

Data & AI

Nuove organizzazioni,
competenze e professioni



Contesto

Nel mondo moderno, i contact center rappresentano il cuore pulsante della comunicazione tra aziende e clienti. Con l'avvento della tecnologia avanzata, il ruolo dei contact center si è evoluto, integrando strumenti sofisticati per migliorare l'efficienza e la qualità del servizio. Tra questi strumenti, i dati e l'intelligenza artificiale (IA) giocano un ruolo cruciale.

I dati raccolti dai contact center offrono preziose informazioni sulle preferenze e sui comportamenti dei clienti, permettendo alle aziende di personalizzare le loro interazioni e di anticipare le esigenze dei clienti. L'intelligenza artificiale, d'altra parte, trasforma questi dati in azioni concrete, automatizzando processi, migliorando la risoluzione dei problemi e offrendo assistenza proattiva.

In questo contesto, l'integrazione di dati e IA nei contact center non solo ottimizza le operazioni, ma crea anche esperienze cliente più soddisfacenti e personalizzate. Esploriamo come queste tecnologie stanno rivoluzionando il settore e quali sono le prospettive future.





Ecco alcuni dei principali vantaggi che i clienti possono ottenere dall'integrazione di **dati** e **intelligenza artificiale** nei **contact center**:

- **Risposte più rapide e accurate:** Grazie all'AI, i contact center possono fornire risposte immediate e precise alle domande dei clienti, riducendo i tempi di attesa e migliorando la soddisfazione complessiva.
- **Assistenza personalizzata:** L'analisi dei dati consente di comprendere meglio le preferenze e le esigenze dei clienti. Questo permette ai contact center di offrire un servizio su misura, anticipando le richieste e fornendo soluzioni personalizzate.
- **Disponibilità 24/7:** I chatbot e gli assistenti virtuali alimentati dall'AI possono operare senza interruzioni, offrendo supporto ai clienti in qualsiasi momento del giorno e della notte, anche al di fuori degli orari di lavoro tradizionali.
- **Migliore esperienza utente:** L'AI può analizzare il tono e il contenuto delle conversazioni per adattare l'interazione in tempo reale, rendendo l'esperienza del cliente più piacevole e meno frustrante.
- **Proattività:** I sistemi basati su AI possono identificare problemi potenziali prima che diventino critici e contattare proattivamente i clienti per risolverli, migliorando la fiducia e la fedeltà dei clienti.
- **Riduzione degli errori:** L'automazione dei processi riduce il rischio di errori umani, garantendo che le informazioni fornite siano sempre corrette e aggiornate.
- **Feedback e miglioramento continuo:** I dati raccolti dalle interazioni con i clienti possono essere utilizzati per migliorare continuamente i servizi offerti, adattandosi alle nuove esigenze e aspettative dei clienti.

SCOPO

L'implementazione di dati e intelligenza artificiale nei contact center presenta diverse sfide che le aziende devono affrontare.

Lo scopo di questo percorso è quello di verificare quanto aziende, operanti in diversi mercati, sono pronte ad abbracciare il cambiamento valutando:



Maturità tecnologica

Integrazione dei sistemi:

Collegare i nuovi strumenti di IA ai sistemi esistenti può essere complesso e richiedere tempo. È necessario garantire che tutti i sistemi comunichino efficacemente tra loro.

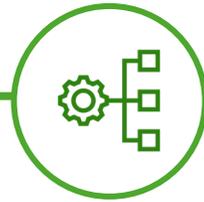
Qualità dei dati: Per ottenere risultati accurati, è fondamentale disporre di dati di alta qualità. I dati devono essere puliti, completi e aggiornati, il che può richiedere un notevole sforzo di gestione.



Investimenti

Costi: L'implementazione di soluzioni basate su IA può comportare costi elevati, sia per l'acquisto delle tecnologie che per la loro integrazione e manutenzione. Le aziende devono valutare attentamente il ritorno sull'investimento.

Monitoraggio e manutenzione: I sistemi di IA richiedono un monitoraggio continuo e aggiornamenti regolari per garantire che funzionino correttamente e rimangano efficaci nel tempo.



