

Un innovativo Thought
Leadership Paper di Forrester
Consulting commissionato da IBM

Aprile 2020

Il futuro del lavoro è ora: creare resilienza e adattabilità con l'automazione e l'IA



FORRESTER®

Indice

- 1** Sommario esecutivo
- 3** Le forze dell'automazione
trasformeranno il modo di fare affari
- 5** L'automazione intelligente e il futuro
del lavoro
- 10** Appendice

Direttore del progetto:

Andrew Magarie, Consulente per
l'impatto sul mercato principale

Ha contribuito alle ricerche:

gruppo di ricerca Application
Development & Delivery di Forrester

INFORMAZIONI SU FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting offre servizi di consulenza basati su ricerche indipendenti e oggettive per aiutare i leader di mercato a ottenere risultati eccellenti nelle aziende in cui operano. Tramite i servizi di Forrester Consulting, il cui ambito va da brevi sessioni sulla strategia da seguire a progetti personalizzati, i clienti possono entrare in rapporto diretto con i nostri analisti che applicano i risultati di ricerche approfondite agli specifici problemi a cui le loro aziende devono far fronte. Per ulteriori informazioni, visitare forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Tutti i diritti riservati. È tassativamente vietata la riproduzione non autorizzata. Le informazioni sono basate sulle migliori risorse disponibili. Le opinioni espresse rispecchiano le valutazioni compiute al momento e sono soggette a modifiche. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar e Total Economic Impact sono marchi di Forrester Research, Inc. Tutti gli altri marchi sono di proprietà delle rispettive società. Per ulteriori informazioni, visitare il sito forrester.com. [E-45732]



Quasi due terzi degli intervistati si aspettano che i progressi nell'automazione turberanno significativamente la loro forza lavoro nei prossimi cinque anni.

Sommario esecutivo

L'attuale ondata di trasformazione digitale si basa sull'automazione dei flussi di lavoro e delle attività e lascia perlopiù intatti i processi esistenti. Il modo in cui il lavoro viene svolto, e chi se ne occupa, resta ampiamente invariato. Con l'automazione intelligente, le cose cambieranno. Forrester definisce l'automazione intelligente come una serie di 19 tecnologie importanti per la prossima fase della trasformazione digitale: ciò include l'automazione dei processi robotici (RPA) e l'automazione dei flussi di lavoro, oltre a componenti IA quali intelligenza conversazionale e Machine Learning (ML). Le tecnologie di automazione intelligente uniscono l'automazione delle attività e dei processi ai fondamenti di IA per favorire la prossima fase della trasformazione digitale.

Le aziende hanno imparato a loro spese che le crisi mondiali, come le pandemie, possono influenzare anche la forza lavoro. I cambiamenti climatici, le guerre commerciali e altri macroeventi sono altre potenziali minacce. La resilienza, ovvero la capacità di riprendersi rapidamente da cambiamenti dirompenti, è ora sotto i riflettori. I temi principali dell'odierna storia di resilienza sono continuità aziendale, distribuzione del lavoro, migrazione su cloud ed efficienza dei costi.

L'automazione, in ogni sua forma, contribuisce a rispondere a questi macroeventi.¹ L'automazione intelligente offre alle aziende l'opportunità di integrare maggiore adattabilità nei loro modelli operativi e nei quadri di riferimento per la fornitura dei servizi. Ad esempio, è possibile implementare l'automazione intelligente per gestire picchi di domanda per processi centrali che forniscono ai clienti merci, informazioni o servizi. I lavoratori digitali eseguiranno processi della catena di fornitura in momenti di interruzione dell'attività, aggiungendo resilienza e continuità. Di conseguenza, la paura di future crisi globali favorirà l'investimento nell'automazione e una più rapida trasformazione della forza lavoro. Questo report aiuta le aziende a comprendere in che modo questa fase di trasformazione digitale influenzerà il personale e fornisce approfondimenti su come programmare questi cambiamenti.

IBM ha commissionato a Forrester Consulting la valutazione del modo in cui le aziende si stanno preparando per l'adozione dell'automazione intelligente e i suoi effetti sulla forza lavoro. L'indagine ha condotto alla stesura di un insieme di tre report, che riassumono la ricerca basata sullo studio di oltre 700 intervistati. Questi report possono essere considerati individualmente o come insieme. Il primo report, "Reinventing Workflows" ("Reinventare i flussi di lavoro"), enfatizza il ruolo della modernizzazione dei processi e dei flussi di lavoro nella trasformazione digitale. Il secondo report, "How Intelligent Automation Will Shape The Workforce Of Tomorrow" ("In che modo l'automazione intelligente plasmerà la forza lavoro di domani") descrive la tempistica e i problemi legati alla trasformazione improntata all'automazione. Il terzo report, "Preparing Your Firm For The Future Of Work" ("Preparare le aziende per il futuro del lavoro"), rende attuabile la ricerca dei primi due report. I report 2 e 3 si basano su un sondaggio Forrester online condotto a gennaio 2020 con 269 responsabili decisionali e IT che hanno eseguito iniziative di automazione intelligente in aziende globali e che ne sono responsabili. Sulla base dell'ampio ventaglio di tecnologie adottate, queste aziende si considerano leader dell'automazione.

