

AI Boost: nuove energie

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

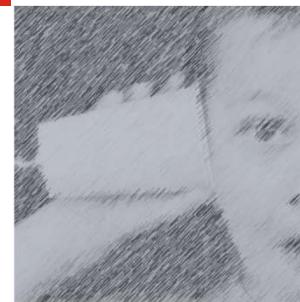
anteprima del
Programma 2026
Data & AI



pillole di
sensibilizzazione
e formazione

Modulo 2

Nuove professioni nel Contact Service



bip.

Come cambiano i ruoli

1

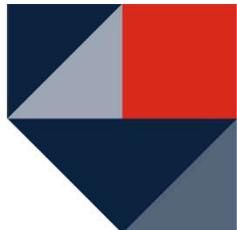
Come cambierà il ruolo
dell'operatore di contact
center

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 **potenza**: fornisce suggerimenti in tempo reale, analizza il sentimento 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 sentimento 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**.



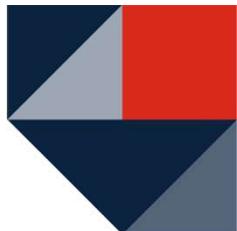
Opportunità

- 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
Mobile: +39 342 759 6324

Website | Social Media

