

L'Impatto dell'AI Generativa nel Customer Management e l'evoluzione delle Competenze Umane

L'incontro ha gettato luce sulla rivoluzione in atto nel campo del Customer Management, ponendo particolare enfasi sull'integrazione dell'Intelligenza Artificiale (AI) generativa e su come questa richieda una trasformazione (a volte anche ridefinizione) di ruoli, della leadership e le competenze necessarie all'interno dei team dei contact center.

Fase 1: Riconcettualizzazione dell'Esperienza Cliente-Operatore

Durante la prima fase del workshop, abbiamo esplorato come l'assistenza clienti sta evolvendo grazie all'impiego dell'AI generativa.

L'AI generativa emerge come una risorsa cruciale, trasformandosi da potenziale minaccia a strumento di empowerment. Essa facilita e personalizza sia l'esperienza del cliente che quella dell'agente, rendendo le interazioni più efficienti e mirate.

Abbiamo immaginato un'assistenza clienti che integra FAQ potenziate da tecnologie di Natural Language Processing (NLP), chatbot avanzati, e strumenti evoluti di supporto per gli operatori. Questo nuovo paradigma si basa sul CORE, ovvero le interazioni tra clienti e operatori, sia umane che digitali.

Fase 2: Affrontare Sfide e Sfruttare Opportunità

In questa fase, abbiamo discusso delle sfide e delle opportunità che emergono con l'adozione dell'AI. La conoscenza pratica e il test dell'AI sono essenziali, così come l'aderenza alle normative di compliance. Abbiamo sottolineato l'importanza di ingaggiare e motivare il personale di customer care, trasformando il timore della perdita di lavoro in entusiasmo per nuove opportunità professionali. Inoltre, la crescente complessità delle gestioni richiede operatori e team leader sempre più competenti e flessibili. Un aspetto cruciale è l'ottimizzazione delle knowledge base esistenti per garantire il loro pieno sfruttamento da parte dei motori di AI.

Fase 3: Valorizzare le Persone e Facilitare Upskills e Reskills

Nella fase finale, abbiamo condiviso un piano in tre fasi per valorizzare il personale e facilitare l'acquisizione di nuove competenze. Il primo passo prevede un coinvolgimento trasversale, dalla direzione agli operatori, in un contesto che richiede una diffusione orizzontale delle conoscenze. Successivamente, l'implementazione di percorsi formativi personalizzati, sfruttando la potenza dell'AI, per mirare specificatamente a tematiche, attitudini e necessità individuali. Abbiamo anche enfatizzato il ruolo fondamentale di HR e dei manager nel riconoscere e sfruttare nuovi challenge, sviluppando o utilizzando nuove competenze legate alla tecnologia.

Conclusioni Il workshop ha evidenziato come l'AI generativa sia non solo una forza motrice per l'innovazione nell'assistenza clienti, ma anche un catalizzatore per lo sviluppo professionale e la crescita personale all'interno delle aziende. Per sfruttare appieno i benefici dell'AI, le aziende devono non solo adottare queste tecnologie, ma anche investire attivamente nello sviluppo e nell'engagement del loro personale.