RISULTATI CHIAVE

- 1. La forza lavoro di domani è radicalmente diversa da quella di oggi.** A causa dei progressi dell'automazione, l'80% delle aziende intervistate si aspetta uno stravolgimento, anche solo parziale, della propria forza lavoro nei prossimi cinque anni. Sebbene si tratti di una proiezione, sono già presenti i primi indicatori di cambiamento. In media, gli intervistati devono riqualificare, migliorare le competenze o modificare i ruoli nella forza lavoro a causa delle nuove iniziative di automazione con una frequenza inferiore a un anno (ogni 10 mesi) e, considerato l'attuale ambiente economico, si prevede che tale intervallo si riduca.
- 2. L'automazione avrà diversi impatti sulla forza lavoro.** Quasi tutti i lavoratori vedranno il loro lavoro cambiare in conseguenza dell'automazione, ma la natura di tale cambiamento varierà in base alla struttura del lavoro, oltre al settore in cui operano. Gli intervistati considerano i lavoratori che eseguono attività meno complesse più vulnerabili all'automazione. Mentre il lavoro meno complesso potrebbe essere sostituito dall'automazione, quello più complesso potrebbe trasformarsi in altri modi, in cui l'automazione potrà creare sia vantaggi che sfide.
- 3. Le aziende devono prepararsi per il futuro del lavoro e tenere il passo dell'accelerazione dell'automazione.** L'obiettivo è gestire con successo i cambiamenti causati dall'aumento dell'automazione. Ciò include l'assunzione e la fidelizzazione di talenti che prospereranno in una nuova forza lavoro, la modifica dei modelli operativi per adottare la collaborazione uomo-macchina e la creazione di pratiche di gestione del cambiamento per guidare i lavoratori nella trasformazione. Il modo in cui le aziende implementeranno pratiche per gestire queste sfide determinerà la loro competitività in futuro.

Le forze dell'automazione trasformeranno il modo di fare affari

Forrester definisce tre forze principali dell'automazione: portata, controllo e convergenza.² Queste forze descrivono il modo in cui l'automazione influenzerà la crescita, il funzionamento e i processi decisionali delle aziende. Forrester ha intervistato grandi aziende che hanno implementato tecnologie di automazione intelligente per analizzare quale impatto tali forze avranno su di loro nei prossimi cinque anni (vedere la Figura 1):

- › **Portata.** La maggiore automazione consente alle aziende di crescere con l'investimento in dati e tecnologia invece che in manodopera umana e/o infrastrutture fisiche. Il 62% delle aziende intervistate sostiene che questa nuova forma di portata avrà un impatto significativo (8+) sulla loro organizzazione entro cinque anni. L'impatto medio della portata dei leader dell'automazione intervistati è pari a 7,8 su un sistema di punteggio da 1 (nessun effetto significativo) a 10 (cambiamenti importanti e sostanziali sullo svolgimento del lavoro).
- › **Controllo.** Per sua natura, l'automazione intelligente trasferisce un livello di processi decisionali e gestione dell'azienda dagli esseri umani alle macchine. Dati e algoritmi contribuiranno a prendere decisioni che riguardano sia macchine che esseri umani: la spiegazione di tali decisioni sarà quindi più critica che mai. Il 66% delle aziende intervistate ritiene che questo cambiamento di controllo avrà un impatto significativo sulle loro aziende in cinque anni (media 7,9).

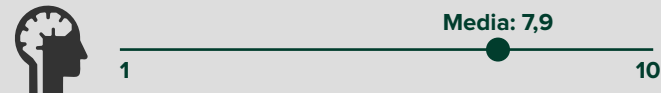
Figura 1

"Su una scala da 1 a 10, dove 1 = nessun effetto significativo e 10 = cambiamenti importanti e sostanziali sullo svolgimento del lavoro, in che misura le seguenti forze di automazione stanno influenzando il modo in cui la Sua azienda opererà nei prossimi 5 anni?"

Per portata si intende l'idea che le aziende ora possono crescere con investimenti in dati e tecnologia più che attraverso il lavoro umano e l'infrastruttura fisica.



