

HowToOps: automatizzare la conoscenza interna

Obiettivi

Esplorare come l'AI migliora le operazioni aziendali

Focalizzarsi sull'automazione della gestione della conoscenza

Riducendo rischi e costi con stack tecnologici no code

Cosa Vedremo

Come abbiamo affrontato una sfida aziendale

Come l'abbiamo trasformata in opportunità

Vantaggi tangibile e ad alto impatto

La sfida

- Azienda del settore dei servizi online
- Crescita aziendale YoY: 45%
- Clienti da più di 30 nazioni
- Volume Vendite: circa 30.000 / anno
- Ticket Customer Care: >1.000 / mese
- Staff: 10 persone



Ostacoli principali

Mantenere la qualità del servizio durante la crescita dell'azienda.

- Tempi di onboarding dei nuovi assunti
- Scalabilità di alcuni processi aziendali
- Tempi di formazione del personale

Problem setting: Il vero problema

Approfondendo con la tecnica dei 5 perché, abbiamo scoperto qualcosa di più profondo:

Perché i nuovi assunti impiegano troppo tempo a diventare operativi?

Perché non trovano informazioni chiare sui processi.

Perché non ci sono informazioni chiare?

Perché nessuno le ha organizzate.

Perché non sono state organizzate?

Perché non è mai stata progettata la conoscenza aziendale per mancanza di competenze.



Il problema non è il tempo di onboarding (o gli altri problemi identificati), ma la mancanza di un modello di organizzazione della conoscenza interna.

La conoscenza aziendale

Per capire come affrontare il problema, abbiamo definito i diversi tipi di conoscenza di cui l'azienda aveva bisogno, basandoci su modelli consolidati:

- **Conoscenza esplicita:** procedure, manuali e processi.
- **Conoscenza contestuale:** normative, dinamiche di mercato.
- **Conoscenza competitiva:** analisi dei concorrenti, trend di mercato, ecc
- **Conoscenza strutturata:** database clienti, dati di vendita, progetti, ecc.

Organizzare, documentare e rendere accessibile questa conoscenza per ridurre i tempi di onboarding, migliorare le competenze interne e automatizzare i processi a basso valore.

Generazione delle idee

Quando abbiamo affrontato il problema, sapevamo che la soluzione avrebbe dovuto mitigare i rischi garantendo:

- Facile da usare per i team.
- Adatta alla crescita continua dell'azienda.
- In grado di adattarsi alle esigenze aziendali in evoluzione.

Abbiamo quindi esplorato tre possibili scenari tecnologici, considerando vantaggi, limiti e costi per ciascuno. Ogni scenario rappresentava un possibile percorso di sviluppo, con livelli di complessità e integrazione differenti.

Generazione delle idee

1

**Soluzione con
tools No Code**

2

**Assistant Gpt
personalizzato
con OpenAI**

3

**Open Source
Lama, Ollama,
Cheshire Cat AI**



Abbiamo scelto di utilizzare lo scenario 1, un insieme di strumenti no-code che garantisce flessibilità e rapidità di implementazione.

Cosa abbiamo considerato:

Vantaggi:

- Tempi di implementazione rapidi.
- Nessuna necessità di competenze tecniche avanzate.
- Costo contenuto.

Limiti:

- Scalabilità limitata per applicazioni altamente personalizzate.
- Rischi di dipendenza da strumenti esterni in cloud.

Uso ideale:

Perfetto per centralizzare informazioni, processi e documenti in modo rapido e accessibile.

Questo scenario si basa sull'uso di strumenti no-code e altre piattaforme integrate.

Qui il focus è sulla semplicità di implementazione e sulla rapidità nel mettere in piedi un sistema di gestione della conoscenza aziendale.



