la conformità ma sacrificando la vera trasformazione nel processo. Devono raggiungere gli obiettivi e i risultati desiderati, nel rispetto delle norme. Queste organizzazioni rischiano di passare anni in un perenne gioco di recupero.

Allora, qual è il percorso da seguire?



# Il percorso da seguire

## Fare passi avanti decisivi con l'orchestrazione al centro

Il futuro dell'IA agentica non è solo entusiasmante: è un salto in avanti trasformativo come nessuno di noi ha mai visto prima. Con il giusto approccio, l'IA agentica rivoluzionerà l'automazione aziendale, la produttività e la user experience. Ma c'è una verità fondamentale che separa i leader dai seguaci: distribuire agenti scollegati dai flussi di lavoro e senza orchestrazione è una visione incompleta. Non si tratta solo di teoria: il **61%** dei leader aziendali riconosce che "gli agenti di IA da soli non sono la risposta" e che la governance e l'infrastruttura sono essenziali.

In definitiva, per realizzare il vero valore dell'IA agentica non basterà distribuire singoli agenti di IA. È necessaria una governance e un'infrastruttura, soprattutto a livello aziendale perché, se lasciati a se stessi, gli agenti possono diventare rapidamente un altro silo legacy impossibile da governare. E la ricerca lo conferma: **82%** dei responsabili delle decisioni concorda sul fatto che le richieste dei clienti, delle organizzazioni e delle normative richiederanno che l'IA operi in ambienti affidabili, ripetibili, spiegabili e verificabili.

Proprio come le persone, gli agenti prosperano con una struttura adeguata. Hanno bisogno di una guida, di un quadro di riferimento e di un coordinamento. Hanno bisogno di flussi di lavoro come base, fornendo i binari che guidano le loro azioni e l'orchestrazione che massimizza il loro impatto. Questo approccio incentrato sul flusso di lavoro garantisce che gli agenti AI forniscano il massimo valore all'interno dell'ecosistema aziendale. Tuttavia, solo il **34%** dei leader aziendali si sente pienamente sicuro della propria capacità di implementare strategicamente queste soluzioni nei prossimi 2-3 anni. Il divario tra visione ed esecuzione è il punto in cui si trovano le opportunità.

La strada da seguire è chiara: quando i flussi di lavoro alimentano gli agenti, il lavoro scorre davvero. Quando gli agenti e i flussi di lavoro si uniscono, le operazioni si trasformano da manuali a straordinarie: si sbloccano livelli di automazione senza precedenti con la governance e la prevedibilità richieste dalla vostra azienda. Niente più colli di bottiglia nei processi o problemi di conformità: solo un'esecuzione senza soluzione di continuità che si estende a tutta l'organizzazione.

Ecco una tabella di marcia pratica per sfruttare l'intelligenza artificiale in tutta l'azienda:

**Trasformare i flussi di lavoro affidabili in agenti.** Invece di creare infinite varianti di processo, ancorate i vostri agenti a flussi di lavoro collaudati che producono risultati affidabili. Con i flussi di lavoro come base, potrete costruire esperienze intrinsecamente governate, sicure e trasparenti, eliminando le congetture e i potenziali problemi di conformità. Questo risponde alle principali preoccupazioni dei leader aziendali: Il **70%** cita i problemi di sicurezza e di dati come principale ostacolo all'implementazione e il **40%** si preoccupa specificamente che gli agenti agiscano al di fuori dei confini del protocollo organizzativo.

**Ogni agente viene sottoposto a verifica per ottenere risultati end-to-end.** Collegare il lavoro agli agenti giusti e poi collegare questi agenti alle persone e ai sistemi giusti. Questo crea un flusso continuo che porta a risultati trasformativi, affidabili, ripetibili e misurabili in tutta l'organizzazione.

**Supportare la produttività agentic-ready su scala aziendale.** Abbinare l'agente giusto al lavoro giusto per migliorare ogni esperienza e vedere la produttività salire alle stelle. Ottenete risposte più rapide, indicazioni personalizzate e assistenza automatizzata per le sfide più complesse. Trasformate il modo in cui i team lavorano dotandoli di agenti costruiti appositamente per le loro esigenze specifiche.

