

# I VANTAGGI DEGLI AGENTI AI

SECONDO UNO STUDIO DEL CAPGEMINI RESEARCH INSTITUTE, LE ISTITUZIONI FINANZIARIE STANNO PROGRESSIVAMENTE TRASFERENDO I PROCESSI A CONTATTO DIRETTO CON I CLIENTI VERSO AGENTI BASATI SU INTELLIGENZA ARTIFICIALE, SEGNANDO UNA RAPIDA TRASFORMAZIONE NELLE MODALITÀ DI INTERAZIONE. QUESTI STRUMENTI POTREBBERO GENERARE FINO A 450 MILIARDI DI DOLLARI DI VALORE ECONOMICO ENTRO IL 2028

di Beniamino Musto



© tadamichi - iStock

**S**istemi autonomi in grado di ragionare, apprendere e agire: gli agenti di intelligenza artificiale possono ripensare le modalità con cui le istituzioni finanziarie operano, innovano e interagiscono con i clienti. È ciò che sostanzialmente afferma il *World Cloud Report in Financial Services 2026* del **Capgemini Research Institute**, secondo cui, tuttavia, questo scenario nel settore dei servizi finanziari è ancora agli albori: solo il 10% delle organizzazioni implementa agenti di intelligenza artificiale su larga scala. Il report del Capgemini Research Institute sottolinea che “gli agenti AI cloud-based possono contribuire a sbloccare nuove opportunità di business promuovendo l’efficienza, abilitando modelli operativi di nuova generazione, offrendo esperienze cliente migliori, semplificando lo sviluppo dei prodotti ed espandendo l’accesso ai mercati sotto-serviti”.

Lo studio si basa su due fonti principali: la *Global Financial Services Executive Survey*, condotta tra giugno e luglio 2025, e le *Global Executive Interviews*, realizzate tra giugno e settembre 2025. L’indagine è stata realizzata su un campione di 1.100 leader di istituzioni finanziarie (tra cui responsabili

delle strategie cloud), intervistati sull’evoluzione dell’intelligenza artificiale nei servizi finanziari e sul ruolo in evoluzione delle piattaforme cloud, oltre a 40 interviste di approfondimento, in 14 mercati tra Americhe (Canada, Usa), Europa (Belgio, Francia, Germania, Lussemburgo, Paesi Bassi, Polonia, Spagna, Regno Unito) e Asia-Pacifico (Australia, Hong Kong, Giappone, Emirati Arabi Uniti).

## IL TRASFERIMENTO DEI PROCESSI ALL’INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Tornando ai contenuti dello studio, i principali ambiti individuati tra quelli in cui le compagnie assicuratrici stanno implementando agenti AI cloud-native su larga scala vedono l’assistenza clienti in testa (70%), seguita dall’underwriting (68%), la gestione dei sinistri (65%) e l’onboarding (59%), con una ridefinizione complessiva del concetto stesso di customer experience nel settore finanziario; le banche mostrano un comportamento analogo, con in testa il customer service (75%), seguito dal rilevamento delle frodi (64%), la gestione



© NicoElNino - iStock

dei prestiti (61%) e l'onboarding (59%). Il Capgemini Research Institute aveva già stimato in precedenza (nello studio pubblicato lo scorso luglio) in 450 miliardi di dollari l'impatto economico che gli agenti AI potrebbero generare entro il 2028, evidenziando l'enorme opportunità per il settore dei servizi finanziari. Per sfruttare al meglio questo potenziale, il 33% delle banche ha dichiarato di sviluppare internamente i propri agenti AI.

Grazie agli agenti AI in grado di gestire in autonomia processi complessi, il ruolo del cloud si sta evolvendo oltre la semplice funzione di infrastruttura o archiviazione: quasi due dirigenti su tre (61%) considerano oggi l'orchestrazione basata su cloud un elemento chiave della propria strategia di intelligenza artificiale, trasformando le piattaforme cloud in veri motori di innovazione capaci di scalare le tecnologie in modo rapido ed efficiente.

## RESTA UN AMPIO MARGINE DI SVILUPPO

L'adozione degli agenti AI è destinata a crescere rapidamente: l'80% delle istituzioni finanziarie si trova ancora nella fase di ideazione o di test pilota, ma resta un ampio margine di svi-

luppo, poiché solo il 10% delle aziende intervistate li ha implementati su larga scala. Secondo il report, i dirigenti bancari e assicurativi individuano nell'onboarding dei clienti, nei processi know your customer, nella gestione di prestiti e sinistri e nell'underwriting le aree di maggiore inefficienza. Le aziende sono ottimiste sul fatto che l'AI agentica possa affrontare efficacemente queste criticità, offrendo vantaggi chiave come decisioni in tempo reale (96%), maggiore accuratezza (91%) e tempi di risposta più rapidi (89%).

Oltre ai benefici in termini di efficienza, i dirigenti riconoscono agli agenti AI un potenziale concreto nel generare risultati di business tangibili. Il 92% dei dirigenti intervistati, ad esempio, ritiene che gli agenti AI consentiranno l'espansione in nuovi mercati senza ingenti investimenti infrastrutturali, mentre il 79% crede che gli agenti AI cloud-native permetteranno di introdurre prezzi e offerte dinamiche, massimizzando i ricavi e migliorando la competitività; inoltre, il 75% del campione di indagine ha individuato un'opportunità nell'offrire supporto multilingue in linea con le normative e le specificità culturali locali.

“Con un potenziale enorme nel generare valore trasversale all'intera organizzazione, i vertici aziendali stanno orientando di conseguenza i propri investimenti: quasi due dirigenti su tre affermano di destinare fino al 40% del budget per l'AI generativa alle tecnologie agentiche”, spiega Capgemini, secondo cui entro il 2028, una società su quattro prevede di incrementare tale investimento fino al 60%.

## ALCUNE SFIDE LEGATE ALL'ADOZIONE

Man mano che le istituzioni finanziarie accelerano l'adozione di AI generativa e agenti AI, quasi tutti i dirigenti individuano due ostacoli principali: la carenza di competenze tra manager e dipendenti (92%) e il peso delle normative e della compliance (96%). Pur esprimendo preoccupazione per la complessità di gestire regolamentazioni diverse da paese a paese, la maggior parte (89%) colloca la compliance in cima alle priorità strategiche per i prossimi tre anni.

Anche gli alti costi di implementazione restano un freno al ritorno sugli investimenti. Un numero crescente di aziende (25%) si sta orientando verso modelli di service-as-a-software entro i prossimi 12-18 mesi, introducendo un nuovo modello per l'utilizzo e la valorizzazione economica dell'AI: invece di pagare per licenze o infrastrutture, le aziende pagheranno per risultati concreti, come casi di frode risolti, transazioni elaborate o richieste dei clienti gestite.