

# Indagine conoscitiva sul rapporto tra Intelligenza Artificiale e mondo del lavoro

## KONECTA ITALIA: ANALISI SUGLI IMPATTI NEL MONDO DEL CUSTOMER CARE

---

- **L'intelligenza artificiale generativa influenzerà profondamente le interazioni tra i clienti finali e gli agenti del customer care in relazione a tre componenti:**
  1. Riduzione/ eliminazione delle interazioni più semplici che saranno quasi interamente gestite dall'intelligenza artificiale (i.e. chat informativa per la comprensione di una bolletta)
  2. Supporto attivo all'operato degli agenti per la gestione di processi/ interazioni a maggiore complessità sia nel reperimento di informazioni sia nel suggerire all'agente soluzioni (i.e. supporto per raccolta documentazione di pratiche complesse, supporto alla vendita per attività complementari etc), processi che ancora oggi sono solo in parte gestibili e che lo saranno, diventando di fatto la normalità nella vita dei consumatori, grazie all'introduzione di queste tecnologie nella lavoro degli agenti
  3. Consolidamento del settore del customer care verso i principali player del mercato per la difficoltà dei piccoli operatori nello sviluppare i prodotti abilitati dall'Intelligenza Artificiale generativa
- **Alla luce di quanto evidenziato ci aspettiamo un moderato impatto sul numero di risorse impiegate nel settore ma un cambio significativo nella modalità di svolgimento delle attività da parte dei lavoratori, che auspicabilmente dovrà essere accompagnato dal legislatore**
- **Tra le finalità di questa commissione troviamo infatti "tracciare un punto e sollecitare una produzione normativa che sappia incrementare la produttività delle aziende, rilanciando l'economia, e proteggere il mercato del lavoro, nella direzione di una crescita economica socialmente responsabile" riteniamo quindi che possa essere necessario:**

- a) Supportare le aziende di customer care nel percorso di riformazione del proprio personale per l'utilizzo di queste tecnologie
- b) Supportare le aziende di customer care nel percorso di riqualificazione professionale di una parte del proprio personale verso altri settori occupazionali, in relazione agli esuberanti che si genereranno per le interazioni più semplici (punto 1)
- c) Attualizzare la circolare N°4/2017 dell'ispettorato nazionale del lavoro afferente le *"indicazioni operative sull'installazione e utilizzazione di strumenti di supporto all'attività operativa ordinaria dei Call Center"*. Suddetta circolare infatti non consente il monitoraggio e l'analisi del lavoro dei singoli agenti, delegando questa attività al diretto responsabile senza l'ausilio di strumenti tecnologici. Ovviamente, alla luce del forte sviluppo dello smart working nel mondo del customer care (non ipotizzabile nel 2017) e soprattutto della progressiva introduzione dell'intelligenza artificiale generativa nel lavoro quotidiano degli agenti, tale indicazione risulta anacronistica e non adeguata con l'evoluzione necessaria del settore. Riteniamo quindi necessario rianalizzare e attualizzare i contenuti di questa circolare per garantire l'allineamento con altri paesi europei, al fine di permettere un miglioramento qualitativo e produttivo, evitando il rischio di perdita di competitività e di posti di lavoro a beneficio di altri paesi