



SKY VIRTUAL AGENT LEARNING EXPERIENCE

*Percorso ideato e curato dal Learning Hub
Customer Care di Sky*

In collaborazione con EY

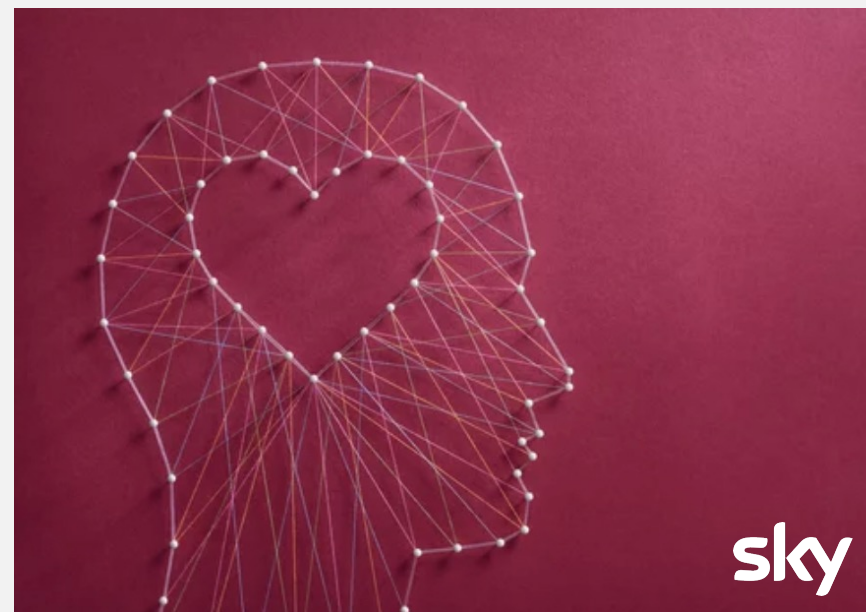
SKY ITALIA - 2022



IL CONCEPT DELLA VIRTUAL AGENT LEARNING EXPERIENCE

'Il Virtual Agent sarà perfetto per le attività che necessitano solo di due braccia, lasciando il palcoscenico a noi per tutto ciò che richiede due braccia, una testa e un cuore'

**E da questo announcement è partita la nostra esperienza
Tras - Formativa.**



Virtual Agent Learning Experience

L'Esperienza formativa dedicata all'introduzione del Virtual Agent in Sky è **avvenuta tra gennaio e maggio 2022 ed è in continua evoluzione.**

Target: circa **2500 persone** tra agent e Team Leader, **inhouse e partner.**

Circa 2,5 h a testa di formazione di base.

3 pillar per agevolare l'approccio e lo sviluppo delle **competenze agili e digitali** dei colleghi coinvolti



Evoluzione delle digital skill

Dedicato allo sviluppo delle competenze digitali, con focus sull'agilità come fattore abilitante.



