



La verità sul successo dell'IA agentica

Cosa occorre per far passare l'intelligenza artificiale dalla fase sperimentale a risultati aziendali concreti.



L'adozione dell'intelligenza artificiale agentica sta accelerando. Ma il suo valore costante no.

Una nuova ricerca condotta da Pega in collaborazione con Savanta ha coinvolto oltre 500 dirigenti del business e dell'IT a livello globale che hanno già implementato l'intelligenza artificiale agentica.

Ne emerge un quadro chiaro: il successo non dipende solo dalla tecnologia, ma dal modo in cui le organizzazioni riprogettano il lavoro attorno ad essa.

Abbiamo raggiunto un punto di svolta. Il tasso di adozione è elevato. La maturità di implementazione no.

Numerose organizzazioni riferiscono di aver effettuato implementazioni di successo. Tuttavia, i risultati continuano a essere disomogenei, con disparità tra i vari sistemi, i team e i casi d'uso. Non si tratta di una mancanza di capacità. È una questione di esecuzione.

Le organizzazioni leader considerano l'IA agentica come una trasformazione dell'azienda, non come un semplice insieme di strumenti.

La ricerca dimostra che coloro che ottengono risultati significativi seguono un percorso sostanzialmente diverso:

- Reimmaginano i processi esistenti, anziché limitarsi a integrare l'intelligenza artificiale nei metodi di lavoro tradizionali
- Allineano il business e l'IT sulla base di obiettivi comuni, non di casi d'uso isolati
- Fin dall'inizio puntano alla coerenza, alla prevedibilità e alla riduzione della complessità

È proprio questo cambiamento a trasformare l'adozione in un impatto concreto

L'IA agentica offre valore solo quando cambia il modo in cui opera l'azienda.

Le organizzazioni che considerano l'intelligenza artificiale come un approccio graduale ottengono risultati graduali. Quelle che la utilizzano per ripensare il modo in cui si svolge il lavoro – a livello di flussi di lavoro, processi decisionali e sistemi – ottengono risultati misurabili e scalabili.

I leader dell'era agentica non saranno coloro che impiegano maggiormente l'intelligenza artificiale, bensì saranno quelli che la rendono operativa: con chiarezza, controllo e coerenza.

L'intelligenza artificiale non sta fallendo. Viene applicata nel posto sbagliato.

L'intelligenza artificiale agentica sta evolvendo rapidamente. Ma, per la maggior parte delle aziende, i progressi si fermano sempre allo stesso punto: la fase pilota. Non si tratta di un problema tecnico. Si tratta di un problema di progettazione del sistema.

L'intelligenza artificiale viene impiegata principalmente per svolgere determinati compiti, non per gestire l'azienda.

Una ricerca indipendente sui risultati dell'IA agentica evidenzia un andamento chiaro: il successo non dipende dalle capacità del modello, bensì dal modo in cui il lavoro viene progettato, gestito e condotto.

Le organizzazioni che ottengono risultati concreti non stanno sperimentando di più, stanno adottando un approccio progettuale diverso.

- Definiscono le modalità di svolgimento del lavoro
- Si concentrano fin dall'inizio sui risultati
- L'intelligenza artificiale viene implementata all'interno di sistemi creati per garantire la coerenza, non l'improvvisazione

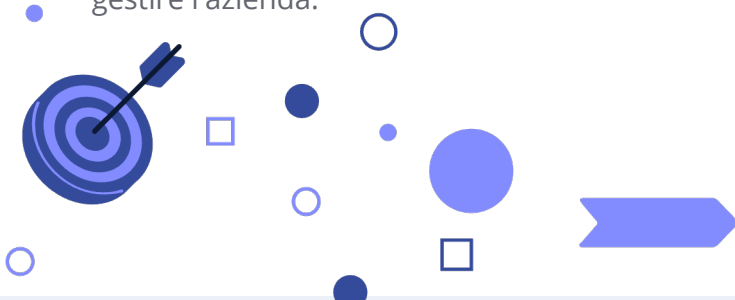
Ecco il cambiamento in atto:

- dalla sperimentazione alla realizzazione
- dalle attività ai risultati
- dalle informazioni isolate al lavoro coordinato

In tutti i settori, l'intelligenza artificiale viene impiegata in modo limitato e tattico: per sintetizzare documenti, rispondere a domande e automatizzare attività isolate.

Queste vittorie sono reali. Ma sono anche **episodiche**.

Migliorano i momenti, non i risultati. E non sono scalabili in sistemi in grado di gestire l'azienda.



Sono i risultati prevedibili a determinare il valore. Non la velocità.