Per controllo si intendono l'automazione e l'IA che trasferiscono processi decisionali e gestione dell'azienda dall'uomo alla macchina.



La convergenza è l'integrazione nel mondo fisico dell'intelligenza digitale - ad es. sensori - che altera molte attività esistenti di lavoratori umani.



Base: 269 responsabili decisionali aziendali e in ambito di tecnologia e persone influenti (posizione superiore a quella di direttore) responsabili di automazione, iniziative AI e centri di eccellenza presso le loro organizzazioni
Fonte: uno studio di Forrester Consulting commissionato da IBM, gennaio 2020.

- › **Convergenza.** L'automazione intelligente crea nuovi punti di interazione tra il mondo digitale e fisico, che cambieranno radicalmente le attività esistenti dei lavoratori umani. Ad esempio, i sensori IoT e i lavoratori digitali sostituiranno o cambieranno molte attività di routine eseguite oggi dall'uomo. Il 63% delle aziende intervistate ritiene che la convergenza avrà un impatto significativo sulle loro aziende in cinque anni (media 7,8).

Le forze dell'automazione accelereranno il passo con cui si fanno affari e si esegue il lavoro. Si tratta di un'arma a doppio taglio per il personale, poiché dovranno affidarsi all'automazione per svolgere il loro lavoro più rapidamente e in modo migliore, ma saranno soggetti anche a un ritmo in perenne accelerazione. Il 66% delle aziende intervistate si aspetta che il sovraccarico di informazioni e i ritmi di lavoro più sostenuti avranno un impatto significativo sulla loro organizzazione nei prossimi cinque anni (media 7,8).

L'ODIERNA MODERNIZZAZIONE DEI FLUSSI DI LAVORO FA DA SFONDO

Fino a oggi, la trasformazione digitale ha dato la priorità alla produttività aziendale. La prossima fase si concentrerà sul reinventare il modo in cui si fanno affari.

Il report che IBM ha commissionato a Forrester Consulting, "Reinventing Workflows" ("Reinventare i flussi di lavoro"), ha scoperto che a oggi la trasformazione digitale ha enfatizzato la modernizzazione dei processi e dei flussi di lavoro.³ La modernizzazione dei flussi di lavoro continuerà a fornire produttività, coinvolgimento dei clienti e vantaggi in termini di esperienza dei dipendenti. Tuttavia, oltre il 75% dei responsabili decisionali intervistati nel report "Reinventing Workflows" riconosce che l'ulteriore trasformazione digitale va oltre la modernizzazione dei processi, ovvero richiederà un cambiamento fondamentale nelle modalità di svolgimento del lavoro.

Questa fase successiva di trasformazione digitale non cambierà soltanto le modalità di svolgimento del lavoro ma influenzerà sostanzialmente la costituzione della forza lavoro.

Oltre il 75% dei responsabili decisionali intervistati nel report "Reinventing Workflows" riconosce che l'ulteriore trasformazione digitale richiederà un cambiamento fondamentale nelle modalità di svolgimento del lavoro.

L'automazione intelligente e il futuro del lavoro

Le forze dell'automazione e dell'IA stanno già modificando il modo in cui le aziende crescono e gestiscono la loro attività. Ad esempio, il Forrester Analytics Global Business Technographics® Data And Analytics Survey del 2019 ha scoperto che il 53% dei responsabili decisionali in merito a dati e analisi riferisce che le aziende hanno implementato o stanno implementando una qualche forma di IA. L'adattabilità fornita dall'automazione intelligente migliorerà ulteriormente il profilo di investimento di queste tecnologie nel prossimo futuro. Pur essendo pronte a fornire nuove capacità di automazione intelligente, le aziende devono comprendere che il "business as usual" non sarà mai più lo stesso: il lavoro viene svolto in modo nuovo, la costituzione della forza lavoro sta cambiando, sono necessarie nuove competenze, e uomini e macchine dovranno collaborare.

Per comprendere il modo in cui le aziende si stanno preparando per il futuro del lavoro e hanno aumentato la collaborazione uomo-macchina, Forrester ha intervistato grandi aziende che hanno investito in un'ampia gamma di soluzioni per l'automazione intelligente che stanno scalando e che presentano vari livelli di maturità. La comprensione delle sfide affrontate da questi utilizzatori precoci, e il modo in cui si stanno attualmente preparando per questa sfida, può consentire ad altre aziende di intraprendere il miglior percorso futuro verso l'automazione intelligente. I loro punti di vista riguardo all'impatto sulla forza lavoro sono i seguenti.