<https://loom.ai>



<https://chatgpt.com>



<https://zapier.com>



<https://notion.com>

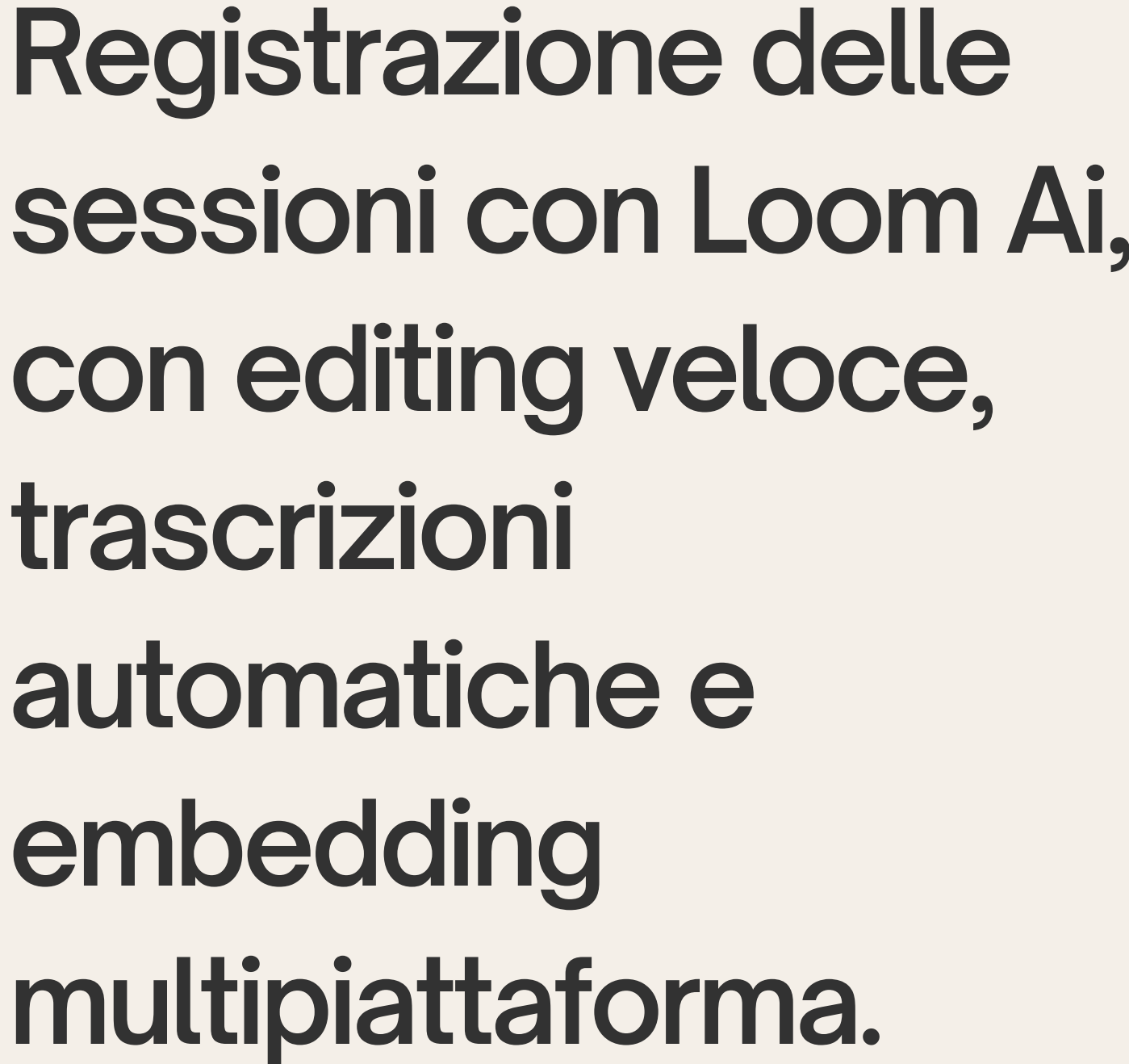


Raccolta e standardizzazione della conoscenza

Prioritizzazione dei tipi di conoscenza e
definizione dei contenuti da creare.

Registrazione video dei contenuti con Loom per
ottenere trascrizioni grezze e personalizzate.

Standardizzazione degli output tramite un GPT
personalizzato.



Standardizzazione degli output tramite una serie di prompt personalizzati a cui “dare in pasto” le trascrizioni.

Alla fine di questo prompt troverai il testo trascritto di un processo aziendale. Il tuo compito è organizzare e strutturare queste informazioni in un formato conforme agli standard ISO 9001 e alle buone pratiche di gestione dei processi, in modo che sia facilmente archiviabile e consultabile su **Notion**.