Il mercato sta già convergendo verso una nuova definizione di successo.

Il 58% delle organizzazioni afferma che il vantaggio principale dell'IA agentica consiste nel fornire **risultati prevedibili** che riducono la complessità e migliorano la customer experience.

Allo stesso tempo, il 70% ritiene che **l'automazione end-to-end dei processi complessi tra i vari sistemi** sia il risultato più importante.

Questo è un segnale chiaro:

- La velocità è importante, ma solo se garantisce risultati costanti
- L'intelligence è importante, ma solo se porta a risultati misurabili

Ciò che conta è la prevedibilità.



Misurare l'attività non crea valore. Sono i risultati che contano.

Il successo si misura in base ai risultati, non all'attività

Le organizzazioni di successo non si limitano a implementare l'intelligenza artificiale. Definiscono il successo fin dall'inizio.

La diffusione capillare delle interfacce di chat basate sull'intelligenza artificiale sta accelerando questo cambiamento. L'accesso delle aziende a strumenti come Copilot, Gemini e Claude è ormai diventato una pratica diffusa, rendendo l'intelligenza artificiale più accessibile che mai.

Ma l'accesso non equivale all'impatto. Sebbene l'intelligenza artificiale basata sulla chat aumenti la produttività a livello di attività, essa non garantisce di per sé risultati aziendali misurabili. Ciò richiede di definire in anticipo il concetto di successo e di progettare il funzionamento dell'intelligenza artificiale nei flussi di lavoro, nei sistemi e nei processi decisionali.

La differenza è semplice: le iniziative che non hanno successo si limitano a misurare l'attività. Quelle di successo misurano l'impatto.

Cosa significa: l'intelligenza artificiale non crea valore quando è in funzione. Crea valore quando produce risultati comprovati.

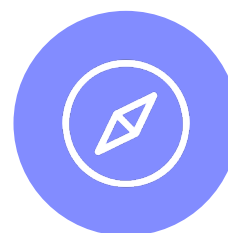
- Il 65% dispone di **metriche formali di successo legate ai risultati aziendali**
- Il 95% dispone di una **strategia chiara a livello aziendale**

L'intelligenza artificiale crea valore quando garantisce risultati comprovati



65%

dispone di metriche formali di successo correlate ai risultati aziendali



95%

ha una chiara strategia a livello aziendale

È l'orchestrazione a determinare i risultati. Non si tratta di singoli agenti isolati.

Se i risultati definiscono il successo, è l'attuazione a determinare se si riesce a raggiungerlo. Il successo dell'intelligenza artificiale dipende dall'implementazione a livello di sistemi, non da singoli strumenti.

I dati evidenziano gli obiettivi che le organizzazioni stanno cercando di raggiungere:

- **Il 71% considera prioritaria l'automazione di processi complessi che coinvolgono più sistemi**

Le organizzazioni non cercano di ottimizzare le singole attività. Stanno cercando di implementare processi end-to-end che abbracciano sistemi, decisioni e flussi di lavoro.

Ma la maggior parte delle implementazioni non parte da lì. Parte dai singoli agenti:

- l'86% si affida ad agenti che fungono da assistenti personali
- il 74% utilizza interfacce personalizzate degli agenti

Sono utili, ma incompleti. Il valore aziendale non si frammenta a livello di attività. Si frammenta nei punti di passaggio tra sistemi, decisioni e flussi di lavoro.

Quando gli agenti operano in modo isolato:

- I processi sono frammentati
- Le decisioni perdono il proprio contesto
- L'esecuzione diventa incoerente

L'intelligenza artificiale isolata non è scalabile. L'esecuzione coordinata lo è.

Gli agenti svolgono un ruolo, ma solo nell'ambito di un sistema di lavoro ben definito. Non quando si lascia che siano loro a intuirlo nel corso dell'esecuzione.

Senza una struttura adeguata, l'espansione dell'IA crea un nuovo problema: il valore cresce più rapidamente, ma lo stesso vale per la complessità.

- I sistemi diventano più difficili da gestire
- Il rischio diventa più difficile da contenere
- I costi diventano più difficili da prevedere

La lacuna non riguarda le capacità dell'intelligenza artificiale, piuttosto il punto è l'orchestrazione a livello di sistema.

Cosa accomuna le organizzazioni di successo?