Mapping organizzazione e formazione

Formazione del personale: Il personale dei contact center deve essere adeguatamente formato per utilizzare i nuovi strumenti basati su IA. Questo può comportare un investimento significativo in termini di tempo e risorse.

Sicurezza e privacy: La gestione dei dati dei clienti richiede rigorosi protocolli di sicurezza per proteggere le informazioni sensibili. Le aziende devono garantire che i dati siano trattati in conformità con le normative sulla privacy.

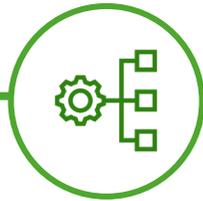


Ruolo CC

Resistenza al cambiamento: L'introduzione di nuove tecnologie può incontrare resistenza da parte dei dipendenti abituati ai metodi tradizionali. È importante gestire il cambiamento in modo efficace, comunicando i benefici e supportando il personale durante la transizione.

La maturità Tecnologica

In un progetto di Intelligenza Artificiale, l'integrazione e l'interoperabilità tra sistemi sono prerequisiti fondamentali, così come la disponibilità di dati completi, coerenti e aggiornati. L'analisi preventiva dei dataset è cruciale per identificare criticità e garantire performance affidabili, poiché l'IA tende ad amplificare sia la qualità che le anomalie presenti nei dati

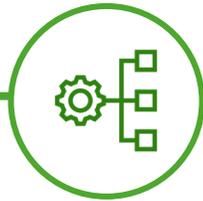


Un sistema di Intelligenza Artificiale è tanto affidabile ed efficiente quanto i dati su cui si basa: per questo è fondamentale disporre di dati di qualità — completi, aggiornati e coerenti — supportati da processi di pulizia e deduplicazione, e gestiti attraverso una data pipeline continua che ne garantisca disponibilità e integrità nel tempo.

Gli investimenti

Gli investimenti devono essere valutati solo se supportati da una completa e valida valutazione dell'as-is.

Il rischio maggiore è avere un'azienda alla «moda» in fatto di adozione di sistemi basati sull'AI, ma del tutto inefficaci per risultati e business.



Per introdurre l'Intelligenza Artificiale in azienda in modo efficace, è consigliabile partire da problemi semplici, a basso rischio e con un ROI rapido, affidandosi a partner con un solido background. Ogni euro investito in IA ha senso solo se risponde a un'esigenza reale del business: è così che si costruisce fiducia nella tecnologia e si pongono le basi per una trasformazione sostenibile.



**Quale IA fa per
me?**



Partner

L'IA richiede professionalità ed esperienza

Scegliere partner affidabili e competenti

Dedicare un team specifico all'IA

Etica: Usare la tecnologia nel modo giusto

Creare una struttura resiliente ma.....

Consapevole delle scelte



TRANSFORM, NOT REPLACE

Trasformare, non sostituire

Coinvolgere l'utente da subito
nel cambiamento

Mettere al centro le persone!

