

## AI Boost: nuove energie

Prompting e AI Agent: competenze e ruoli  
per il Customer Management

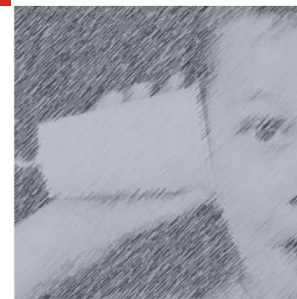
anteprima del  
Programma 2026  
**Data & AI**



pillole di  
sensibilizzazione  
e formazione

## Modulo 2

Nuove professioni  
nel Contact Service



bip.

# Come cambiano i ruoli

1

Come cambierà il ruolo  
dell'operatore di contact  
center

---

2

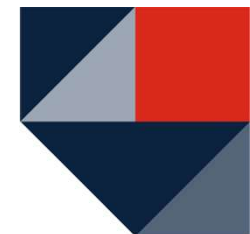
La nuova sfida:  
Opportunità e rischi

---

3

Come avviare il  
cambiamento:  
I percorsi formativi

---



## 1. Come cambierà il ruolo dell'operatore di contact center

---



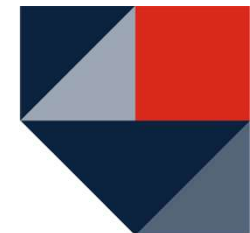
Negli ultimi anni, il **contact center** è passato dall'essere un semplice **punto di assistenza** a un vero e proprio **hub strategico** per la **customer experience**.

Con l'arrivo dell'**Intelligenza Artificiale**, questo cambiamento accelera: le attività ripetitive e a basso valore saranno automatizzate, mentre l'operatore umano assumerà un ruolo più **consulenziale**, orientato alla **risoluzione di problemi complessi** e alla **creazione di relazioni di qualità**.

L'**AI** non sostituisce la componente umana, ma la **potenzia**: fornisce suggerimenti in tempo reale, analizza il sentiment del cliente e permette di personalizzare le interazioni.

Di conseguenza, il **nuovo operatore** dovrà sviluppare **competenze digitali, capacità di analisi e soft skills avanzate**, diventando un vero **Brand Communication Advisor**.

Questa **evoluzione** non è solo tecnologica, ma **culturale**: richiede **formazione, adattamento** e una **visione strategica** per trasformare il contact center in un **motore di valore per l'intera azienda**.



## 1. Come cambierà il ruolo dell'operatore di contact center

---

Il ruolo dell'operatore nei contact center sta vivendo una **trasformazione profonda**, guidata dall'integrazione dell'Intelligenza Artificiale. Non si tratta di **sostituire le persone**, ma di **evolvere le competenze** e il **valore** che esse portano all'**esperienza del cliente**. L'AI assumerà le attività più ripetitive e operative, liberando tempo e risorse affinché gli operatori possano concentrarsi su ciò che conta davvero: **relazioni empatiche, risoluzione di problemi complessi** e **creazione di valore strategico**.



### Da esecutore a consulente

L'AI gestirà le attività ripetitive (FAQ, aggiornamenti di stato, operazioni semplici), mentre l'operatore si concentrerà su casi complessi, relazioni empatiche e problem solving.



### Supporto in tempo reale

L'AI fornirà suggerimenti, analisi del sentiment e next-best-action durante la conversazione, aumentando la qualità del servizio.



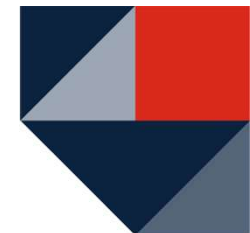
### Multicanalità evoluta

L'operatore dovrà gestire interazioni su più canali (chat, social, voce) con strumenti AI integrati.



### Ruolo più strategico

Sarà coinvolto nella raccolta di insight per migliorare processi e customer experience.



## 2. La nuova sfida: Opportunità e rischi

L'**evoluzione** del ruolo dell'operatore nei contact center, porta con sé **opportunità significative**, ma anche **sfide da affrontare**. Per poter sfruttare appieno il potenziale che l'AI fornisce sarà necessario **accompagnare** gli operatori in questo **adattamento culturale e tecnologico**. Analizzeremo insieme i **pro e i contro** di questo cambiamento: dai **benefici** in termini di **produttività** e **riduzione dello stress**, alle criticità legate alla **resistenza al cambiamento**, al rischio di **disintermediazione** e alla **necessità di nuove competenze**. Comprendere entrambi gli aspetti è fondamentale per cogliere le **opportunità** e mitigare i **rischi**, costruendo un modello di contact center più **innovativo** e **sostenibile**.



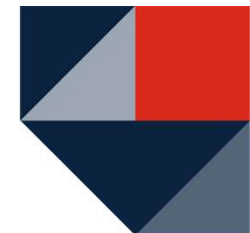
### Opportunità

- Efficienza:** Riduzione dei tempi di gestione e aumento della produttività.
- Qualità del servizio:** Risposte più accurate e personalizzate grazie all'AI.
- Riduzione dello stress:** Meno attività ripetitive e più focus su compiti a valore.
- Upskilling:** Opportunità di crescita professionale.



### Rischi

- Resistenza al cambiamento:** Alcuni operatori potrebbero percepire l'AI come una minaccia.
- Rischio di disintermediazione:** Se l'AI prende troppo spazio, il ruolo umano potrebbe sembrare marginale.
- Dipendenza tecnologica:** Necessità di gestire downtime o errori dell'AI.
- Skill gap:** Non tutti gli operatori sono pronti per un ruolo più consulenziale.



### 3. Come avviare il cambiamento: I percorsi formativi

---

Per affrontare la **trasformazione** del ruolo dell'operatore nei contact center, non basta introdurre nuove tecnologie: è fondamentale **investire** nello **sviluppo delle competenze**. L'Intelligenza Artificiale e la multicanalità richiedono un **approccio più evoluto**, che combini **capacità digitali**, **abilità relazionali** e **mindset orientato al cambiamento**. Le aree di intervento formativo non riguardano solo l'uso degli strumenti, ma anche la **capacità di interpretare dati**, gestire **interazioni complesse** e adattarsi a un **contesto in continua evoluzione**. L'obiettivo è creare **operatori più preparati, proattivi e strategici**, in grado di offrire un'esperienza cliente di **alto livello**.



#### Competenze digitali

Uso di strumenti AI, CRM evoluti, analisi dati



#### Soft skills avanzate

Empatia, comunicazione efficace, gestione del conflitto



#### Problem solving complesso

Capacità di affrontare casi non standard



#### Data literacy

Interpretazione di insight e KPI per migliorare il servizio



#### Change management

Adattamento al nuovo modello operativo



# Get in touch

**Alessandro Belloni**  
**Senior Lead Consultant**

Email: [Alessandro.belloni@bip-group.com](mailto:Alessandro.belloni@bip-group.com)  
Mobile: +39 342 759 6324

Website

Social Media