



VALORE PER L'ITALIA

PODCAST BILANCIO 2024

07 AIKNOW

Questo episodio è uno dei tre approfondimenti dedicati ad alcuni dei progetti con cui Poste Italiane affronta le grandi trasformazioni in corso: tecnologia, sostenibilità, e prossimità. Tre prospettive diverse, un unico filo conduttore: essere più vicini alle persone, ogni giorno, con strumenti concreti e visione di lungo periodo.

In questa puntata parliamo di AIKnow, il progetto che ha cambiato il modo in cui Poste Italiane potenzia l'assistenza alla clientela.

Ogni anno il servizio gestisce oltre 40 milioni di richieste, con esigenze che spaziano dai prodotti postali, a quelli finanziari, dai prodotti assicurativi, all'offerta di energia o di telefonia. L'esigenza di rispondere in modo rapido, preciso e coerente, ha determinato la necessità di sviluppare uno strumento in grado di semplificare l'accesso degli operatori e delle operatrici dei contact center alle informazioni più aggiornate su prodotti e procedure a servizio delle persone, garantendone la centralità.

È così che nasce AIKnow "di generazione in generazione": un sistema intelligente che supporta il servizio clienti a reperire in tempo reale i contenuti necessari, migliorando la qualità delle risposte e l'esperienza di chi le riceve.

Il nome richiama l'espressione "I know" - io so - e contiene la sigla "AI", intelligenza artificiale: al centro, infatti, c'è la collaborazione tra competenze umane e tecnologia generativa.

Lanciato nel 2024 nell'ambito dei servizi finanziari, AIKnow ha già superato il milione di interazioni con un'accuratezza delle risposte del 94% e sarà presto esteso a tutte le aree operative.

Ma AIKnow è soprattutto un nuovo modo di lavorare: un approccio all'assistenza che evolve, potenziandosi, ma restando umana. Ne parliamo con chi questo progetto l'ha visto nascere, crescere e diventare ciò che è oggi.

Quali erano gli obiettivi originari del progetto?

Il progetto nasce con l'obiettivo di servire i clienti in assistenza in maniera sempre più veloce, omogenea ed efficace, via via su tutte le richieste che arrivano ai Call center, andando a migliorare la fruizione, da parte degli operatori e operatrici dell'Assistenza, dei contenuti informativi di prodotto e procedurali, necessari per la gestione delle esigenze dei clienti. Questo è stato possibile grazie all'utilizzo dell'Intelligenza artificiale generativa che consente di ottenere delle risposte sempre più mirate alle domande puntuali degli operatori e operatrici, superando le manualità

della gestione precedente basata su un archivio documentale tradizionale con funzionalità di ricerca basiche su parole chiave, che conduceva a contenuti molto complessi in cui era difficile individuare l'informazione ricercata.

Ci può raccontare come ha funzionato il gruppo di lavoro multidisciplinare che ha creato AIKnow e quali figure ha incluso?

Sin dalle fasi iniziali di progettazione di AIKnow, è stato coinvolto un gruppo di lavoro multidisciplinare costituito da diverse funzioni aziendali tra cui quelle di Marketing e Processi delle Business Unit e delle Società del Gruppo, le Risorse Umane, la Digital Experience, la Funzione Corporate responsabile dell'assetto delle procedure, la funzione IT e le strutture di Operation del Servizio Clienti, oltre ad una partecipazione diretta degli operatori e operatrici nella fase di disegno dell'interfaccia del nuovo strumento, creando commitment e attesa sull'avvio del nuovo sistema. Dalle attività del gruppo di lavoro è scaturito un nuovo modello di gestione della conoscenza, formalizzato attraverso una procedura aziendale, con ruoli e responsabilità definite, che coinvolge diverse figure in ambito Business Unit e Società del gruppo, Assistenza cliente e struttura IT. Il tutto è stato accompagnato da iniziative di change management e formazione.

Qual è la filosofia alla base del modello (human in the loop)?

La filosofia alla base del modello Human-in-the-Loop è quella di far collaborare l'Essere Umano e la Macchina (ovvero l'intelligenza artificiale) in modo che quest'ultima lo supporti e potenzi nelle fasi di progettazione, execution e addestramento dei sistemi e al tempo stesso l'Essere Umano intervenga nella validazione e nell'improvement delle azioni della Macchina stessa. Nel modello AIKnow questo approccio di collaborazione Human – AI viene declinato attraverso un modello di feedback da parte dei fruitori dello strumento (gli operatori e le operatrici dell'Assistenza) sull'accuratezza delle risposte ricevute. I feedback vengono lavorati, in ottica di miglioramento continuo, da una nuova figura specializzata in ambito Assistenza (lo Specialista) con competenze mirate in Knowledge Management con supporto dell'AI. Su base competenza, vengono coinvolte anche altre figure dell'organizzazione ad es. Marketing e Processi lì dove vanno perfezionati contenuti di prodotto/servizio.

Quali sono state le principali tappe dello sviluppo di AIKnow e cosa resta ancora da fare?

Siamo partiti a maggio 2024 sui servizi Finanziari (PostePay e Bancoposta) prevedendo l'estensione progressiva su tutti gli ambiti di assistenza – ad oggi oltre ai Servizi Finanziari privati lo strumento è "live" sull'assistenza su Energia, Assistenza Omnicanalità, Telco, Servizi finanziari business e Assicurativo– con più di 1.600 Operatori/Operatrici coinvolti interni ed esterni. Entro giugno/luglio 2025 verranno coinvolti i restanti ambiti di assistenza (Posta e Pacchi e servizi digitali per clienti Privati e Business).

Quali sono stati i feedback?

Sia da parte degli operatori, sia da parte dei clienti AIKnow è stato accolto dai nostri operatori e dalle nostre operatrici con curiosità, entusiasmo e anche qualche perplessità iniziale, immediatamente superata dall'utilizzo sul campo del nuovo strumento che ha reso la ricerca delle informazioni - necessarie per gestire le richieste dei clienti - semplice e immediata. Dall'avvio sono state effettuate più di 1 Mln di ricerche (su tutti i comparti avviati) con circa il 94% di feedback positivi. I Clienti hanno potuto beneficiare di un servizio più preciso, puntuale e rapida.