1. LA FORZA LAVORO DI DOMANI È RADICALMENTE DIVERSA DA QUELLA DI OGGI

Le forze dell'automazione, guidate dall'efficienza aziendale, influenzeranno drasticamente la forza lavoro. Ma le crisi globali, ad es. pandemie, cambiamenti climatici e guerre commerciali, accelereranno gli investimenti nell'automazione poiché dimostra una maggiore resistenza a questi macro eventi. La paura e l'apprensione per le crisi globali accelereranno la trasformazione della forza lavoro.

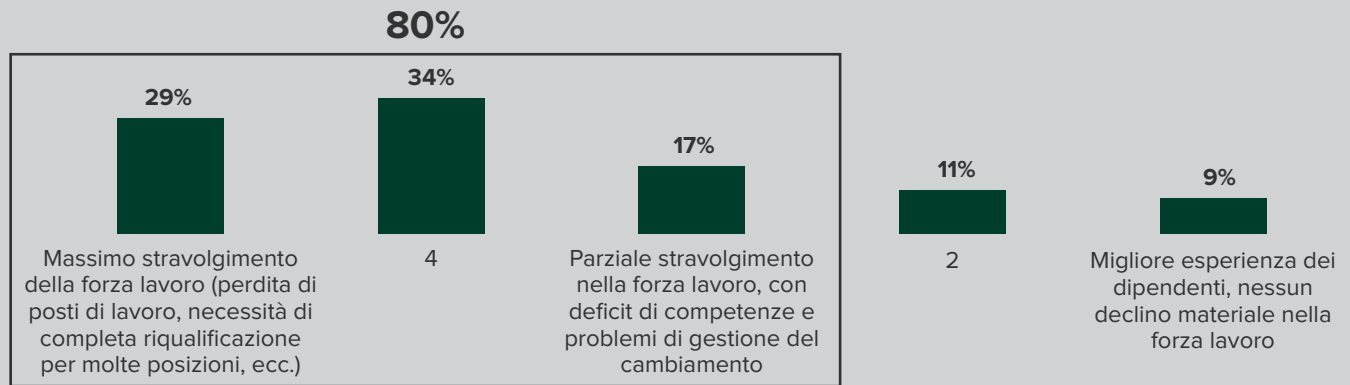
Forrester Research stima che l'85% di tutti i lavori sarà trasformato in qualche modo dall'automazione, incluse le attività che saranno eliminate.⁴ I leader dell'automazione sono consapevoli dei cambiamenti all'orizzonte per il loro personale, e in molti casi stanno già avvertendo i primi effetti del cambiamento. Il nostro sondaggio mostra che:

- **Quasi tutte le aziende prevedono che l'automazione cambierà la loro forza lavoro.** Quattro intervistati su cinque si aspettano almeno qualche stravolgimento, e il 63% afferma di aspettarsi un significativo cambiamento della forza lavoro nei prossimi cinque anni a causa dell'automazione (vedere la Figura 2). Ciò include potenziali perdite di lavoro, la creazione di nuovi ruoli e l'esigenza di riqualificare completamente le posizioni.
- **La riqualificazione e i cambiamenti dei ruoli lavorativi stanno già avvenendo più rapidamente che su base annua.** Gli effetti dell'automazione sulla forza lavoro sono già avvertiti dalle aziende intervistate in questo studio. L'83% degli intervistati afferma di dover riqualificare, migliorare le competenze o modificare i ruoli nella forza lavoro a causa delle nuove tecnologie o iniziative di automazione con cadenza annuale, con tempi di aggiornamento medio appena superiori ai 10 mesi (vedere la Figura 3). Questo ciclo di aggiornamento continuerà ad abbreviarsi poiché l'automazione accelererà ulteriormente il cambiamento aziendale nei prossimi cinque anni. Ciò significa che un maggior numero di settori della forza lavoro sarà soggetto a cambiamenti drastici a ritmi più rapidi.

Forrester Research stima che l'85% di tutti i lavori sarà in qualche modo trasformato dall'automazione.

Figura 2

"Su una scala da 1 a 5 per indicare il cambiamento, come prevede che l'automazione influenzerà la Sua forza lavoro nei prossimi 5 anni?"

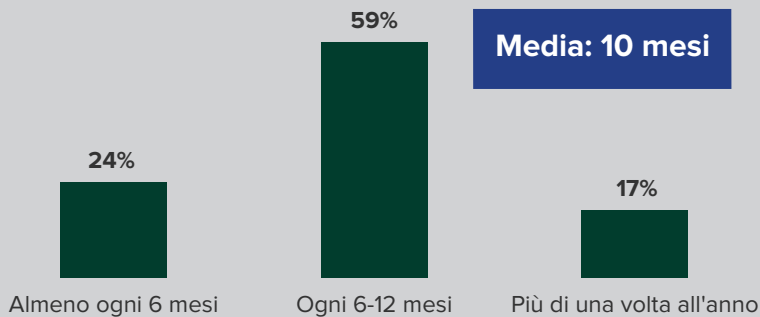


Lo studio è stato condotto prima della pandemia di COVID-19 e del conseguente impatto economico. In caso di sondaggio nell'attuale clima economico, ci aspetteremmo di osservare un impatto ancora superiore.

