

I team di lavoro diventano ibridi, il collega è l'agente intelligente

Il Work index. Dall'indagine di Microsoft le aziende pionieristiche usano già soluzioni di Ai agentica per automatizzare alcuni processi aziendali: a dirlo è il 46% dei leader nel mondo e il 45% in Italia

Cristina Casadei

In azienda il futuro sarà dei gruppi di lavoro ibridi, dove il collega non necessariamente avrà sembianze umane. O meglio l'elemento umano resterà sempre, ma accanto alle persone tra i componenti ci saranno a tutti gli effetti anche gli Agent Ai, ossia gli agenti dell'intelligenza artificiale, strumenti tecnologici che sono in grado di svolgere compiti sia in maniera autonoma che dopo essere stati impostati e formati. Nelle frontiers firm, le aziende pionieristiche, questo è il tratto di maggiore innovazione che ha rilevato il Microsoft Work Trend Index 2025, realizzato tra 31mila persone in 31 Paesi, tra cui anche l'Italia. Di cosa stiamo parlando? A spiegarcelo è Veronica Rosso, direttrice AI At Work di Microsoft Italia, da poco più di 6 mesi rientrata nel nostro Paese dopo un lungo periodo di lavoro negli Stati Uniti. Ci troviamo su Teams e ci diamo del tu, è lei a chiederlo per rompere il ghiaccio e portarci dentro la sintassi americana dove il lei non esiste. «Le frontiers firm ruotano intorno a una nuova configurazione del lavoro grazie all'accesso all'intelligenza artificiale on demand e a team di lavoro che sono composti in parte da persone e in parte da agenti Ai che sono a tutti gli effetti parte del team».

Chi sono gli agenti

Se in passato la frontiera sono stati gli assistenti Ai che ci permettono di essere più produttivi, adesso ci sono gli agenti che «vanno ad automatizzare certi compiti e processi aziendali. Ci sono tipologie di agenti più o meno complessi, che possono svolgere dei compiti in autonomia e secondo le nostre impostazioni e il training che gli facciamo fare. Team composti dall'elemento umano e da agenti Ai consentono alle persone di avere accesso a competenze che normalmente non avremmo. Posso avere, per esempio, un agente analista che mi permette di integrare nel team competenze altrimenti assenti. Il coordinamento ovviamente viene affidato sempre a una persona, l'agent boss che svolge il ruolo di coordinatore di tutti gli agenti intelligenti». Stando al Work Trend Index realizzato da Microsoft la percezione tra i lavoratori è molto positiva: il 71% di chi lavora nelle Frontier Firms nel mondo dichiara che la propria azienda è prospera, rispetto al solo 37% nella loro totalità.

Il «capo» degli agenti

Nelle aziende pionieristiche l'arrivo dell'agent boss sta profondamente cambiando le strutture organizzative: si sta passando dai rigidi organigrammi a strutture più flessibili, dove gli obiettivi vengono raggiunti grazie alla sinergia tra persone e agenti intelligenti. Il 46% dei leader nel mondo e il 45% in Italia dichiara che la propria organizzazione sta già utilizzando soluzioni di Ai agentica per automatizzare alcuni processi aziendali, soprattutto in alcune aree come il customer service, il marketing e lo sviluppo prodotto. Pur rimanendo centrale la figura umana, come ci lascia capire Rosso, questa trasformazione richiede un nuovo approccio, basato sul rapporto umano-agente: i leader devono identificare il mix ottimale di persone e agenti per ogni ruolo e attività, valutando dove le persone possono apportare un valore strategico e un maggiore impatto positivo. Con l'ingresso sempre più massiccio degli agenti intelligenti nella "forza lavoro", assisteremo anche a un'evoluzione dei ruoli delle singole persone che diventeranno dei veri e propri agent boss. Si tratta di figure che creano, delegano e gestiscono gli agenti Ai per amplificare il proprio impatto, essere più produttivi e dedicarsi ad attività a valore aggiunto.

