

Sopra Steria: l'AI guiderà oltre 310 miliardi di euro di acquisti online in Europa. In Italia il 93% dei consumatori chiede il controllo finale

- Sopra Steria ha pubblicato il primo studio europeo sull'agentic commerce, basato su 8.400 consumatori in otto Paesi europei.
- Con un mercato potenziale di 310 miliardi di euro, la sfida principale è la fiducia. Il 41% degli europei non si fida ancora di alcun attore per gestire un assistente agli acquisti.

Roma-Milano, 5 maggio 2026 – In Italia il **56% dei consumatori ha già sentito parlare di shopping agent basati su intelligenza artificiale**, ma la loro diffusione sarà possibile solo a una condizione precisa: **il 93% degli utenti vuole mantenere il controllo finale sulle decisioni di acquisto**. Allo stesso tempo, il **53% degli italiani segnala difficoltà nel trovare il prodotto giusto online** e il **49% nel confrontare offerte e prezzi**.

Sono alcuni dei principali risultati del primo studio europeo dedicato all'*agentic commerce*, pubblicato oggi da Sopra Steria, tra i principali attori del settore tecnologico europeo. La ricerca, condotta su **8.400 consumatori in otto Paesi europei**, analizza il potenziale di mercato di un modello destinato a trasformare il commercio digitale nei prossimi anni.

Secondo lo studio, **in Europa oltre 310 miliardi di euro di transazioni e-commerce potranno essere assistite dall'intelligenza artificiale nei prossimi dieci anni**, mentre tra **62 e 77,5 miliardi di euro di acquisti** potrebbero essere gestiti già entro i prossimi tre anni attraverso assistenti digitali capaci di supportare o automatizzare alcune fasi del processo di acquisto.

Nel mercato italiano emerge una disponibilità selettiva alla delega. I consumatori si mostrano più aperti verso **elettronica e high-tech (47%)**, **energia (42%)** e **assicurazioni (40%)**. La propensione cala invece per **abbigliamento e accessori (28%)**, **servizi finanziari (17%)** e **salute o spesa alimentare (11%)**.

«Il mercato dell'e-commerce esprime con sempre maggiore chiarezza una duplice esigenza: da un lato la semplificazione e la personalizzazione dell'esperienza d'acquisto, dall'altro un livello di aspettativa estremamente elevato in termini di servizio, trasparenza

e chiarezza dell'offerta. In questo contesto, retailer, brand e operatori industriali affrontano una fase di trasformazione cruciale, in cui il valore si gioca sulla capacità di instaurare un rapporto solido e di fiducia con il consumatore. Una sfida resa ancora più complessa dalla possibile disintermediazione della relazione cliente-brand attraverso agenti digitali, che impone di veicolare in modo coerente i valori del brand lungo tutta la filiera digitale, garantendo trasparenza e fiducia in ogni fase del processo di acquisto. Solo adottando una visione integrata e soluzioni di intelligenza artificiale progettate per essere trasparenti sarà possibile sviluppare esperienze digitali capaci di consolidare nel tempo questa relazione», **dichiara Enrico Cantoni, Direttore della Divisione Retail, Fashion & Industria di Sopra Steria Italia.**

"L'integrazione di assistenti intelligenti all'interno dei processi di acquisto e di pagamento introduce un elemento cruciale che non può essere sottovalutato: la fiducia. In questo contesto, gli istituti finanziari partono da una posizione di vantaggio strutturale, grazie alla solidità delle infrastrutture tecnologiche e a una relazione consolidata nel tempo con il cliente. Tuttavia, questo vantaggio deve evolvere. La sfida reale è trasformarlo in un ecosistema di servizi digitali che siano percepiti come sicuri" commenta **Andrea Di Filippo, Direttore Divisione Servizi Finanziari di Sopra Steria Italia.**

Lo studio evidenzia come, in Italia, l'intelligenza artificiale venga percepita soprattutto come **uno strumento di supporto decisionale e non di sostituzione**. Il **93% degli intervistati** preferisce infatti un modello in cui l'agente proponga opzioni e alternative, lasciando all'utente la scelta finale e la conferma dell'acquisto.

Le aspettative verso questi strumenti riflettono un approccio pragmatico. Gli italiani chiedono soprattutto di **scegliere meglio (33%), spendere meno (25%) e risparmiare tempo (23%)**. Parallelamente emergono timori legati al **furto o hacking dei dati bancari (58%), acquisti indesiderati o errori (54%) e perdita di controllo sulla spesa (54%)**.

Per favorire l'adozione, i consumatori indicano alcune condizioni essenziali come la **totale trasparenza nei criteri di selezione (71%)**, la **possibilità di annullare o restituire facilmente un acquisto (62%)** e l'**assenza di costi nascosti (49%)**.

Nel quadro competitivo italiano, **nessun operatore gode ancora di una fiducia consolidata**. Il **54% dei consumatori** dichiara di non riconoscersi pienamente in nessuno degli attori oggi presenti sul mercato. Le banche risultano comunque il soggetto ritenuto più credibile (**18%**), seguite da startup tecnologiche europee (**14%**) e grandi player tecnologici statunitensi (**11%**).

Il report è disponibile al seguente [link](#).

Metodologia

Lo studio è stato condotto da Cluster17 per conto di Sopra Steria Group nel febbraio 2026, su un campione di 8.400 consumatori distribuiti in otto Paesi europei (Germania, Belgio, Spagna, Francia, Italia, Norvegia, Paesi Bassi e Regno Unito). Il campione è rappresentativo della popolazione adulta di ciascun Paese per età, genere e area geografica.

Sopra Steria

Sopra Steria - fra i maggiori player tecnologici in Europa, con 51.000 dipendenti in circa 30 paesi - è riconosciuta per i suoi servizi di consulenza, per i suoi servizi digitali e per le sue soluzioni IT. Sopra Steria supporta i propri clienti nel loro percorso di trasformazione digitale, garantendo loro benefici concreti e sostenibili. Nel 2025, il Gruppo ha registrato un fatturato di 5,6 miliardi di euro. Con circa 1.200 persone e un fatturato 2025 di €107,35 milioni, Sopra Steria opera sul mercato italiano attraverso le sue sedi di Assago (MI), Roma, Collecchio (PR), Padova, Ariano Irpino (AV) e Pozzuoli (NA).

The world is how we shape it

Sopra Steria (SOP) is listed on Euronext Paris (Compartment A) – ISIN: FR0000050809 For more information, visit us at www.soprasteria.com

Media contacts

Sopra Steria

Andrea Chirillo, andrea.chirillo@cominandpartners, +39 347 9233706

Copyright ©2026 Sopra Steria. All rights reserved. Sopra Steria and its logo are registered trademarks of Sopra Steria.