Base: 269 responsabili decisionali aziendali e in ambito di tecnologia e persone influenti (posizione superiore a quella di direttore) responsabili di automazione, iniziative AI e centri di eccellenza presso le loro organizzazioni
Fonte: uno studio di Forrester Consulting commissionato da IBM, gennaio 2020.

Figura 3

"Con quale frequenza riscontra l'esigenza di riqualificare/migliorare le competenze o cambiare i ruoli nella forza lavoro a causa delle nuove iniziative/tecnologie di automazione?"



Questo ciclo di aggiornamento continuerà ad abbreviarsi poiché l'automazione accelererà ulteriormente il cambiamento aziendale nei prossimi cinque anni.

Base: 269 responsabili decisionali aziendali e in ambito di tecnologia e persone influenti (posizione superiore a quella di direttore) responsabili di automazione, iniziative AI e centri di eccellenza presso le loro organizzazioni
Fonte: uno studio di Forrester Consulting commissionato da IBM, gennaio 2020.

2. L'AUTOMAZIONE HA RIPERCUSSIONI SU LAVORATORI DIVERSI IN MODI DIVERSI

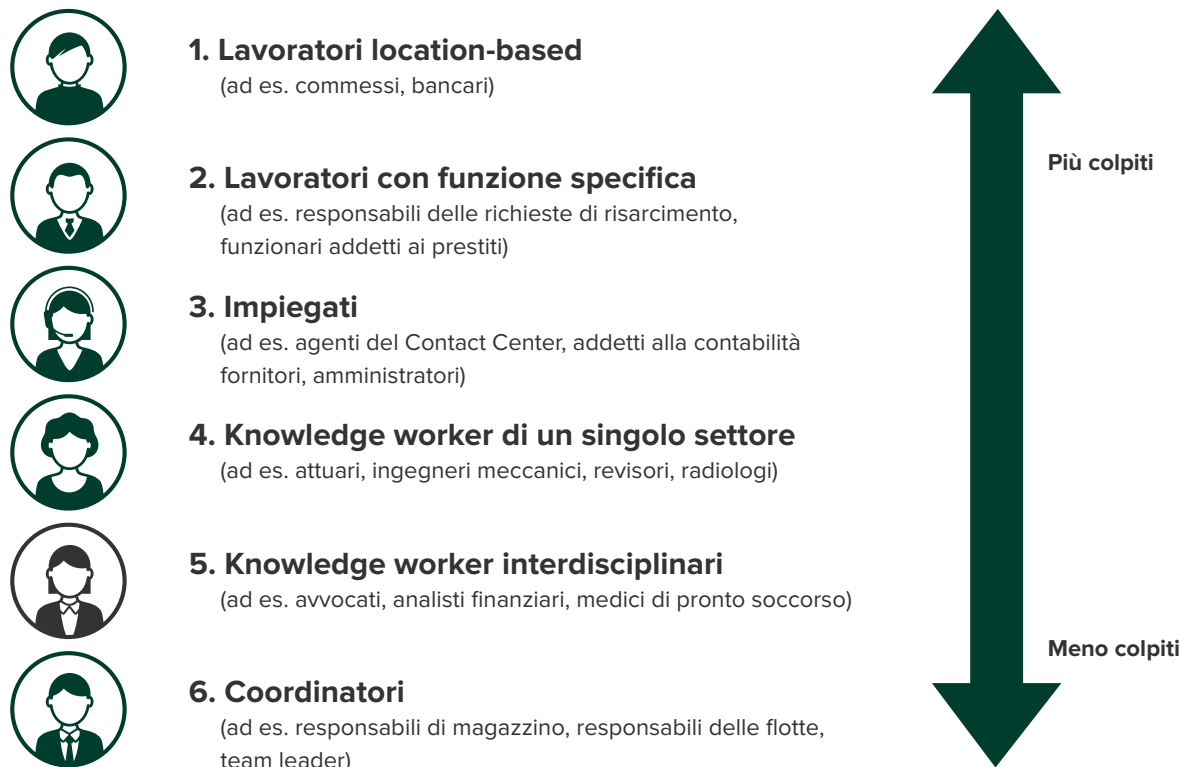
I settori che necessitano della capacità di espandersi o ridursi rapidamente in risposta alla domanda di mercato daranno la priorità a casi d'uso diversi da quelli che cercano di ridurre in via permanente i costi operativi. Sebbene l'impatto dell'automazione vari in base al settore, la valutazione dell'impatto su varie serie di competenze ci consentirà di identificare le implicazioni intersettoriali per la forza lavoro.

