FOCUS | INTELLIGENZA ARTIFICIALE

L'Intelligenza Artificiale al servizio delle persone

Come cambia il ruolo delle Risorse Umane

L'esperienza di HIT Servizi Emilia e BOOM Knowledge Hub con HIT PeopleBot

L'Intelligenza Artificiale sta progressivamente entrando nei processi aziendali, aprendo nuove opportunità per migliorare l'efficienza organizzativa e valorizzare il lavoro delle persone.

Anche la gestione delle Risorse Umane è interessata da questa trasformazione. Le nuove tecnologie consentono di automatizzare attività ripetitive, semplificare l'accesso alle informazioni e liberare tempo da dedicare alle funzioni che richiedono competenze professionali, capacità di ascolto e relazione.

Ma come può l'Intelligenza Artificiale tradursi in uno strumento realmente utile per gli uffici del personale e per i dipendenti? E come introdurre queste tecnologie senza perdere la centralità delle persone?

Una risposta concreta arriva dall'esperienza di **HIT Servizi Emilia**, società specializzata nei servizi payroll, nella consulenza del lavoro e nelle soluzioni tecnologiche per le Risorse Umane, che insieme a **BOOM Knowledge Hub, il Knowledge e Innovation Hub powered by CRIF**, ha sviluppato HIT PeopleBot, un assistente basato sull'Intelligenza Artificiale dedicato alla gestione delle informazioni HR.

Il progetto, sostenuto da Confindustria Emilia Area Centro, nasce con l'obiettivo di rendere l'innovazione tecnologica concretamente accessibile alle imprese e alle loro persone.

Dalle attività ripetitive alle attività a maggior valore

Una parte significativa del lavoro quotidiano degli uffici del personale è dedicata a rispondere a richieste ricorrenti dei dipendenti: chiarimenti sulla busta paga, informazioni sul contratto di lavoro, sugli istituti contrattuali e sulla normativa applicabile.

Si tratta di attività necessarie, ma che possono assorbire tempo e risorse, limitando la possibilità di dedicarsi ad aspetti più strategici della gestione del personale.

È proprio da questa esigenza che nasce HIT PeopleBot.

Attraverso un'interfaccia conversazionale, il dipendente può formulare domande in linguaggio naturale e ottenere risposte in autonomia, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, senza dover necessariamente contattare l'ufficio HR.

Il beneficio è duplice: da un lato, le persone possono accedere più facilmente alle informazioni di cui hanno bisogno; dall'altro, gli uffici del personale possono ridurre il numero delle richieste ripetitive e concentrarsi sulle situazioni che richiedono un intervento professionale.

Quando una domanda necessita di una valutazione specifica, il processo prevede infatti il coinvolgimento dell'HR.

L'obiettivo non è sostituire le competenze delle persone, ma valorizzarle, affidando alla tecnologia le attività che possono essere automatizzate.

Dalla busta paga alla conoscenza aziendale

La possibilità di ottenere chiarimenti su cedolino, contratto e normativa rappresenta soltanto il punto di partenza del progetto.

HIT PeopleBot è già predisposto per ampliare il proprio patrimonio di conoscenze attraverso l'integrazione di contenuti specifici delle singole organizzazioni: regolamenti interni, procedure, policy aziendali, strumenti di welfare e altra documentazione utile ai dipendenti.

La prospettiva è quella di creare un unico punto di accesso alle informazioni aziendali, superando la frammentazione tra documenti, portali e differenti canali di comunicazione.

Anziché cercare un documento o individuare l'interlocutore corretto, il collaboratore potrà rivolgere direttamente la propria domanda all'assistente e accedere alle informazioni messe a disposizione dall'organizzazione.

Una modalità che può contribuire non soltanto all'efficienza dei processi, ma anche a migliorare l'esperienza quotidiana delle persone e la qualità della comunicazione interna.

La tecnologia incontra le competenze HR

Uno degli elementi distintivi del progetto è l'integrazione tra competenze professionali e tecnologiche.

HIT Servizi Emilia mette a disposizione la propria esperienza nella gestione dei processi payroll, nell'amministrazione del personale e nella consulenza del lavoro, mentre BOOM Knowledge Hub e CRIF contribuiscono con competenze tecnologiche e di Intelligenza Artificiale.

La collaborazione nasce dalla consapevolezza che l'innovazione produce valore quando viene applicata a esigenze concrete e progettata tenendo conto delle caratteristiche dei processi aziendali.

L'introduzione dell'AI richiede inoltre attenzione alla privacy, alla sicurezza delle informazioni, al quadro normativo dell'AI Act e allo sviluppo delle competenze necessarie per un utilizzo consapevole della tecnologia.

Non si tratta quindi soltanto di adottare nuovi strumenti, ma di accompagnare le organizzazioni in un percorso di evoluzione dei processi e delle modalità di lavoro.

L'Intelligenza Artificiale non sostituisce l'HR: ne valorizza il ruolo

Su questo aspetto si concentra la visione di Michele Pistoni, Direttore Generale di HIT Servizi Emilia:

> «*Con HIT PeopleBot portiamo l'Intelligenza Artificiale nella gestione quotidiana delle Risorse Umane, partendo da un'esigenza concreta: ridurre il tempo dedicato alle richieste ripetitive dei dipendenti.*
> *Il nostro obiettivo è rendere la conoscenza HR e aziendale facilmente accessibile attraverso un unico assistente conversazionale.*
> ***L'AI non sostituisce l'HR: automatizza ciò che è ripetitivo e permette alle persone di concentrarsi sulle attività nelle quali competenza, relazione e capacità decisionale fanno realmente la differenza***».
>
> MICHELE PISTONI – DIRETTORE GENERALE DI HIT SERVIZI EMILIA

Una visione che mette al centro non tanto la tecnologia in sé, quanto il suo contributo all'evoluzione del lavoro e alla valorizzazione delle competenze professionali.

Verso una nuova organizzazione del lavoro

L'esperienza di HIT PeopleBot evidenzia come l'Intelligenza Artificiale possa trovare applicazione anche in attività quotidiane e apparentemente semplici, producendo benefici concreti per le imprese e per i loro collaboratori.

La sfida non consiste soltanto nell'automatizzare i processi, ma nel ripensare il modo in cui le persone accedono alle informazioni, interagiscono con l'organizzazione e utilizzano il proprio tempo.

Per gli uffici HR questo significa poter dedicare maggiore attenzione alla consulenza, alla gestione delle situazioni complesse e alla relazione con i dipendenti.

Per le imprese significa disporre di strumenti che possono rendere più efficiente e accessibile il patrimonio di conoscenze aziendali.

Il valore dell'Intelligenza Artificiale non risiede soltanto nella capacità di automatizzare attività, ma soprattutto nell'opportunità di restituire tempo e centralità alle persone.

HIT PeopleBot rappresenta un esempio concreto di questa evoluzione: una tecnologia che mette a disposizione delle imprese nuove modalità di accesso alla conoscenza, valorizzando il ruolo delle Risorse Umane e le competenze che nessuna automazione può sostituire.