



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

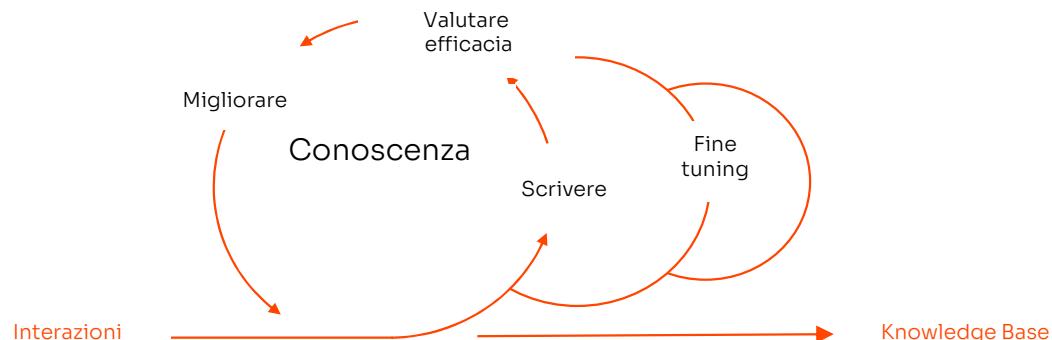
Eliana Ventura
Assist Digital



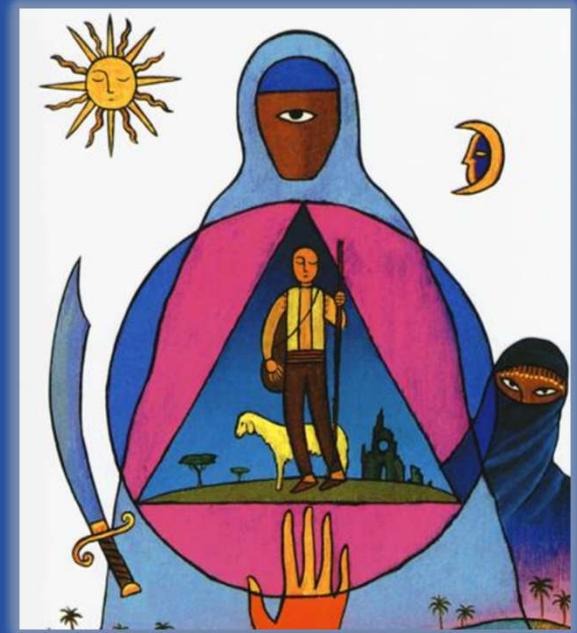
CMMC – AI boost e nuove energie
20 gennaio 2026



L'AI come alchimista



L'AI ci costringe ad oggettivizzare la conoscenza



Dallo sforzo cognitivo **alla relazione**

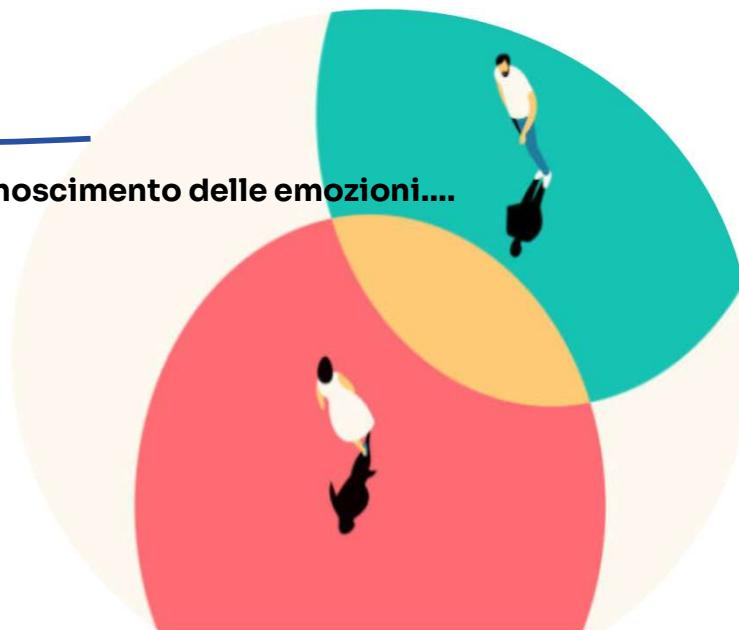


Riduzione del carico mentale

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."



Eliana Ventura
Assist Digital



Impatti organizzativi: formazione, KPI, retention del personale

CMMC – Sviluppo competenze
20 gennaio 2026

Quality Control system

Dall'analisi all'azione



Training



Valutazione



Routing



Formazione a pioggia

Personalizzazione

Tutti gestiscono tutto



Microlearning mirato

KPI oggettivi

Gestione per competenza

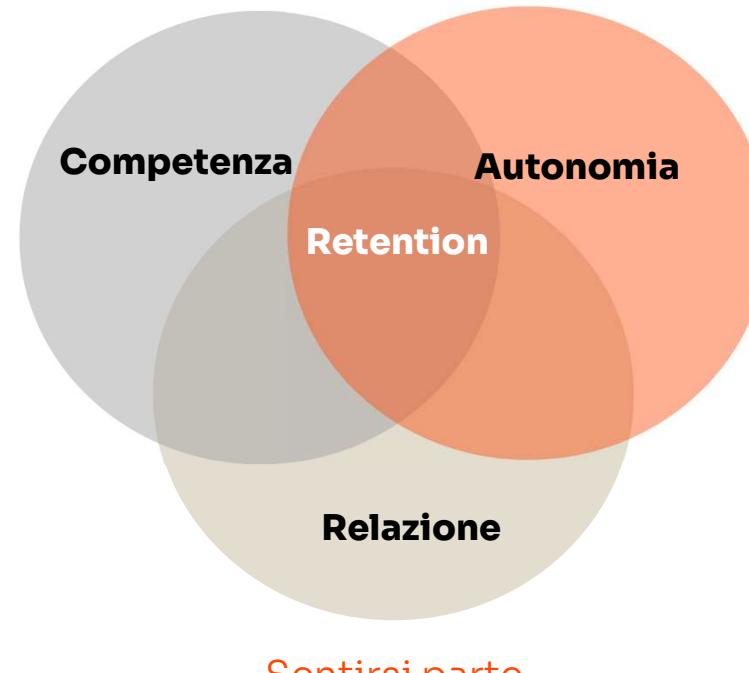
**Aumento performance
e della qualità**

**Motivazione delle
persone**



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

Il benessere come KPI



Il saper fare

Mi sento capace perché ricevo i casi che sono in grado di gestire e ricevo formazione dove mi serve

Il poter fare

Mi sento sollevato dallo sforzo cognitivo eccessivo nel cercare informazioni e fare azioni, sono aiutato durante l'interazione e mi sento padrone della situazione

Sentirsi parte

L'azienda mi valuta con dati oggettivi e percepisco equità

...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

Λ