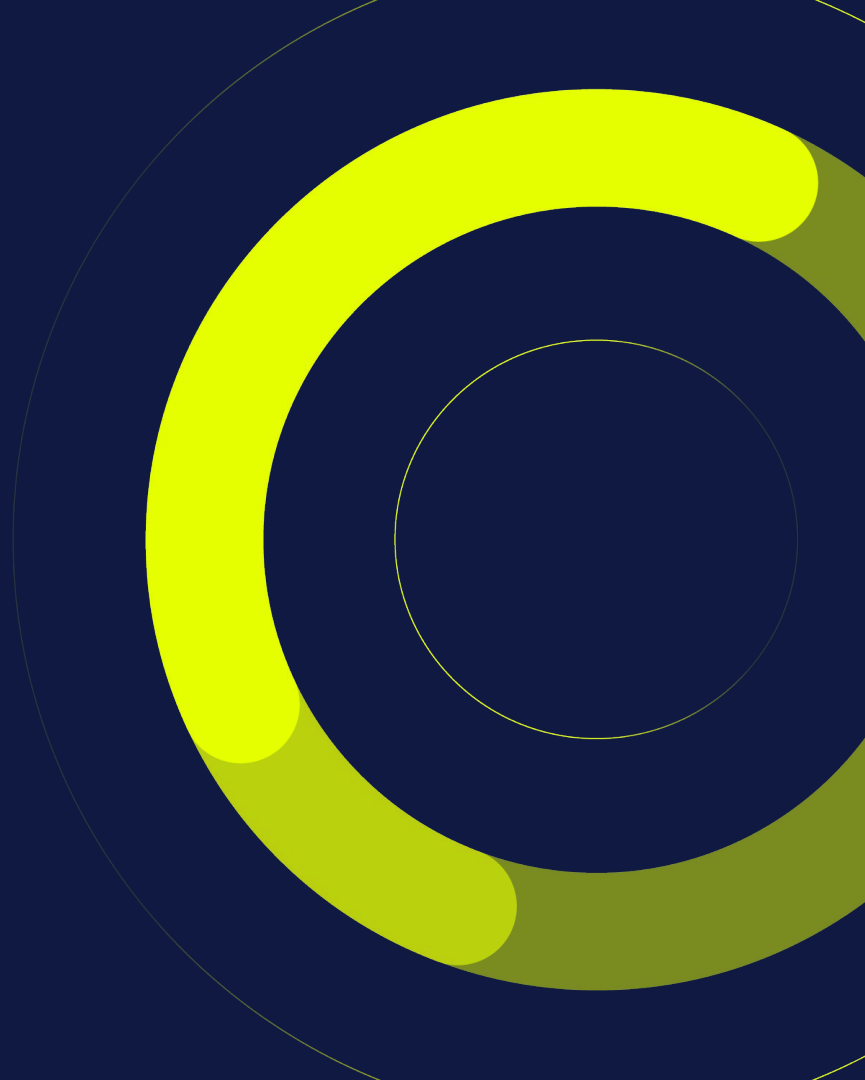


Complessità, talenti e competenze abilitanti

16 aprile 2026





Davide Zucchetti

Senior Talent Advisory Partner
Randstad Enterprise



la trasformazione AI nel Customer Care

tra automazione di base e avanzata

I sistemi AI (chatbot, IVR, self-service) gestiscono interazioni iniziali e di routine e filtrano **query semplici e ripetitive**.

L'operatore deve gestire **compiti più complessi**, dove le qualità umane e il valore della relazione sono aspetti indispensabili.

- AI opera in "back-end", fornendo assistenza in tempo reale, risposte e dati da CRM
- focus sulle attività a più alto valore aggiunto



AI come nuova forma di Agency

compiti, capacità e intelligenza

dovremmo “smettere di chiederci se AI sia un qualche tipo di intelligenza e interpretarla invece come una **nuova forma di agency**, da progettare e utilizzare come tale”.

- macchine/sistemi capaci di svolgere un numero crescente di compiti, oltre alle capacità umane
- separazione tra la capacità di svolgere un compiti in modo efficace e la necessità di essere intelligenti per farlo

ESPOSIZIONE

94%

dei processi aziendali sono potenzialmente esposti all'AI

ADOZIONE

33%

dei processi aziendali in cui è stata realmente applicata AI

TRASFORMAZIONE

74%

pianifica di trasformare modelli di business e organizzazione con AI

RUOLI E MANSIONI

58%

delle aziende si aspetta un impatto elevato su ruoli e mansioni.

etica ed equità: il lato umano dell'algoritmo

compiti, capacità e intelligenza

analizzare gli **impatti della tecnologia su persone e organizzazione**, oltre gli aspetti di compliance, sul piano dei modelli operativi, delle competenze della libertà di azione e della salute mentale.

