

Agenti AI, attese 34 miliardi di interazioni automatizzate tra imprese e clienti (+1000%) entro il 2027

Gli agenti AI determineranno un balzo nelle interazioni automatizzate azienda-cliente da 3,3 a 34 miliardi entro il 2027

Un'analisi condotta da **Juniper Research**, un'autorevole società di strategia tecnologica globale, rivela una **crescita esponenziale** nell'automazione delle interazioni con i clienti tramite l'uso di **agenti AI**. Secondo il nuovo rapporto, "*AI Agents for Customer Experience Platforms Market 2025-2030*", si stima che **il numero di interazioni automatizzate aumenterà da 3,3 miliardi nel 2025 a oltre 34 miliardi entro il 2027.**

Questo impressionante incremento, che si traduce in una **impennata del 1000%** in soli due anni, è il chiaro segnale di una sempre più **rapida adozione enterprise** degli agenti AI. Tali piattaforme offrono strumenti avanzati per automatizzare una vasta gamma di interazioni che spaziano dal **supporto clienti** al **marketing** e alle **vendite**.

Gli agenti AI non sono semplici chatbot, ma assistenti virtuali **autonomi** in grado di risolvere query e completare attività complesse senza richiedere l'intervento umano.

Un fattore chiave che sta alimentando questa accelerazione è l'adozione del **Model Context Protocol (MCP)** da parte delle principali piattaforme di comunicazione nel **2025**. Come sottolineato nel Report da **Molly Gatford**, Senior Research Analyst di Juniper Research: *"Nel 2025, le principali piattaforme di comunicazione hanno adottato il Model Context Protocol (MCP); uno standard che snellisce il modo in cui gli Agenti AI accedono a strumenti e dati. Semplificando l'integrazione, l'MCP consente alle aziende di implementare rapidamente gli Agenti AI per l'interazione con i clienti"*.

Questo protocollo agisce come una standardizzazione per la comunicazione bidirezionale tra i modelli di **linguaggio di grandi dimensioni (LLM)** e i sistemi esterni, facilitando enormemente l'integrazione di dati e funzionalità.

Il dettaglio sul funzionamento dell'agentic AI

Per comprendere appieno questa dinamica, è fondamentale approfondire il concetto di **agentic AI**. Con questo termine si definiscono i **sistemi di intelligenza artificiale autonomi** che sono capaci di pianificare, eseguire e adattare in modo indipendente le proprie azioni per raggiungere obiettivi complessi, con un intervento umano ridotto al minimo.

A differenza dell'**AI generativa** (che si concentra sulla creazione di contenuti) o dell'**AI tradizionale** (che segue regole fisse), l'agentic AI è caratterizzata da una **proattività** e **autonomia** di azione. Questi sistemi eccellono nel gestire scenari **dinamici e imprevedibili**, spesso orchestrando il lavoro di più agenti o modelli.

Componenti e meccanismo operativo

Questi sistemi avanzati poggiano su pilastri tecnologici ben definiti:

- **LLM come “cervello”:** i modelli linguistici di grandi dimensioni fungono da motore di **ragionamento** e comprensione del contesto.
- **strumenti per l’interazione esterna:** l’AI si interfaccia con il mondo esterno tramite **API** o **database**, utilizzando specifici *tools*.
- **memoria:** un meccanismo di **memoria** garantisce la ritenzione del contesto e la coerenza nelle interazioni prolungate.
- **algoritmi di pianificazione:** consentono di scomporre obiettivi complessi in una sequenza di **passaggi operativi**.
- **reinforcement learning:** permette all’agente di **adattare** il proprio approccio in base al *feedback* e ai dati in tempo reale ottenuti dall’esecuzione delle azioni.

Il processo si avvia con la **percezione** di un obiettivo o dell’ambiente circostante. L’agentica AI genera quindi un **piano**, spesso in modo iterativo, **valutando le opzioni** e **prevedendo i risultati** prima di selezionare l’azione da intraprendere.

L’azione viene eseguita tramite **chiamate a strumenti** (ad esempio, interrogando i sistemi o aggiornando i registri), i cui risultati vengono **osservati** e utilizzati per **affinamenti** successivi. Questo approccio consente l’esecuzione di processi multi-step, come la correzione automatica della fatturazione o il reindirizzamento logistico.

La sfida chiave per i fornitori e le strategie enterprise

Lo studio riporta un aspetto cruciale per il futuro del mercato: per capitalizzare su questa crescita, i **fornitori** dovranno **ridurre al minimo l’investimento iniziale** e i **tempi di sviluppo** per le aziende. Le piattaforme che saranno favorite saranno quelle che permetteranno agli agenti AI di

sfruttare dati e sistemi esistenti senza migrazioni costose, minimizzando il *total cost of ownership* (TCO).

La richiesta esplicita per i *vendor* è di offrire **integrazioni predefinite** ("*prebuilt integrations*") con l'ecosistema enterprise per supportare la scalabilità dell'automazione. Gatford conclude con una chiara indicazione strategica: "*Le aree di business operano con dati e sistemi frammentati; creando sfide per le aziende che desiderano scalare gli Agenti AI sull'intera customer experience. Per attrarre aziende ad alta spesa, i fornitori di Agenti AI devono integrare strumenti di supporto clienti, marketing e sistemi di vendita per realizzare appieno i benefici degli agenti AI*".

Il rapporto *AI agents for customer experience platforms market 2025-2030* offre la valutazione più completa di questo mercato fino ad oggi, con l'analisi e le previsioni su oltre **26.000 datapoint** in **61 paesi** per un periodo di cinque anni, includendo una "*Competitor Leaderboard*" e l'esame delle future opportunità di mercato.

La direzione è chiara: l'integrazione standardizzata attraverso l'MCP e l'ascesa dell'agentic AI stanno inaugurando un'era di autonomia senza precedenti nella gestione del cliente. Le aziende che investiranno nell'integrazione e nella scalabilità di questi agenti autonomi saranno quelle in grado di definire il nuovo standard della *customer experience* digitale.

Leggi le altre notizie sull'home page di Key4biz

<https://www.key4biz.it/agenti-ai-attese-34-miliardi-di-interazioni-automatizzate-tra-imprese-e-clienti-1000-entro-il-2027/558620/>