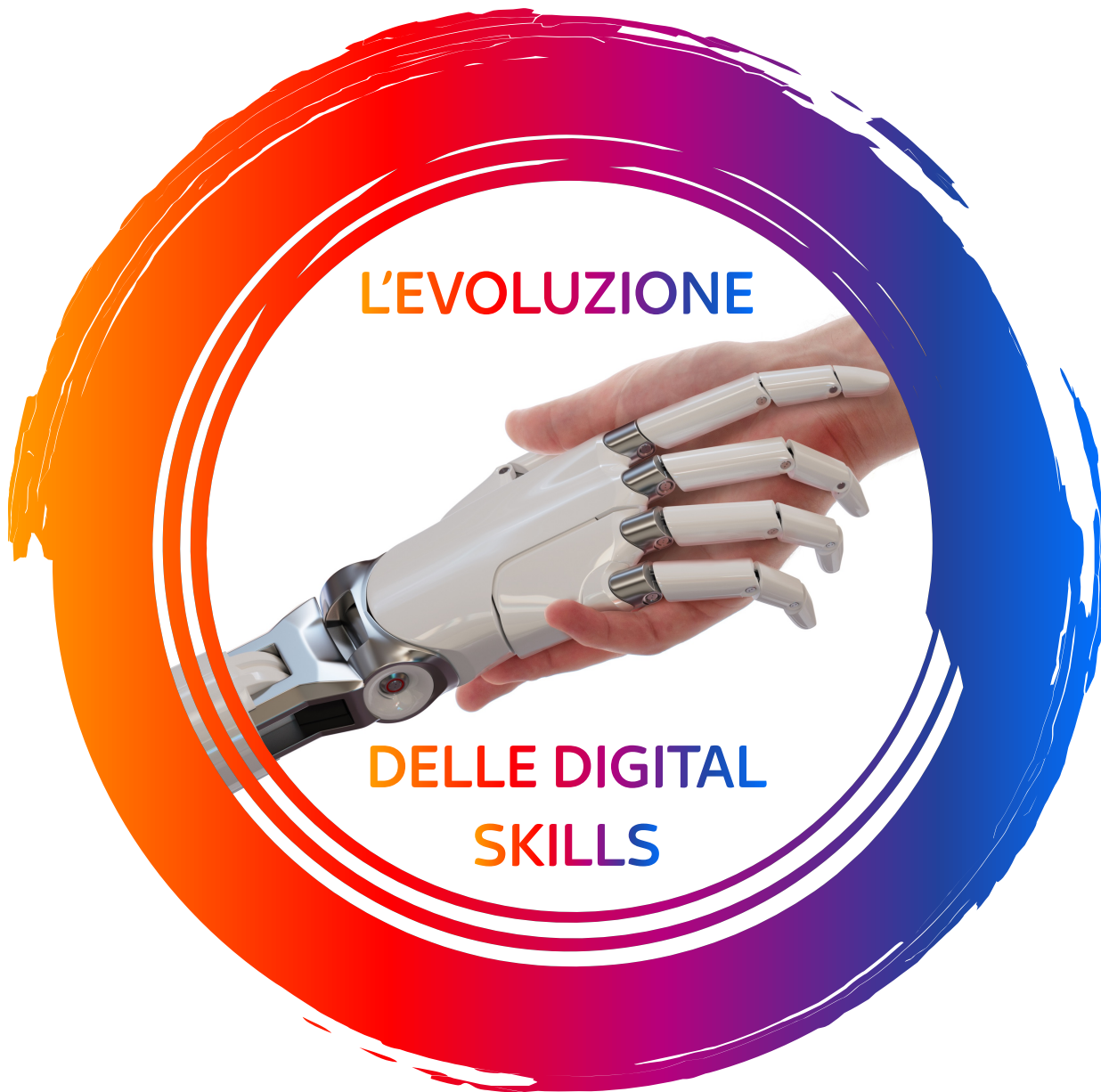
Virtual Agent nel Customer Care Sky

Dedicato a introdurre il ruolo del Virtual agent all'interno del Customer Care Sky e superare i *bias*



Nuove frontiere formative

Dedicato ai formatori Sky per evolvere verso soluzioni innovative, con sguardo intensivo sui trend digitali a agili



L'EVOLUZIONE

DELLE DIGITAL
SKILLS

WORKSHOP E E-LEARNING PER TEAM LEADER E ADVISOR

Collaborazione Uomo - Intelligenza Artificiale



Advisor



Team Leader

Raccontiamo come l'intelligenza artificiale faccia già parte del nostro quotidiano, quali sono i benefici e gli utilizzi nel mondo del lavoro, evidenziando le differenze tra intelligenza umana e quella artificiale.

Tra le caratteristiche essenziali si è lavorato sul concetto che **solo la mente umana è anche emozionale, sensoriale, immaginativa.**

Agile & Digital Mindset



Advisor



Team Leader

Approfondiamo le **strategie e le best practice** che aiutano Team Leader e Advisor ad acquisire il giusto Mindset Agile & Digital.

Gli impatti del Virtual Agent



Introduciamo **come il Virtual Agent entra a far parte del nostro lavoro quotidiano** e delle attività aziendali. Dedicato ad Advisor e Team leader, mette in evidenza **vantaggi e benefici** che il nostro alleato virtuale offre ai clienti e a Sky.

Il rapporto fra Advisor e Virtual Agent



Spieghiamo come **il Virtual Agent supporta gli Advisor nelle attività ripetitive** e di basso valore, in cui sono necessarie solo due braccia, **lasciando a loro quelle che richiedono una testa e un cuore.**

La prima release del Virtual Agent



Illustriamo **gli use case coinvolti** dalla prima release del Virtual Agent.

IL VIRTUAL AGENT NEL CUSTOMER CARE DI SKY



sky

Empowerment

Applichiamo l'**agent empowerment** nella risolutività, guardando a casi di successo e best practice, attività di **brainstorming di gruppo** per il potenziamento del virtual agent.

Social Learning

Sperimentiamo il **potenziale dell'apprendimento sociale** nella formazione dei team di customer operations, LABS di progettazione di nuovi use case.

