



# L'AI MIGLIORA LE PERSONE?

Condizioni, rischi e casi applicativi

## NON LA DOMANDA PIU' OVVIA!

### **La domanda comune**

Come usiamo l'AI per essere più produttivi?

### **La domanda decisiva**

L'AI rende le persone più competenti, più autonome, più capaci di decidere?



L'AI non migliora automaticamente le persone



L'AI PUÒ MIGLIORARE SOLO LA  
CAPACITÀ DEL SISTEMA DI  
CHIEDERE DI PIÙ ALLE PERSONE,  
NON MIGLIORA LE PERSONE  
STESSE, ANZI...



... L'AI LE CONSUMA  
MEGLIO!

# IL PARADOSSO DELLA STANCHEZZA

## Fatica attentiva

Attenzione continua, gestione di sistemi multipli, eccezioni e normative in tempo reale.



## Fatica emotiva

Assorbire frustrazione, rabbia, ansia e insoddisfazione dei clienti ogni giorno.



## Fatica cognitiva

Orientarsi tra procedure, sistemi, eccezioni e normative in continua evoluzione.



## Fatica morale

Rappresentare un'organizzazione anche quando il problema nasce da processi su cui l'operatore non ha alcun controllo.



## Il rischio AI

Se usata male, l'AI aumenta velocità e monitoraggio senza ridurre la fatica. Non libera tempo umano: rende più efficiente il suo esaurimento.



# IL CONTACT CENTER, UN LABORATORIO DI UMANITA'

01

---

## Alta intensità operativa

- Tempi, code, SLA, qualità, script
- Metriche, monitoraggio, compliance
- Sistemi multipli e procedure complesse

03

---

## La scelta che fa la differenza

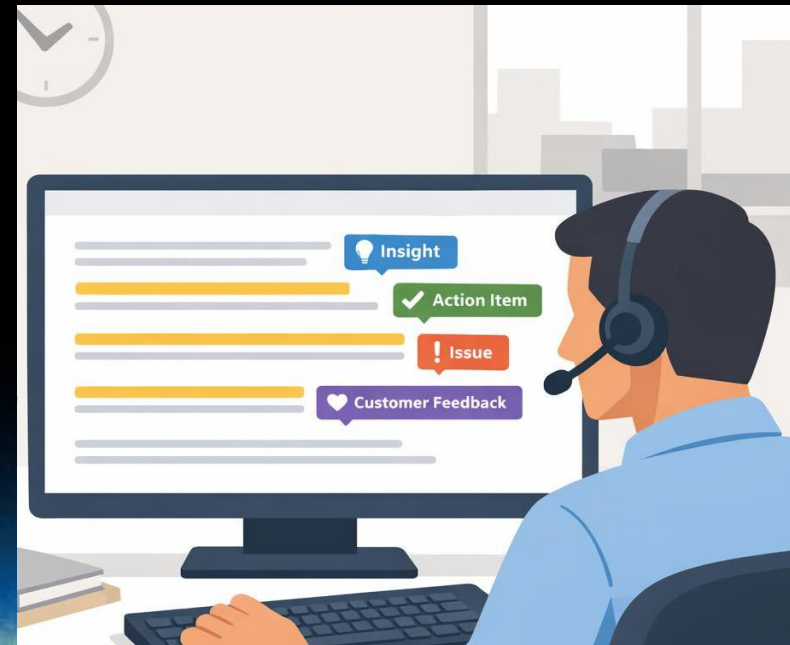
- L'AI può alleggerire questa complessità
- Ma può anche aggravarla
- Dipende da come la introduciamo

02

---

## Alta intensità umana

- Il cliente porta un problema, una frustrazione, un'urgenza
- Spesso chiede di essere ascoltato
- L'operatore deve essere rapido, preciso e al tempo stesso empatico



# LE 4 CONDIZIONI "ABILITANTI"



## 1. Fiducia

Senza fiducia, l'AI viene percepita come controllo. Le persone devono vedere che la tecnologia non serve solo a misurarle, ma anche a migliorare il sistema in cui lavorano.



## 3. Protezione delle relazioni vere

Più cresce l'automazione, più cresce il valore delle relazioni umane. Le situazioni difficili richiedono presenza, ascolto e margine decisionale reale.



## 2. Collaborazione intelligente

L'AI non deve lavorare al posto delle persone. Deve lavorare *con* le persone: suggerisce, ma è l'operatore che valuta, corregge, adatta, decide.