L'output deve soddisfare i seguenti criteri:

- **Conformità ISO 9001:** La struttura deve garantire chiarezza, responsabilità definite, metriche di controllo e identificazione degli output.
- **Formattazione per Notion:** Ogni sezione deve essere leggibile e ben organizzata, includendo titoli, liste, e tabelle dove necessario.
- **Dettaglio Completo:** Ogni fase del processo deve essere descritta in modo chiaro, con attori, risorse, e condizioni operative.

Struttura di Output

L'output deve includere le seguenti sezioni:

1. Titolo del Processo:
 - Nome del processo che rappresenti il suo scopo o obiettivo primario.
2. Descrizione del Processo:
 - Scopo del processo.
 - Ambito di applicazione.
 - Eventuali riferimenti normativi o aziendali.
3. Input:
 - Risorse (umane, materiali, tecnologiche) e condizioni necessarie per avviare il processo.
4. Output:
 - Risultati tangibili e/o intangibili generati dal processo.
 - Eventuali documenti o deliverable specifici.
5. Fasi del Processo: (Strutturare ciascuna fase come segue)
 - **Nome della Fase:** Identificativo breve e descrittivo.
 - **Azioni:** Attività principali svolte in questa fase.
 - **Responsabilità:** Ruoli coinvolti (chi è responsabile e chi supporta).
 - **Risorse Utilizzate:** Strumenti, software, materiali, o competenze richieste.
 - **Condizioni di Inizio e Fine:** Eventi o stati che avviano/concludono questa fase.
 - **Tempi Stimati:** Durata prevista.
 - **Output della Fase:** Risultati intermedi generati da questa fase.
6. Decision Points:
 - Punti critici in cui sono richieste decisioni, con possibili opzioni ed esiti.
7. KPI (Key Performance Indicators):
 - Metriche per misurare l'efficienza e l'efficacia del processo.
 - Per ogni KPI, includere:
 - Nome.
 - Obiettivo.
 - Metodo di misurazione.

Creazione di database centralizzati

Classificazione e organizzazione delle tabelle e altre informazioni su Notion.

Integrazione di video, trascrizioni e guide operative in un unico sistema.

Creazione del sistema di interfaccia, menù e sistemi di navigazione.



Data Governance

Home

Azienda

Strategia

Data Governance

Purpose

Mercato

Stakeholders

Swot

Prodotti

Competitor

Brand

Goals

OKRs

KPIs

Operations

Persone

Strumenti

Processi

Documenti

Iniziative

Ideas

Fonti

Glossary

Elenco dei Termini

Aa Termine

Dipartimento

Definizione

Nazionalità

Prodotto

Customer Care

Growth

La cittadinanza ufficiale di una persona, determin

Paese di Residenza

Prodotto

Growth

Lo Stato in cui una persona risiede abitualmente, indipen

Durata del soggiorno

Prodotto

Business Development

Growth

Customer Care

Il periodo di tempo autorizzato per la permanenza di una

Categoria (prodotto)

Prodotto

Business Development

Growth

La classificazione dei prodotti Welcome, suddivisi per esi

Categoria (soci)

Customer Care

Legal & Compliance

Growth

La classificazione applicata agli individui in base all'adesi

Prodotti

Prodotto

Business Development

Growth

Servizi, sconti e convenzioni offerti dall'associazione, pro

Servizi

Prodotto

Business Development

Growth

Servizi, sconti e convenzioni offerti dall'associazione, pro

Una schermata con il glossario utile per poter organizzare l'attività di data governance aziendale.