96%

ha ripensato i propri processi per ottimizzare i risultati dell'intelligenza artificiale

53%

ripenza radicalmente il modo in cui opera la propria azienda

Organizzazione, preparazione e allineamento sono ancora dei punti di forza fondamentali

La preparazione e l'allineamento organizzativi sono determinanti

Anche con la giusta ambizione, l'attuazione dipende comunque dall'organizzazione stessa. Tra le implementazioni di successo:

- l'80% ritiene fondamentale **l'allineamento tra il business e l'IT**
- il 61% condivide la **proprietà in materia di risultati e misurazione**
- il 96% ha **ripensato i processi tradizionali** per sfruttare appieno il potenziale dell'intelligenza artificiale

Allo stesso tempo, il fallimento è spesso determinato da:

- Mancanza di comprensione (77%)
- Risorse insufficienti (75%)

Cosa significa tutto questo

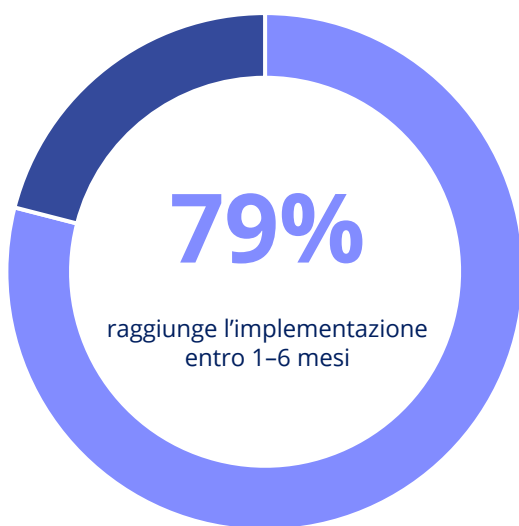
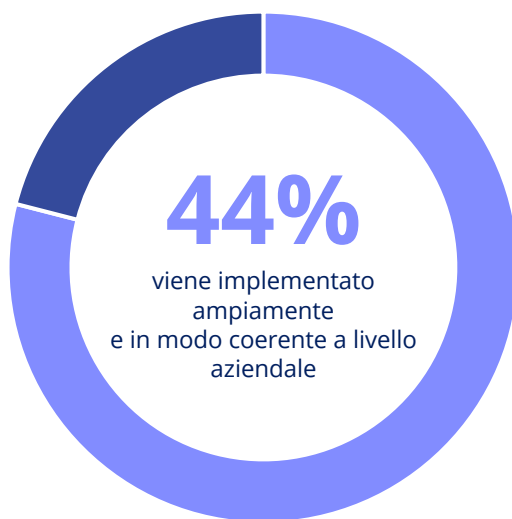
L'intelligenza artificiale dà i suoi frutti quando le organizzazioni allineano i team, i processi e i modelli di responsabilità in base alle modalità di progettazione e valutazione del lavoro.

Le organizzazioni di successo comprendono che i flussi di lavoro e i processi sono importanti tanto quanto la tecnologia che implementano.



L'espansione su larga scala definisce il vero successo. Non i progetti pilota.

Anche quando i primi risultati sono incoraggianti, molte iniziative si arenano prima di produrre un impatto concreto. Il successo non consiste in singole vittorie.



Cosa significa

Il successo deriva dal costruire sin dall'inizio per la scalabilità, non dal prolungare all'infinito i progetti pilota.

Il modello è coerente in ogni ambito:

L'IA agentica ha successo quando è progettata per l'esecuzione, non quando viene semplicemente sovrapposta a sistemi esistenti.

Perché la maggior parte delle iniziative nel campo dell'IA si arena

Allora perché così tante iniziative non riescono a raggiungere tale obiettivo?

Molte organizzazioni seguono lo stesso percorso: partono dagli strumenti. Aggiungono gli agenti. Aumentano l'automazione.

All'inizio funziona. Poi tutto si blocca. Questo perché l'intelligenza artificiale non fallisce a livello locale, ma a livello di sistema.

La maggior parte delle aziende non è stata concepita per affidare la gestione delle proprie attività all'intelligenza artificiale. Quindi, quando si introduce l'intelligenza artificiale:

- Le decisioni diventano incoerenti
- I flussi di lavoro vengono interrotti
- La governance si indebolisce

Ecco il meccanismo fondamentale: **una maggiore capacità comporta una maggiore complessità, a meno che il sistema non sia progettato per gestirla.**

Cosa distingue i progetti che avanzano da quelli vanno in stallo?

La differenza non sta nel grado di impegno. Il punto è se il sistema sia stato progettato in anticipo.

La maggior parte delle organizzazioni continua ad applicare l'intelligenza artificiale in modo isolato e tattico, migliorando solo alcuni aspetti specifici, non i risultati complessivi. Ciò impedisce ai sistemi di espandersi a livello di azienda.

In alcuni casi, questi impieghi tattici isolati possono rivelarsi utili. Ma si tratta solo di episodi isolati. Ottimizzano alcune parti del processo, non il sistema nel suo complesso.

