

INTELLIGENZA ARTIFICIALE E CONSULENZA DEL LAVORO: una strada percorribile tra opportunità e cautela

• DI **LUCA DI SEVO** CONSULENTE DEL LAVORO IN BOLLATE (MI) •

L'intelligenza artificiale (IA) sta progressivamente ridefinendo l'organizzazione e l'erogazione di servizi professionali.

Uno studio di Consulenza del Lavoro che storicamente riveste un ruolo professionale fondato su competenze tecniche, relazionali e normative non risulta avulso dalle nuove dinamiche emergenti che possono portare nuove prospettive di sviluppo, efficienza e innovazione attraverso l'adozione intelligente di strumenti IA; sorgono tuttavia non pochi interrogativi su quale possa essere il giusto modo di affrontare questi cambiamenti.

Prima di mettere in pratica queste prospettive, ho seguito personalmente un percorso di formazione ed ho fatto in modo che i collaboratori di studio facessero altrettanto.

Conclusa la fase formativa di base, ho cominciato a riflettere attentamente sul tema, cercando una o più aree su cui concentrarsi per ottenere dei margini di miglioramento dell'attività. Tutto ciò nel rispetto di un principio di base da cui vorrei cercare di non prescindere: promuovere un utilizzo consapevole e bilanciato dell'intelligenza artificiale.

Questi presupposti mi hanno spinto a percorrere la strada della condivisione ed infatti ho ritenuto saggio e utile coinvolgere i collaboratori in un'analisi approfondita e condivisa, con l'obiettivo di individuare insieme gli ambiti su cui concentrarsi.

Il *brainstorming* recentemente condotto ha prodotto riflessioni articolate, non prive di perplessità, ma indubbiamente proiettate verso una possibile trasformazione operativa.

Ci siamo prima interrogati sulle possibili aree di intervento così come percepite liberamente

da ciascun membro dello *staff*. Da questa prima analisi abbiamo estrapolato una griglia di attività a cui abbiamo cercato di dare un valore, sia in termini di "urgenza" che di "fattibilità" (così come percepita in base alle competenze acquisite).

Alla luce delle tecnologie già presenti in studio (piattaforme per l'elaborazione delle retribuzioni, *workflow*, presenze, attività e fatturazione, strumenti di produttività, banche dati, licenze IA) si delineano oggi sei principali aree di intervento in cui l'intelligenza artificiale può concretamente offrire un valore aggiunto.

GESTIONE AUTOMATIZZATA DELLE RILEVAZIONI DELLE ATTIVITÀ

Ci si aspetta che l'IA torni utile nella semplificazione dei processi di monitoraggio e gestione del tempo: riusciremo ad integrare l'IA con i sistemi di *timesheet* attualmente in uso? Ciò permetterebbe di migliorare ulteriormente la rilevazione delle prestazioni e la valutazione della redditività delle attività svolte.

STESURA E VERIFICA AUTOMATICA DELLA DOCUMENTAZIONE HR

Una seconda area ricca di potenzialità riguarda la redazione monitorata di documenti contrattuali e lettere. Sono presenti sul mercato diversi *Chatbot* "pensati" per una redazione di documenti curata e in linea con le esigenze dell'utente. Nostro compito sarà quello di selezionare accuratamente le fonti e curare la redazione dei documenti sfruttando al meglio quanto l'IA potrà offrirci. Saremo in grado di eseguire queste attività con spirito critico nei confronti dei risultati ottenuti? ➤

■ INTELLIGENZA ARTIFICIALE E CONSULENZA DEL LAVORO: UNA STRADA PERCORRIBILE TRA OPPORTUNITÀ E CAUTELA ■

CONTROLLI E QUADRATURE CEDOLINI

L'area dell'elaborazione delle buste paga resta tra le più delicate. L'IA può intervenire in maniera concreta in alcuni ambiti, come ad esempio l'analisi dei dati e la verifica delle elaborazioni per "scovare" errori nascosti in tempi brevi e con precisione. Dovremo però fare attenzione a non delegare totalmente il controllo. Forse rischieremo di perdere la sensibilità verso la corretta elaborazione del cedolino paga?

OTTIMIZZAZIONE DELLA POSTA ELETTRONICA E GESTIONE FAQ

La mole di *e-mail* in entrata, spesso ripetitive o di natura informativa, rappresenta un ostacolo all'efficienza...potremmo standardizzare delle risposte, creare degli agenti che rispondano a domande frequenti, alleggerire il carico delle telefonate per quesiti ritenuti semplici. In questo caso la sfida sarà quella di non perdere il contatto con il cliente e non dare la percezione di aver delegato un *robot* a svolgere la nostra funzione di *partner*. Saremo in grado di mantenere viva la sensazione di assistenza che i clienti richiedono?

PIANIFICAZIONE DEI CARICHI DI LAVORO

L'intelligenza artificiale può contribuire alla pianificazione e alla distribuzione dei carichi di lavoro... la gestione delle agende individuali e condivise può subire un'importante accelerazione grazie all'IA. Ma non si rischia di perdere il controllo?

REPORTISTICA AUTOMATICA E NUOVI SERVIZI AL CLIENTE

L'IA può migliorare la capacità dello studio di offrire servizi consulenziali più evoluti e personalizzati. Ci aiuterà a gestire rapidamente le esigenze dettate dal mercato, ed a progettare nuove attività da implementare. Forse dovremo fare attenzione a non illuderci di poter offrire qualcosa solo basandoci su quanto l'IA potrà suggerirci. Saremo umili in questo senso?

CONCLUSIONE: VERSO UN'ADOZIONE GRADUALE E CONSAPEVOLE

L'intelligenza artificiale rappresenta un'opportunità concreta ma non priva di rischi. I vantaggi in termini di efficienza, rapidità e qualità del servizio sono già percepibili, ma la fattibilità tecnica ed economica va valutata attentamente per ogni ambito.

Non a caso per ogni ambito di riflessione ho suggerito un interrogativo: ritengo che sia assolutamente necessario mantenere uno spirito critico per affrontare correttamente questo cambiamento.

Anteporre l'intelligenza umana e soprattutto l'intelligenza emotiva all'intelligenza artificiale, a mio avviso è la chiave di lettura giusta per poterne beneficiare a tutto tondo!

Nell'attività di implementazione è consigliabile procedere per fasi progressive, avviando piccoli progetti pilota nei settori più "maturi" - ad esempio l'automazione delle FAQ e la redazione assistita di lettere - per poi estendere l'utilizzo ad ambiti più strutturati (reportistica avanzata, quadrature, pianificazione).

Alcuni passaggi operativi suggeriti:

1. Mappatura dei processi interni per identificare le attività ripetitive e automatizzabili.
 2. Definizione di linee guida per l'uso responsabile dell'IA, con controllo umano nei passaggi critici.
 3. Formazione interna mirata su *prompt engineering* e interazione con strumenti IA.
 4. Valutazione di *tool* integrabili con i *software* in uso.
 5. Analisi del ROI su eventuali investimenti, anche in previsione di estensioni future.
- La riflessione condivisa dai partecipanti al *brainstorming* è chiara: l'IA non sostituisce il consulente del lavoro, ma può diventarne un alleato prezioso, purché se ne comprenda natura, limiti e potenzialità. Il nostro ruolo rimane centrale nella lettura del contesto, nell'interpretazione normativa e nel supporto umano, dimensioni che nessuna macchina potrà rimpiazzare.