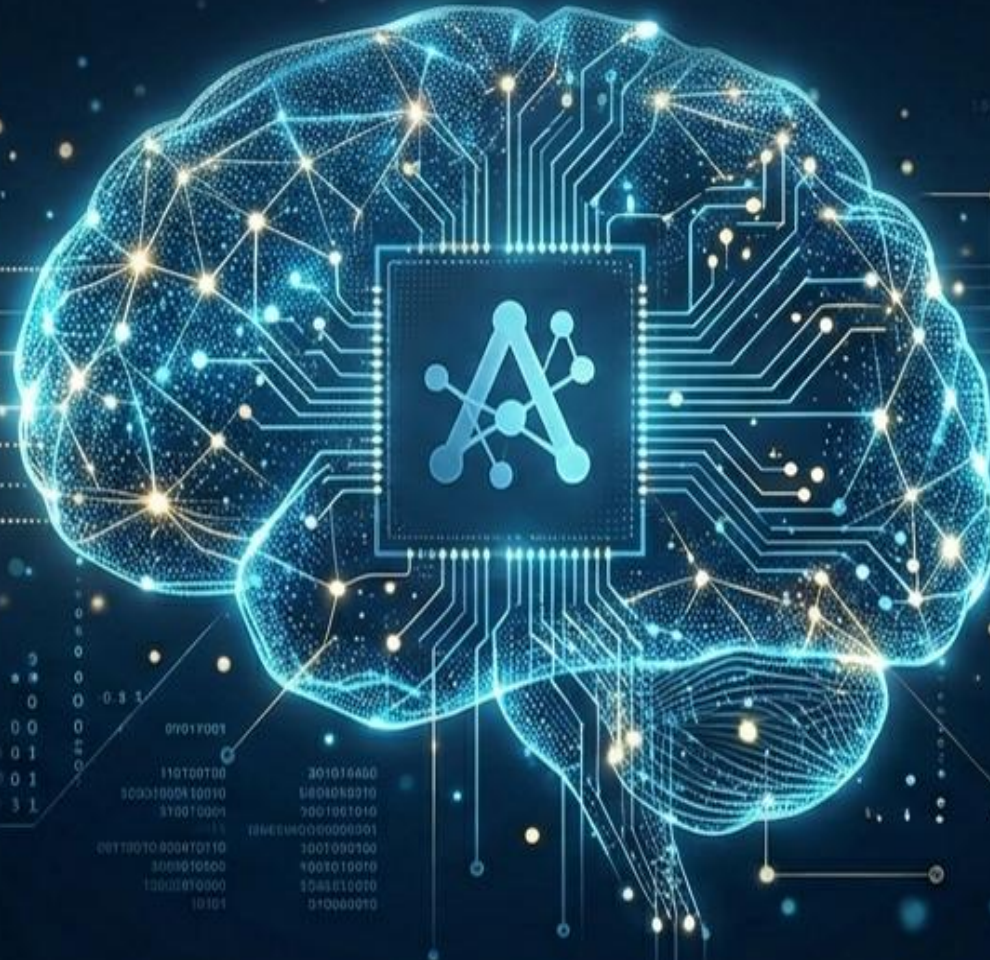


MARCELLO STARA



Un futuro già presente



Mentre le precedenti rivoluzioni industriali hanno meccanizzato il lavoro fisico, l'AI sta iniziando a **"meccanizzare" il lavoro intellettuale**

L'impatto dell'AI sui rapporti Committente/BPO sta avendo un effetto dirompente

Dalla fornitura di servizi alla Partnership Tecnologica.

L'intelligenza artificiale non è solo un nuovo strumento, è un cambio di paradigma che ridefinisce ruoli, processi e metriche di successo.

I rapporti cambiano



Non più solo fornitura:

Il Fornitore non può più essere un semplice "cost-center", ma un partner strategico e tecnologico con cui sviluppare e testare qualcosa di inedito.

Co-Creazione:

Sviluppo congiunto di modelli di assistenza evoluti e **Tailor Made**.

Valore Comune:

Passare dalla gestione dei volumi alla gestione del valore del cliente.

Tanti ambiti di applicazione



⚡ **Chatbot e IVR conversazionali** riducono volumi e tempi di attesa.



🎯 **Routing & Sentiment**
Capire l'intent e analizzare il 100% delle interazioni per prevenire il churn.



🔮 **Analisi Predittiva**
+ Utilizzo dei Big Data per prevedere i volumi e ottimizzare il workforce.



🤝 **Il "Buddy AI"**
L'operatore si concentra sui casi complessi, coadiuvato in tempo reale da AI.

Cambia il modo di monitorare

MISURARE CIÒ CHE **CONTA** DAVVERO:

Con l'AI, i KPI devono evolvere per misurare autonomia, accuratezza e impatto di business:



FCR (First Call Resolution):

Resta il Gold Standard, potenziato dall'identificazione dell'intento.



AI Self-Resolution Rate:

La metrica chiave per misurare l'AI risolve senza intervento umano.



Intent Recognition Accuracy:

Misurare se capiamo davvero il cliente al primo colpo.



Instant Answer Rate:

La nuova frontiera della reattività (Zero attesa).



Sentiment & Naturalness:

Valutare la qualità umana e l'empatia dell'interazione AI.

Governance: la grande sfida



Dati & Sicurezza

Accessibilità, integrazione, proprietà dei dati sono temi caldi; sicurezza come prerequisito.



People Adoption

Accettazione lato cliente e adozione lato operatore sono fattori critici di successo.



Decision Making

Evitare dipendenza totale; non esternalizzare il potere decisionale finale.

Annex

GUIDA ALLA COMPLIANCE E GOVERNANCE AI PER LE AZIENDE

PRINCIPALI OBBLIGHI E NOVITÀ (2025-2026)



1 COPYRIGHT ESTESO AI DATASET E TRAINING

- Responsabilità aziendale sulla liceità dei dati
- Operazioni di estrazione/riutilizzo da parte di modelli AI



2 AI ACT (2025-2026)

- Trasparenza sui dataset di training
- Documentazione tecnica obbligatoria
- Controlli sui modelli GPAI (General Purpose AI)
- Gestione del rischio lungo la value chain



3 SANZIONI PENALI PER TDM ILLECITO

- Estrazioni e riutilizzi non autorizzati tramite AI
- Esposizione a responsabilità personali e 231



4 RESPONSABILITÀ PIATTAFORME

- Modelli AI e sistemi di hosting
- Obblighi immediati di rimozione
- Controllo e reazione alle segnalazioni



5 AGGIORNAMENTO 231 E MISURE RESTIITTIVE

- Nuova responsabilità su misure di misure UE
- Impatto su dati, software, partner in Paesi sanzionati



6 GOVERNANCE AI OBBLIGATORIA

- Framework aziendale integrato
- Copertura completa dei processi AI