**Collegare gli agenti ai dati per ottenere informazioni utili.** Riducete il sovraccarico di informazioni mettendo gli agenti al lavoro per estrarre il significato dai vostri dati operativi e di servizio. Lasciate che siano loro a occuparsi della ricerca, della sintesi e dell'individuazione degli schemi, in modo che il vostro personale possa concentrarsi sull'applicazione delle intuizioni che faranno progredire la vostra azienda. La ricerca mostra che il **73%** delle aziende apprezza la capacità degli agenti di identificare ed eliminare le inefficienze nei flussi di lavoro interni, creando esperienze migliori per i dipendenti.





## Il prossimo passo coraggioso

La corsa verso il futuro autonomo è già in corso

L'alba dell'IA agentica non è in un futuro lontano: si sta svolgendo proprio ora, alla velocità della luce. Le imprese lungimiranti non si limitano a contemplare questo viaggio, ma lo stanno già percorrendo. Come riconosce già **82%** dei responsabili delle decisioni, questa tecnologia modificherà radicalmente il modo in cui le aziende operano nei prossimi 2-3 anni. La questione non è se la trasformazione avverrà, ma chi la guiderà.

Il percorso di avanzamento richiede più di passi incrementali. Richiede passi coraggiosi sostenuti da una chiarezza strategica. Con solo il **34%** delle organizzazioni che si sentono pienamente sicure della loro capacità di implementarlo strategicamente, c'è un vantaggio inequivocabile che attende coloro che si muovono con decisione con le giuste basi.

Questo è il vostro punto di inflessione. Mentre altri esitano al bivio, paralizzati da problemi di sicurezza o di governance, voi potete costruire un ecosistema agentico orchestrato e governato che non si limita a funzionare, ma è in sintonia con noi. Un ecosistema in cui il lavoro si trasforma da procedure statiche in esperienze dinamiche e auto-ottimizzanti che anticipano le esigenze prima che si presentino.

Con i flussi di lavoro agentici, fate un passo avanti decisivo nella trasformazione della vostra azienda. Scoprite come Pega inserisce l'intelligenza artificiale agentica in ogni flusso di lavoro, creando un percorso verso l'azienda autonoma che può trasformare la vostra organizzazione. Per saperne di più, visitate la nuova [\*\*pagina dedicata ai flussi di lavoro agentici di Pega.\*\*](#)

Scoprite perché Pega è l'unica piattaforma aziendale specificamente progettata per il futuro autonomo, in cui il lavoro scorre semplicemente e la governance non è un ripensamento, ma un elemento essenziale delle vostre operazioni.

Non limitatevi a immaginare le possibilità. Sperimentateli. Provate [\*\*Pega Agent Experience™\*\*](#) per i vostri flussi di lavoro e scoprite in prima persona come [\*\*Pega GenAI Blueprint™\*\*](#) trasforma i processi affidabili in agenti intelligenti che forniscono risultati end-to-end.

Il futuro del lavoro agentico. Il vostro momento di trasformazione è adesso.

### INFORMAZIONI SULLA RICERCA

Pega, in collaborazione con **NewtonX**, ha coinvolto 180 decision maker dei settori customer engagement, client service, operations e funzioni tecnologiche e IT delle principali organizzazioni aziendali in Nord America, Regno Unito ed Europa. Lo studio è stato condotto nel febbraio 2025.

### INFORMAZIONI SU PEGASYSTEMS

Pega, The Enterprise Transformation Company™, aiuta le organizzazioni a implementare la filosofia Build for Change® tramite decisioning basato su IA e automazione dei flussi di lavoro. Molte delle aziende più influenti del mondo si affidano alla nostra piattaforma per risolvere le sfide più urgenti, dalla personalizzazione dell'engagement all'automazione del servizio, fino alla semplificazione delle operazioni. Dal 1983, abbiamo costruito la nostra architettura basandoci su criteri di scalabilità e flessibilità per aiutare le aziende a soddisfare le richieste dei clienti di oggi e a trasformarsi continuamente per affrontare il futuro al meglio.

[pega.com/it](https://pega.com/it)

