

# L'AI come copilota degli operatori: produttività + empatia = qualità del servizio

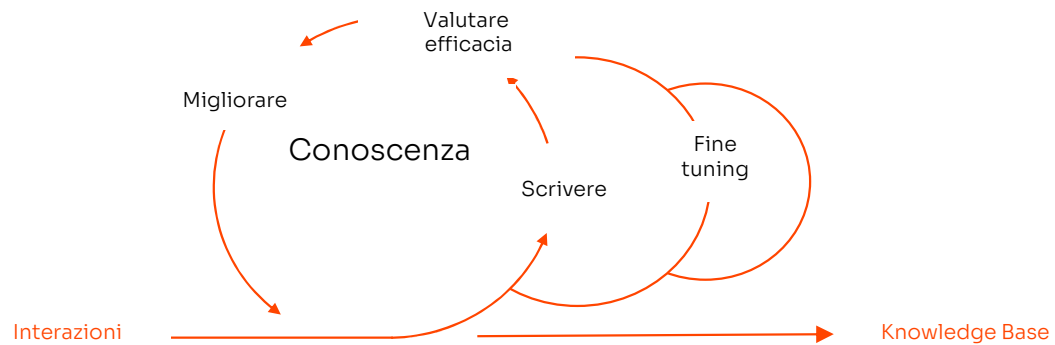
**Eliana Ventura**  
Assist Digital



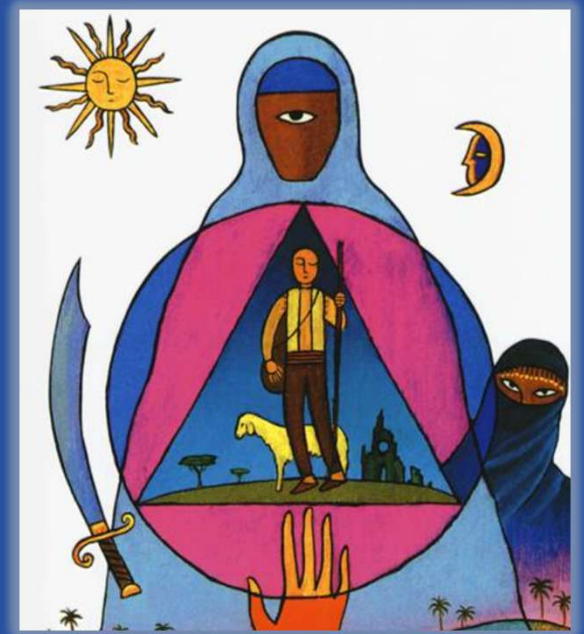
**CMMC – AI boost e nuove energie**  
**20 gennaio 2026**



# L'AI come alchimista



**L'AI ci costringe ad oggettivizzare la conoscenza**



# Dallo sforzo cognitivo **alla relazione**



Riduzione del carico mentale

Comprensione del contesto

Riconoscimento delle emozioni....

.....il servizio smette di essere un fatto meccanico e diventa una **relazione tra due persone che condividono un bisogno**





"Produttività significa fare le cose bene.  
Empatia significa farle per la persona giusta  
nel modo giusto. Insieme, generano una  
Qualità che il cliente non dimentica."





# Impatti organizzativi: formazione, KPI, retention del personale

CMMC – Sviluppo competenze  
20 gennaio 2026

Quality Control system

# Dall'analisi all'azione



## Training



Formazione a pioggia



Microlearning mirato



## Valutazione

Personalizzazione

KPI oggettivi



## Routing

Tutti gestiscono tutto

Gestione per competenza

**Aumento performance  
e della qualità**

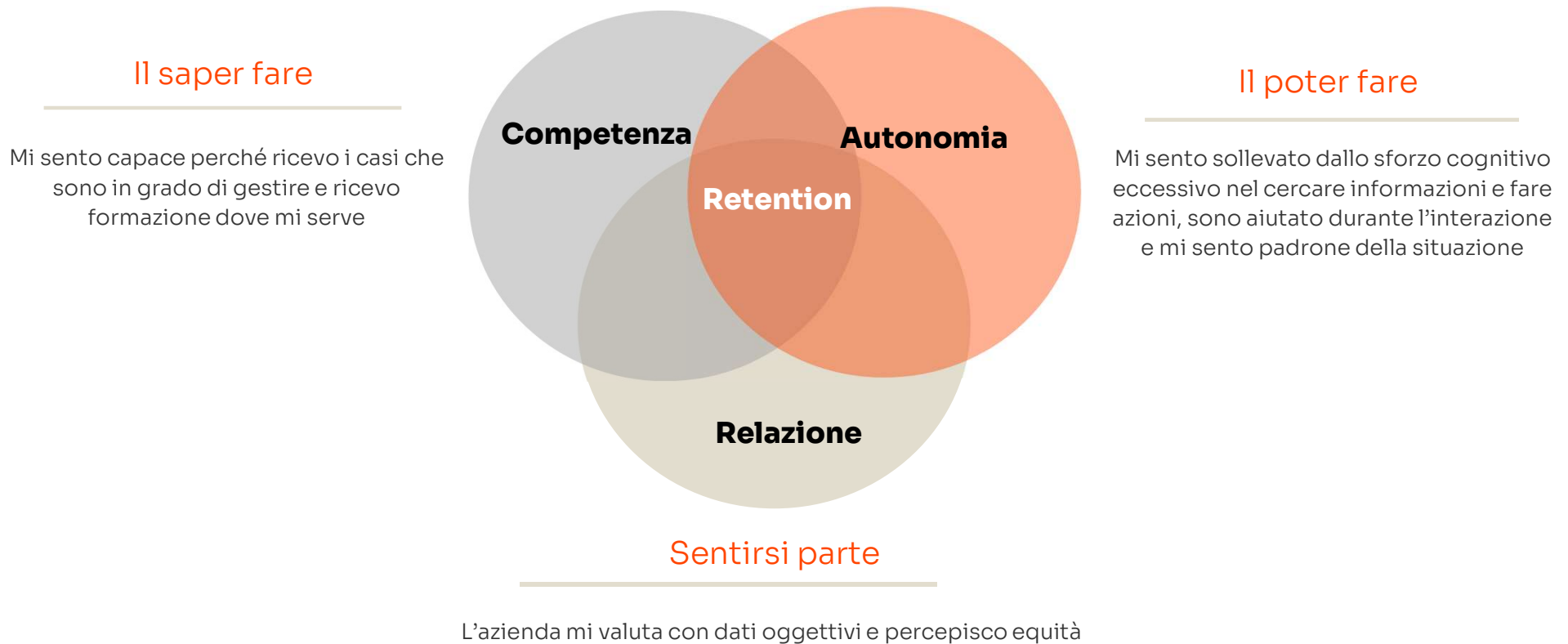


**Motivazione delle  
persone**



La Teoria dell'autodeterminazione applicata al customer care (Self determination theory SDT; Ryan & Deci, 2000)

# Il benessere come KPI





...allora avremo creato un ambiente dove le persone vogliono restare. Perché ciò che trattiene di più una persona è sapere che la propria organizzazione la valorizza per quello che è e per quello che può dare.



**thx.**

---

Eliana Ventura  
[eliana.ventura@assistdigital.com](mailto:eliana.ventura@assistdigital.com)