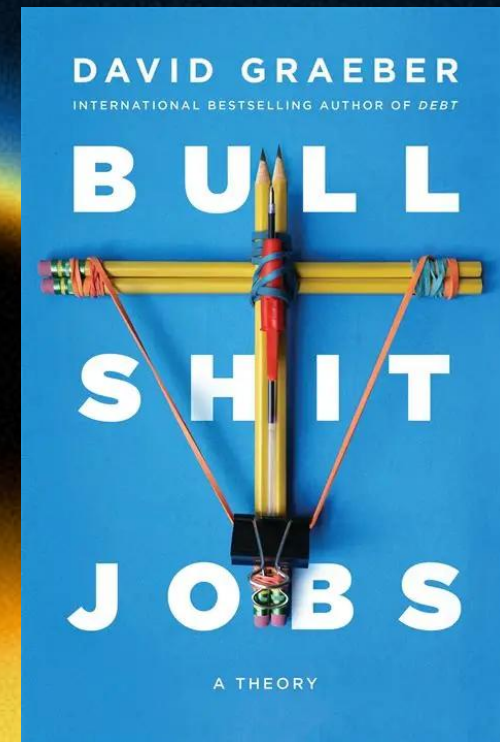


## 4. Responsabilità e competenza

Le persone non possono essere utenti passivi. Devono contribuire a governare l'AI, segnalare errori, aggiornare la knowledge base, partecipare alla definizione delle priorità.

# LA POSTA IN GIOCO? IL SENSO DEL LAVORO

- Il problema non è solo quanto lavoriamo, ma se **ciò che facciamo produce senso**.
- L'AI può liberarci da lavori inutili, ma può anche **renderli più veloci, più misurabili e più pervasivi**.
- La vera sfida non è automatizzare tutto: è **distinguere ciò che merita di essere potenziato da ciò che andrebbe semplicemente eliminato**.



# LA VERA SFIDA? RICOSTRUIRE LA "REASON WHY"

La vera stanchezza nasce quando il lavoro chiede energia ma non restituisce significato.



**Liberate per fare cosa?**



**La relazione tra il gesto  
e il mondo**



**False risposte**



**La risposta giusta**

## 6 CASI APPLICATIVI

Assistente AI in tempo  
reale

1

2

Formazione  
personalizzata

Analisi conversazioni  
per migliorare processi

3

4

AI per il benessere  
operativo

Il KM in co-design

5

6

L'AI misura l'AI

# L'AI MIGLIORA LE PERSONE?

## DIPENDE DAL PATTO ORGANIZZATIVO!

“Useremo l'AI per misurarti di più, accelerarti di più, standardizzarti di più, chiederti di più”.

*L'AI non migliora le persone. Le consuma.*

“Useremo l'AI per togliere lavoro inutile, ridurre la fatica nascosta, aumentare la qualità delle relazioni, rendere visibili i problemi organizzativi, sviluppare competenze, restituire autonomia e permettere alle persone di incidere davvero”.

*L'AI può migliorare le persone.*

## UN'ORGANIZZAZIONE ATTRATTIVA

NON SARÀ SEMPLICEMENTE QUELLA CHE DICE:  
"DA NOI USERAI TECNOLOGIE AVANZATE."

SARÀ QUELLA CHE POTRÀ DIRE:  
"DA NOI USERAI TECNOLOGIE AVANZATE PER FARE UN  
LAVORO PIÙ SENSATO, PIÙ SOSTENIBILE, PIÙ  
INTELLIGENTE, PIÙ UMANO."

# LE DOMANDE FINALI

1. Che tipo di lavoro vogliamo costruire con l'AI?
2. Che tipo di persone vogliamo far crescere?
3. Quale fatica vogliamo eliminare?
4. Quale senso vogliamo restituire?
5. Quale responsabilità siamo disposti a condividere?

L'AI può essere **uno strumento straordinario** – ma solo **se scegliamo di usarla** non per rendere l'uomo più adattabile a sistemi stanchi, bensì **per rendere i sistemi più degni dell'intelligenza, della sensibilità e della responsabilità delle persone.**

# Grazie.



adrianamaria.quaglia@coreconsulting.it



+39 331 6035019

core.consulting

core.consulting

coreconsulting.it

[info@coreconsulting.it](mailto:info@coreconsulting.it)

core.lab

corelab.it

[info@corelab.it](mailto:info@corelab.it)

Milano  
P.le Cadorna, 9  
+39 02 859 1751

Torino  
Via Lascaris, 1  
+39 011 556 3311

Roma  
P.za Barberini, 86  
+39 06 4201 1328