Quasi tutti i lavori risentiranno dell'automazione, ma la forma del cambiamento varierà in modo significativo a seconda dell'ambito lavorativo (vedere la Figura 4). Gli intervistati considerano i lavoratori che gestiscono nella loro routine attività meno complesse più suscettibili all'impatto dell'automazione, ma tutti i profili di lavoratori sono relativamente vicini per classifica e percentuale complessiva. Un'analisi più approfondita dei profili può evidenziare alcune delle differenze a cui le aziende dovranno prepararsi nella loro organizzazione.

- › **Le attività meno complesse saranno sostituite o elevate dall'automazione intelligente.** I seguenti profili di lavoratori sono considerati i più a rischio a causa dello sconvolgimento portato dall'automazione: gli impiegati (quelli che svolgono attività ripetitive e strutturate in posizioni di front- o back-office, come gli agenti dei Contact Center o gli addetti alla contabilità fornitori); i lavoratori location-based (il cui lavoro è definito dalla posizione fisica, come i commessi o i bancari) e i lavoratori con funzioni specifiche (il cui lavoro è strutturato e organizzato attorno a una funzione discreta, come i responsabili delle richieste di risarcimento o i funzionari addetti ai prestiti). Gli impiegati saranno i principali target per la sostituzione o la trasformazione da parte delle tecnologie, come automazione delle attività, RPA e intelligenza conversazionale.⁵ I lavoratori location-based, d'altro canto, saranno quelli più colpiti dalla convergenza del mondo fisico e di quello digitale, con i sensori digitali nei luoghi fisici che trasformeranno il modo in cui svolgono il loro lavoro.⁶ In tutti questi casi, sebbene dei posti di lavoro saranno persi a causa dell'automazione, un maggior numero sarà trasformato in posizioni di assistenza diretta ai clienti e ruoli più tecnici.
- › **L'automazione avrà un minore impatto su attività complesse e meno strutturate, svolte da knowledge worker interdisciplinari.** Certamente l'automazione delle attività e l'RPA non saranno applicabili a questi ruoli meno ripetitivi (ad es. avvocati, analisti finanziari e medici di pronto soccorso), e oggi i modelli di ML non possono essere all'altezza delle connessioni intuitive che guidano molte delle loro decisioni. Tuttavia, vi sarà una trasformazione ai confini del loro lavoro, con innovazioni nella ricerca cognitiva per contribuire a creare e scoprire connessioni che supportano le decisioni, talvolta definita intelligenza aumentata. I knowledge worker beneficeranno anche dell'ascesa degli assistenti digitali che gestiscono calendari e logistica.⁷

Figura 4

"In termini di cambiamento nell'esperienza dei dipendenti, quali lavoratori risentiranno maggiormente dell'automazione nei prossimi 5 anni?" (Mostrate le prime 3 risposte)



Base: 269 responsabili decisionali aziendali e in ambito di tecnologia e persone influenti (posizione superiore a quella di direttore) responsabili di automazione, iniziative AI e centri di eccellenza presso le loro organizzazioni
Fonte: uno studio di Forrester Consulting commissionato da IBM, gennaio 2020.

3. LE AZIENDE DEVONO PREPARARSI PER IL FUTURO DEL LAVORO E TENERE IL PASSO DELL'ACCELERAZIONE DELL'AUTOMAZIONE

Con riqualificazione e trasformazione delle mansioni già in corso, il futuro del lavoro è più vicino di quanto la maggior parte delle aziende pensi. Fattori esterni quali una crisi globale, un clima economico in rapido cambiamento, l'accelerazione dei cicli di aggiornamento della tecnologia e il fatto che l'automazione velocizza lo svolgimento del lavoro, si riuniscono tutti per creare un panorama in continuo cambiamento. Anche le aziende che oggi pensano di essere preparate potrebbero restare indietro in futuro. Il cambiamento culturale e organizzativo deve iniziare ora (vedere la Figura 5). Le aziende del nostro sondaggio sono preoccupate principalmente da:

- **Cambiamento dei modelli operativi per tenere il passo del futuro del lavoro.** La maggior parte dei leader dell'automazione intervistati (61%) è preoccupata di non riuscire a far evolvere i modelli operativi per adeguarsi a un mondo più automatizzato. Si tratta di un campanello d'allarme che indica che le aziende non sono attualmente preparate per il futuro del lavoro. Inoltre, cosa allarmante, il 57% è preoccupato della capacità di implementare le corrette pratiche di gestione del cambiamento per la cultura, la struttura organizzativa e le pratiche di lavoro che saranno necessarie. Il mantenimento di modelli di lavoro obsoleti e la mancata preparazione culturale per la necessaria gestione del cambiamento saranno devastanti per le aziende che non riusciranno a tenere il passo con l'accelerazione dell'automazione e i cambiamenti che essa comporta.







