

BPO profili emergenti: Conversation Designer AI Trainer Quality Supervisor

Milano 20/01/2026

Transcom

Premessa



L'Evoluzione del BPO nell'Era dell'IA Generativa - Profili Emergenti e Nuove Competenze

Superato, ormai, il paradigma del Customer Service tradizionale il BPO evolve da una gestione Task-Oriented al Value-Driven ecco come alcune figure vengono “distolte” dalla pura gestione dei TASK e hanno avviato un processo di trasformazione, attraverso formazione, verso nuove professioni.

Il BPO, quindi, non è più solo gestione di volumi, ma progettazione di esperienze.

L'automazione non sostituisce l'uomo, ma ne eleva il contributo verso ruoli a valore aggiunto.

Il Driver del Cambiamento: La transizione dalle *Hard Skills* puramente tecniche alle *Hybrid Skills* (tecnologia + linguistica + psicologia)

Alcuni tra i nuovi protagonisti sono:



Conversation Designer: Gli architetti dell'interazione (disegnare flussi empatici tra uomo e macchina).



AI Trainer: I “maestri” degli algoritmi (istruire i modelli sui dati aziendali e correggere le allucinazioni).



Quality Supervisor: I garanti dell'eccellenza (monitorare la coerenza e l'etica delle risposte automatizzate).



Le nuove figure nel dettaglio



Il Conversation Designer

Chi è:

- È il professionista che progetta il flusso del dialogo tra l'utente e l'interfaccia (chatbot o voicebot). Non si occupa di codice, ma di **logica e linguaggio**.

Cosa fa:

- Disegna i flussi di navigazione (customer journey).
- Definisce il **Tone of Voice** (ToV) dell'assistente virtuale per riflettere il brand.
- Applica i principi della linguistica e della psicologia per rendere l'interazione naturale e meno frustrante.

Competenza chiave:

- *User-Centric Design*. Deve saper prevedere le diverse sfumature con cui un utente pone una domanda.

Il valore per il BPO: Riduce il tasso di abbandono della chat e aumenta il tasso di risoluzione self-service (FCR - First Contact Resolution).



AI Trainer

Chi è:

- Il profilo che "insegna" alla macchina a comprendere le intenzioni (intent) degli utenti e a rispondere correttamente.

Cosa fa:

- **Data Labeling:** Etichetta i dati storici del call center per alimentare i modelli di IA.
- **Fine-tuning:** Identifica i fallimenti del bot (quando non capisce o risponde male) e corregge il modello.
- **Gestione della Knowledge Base:** Assicura che l'IA attinga a informazioni aziendali aggiornate e veritiere.

Competenza chiave:

- *Analisi dei Dati e Semantica.* È il ponte tra il linguaggio umano e la comprensione della macchina

Il valore per il BPO: Garantisce la precisione della risposta e previene le "allucinazioni" dell'IA Generativa.



Quality Supervisor

Chi è:

- L'evoluzione del classico responsabile qualità. Non controlla più solo le chiamate umane, ma supervisiona l'intero ecosistema ibrido.

Cosa fa:

- Monitora la coerenza tra le risposte fornite dagli agenti umani e quelle fornite dall'IA.
- Analizza i **Sentiment Analysis** report generati automaticamente per identificare criticità sistemiche.
- Verifica il rispetto delle normative (Privacy, GDPR e trasparenza ex art. 24-bis) durante le interazioni automatizzate.

Competenza chiave:

- *Critical Thinking e Risk Management.*

Il valore per il BPO: Protegge la reputazione del brand e garantisce che l'efficienza dell'IA non vada a discapito della qualità percepita dal cliente.



Un caso concreto



I Criteri di Selezione del Team - Soft Skills & Mindset

Per implementare il "Caso Concreto" che vedremo nella prossima slide, la selezione delle risorse (Agenti e TL) non si è basata sulla velocità, ma su competenze specifiche necessarie per interagire con l'IA Generativa. Abbiamo identificato profili con:

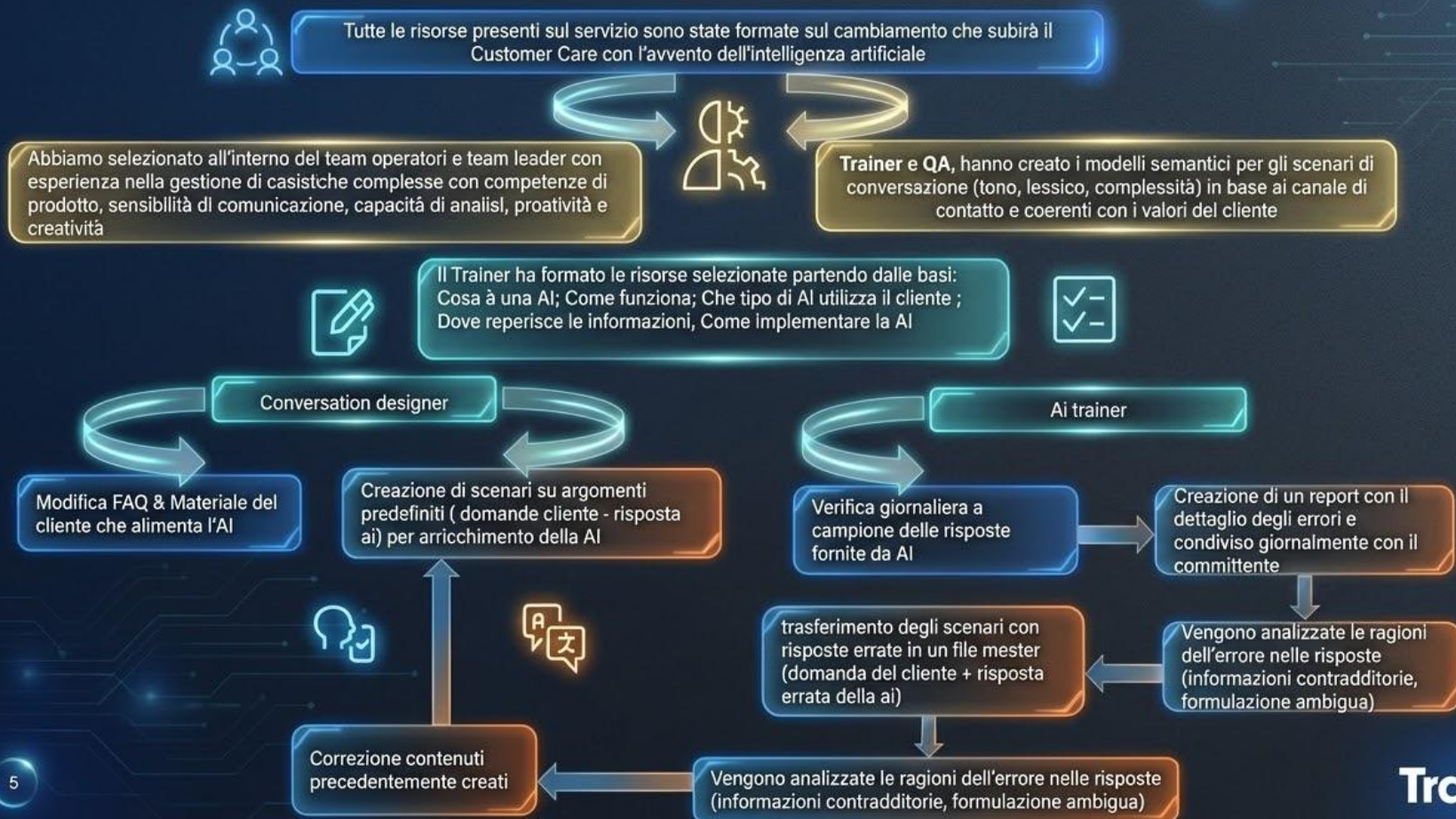
- **Capacità di Analisi:** Per capire *perché* l'IA ha sbagliato e correggere il tiro.
- **Sensibilità di Comunicazione:** Fondamentale per definire il tono di voce corretto da insegnare alla macchina.
- **Creatività e Proattività:** Necessarie per immaginare scenari di conversazione complessi e non lineari.
- **Profonda Competenza di Prodotto:** Indispensabile per validare la veridicità delle risposte generate (Knowledge Base).

Il ruolo del supervisore abbandona la logica del "controllo dei tempi" per abbracciare la supervisione dell'intero ecosistema ibrido.

- **Dal Controllo all'Orchestrazione:** Non verifica più solo la procedura, ma monitora la coerenza tra le risposte umane e quelle dell'IA, agendo da ponte tra il team operativo e l'addestramento del bot.
- **Nuovi KPI di Riferimento:** Il focus si sposta dalla mera produttività (AHT) alla gestione della complessità



Come abbiamo proceduto su un caso concreto



Conclusioni



Dal Volume al Valore: Verso l'Ecosistema Ibrido

Il futuro del BPO non è la sostituzione dell'uomo, ma il suo riposizionamento al centro del processo decisionale.



L'AI gestisce la velocità e la scala.



L'Umano (nelle vesti di Designer, Trainer e Supervisor) garantisce l'etica, l'empatia e la direzione strategica.

Focus Operativo



Ruolo dell'Operatore



Tecnologia



Modello Tradizionale

Gestione dei volumi e dei tempi medi di conversazione (AHT).

Esecutore di task ripetitivi e transazionali.

Strumento di supporto passivo (CRM, KB statiche).

Modello Ibrido AI-Driven

Gestione della complessità e della soddisfazione (CSAT/NPS). Aumento CX

Supervisore di sistemi AI e risolutore di casi critici/empatici.

Partner attivo (Co-pilot, Automazione Generativa).



GRAZIE