Il modello dei pionieri

Grazie ai nuovi trend tecnologici, l'intelligenza non è più vincolata al numero di dipendenti o alle competenze specifiche ma è diventata un bene essenziale e durevole che è disponibile in abbondanza, anche su vasta scala. Come? Il modello sembra quello delle "Frontier Firm", che sono il cambiamento più forte al centro dell'edizione di quest'anno del Work Trend Index. Per colmare il Capacity Gap, l'82% dei leader nel mondo e il 79% in Italia prevede di fare leva sul lavoro digitale per potenziare la propria forza lavoro nei prossimi 12-18 mesi. Quasi la metà dei leader nel mondo (45%) e in Italia (46%) la considera una priorità, seconda solo al miglioramento delle competenze (47% nel mondo, 49% in Italia). Per chi è pronto a cogliere questa opportunità, l'Ai rappresenterà un acceleratore di carriera, ma i leader a livello globale sono già in vantaggio. Il Work Trend Index ha misurato infatti la mentalità dell'agent boss attraverso sette indicatori, tra cui l'uso regolare, la fiducia e l'impatto sulla carriera. In questo momento storico, i leader superano i dipendenti su ogni parametro: il 67% dei leader conosce gli agenti contro il 40% dei dipendenti (in Italia 69% dei leader e 32% dei dipendenti) e il 79% a livello globale ritiene che l'AI accelererà la propria carriera (contro il 67% dei dipendenti). Tuttavia, questo cambiamento non si fermerà ai vertici aziendali. Man mano che gli agenti diventeranno parte del lavoro quotidiano, i ruoli a tutti i livelli e in tutte le funzioni evolveranno, insieme alla forza lavoro nel suo complesso. L'83% dei leader afferma che l'Ai consentirà ai dipendenti di affrontare lavori più complessi e strategici in una fase precoce della loro carriera. Il 51% dei manager nel mondo (47% in Italia) considera la formazione sull'Ai centrale.

Il nodo produttività

Ogni due minuti, in media, nel mondo, i dipendenti vengono interrotti nel lavoro che stanno svolgendo da riunioni, e-mail o notifiche. Sulle continue interruzioni si può dire

con certezza che non accelerano il lavoro, ma con altrettanta certezza si può dire che una tecnologia come l'intelligenza artificiale generativa può essere di aiuto, soprattutto adesso che sta democratizzando l'accesso alle competenze. Il 2025 è l'anno che segna un salto di qualità, o almeno questo è quello che dicono l'82% dei leader a livello globale e l'83% in Italia, parlando di un anno cruciale per ripensare aspetti fondamentali della strategia e delle operazioni della propria azienda. I lavoratori intanto si stanno polarizzando tra quelli che affermano di non riuscire a farsi carico di quantità di lavoro maggiori di quelle attuali e quelli che accrescono la produttività con l'intelligenza artificiale. Dalle risposte dell'Index quello che colpisce è che più della metà, il 55%, di chi lavora in un'azienda che ha già integrato l'Ai, dice di poter prendersi in carico ulteriore lavoro. Se consideriamo invece la totalità delle aziende, questa quota crolla al 20%.

La visione dei manager

C'è quindi un tema di produttività di fronte al quale i manager esprimono una visione chiara. Con l'aumento delle pressioni sui risultati economici, l'intelligenza on-demand è una nuova leva per la crescita, un aiuto per colmare il divario crescente tra le esigenze delle aziende e la capacità umana. Se, da un lato, il 53% dei leader a livello globale afferma che la produttività deve aumentare, l'80% della forza lavoro dice di non avere abbastanza tempo o energia per svolgere il proprio lavoro. Il dato italiano è più contenuto: ad affermare che la produttività deve aumentare è il 42% dei manager, a dire di non riuscire a fare di più è il 70% delle persone. Va però detto che «la produttività è un punto di partenza ma poi ci sono una serie di benefici più complessivi a livello aziendale», riflette Rosso che ci invita a uno sforzo di immaginazione per rappresentare l'impatto dell'uso dell'intelligenza artificiale generativa e dell'agent Ai «come una piramide, dove alla base c'è la produttività individuale che rappresenta il punto di partenza, mentre alla punta della piramide troviamo il beneficio a livello organizzativo che tocca tutte le aree di business dai prodotti, all'innovazione, ai servizi, alla customer engagement, alla employee experience. Dal nostro osservatorio, vediamo che sono già numerose le aziende che stanno affrontando questo percorso di trasformazione, circa il 70% delle maggiori imprese globali sta usando Copilot, la nostra soluzione di AI generativa e agentica. Il futuro è in realtà già presente».

© RIPRODUZIONE RISERVATA