Integrazione e formazione

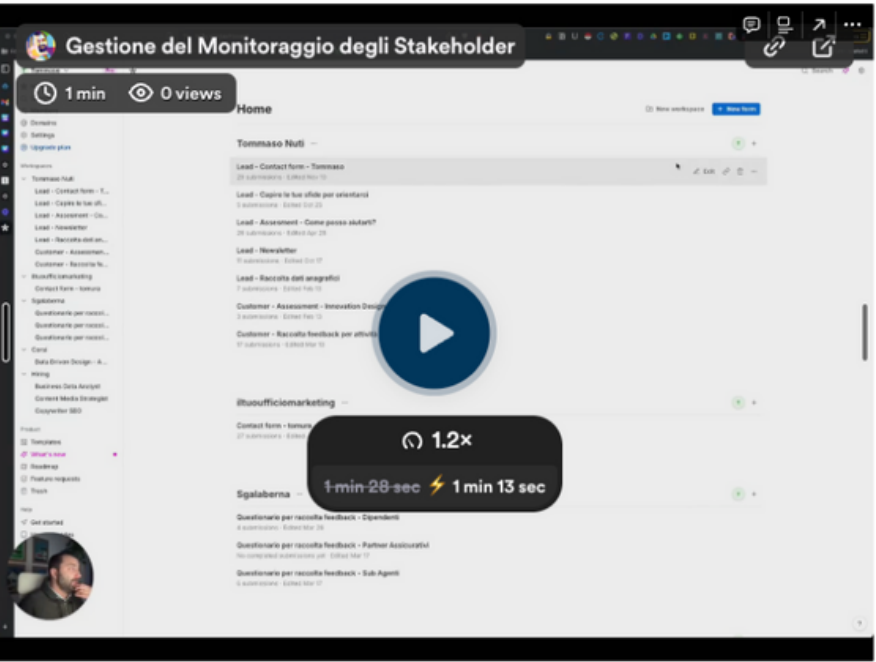
Formazione del personale all'utilizzo di Notion AI per accedere alla conoscenza organizzata.

Implementazione di processi di monitoraggio e aggiornamento continuo della documentazione.

Descrizione del Processo

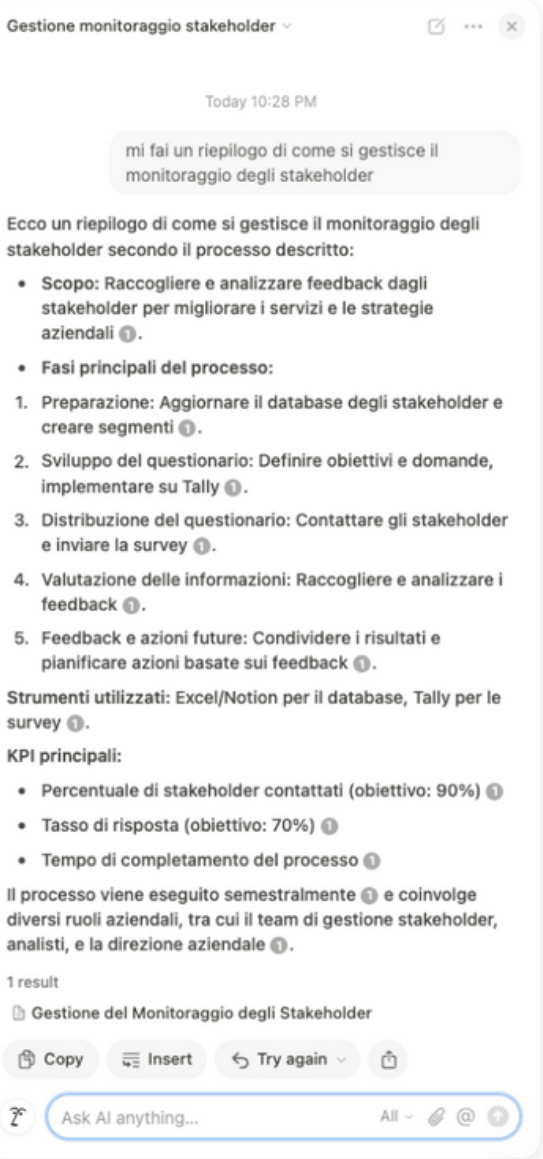
- **Scopo:**
Garantire una gestione efficace degli stakeholder attraverso la raccolta e l'analisi di feedback tramite survey, finalizzata al miglioramento continuo dei servizi e delle strategie aziendali.
- **Ambito di Applicazione:**
Coinvolge tutti gli stakeholder aziendali (istituzionali, commerciali B2C e commerciali B2B) e si applica alle attività di gestione delle relazioni, raccolta di dati e definizione di azioni strategiche basate sui risultati.
- **Riferimenti Normativi o Aziendali:**
 - Standard ISO 9001:2015 (Sezione 7.2, Competenza; Sezione 8.2, Comunicazione con le parti interessate).
 - Procedure interne di gestione stakeholder.