Ecco perché così tante iniziative faticano a crescere. Un piccolo agente che fa risparmiare tempo è utile, ma non produce un impatto significativo sull'azienda.

Ciò porta a un modello di fallimento prevedibile: l'intelligenza artificiale sembra funzionare bene nelle fasi pilota, ma cade quando si tratta di applicarla su larga scala, sotto controllo e sotto la pressione operativa reale. Non perché la tecnologia non funzioni, ma perché **i sistemi che la circondano non sono stati costruiti per supportarla.**

A livello trasversale tra le organizzazioni:

95%

dispone di una strategia di IA a livello aziendale

61%

definisce metriche di successo legate ai risultati aziendali

Tra le implementazioni di successo:

96%

ripensa la modalità di lavoro prima di implementare l'intelligenza artificiale

Cosa distingue le imprese di successo

Le organizzazioni che riescono a distinguersi non considerano l'intelligenza artificiale come un semplice insieme di strumenti.

La affrontano come una riprogettazione del modo in cui opera l'azienda.

Innanzitutto progettano. Quindi procedono alla distribuzione.

Non partono da modelli o strumenti. Iniziano da:

- Come dovrebbe funzionare il lavoro
- Quali sono i risultati che contano
- Come dovrebbero comportarsi le decisioni

Prima progettano il sistema, poi vi integrano l'intelligenza artificiale.

Dai dati analitici al modello operativo

I risultati della ricerca evidenziano un netto cambiamento:

Le priorità dei leader	Quali sono i requisiti
Prevedibilità	Esecuzione strutturata
Risultati	Governance basata sui risultati
Valore end-to-end	Orchestrazione dei processi
Preparazione	Un'architettura radicata nella realtà
Allineamento	Progettazione condivisa del lavoro
Trasformazione dell'azienda	Ripensamento dei processi

Il cambiamento: autonomia governata

Il futuro non è un'intelligenza artificiale senza limiti

È autonomia strutturata:

- Agenti che operano nell'ambito di processi definiti
- Decisioni determinate da regole e dal contesto
- Risultati visibili, spiegabili e ripetibili

L'autonomia senza una struttura non è altro che improvvisazione su larga scala.

L'autonomia regolamentata consente alle organizzazioni di:

- Muoversi più velocemente senza perdere il controllo
- Modificare la portata senza aumentare il rischio
- Generare sicurezza attraverso risultati coerenti

Cosa significa questo per i leader aziendali

Il mercato è già cambiato. Il successo dell'intelligenza artificiale non è più determinato da:

- Prestazioni modello
- Velocità di implementazione
- Numero di casi d'uso

Si tratta di qualcosa di più semplice e più difficile da realizzare:

La tua azienda può basarsi su questo?

Le organizzazioni di successo stanno costruendo sistemi che:

- Garantiscono risultati prevedibili
- Coordinano il lavoro tra i vari sistemi
- Si espandono senza compromessi
- Migliorano nel tempo

Non si limitano a utilizzare l'intelligenza artificiale. Stanno andando avanti nonostante tutto.

Conclusione

I dati mettono in evidenza che il successo dell'intelligenza artificiale non dipende dalle capacità, dalla sperimentazione o dalla velocità. È una questione di esecuzione.

Le organizzazioni vincenti saranno quelle che smetteranno di considerare l'intelligenza artificiale come un semplice strumento e inizieranno a ripensare il funzionamento della propria azienda alla luce di questa tecnologia.

Perché la scalabilità non richiede solo un'intelligenza artificiale più avanzata come requisito. Richiede risultati prevedibili, ottenuti con controllo, coerenza e disciplina.

Un'ultima domanda

Stai implementando l'intelligenza artificiale? Oppure stai progettando il funzionamento della tua azienda in base a essa?

SCOPRI TUTTO CIÒ CHE SERVE PER FARLO CON SUCCESSO.

Scopri come le organizzazioni leader progettano soluzioni volte a garantire risultati prevedibili, un'autonomia controllata e un'attuazione su scala aziendale.

Visita il sito pega.com/it

Informazioni su Pega

Pega offre la piattaforma per ripensare, gestire e far evolvere i processi e le decisioni che un'impresa non può permettersi di sbagliare. Combiniamo l'IA con un'architettura collaudata per mantenere le operazioni mission-critical governate, scalabili e continuamente adattabili. Dal 1983, le più grandi organizzazioni del mondo si sono affidate a Pega per trasformare ambizioni di cambiamento in risultati duraturi. Per ulteriori informazioni, visita il sito pega.com. **PEGA.COM/IT**