Chiedere feedback continui

L'errore è parte del
processo di apprendimento

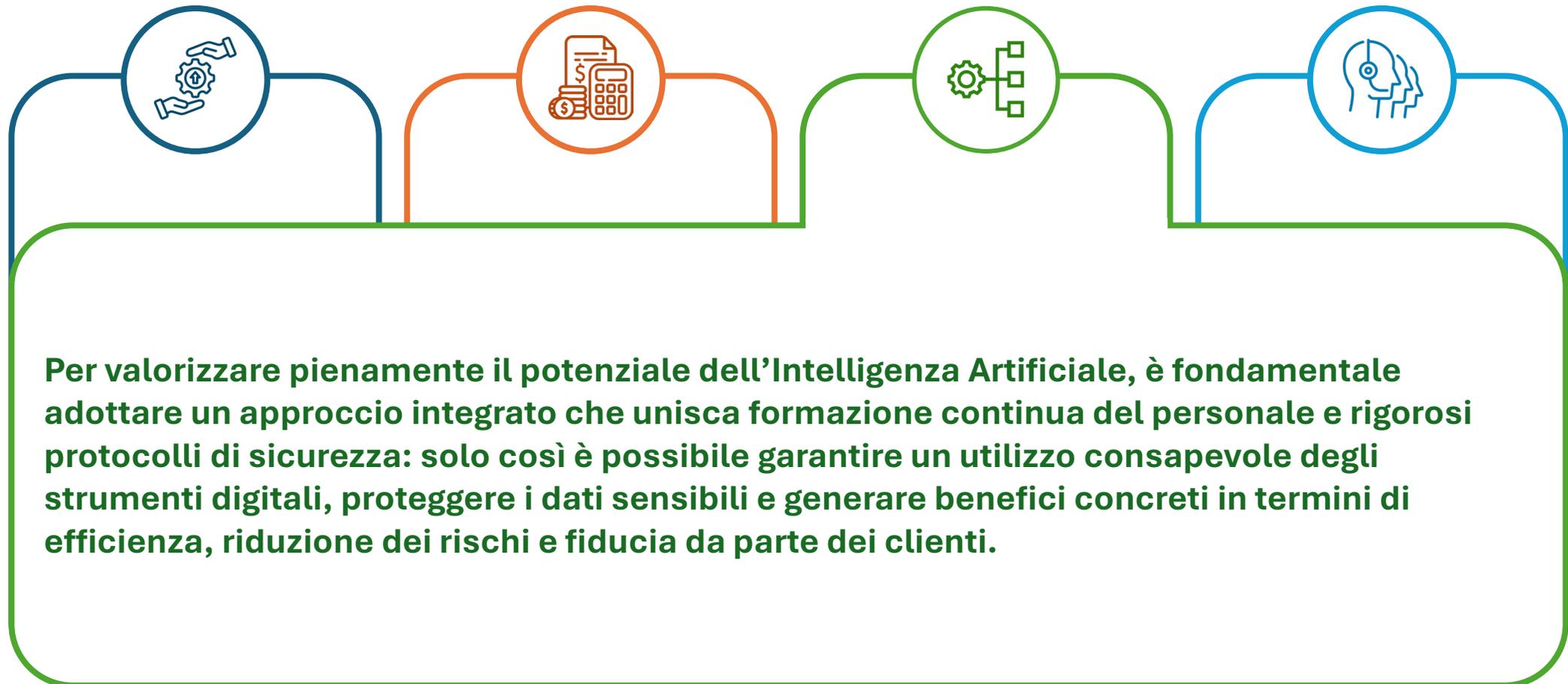
Mantenere il valore nel tempo

Governare il cambiamento



Mapping organizzazione e formazione

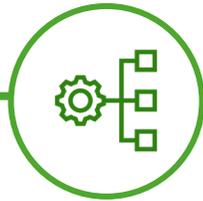
L'integrazione dell'Intelligenza Artificiale nei contact center non è solo una questione tecnologica, ma richiede un approccio strategico alla formazione e alla sicurezza dei dati.



Ruolo del Customer care

L'introduzione di nuove tecnologie nel customer service richiede una gestione attenta del cambiamento per superare resistenze e garantire una transizione fluida.

Solo una gestione del cambiamento ben strutturata può trasformare la resistenza in opportunità e accompagnare l'evoluzione del servizio clienti.



Il nuovo hub richiede un cambiamento culturale profondo, in cui le diverse aree aziendali collaborano in modo integrato, superando i silos organizzativi. Il contact center evolve in un brand experience hub, dove ogni interazione contribuisce a trasmettere i valori del brand e a trasformare il cliente in un vero e proprio ambassador.

Per raggiungere questo obiettivo, un'azienda data-driven deve puntare su:

Personalizzazione dell'esperienza tramite l'uso intelligente dei dati;

Efficienza operativa, con risoluzione al primo contatto e riduzione dei tempi di attesa;

Automazione intelligente per gestire le richieste comuni;

Monitoraggio continuo delle performance e raccolta di feedback costante;

Formazione continua del personale per garantire competenze aggiornate.

Questi elementi permettono di costruire un servizio clienti più efficace, proattivo e orientato al valore.