Video Tutorial



Input

- **Risorse Umane:**
 - Team designato per la gestione degli stakeholder (responsabile, esecutori, consulenti, informati).
- **Risorse Tecnologiche:**
 - Software per database (Excel, Notion).
 - Piattaforme di survey (Tally).
- **Risorse Materiali:**



Una pagina con un processo documentato su cui il chatbot AI è stato interrogato per avere informazioni.



**Nota sul futuro:
gli Scenari 2 e 3 rimangono possibilità
da esplorare quando l'azienda sarà
pronta a scalare ulteriormente o
necessiterà di maggiore
personalizzazione.**

Risultati e potenzialità future

La digitalizzazione della conoscenza aziendale ha aperto nuove opportunità e possibilità di innovazione. Ecco alcuni dei principali risultati e potenziali sviluppi futuri.

Risultati immediati

Il progetto Romagna Tech Digital Team è realizzato grazie ai Fondi europei della Regione Emilia-Romagna.



Standardizzazione e agilità dei processi

I processi aziendali vengono ora documentati e riscritti in maniera agile ogni volta che è necessario rivederli.

Gli strumenti si adattano di conseguenza, garantendo flessibilità e continuo miglioramento.

Onboarding personalizzato e accelerato

Costruiamo percorsi formativi guidati grazie all'AI per i nuovi assunti, basati sulle specifiche competenze e conoscenze richieste dal loro ruolo.

Circa 25% di tempo in meno.

Miglioramento della collaborazione

La condivisione della conoscenza tra team è diventata più fluida, con i dipendenti che possono rapidamente ottenere informazioni su processi, progetti e manuali consultando l'AI costantemente aggiornata.

Potenzialità future

Il progetto Romagna Tech Digital Team è realizzato grazie ai Fondi europei della Regione Emilia-Romagna.



Chatbot per assistenza clienti

Possiamo ora sviluppare un chatbot basato sulla nostra knowledge base per fornire supporto 24/7 tramite Whatsapp, Messenger, Instagram, Sito web.

Produzione di contenuti ottimizzata

Possiamo implementare un processo per generare contenuti automaticamente per blog e social media basati sulle conoscenze interne.

Servizi multilingua

Abbiamo la possibilità di rendere tutti i contenuti e i servizi disponibili in più lingue (italiano, inglese, cinese, ecc.).

Automazione della raccolta dati

Stiamo sviluppando processi automatizzati tramite servizi API per aggiornare continuamente la nostra base di conoscenza con dati di mercato, normative e altre informazioni cruciali.

Chatbot telefonico

Stiamo svolgendo un test per implementare un chatbot telefonico con voce umana in più lingue per il supporto clienti sfruttando la conoscenza contestuale acquisita.

Takeaways

Prioritizzare i problemi di business:

La digitalizzazione deve partire da problemi e obiettivi di business, non necessariamente tecnologiche.

Bilanciare tecnologia e fattore umano:

L'AI e l'automazione sono potenti, ma a volte la voce umana (anche se sintetica) è più efficace.

Valutare attentamente make or buy:

Costruire internamente solo dove c'è un chiaro vantaggio competitivo, altrimenti valutate anche il nocode.

Evitare progetti "monster":

Preferire approcci agili e iterativi per ridurre rischi e rispondere rapidamente alle esigenze di mercato.



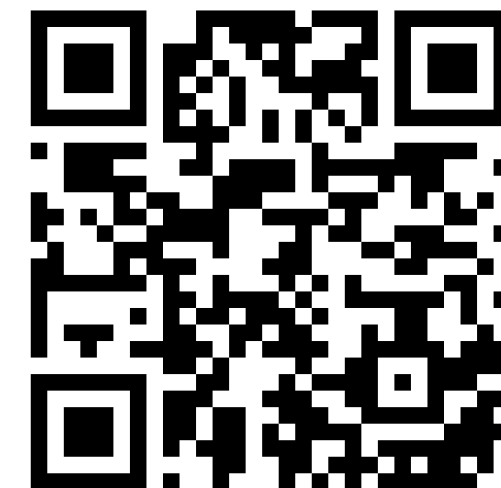
Collective knowledge is the new politics.

Il progetto Romagna Tech Digital Team è realizzato grazie ai Fondi europei della Regione Emilia-Romagna.



**Che ci faccio
con queste AI?**

Scopriilo qui:



Tommaso Nuti
Marketing & Innovation Manager