- etica by design: prevenire i rischi e massimizzare i benefici della trasformazione
- future literacy: delineare scenari cambiamento per costruire strategie e piani formativi coerenti e abilitanti

DESKILLING

35%

delle persone a rischio di deskilling strutturale

GENDER GAP

42%

differenza di competenze AI tra uomini e donne

GENERATION GAP

23%

differenza di competenze AI tra GenZ/Millennials e GenX/Boomers

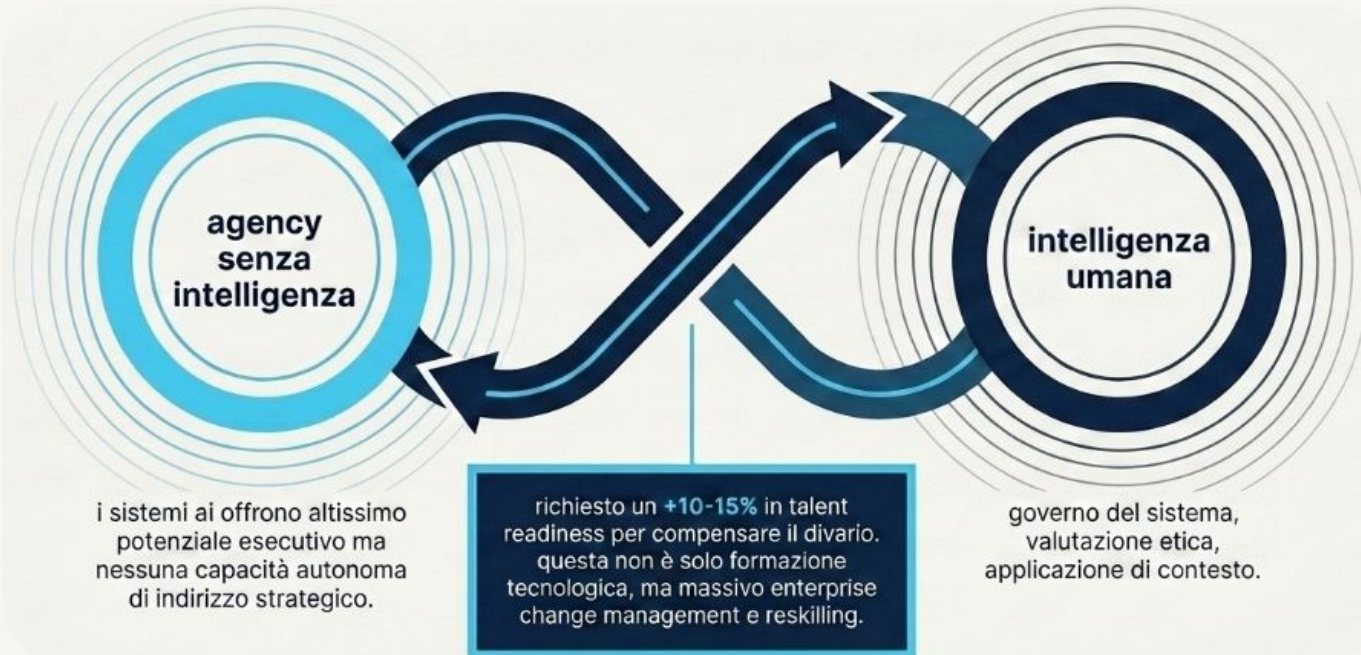
GOVERNANCE

83%

delle aziende concorda che governo etico sia indispensabile.

competenze abilitanti: la great adaptation

guidare l'intelligenza artificiale con il talento umano



competenze abilitanti

comprendere la complessità per trovare soluzioni



competenze abilitanti

preparare e aggiornare le persone

AI literacy

utilizzo tools AI

soft skills for AI

collaborazione con sistemi AI

AI based decision making

interpretazione dei dati

Percorsi rivolti a chi sta affrontando il passaggio dalla scuola al mondo del lavoro.

Percorsi di formazione volti al potenziamento o all'acquisizione di competenze funzionali alla crescita del talento in un ruolo specifico.



competenze abilitanti

preparare e aggiornare le organizzazioni

revisione
della cultura
organizzativa

01.
riscrivi la cultura
dell'ambiente di
lavoro con AI

02.
stimola obiettivi
e soddisfazione
nell'ambiente di
lavoro

03.
accelera la
crescita
professionale
per tutti

priorità alla
pixelizzazione

01.
strategie
orientate
all'agilità della
forza lavoro

02.
attenzione
crescente alla
talent retention

03.
formazione e
reskilling alle
persone

adozione
dell'approccio
skills-first

01.
formazione
alla leadership

02.
modello basato
sulle
competenze
(oltre ai ruoli)

03.
mobilità interna,
oltre a
recruitment
esterno



grazie!

davide.zucchetti@randstad.it



partner for talent.