> **Reclutamento e fidelizzazione di lavoratori qualificati per il futuro del lavoro.** La trasformazione del lavoro interesserà tutti i profili di lavoratori. Occorre trovare competenze non soltanto per creare e formare ma anche per collaborare e integrare i lavoratori digitali. Vi sarà una concorrenza agguerrita per data scientist, sviluppatori, business e data architect, consulenti di processo, oltre a nuove posizioni per i set di competenze e il controllo dell'automazione. Presto questo si estenderà alle competenze necessarie per supportare nuove forme di collaborazione tra uomo e macchina, quali la gestione del cambiamento, la spiegabilità e la valutazione degli errori. Il 60% degli intervistati è preoccupato di reclutare e fidelizzare i talenti nello sviluppo dell'automazione, e il 59% degli intervistati è preoccupato di reclutare e fidelizzare lavoratori umani competenti per integrare i lavoratori digitali.

In che modo le aziende possono gestire con successo l'impatto dell'automazione nell'attuale clima di cambiamento e incertezza? Nel terzo documento di questa serie, Forrester confronterà le pratiche e le sfide dei leader dell'automazione che usano il nostro modello di preparazione al futuro del lavoro per approfondire le migliori pratiche, le principali sfide e le priorità per le aziende che si preparano per il futuro del lavoro.

Figura 5

Principali preoccupazioni delle aziende legate a un mondo più automatizzato

(Molto preoccupate + preoccupate, sono mostrate le prime 6 risposte)

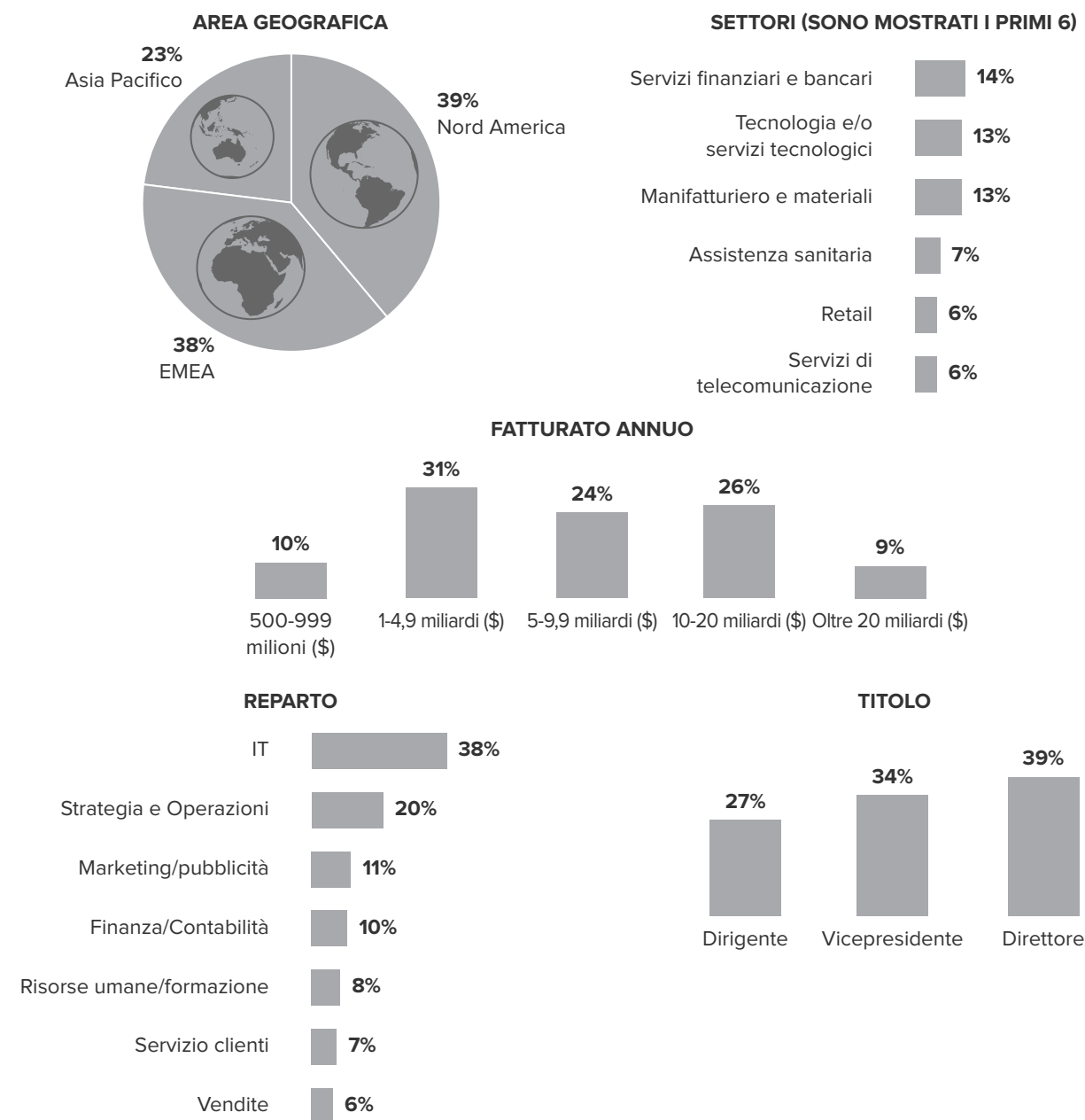
-  **#1) Mantenerne modelli operativi obsoleti e non riuscire a effettuare la trasformazione**
-  **#2) Capacità di reclutare e trattenere i talenti dell'automazione**
-  **#3) Capacità di reclutare, riqualificare e fidelizzare lavoratori umani competenti per integrare i lavoratori digitali**
-  **#4) Sconvolgimento legato ai nuovi concorrenti basati sulla conoscenza cloud-native**
-  **#5) Ritmo di lavoro accelerato a causa dell'automazione**
-  **#6) Capacità di gestire il cambiamento per la cultura, la struttura organizzativa e le pratiche di lavoro**