Coaching

Applichiamo il coaching in azienda **sul floor di Customer Care**, con un taglio specifico sulle attività operative, affiancando gli operatori nei momenti delle release dei nuovi use case.

NUOVE FRONTIERE FORMATIVE



I TRATTI DISTINTIVI DELLA VIRTUAL AGENT LEARNING EXPERIENCE



Digital mindset

La creazione di un **digital mindset diffuso** ci permette di avere il giusto approccio all'innovazione aiutando le risorse a **pensare digital first**



Testa e cuore

Il Virtual Agent è un supporto, un alleato per gli advisor, **rendendo le persone libere di esprimere il loro massimo potenziale** in tutte le attività considerate ad alto valore aggiunto



Lavoro di squadra

La **collaborazione** con il Virtual Agent e tra colleghi e team leader viene messa in evidenza come **indispensabile per il miglioramento delle performance**



Nuovi strumenti digitali

La **scoperta di nuovi strumenti digitali** è pensata e **personalizzata** per andare incontro alle esigenze lavorative quotidiane dei nostri colleghi



Assessment e percorsi personalizzati

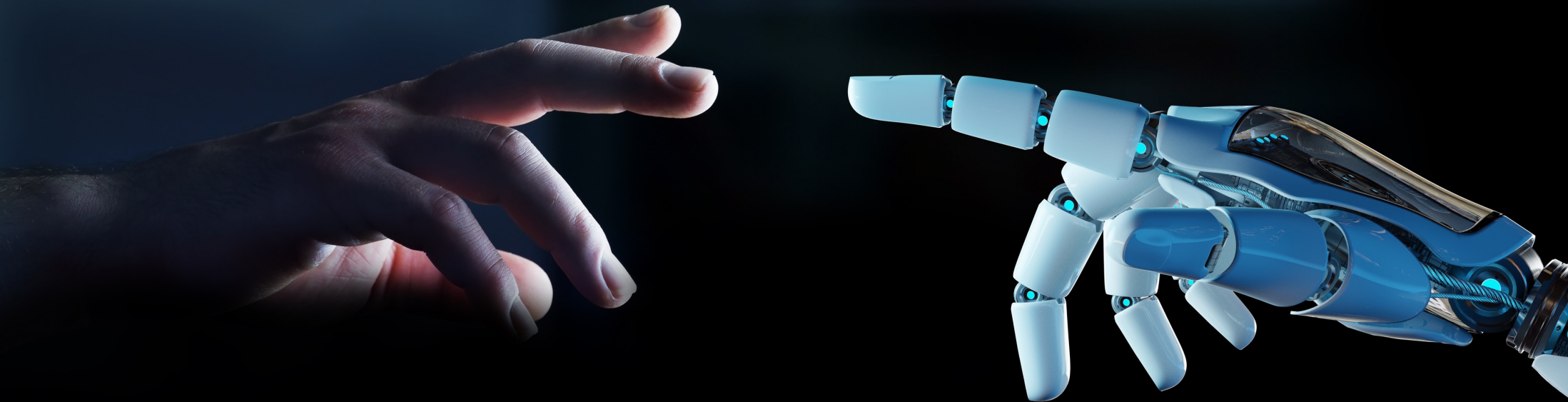
I **percorsi sono tailor made** sulla base del livello di partenza delle conoscenze digitali di team leader, advisor e Learning Hub

Cosa stiamo imparando come organizzazione?

Learning Organization Model

1. **From WHY to HOW:** Molto apprezzato il fatto che siamo partiti dal WHY – contesto e cultura digitale - per arrivare solo alla fine all' HOW (tutorial su use case) (*fonte survey*);
2. **CONSIDERARE LE EMOZIONI:** una innovazione di questo calibro può generare preoccupazione e ansia e per evitare 'crisi di rigetto' abbiamo affrontato questo tema sin da subito in formazione;
3. **SNACKABLE:** durate formative brevi, per essere efficaci ed efficienti, con blend tra e-learning, aule e coaching;
4. **CO-CREATION & DIGITAL AMBASSADORS:** operatori consapevoli e formati per poter essere portatori di nuovi use case da sviluppare, soprattutto tech e amministrativi. Laboratori regolari di test e sviluppo congiunto con gli stakeholders;
5. **ASCOLTO:** grazie ai costanti Q&A ci siamo resi conto che il punto più delicato del flusso è **l'handover**, il passaggio tra VA e Umano: ci stiamo concentrando proprio su questa importante 'staffetta' per dare al cliente la miglior experience.

GRAZIE



sky