

Gruppo 1 - Organizzazione

Obiettivo del gruppo di lavoro era confrontarsi sui fattori determinanti dei progetti di AI nell'ambito dei servizi di Customer Service e su come questi determinano l'emergere di modelli di relazione Committente-BPO premianti, che si esplicitano in ogni fase e componente progettuale, fino alla costruzione dei relativi modelli di remunerazione.

L'esperienza realizzata con l'Assistente Virtuale sviluppato da Servizio Elettrico Nazionale insieme ad Assist Digital ha costituito un esempio di riferimento per approfondire non solo i fattori determinanti, ma anche come questi possono essere individuati e gestiti nella fase di impostazione delle iniziative. È stato quindi presentato il *Product Canvas* come possibile strumento nel quale consolidare gli elementi di contesto, ad es. attraverso una analisi SWOT e per tracciare gli elementi fondanti sul quale costruire l'iniziativa e misurarne l'efficacia: a partire dagli **obiettivi** che si vogliono raggiungere, per arrivare alle scelte tecnologiche - che devono sempre essere funzionali a questi.

Grazie alle esperienze portate al tavolo di discussione da Teleperformance, CX Centax, Transcom e Randstad sono stati discussi i possibili modelli di applicazione delle soluzioni di AI nei differenti punti della catena del valore, con particolare attenzione all'individuazione di soluzioni che possano valorizzare la componente umana del contatto, preziosa e imprescindibile, sgravandola dei compiti che possono essere più facilmente delegati alla componente automatica.

La logica collaborativa, di partnership, che emerge come tratto distintivo delle iniziative di AI nella relazione Committente-BPO, deve essere analogamente considerata come elemento fondante nella definizione dei nuovi modelli operativi che queste iniziative abilitano, a supporto e potenziamento della componente umana.

Si è infine evidenziato come il Business Case costituisca una guida fondamentale per indirizzare le soluzioni, essendo la sintesi delle diverse componenti individuate nella fase di definizione e la misura dei risultati raggiunti rispetto alle aspettative.