Base: 269 responsabili decisionali aziendali e in ambito di tecnologia e persone influenti (posizione superiore a quella di direttore) responsabili di automazione, IA e iniziative di apprendimento automatico o centri di eccellenza presso le loro organizzazioni
Fonte: uno studio di Forrester Consulting commissionato da IBM, gennaio 2020

Appendice A: Metodologia

In questo studio, Forrester ha condotto un sondaggio online su 269 aziende in Canada, Cina, Francia, Germania, Giappone, nel Regno Unito e negli Stati Uniti con ricavi annuali di 500 milioni di dollari o più per valutare in che modo tali aziende vedono il futuro del lavoro per quanto riguarda l'automazione intelligente. Gli intervistati includevano responsabili decisionali e IT a livello esecutivo, vicepresidenti o direttori responsabili dello sviluppo della strategia AI e ML e della selezione della tecnologia nelle proprie aziende. Lo studio è stato completato nel mese di gennaio 2020.

Appendice B: Dati demografici e di altra natura



Base: 269 responsabili decisionali aziendali e in ambito di tecnologia e persone influenti (posizione superiore a quella di direttore) responsabili di automazione, IA e iniziative di apprendimento automatico o centri di eccellenza presso le loro organizzazioni
Fonte: uno studio di Forrester Consulting commissionato da IBM, gennaio 2020

Appendice C. Materiale supplementare

RICERCHE CORRELATE CONDOTTE DA FORRESTER

"Intelligent Automation (RPA Plus AI) Will Release \$134 Billion In Labor Value In 2022", Forrester Research, Inc., 21 febbraio 2020.

"Future Jobs: Plan Your Workforce For Automation Dividends And Deficits", Forrester Research, Inc., 30 aprile 2019.

"Reinventing Work In The Era Of Automation", Forrester Research, Inc., 24 agosto 2018.

Appendice D. Note finali

¹ Il nostro studio è stato condotto a gennaio 2020, prima della pandemia di COVID-19. L'automazione può fornire alle aziende resilienza e continuità e, di conseguenza, può rappresentare una maggiore priorità per le aziende intervistate nell'ambiente al momento della pubblicazione.

² Fonte: "Reinventing Work In The Era Of Automation", Forrester Research, Inc., 24 agosto 2018.

³ Fonte: "Reinventing Workflows", uno studio di Forrester Consulting commissionato da IBM, gennaio 2020

⁴ Ibid.

⁵ Fonte: "Intelligent Automation (RPA Plus AI) Will Release \$134 Billion In Labor Value In 2022", Forrester Research, Inc., 21 febbraio 2020.

⁶ Fonte: "Future Jobs: Plan Your Workforce For Automation Dividends And Deficits", Forrester Research, Inc., 30 aprile 2019.

⁷ Fonte: "Intelligent Automation (RPA Plus AI) Will Release \$134 Billion In Labor Value In 2022", Forrester Research, Inc., 21 febbraio 2020.