

Call center svuotati

In questo ultimo periodo molte dinamiche si sono accelerate. Come sta accelerando la perdita di posti di lavoro in un settore che stava già automatizzando il lavoro a un ritmo molto rapido.

Molti call center non pensavano di potersi permettere sistemi di intelligenza artificiale avanzata. Poi di colpo è arrivata la pandemia, nessuno (o quasi) poteva andare a lavoro, e così i team più fortunati sono stati dimezzati. Ma nel frattempo, le chiamate in entrata stavano aumentando. Le persone cercavano assistenza medica, aiuti negli acquisti, informazioni correlate al covid e molto altro. Ed è qui che qualcosa è successo: l'utilizzo massiccio di *chatbot*, ovvero software progettati per simulare una conversazione con un essere umano.

Così molte grandi aziende hanno cominciato ad offrire i loro servizi chatbot con incentivi incredibili. IBM offriva il suo *Watson Assistant for Citizens* con una prova gratuita di 90 giorni. Il chatbot era utilissimo nel rispondere alle domande più comuni dei cittadini, come identificare i sintomi o come fare il test. Il software si auto aggiornava a seconda delle domande che le persone facevano.

Ma anche i negozi di alimentari e i servizi finanziari si sono ingegnati per utilizzare sistemi simili per gestire un nuovo afflusso di chiamate. L'alternativa sarebbe stata quella di chiudere.

IBM ha registrato un aumento del 40% del traffico verso Watson Assistant da febbraio ad aprile di quest'anno. Ad aprile, Google ha lanciato *Rapid Response Virtual Agent*, una versione speciale del suo *Contact Center IA*, e ha abbassato il prezzo del suo servizio di risposta alle domanda dei clienti.

Stiamo assistendo ad un'accelerazione dell'innovazione

incredibile. Questa situazione ha fatto in modo che dalle aziende, alle organizzazioni statali, a persino i piccoli esercizi, tutti hanno provato nuovi strumenti.

Negli ultimi anni, i progressi nell'elaborazione del linguaggio naturale sono anche notevolmente migliorati sui grossi sistemi di chiamata automatica del passato. La nuova generazione di chatbot e di agenti vocali sono più facili da costruire, più veloci da distribuire e più efficienti. Una volta adottati questi sistemi probabilmente rimarranno, dimostrando il loro valore attraverso la loro facilità d'uso e convenienza. Le piattaforme IBM e Google funzionano in modo simile. Si comportano in modo molto simile a Alexa o Siri ma sono adattati alle diverse applicazioni.

Quando gli utenti inviano messaggi o chiamano, sono liberi di rispondere e fare domande. Il sistema utilizza quindi l'elaborazione in linguaggio naturale per analizzare il loro "intento" e risponde con la risposta appropriata o reindirizza ad un agente umano. Per le domande cui non è possibile rispondere automaticamente, gli algoritmi raggruppano le domande simili per mostrare se tra quelle domande ci fosse qualche richiesta simile. Inoltre questi sistemi sono più efficienti. Organizzazioni governative di piccole e medie dimensioni, tra cui la città di Austin, in Texas, e il Ministero della Salute ceco, hanno utilizzato chatbot per fornire informazioni su test, prevenzione e trattamento covid. La Oklahoma Employment Security Commission ha utilizzato l'agente virtuale di Google per rispondere a oltre 60.000 richieste di disoccupazione al giorno.

Inoltre l'obiettivo di tutti i sistemi di IA è quello di smaltire la maggior parte del lavoro prima che le richieste vengano passate agli operatori umani.

Possiamo quindi dire che la maggior parte delle innovazioni utilizzate in questo periodo rimarranno ben oltre la pandemia.