L'integrazione di strumenti basati su IA nei contact center richiede un approccio strategico alla formazione del personale e alla gestione della sicurezza dei dati.

Formazione del Personale

- Necessità di programmi di formazione adeguati per garantire che il personale utilizzi efficacemente gli strumenti IA.
- Investimento significativo in tempo e risorse per sviluppare competenze.

Sicurezza e Privacy

- Implementazione di rigorosi protocolli di sicurezza per la protezione dei dati sensibili dei clienti.
- Conformità alle normative sulla privacy per garantire un trattamento corretto delle informazioni.

Implicazioni/Benefici

- Maggiore efficienza operativa grazie a personale formato e competente.
- Riduzione dei rischi legati alla gestione dei dati sensibili, aumentando la fiducia dei clienti.
- Adattamento alle normative in continua evoluzione, evitando sanzioni e danni reputazionali.



Investire nella formazione del personale e nella sicurezza dei dati è fondamentale per ottimizzare l'uso degli strumenti IA e proteggere le informazioni dei clienti.

L'adozione di nuove tecnologie può generare resistenza tra i dipendenti abituati a metodi tradizionali, rendendo necessaria una gestione attenta del cambiamento

DESCRIZIONE	OGGI	DOMANI
INTERAZIONE	Orario ridotto con operatori	interazioni 24/7 con assistenti AI e knowledge base
CONOSCENZA DEL CLIENTE	Frammentata	Insight dinamici su esigenze, umori e pattern del cliente
TEMPI DI RISPOSTA	Lunghi, variabili	Ottimizzati
GESTIONE DELLE RICHIESTE	Risoluzione manuale delle richieste, rischio di errori.	Analisi automatizzata e smistamento intelligente delle richieste.
	Escalation per richieste complesse	Risoluzione delle richieste complesse automatizzata tramite analisi dei dati
COSTI	Maggiore necessità di personale e costi operativi elevati.	Efficienza grazie all'automazione
GESTIONE DEI DATI	Raccolta manuale di feedback e interazioni da diverse fonti.	Analisi predittiva e automatizzata dei dati per identificare trend e problemi.

Una gestione efficace del cambiamento è cruciale per superare la resistenza e garantire una transizione fluida verso nuove tecnologie

I partecipanti

	Nome Cognome	Società	Mail	Telefono	Linkedin	
	Anna Codispoti	Metadonors	anna.codispoti@metadonors.it	+39 349 882 3302	Anna Codispoti LinkedIn	
	Antonello De Nicolò	Acquedotto Pugliese	a.denicolo@aqp.it	+39 333 375 9932	Antonello De Nicolò LinkedIn	
	Cristiano Chiusso	Veritas	c.chiusso@gruppoveritas.it	+39 348 247 3802	Cristiano Chiusso LinkedIn	
	Diego Corbi	Nethex	diego.corbi@nethex.com	+39 348 778 9444	Diego Corbi LinkedIn	
	Luca Rossini	GGF Group	l.rossini@ggfgroup.it	+39 328 067 2274	Luca Rossini LinkedIn	
	Nicola Di Lernia	Quixa	nicola.dilernia@quixa.it	+39 340 461 7886	Nicola Di Lernia LinkedIn	
	Salvatore Bruno	Adecco Group	salvatore.bruno@adecco.it	+39 335 604 5831	Salvatore Bruno LinkedIn	

I Tutor



Alessandra Peterlin

Director of Sales & Consulting

Spitch Italy S.r.l.

Mail to: alessandra.peterlin@spitch.ai; Mobile: +39 335 675 3980

[Alessandra Peterlin | LinkedIn](#)



Andrea Grompone

Head of Experience | Innovation Manager

Eudata S.r.l.

Mail to: andrea.grompone@eudata.com; Mobile: +39 349 295 1962

[Andrea Grompone | LinkedIn](#)



Alessandro Belloni

PM | Senior Lead Consultant

BIP – Business Integration Partners S.p.a.

Mail to: alessandro.belloni@bip-group.com; Mobile: +39 342 759 6324

[Alessandro Belloni | LinkedIn](#)



Grazie a tutti

**Team Nuove organizzazioni,
competenze e professioni**

