

# KPI e SLA nell'era GenAI ...cosa cambia davvero?

L'AI nel contact center non è un upgrade. **Riorganizza il lavoro, cambia le metriche e sposta i criteri di valutazione.**

I KPI nati per team solo umani diventano incompleti o fuorvianti. Non conta solo *come* si lavora. Conta ***cosa misurare e perché***.

## Tempi di gestione

AHT · TMC · ACW

L'AI suggerisce diagnosi in tempo reale e taglia il tempo medio di gestione. In alcuni settori il primo mese porta già un abbassamento di – **35 secondi**.

In eCommerce, un bot sul tracking ordini raggiunge un **FCR del 72%** sulle richieste semplici, senza intervento umano.

## Tasso di risoluzione e correttezza

FCR · Accuratezza risposte

Con la GenAI usata come motore di risposta suggerita, il linguaggio diventa più uniforme tra operatori con livelli di esperienza diversi. Il risultato è una qualità percepita più alta.

CSAT · NPS

Risposte più coerenti e pertinenti alzano la soddisfazione. L'effetto sul NPS emerge nel medio periodo, quando la qualità si stabilizza.

Uptime · Latenza modello

SLA tecnici per l'AI: soglia  $\leq 1.200$  ms per operatività H24. Meno latenza, meno escalation automatiche verso l'operatore, più fluidità nel servizio.

Stiamo cominciando a misurare cose che prima non esistevano: la latenza del modello, il tasso di adozione e l'accuratezza delle risposte generate. **L'AI non ha solo migliorato i KPI esistenti – ne ha creati di nuovi, e ha reso alcuni di quelli vecchi parzialmente inadeguati.**

# Effetti concreti sugli indicatori esistenti.

## Quando l'AI entra nei processi

L'AI spinge tre leve:

- customer experience - il cliente finale,
- efficienza operativa - le operation e i processi,
- qualità del lavoro - gli operatori.

E' necessario capire dove l'impatto è reale e dove invece restano aree opache. È la base di una *governance* solida.

### +20%

Routing corretto

Il triage AI capisce l'intento prima del passaggio e porta il contatto alla coda o all'operatore giusto.

### 85%

Gestiti dal bot

Richieste ordinarie e duplicati passano in autonomia.

La coda amministrativa quasi sparisce.

### 2–3s

Ricerca in KB

Scende da 20–30 secondi.

La GenAI trova e restituisce subito la risposta giusta.

### –50%

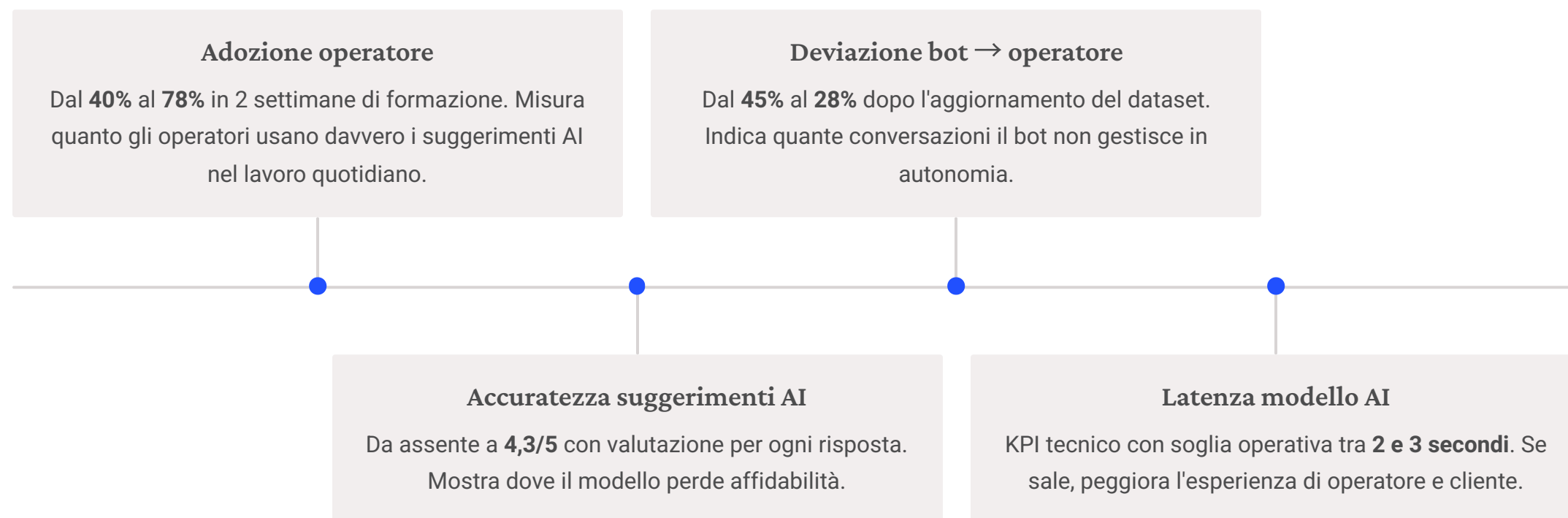
Gap AHT junior/senior

I suggerimenti AI in real-time riducono il gap: sui casi standard, un junior si avvicina a un senior.

