

**La vera rivoluzione non è nelle
macchine che pensano, ma nelle
persone che pensano meglio grazie alle
macchine.**

Programma Data & AI CMMC 2026

**Contact
Competence
HUB**
Nuove Persone



Come cambiano i ruoli

1

La trasformazione del
CCH: L'evoluzione delle
risorse

2

Avviamo il cambiamento:
Sfide e possibili Soluzioni

La trasformazione del CCH: L'evoluzione delle risorse



Negli ultimi anni il **contact center** è passato dall'essere un semplice punto di supporto a diventare un vero e proprio **hub strategico** per la **customer experience**.

L'avvento dell'AI sta accelerando questa trasformazione: le attività ripetitive e a basso valore verranno progressivamente automatizzate, mentre l'operatore umano assumerà un ruolo sempre più consulenziale, focalizzato sulla risoluzione di problemi complessi e sulla costruzione di relazioni di qualità.

L'AI non sostituisce la componente umana: **la amplifica**. Offre suggerimenti in **tempo reale**, analizza il **sentiment** del cliente e consente di **personalizzare ogni interazione** sulla base del contesto. Per questo motivo il nuovo operatore dovrà sviluppare solide competenze digitali, capacità analitiche e soft skill avanzate, evolvendo verso un ruolo di **Brand Communication Advisor**.

La crescita, però, non riguarderà solo gli operatori. Anche figure chiave come i **Team Leader** saranno chiamate a evolversi, mentre nuove professionalità emergeranno a supporto di una customer operations più solida e innovativa. Tra queste: *Customer Insights & Analytics Specialist, Customer Journey AI Strategist, Customer Data Analyst, Conversational Designer, AI Trainer & Prompt Engineer*.

Questa trasformazione non è solo tecnologica, ma **profondamente culturale**. Richiede formazione continua, capacità di adattamento e una visione strategica che permetta di trasformare il contact center in un motore di valore per l'intera organizzazione.

Avviamo il cambiamento: **Sfide** e possibili **Soluzioni**

Il ruolo delle persone nelle attività di relazione e supporto sta attraversando una trasformazione profonda, accelerata dall'integrazione dell'**Intelligenza Artificiale**. L'obiettivo non è sostituire il contributo umano, ma far **evolvere competenze, responsabilità e modalità operative**. L'AI assorbirà le attività più ripetitive e operative, liberando tempo e risorse affinché le persone possano concentrarsi su ciò che genera reale valore: **interazioni di qualità, gestione di situazioni complesse e contributi strategici** alla crescita dell'organizzazione. La sfida principale, quindi, non riguarda solo l'adozione della tecnologia in sé, ma il **mindset** necessario per integrarla in modo efficace all'interno dei processi, trasformandola in un **abilitatore di miglioramento continuo**.



SFIDE



Resistenza al cambiamento

Ostacoli culturali, interni ed esterni, rallentano l'adozione di nuovi strumenti e approcci.



Cultura aziendale

I valori e i comportamenti aziendali non sono sempre allineati con l'innovazione e il miglioramento.



Paura/basso coinvolgimento

Paura di perdere il proprio ruolo e paura della cancellazione dei posti di lavoro, che portano ad un limite all'adesione al cambiamento.



Silos organizzativi

Mancanza di comunicazione e collaborazione tra team e funzioni.



SOLUZIONI



Leadership team engagement

Condivisione di valori aziendali partendo dai leader verso chi utilizzerà il sistema.



Formazione e testimonianze

Accompagnare il cambiamento con percorsi formative e condivisione di testimonianze da chi ha già adottato i nuovi sistemi.



Reskilling risorse

Offrire opportunità di crescita e job rotation per favorire l'adattamento e la valorizzazione delle competenze.



Visione strategica comune

Rendere tutti consapevoli degli obiettivi aziendali comuni, per rafforzare il senso di appartenenza.



Get in touch

Alessandro Belloni
Senior Lead Consultant

Email: alessandro.belloni@bip-group.com
Mobile: +39 342 759 6324