**"Lasciamo agli operatori *solo* i casi complessi."**

# Nuovi indicatori per misurare l'impiego dell'AI

L'AI richiede KPI dedicati. I KPI tradizionali non bastano: dicono se qualcosa migliora, non perché, con quale qualità e con quale rischio. La vera domanda è: **stiamo misurando ciò che conta – o solo ciò che l'AI rende facile misurare?**



Questi indicatori non sostituiscono i KPI classici. Li completano e misurano la salute reale del sistema AI nel tempo. Un modello che migliora è un asset. Ma solo se lo misuri.

## ⚠ Il punto cieco della governance AI

**Quando il bot filtra tutto ciò che è semplice, agli operatori restano solo i casi difficili.** Più variabili, più tensione, più incertezza. Il lavoro non si alleggerisce: si concentra.

- **Densità emotiva:** meno richieste banali, più clienti frustrati, più interazioni ad alta pressione.
- **Escalation rate:** aumentano i passaggi di mano, le eccezioni e il bisogno di giudizio umano.
- **Burnout latente:** il carico per singola interazione sale, ma AHT, FCR e CSAT lo vedono solo in parte.

**Questo è il paradosso:** gli indicatori tecnici migliorano, mentre il peso cognitivo del lavoro residuo cresce. Ed è proprio qui che la governance AI rischia di perdere il punto essenziale.

# Una questione di RELAZIONE

## Non solo di MISURAZIONE

Per anni, il rapporto tra committente e BPO ha seguito uno schema lineare: il committente definisce volumi e SLA, il BPO mette capacità operativa per centrarli, vendendo ore-persona con qualità predefinita.

L'AI rompe questo schema. > Rende subito inadeguate le metriche di misurazione e le logiche contrattuali che lo sostengono.

### Il vecchio contratto

- Il committente fissa volumi e livelli di servizio attesi
- Il BPO mette capacità operativa per rispettarli
- Il BPO vende ore-persona con qualità definita
- Il modello scala in modo lineare: più agenti = più capacità

### Cosa rompe l'AI

#### Valore non lineare

Il bot che apprende genera valore composto, non incrementale.  
Cresce nel tempo senza crescere in modo proporzionale con le risorse.

#### KPI inadeguati

I KPI tradizionali misurano la conformità, non il valore creato.  
Un FCR al 72% non mostra il salto strutturale.

#### Asimmetria informativa

Il BPO vede dati e pattern del modello AI.  
Il committente spesso non li legge e non sa chiederli bene.

#### Conoscenza che resta dentro

I pattern dei clienti restano nei sistemi del BPO, non del committente.  
Se cambia fornitore, quella conoscenza si perde.

Tutto questo produce valore in modo composto, non incrementale. **Non è più "più agenti uguale più capacità".**  
È qualcosa di diverso, che il vecchio contratto non riesce a leggere.

# Nuovo rischio relazionale. Nuovo modello di partnership.

**⚠ Rischio attuale:** il BPO controlla i dati che il committente vede. Il committente misura solo ciò che il contratto prevede. La conoscenza strategica sui clienti resta al fornitore. La dipendenza diventa strutturale.

Questo rischio non si risolve con nuove clausole. Va ripensato il rapporto.

I KPI aprono il dialogo su governance dell'AI e proprietà del valore generato.



## 1 • Dalla conformità alla co-ownership

I KPI misurano l'impatto sul cliente finale. BPO e committente condividono i dati grezzi dell'AI, non solo report filtrati. La trasparenza entra nel contratto.



## 2 • Dalla fotografia al monitoraggio continuo

Dashboard condivise in tempo reale: latenza, accuratezza, deviazione bot ed evoluzione delle performance. Il committente vede tutto, non solo il risultato finale.



## 3 • Dalla penale all'incentivo all'evoluzione

Se la deviazione scende dal 45% al 28%, il miglioramento si riconosce e si remunera. Il contratto premia l'evoluzione, non la sola conformità minima.

**Il contratto di partnership va riscritto.**

**I KPI sono solo il punto di partenza per governare l'AI, i dati e il valore creato insieme.**