



# CRÉDIT AGRICOLE VITA E CRÉDIT AGRICOLE ASSICURAZIONI

## PROGETTO FLOW

### ABSTRACT

Lo sviluppo del progetto Flow realizzato in collaborazione con l'agenzia Genuina si concentra, all'interno dell'area Risorse Umane delle Compagnie, in un percorso orientato alle tematiche di innovazione. Si tratta di un progetto pilota sperimentale che prevede l'introduzione di un avatar basato sull'intelligenza artificiale a supporto delle attività svolte dal team HR nel processo di onboarding. Durante il processo l'avatar guida i nuovi collaboratori interagendo con loro fornendo tutte le informazioni necessarie, come la presentazione aziendale, le informazioni sui primi passi in azienda e le procedure operative per accompagnare i nuovi dipendenti nelle prime settimane nel nuovo ambiente lavorativo, garantendo un processo di accoglienza sempre più efficiente, intuitivo, coinvolgente ed innovativo. Il fine è quello di migliorare l'esperienza del candidato, rispondendo alle sue domande in modo rapido e fornendo un'esperienza completa ed interattiva, con conseguente aumento della soddisfazione.

**Referente-responsabile progetto Fabio Bailini**

**Titolare DRU Alessandro Castelli**

### OBIETTIVI DEL PROGETTO

L'obiettivo del progetto è quello di migliorare e completare l'esperienza di onboarding, garantendo un processo di accoglienza sempre più efficace ed innovativo. Grazie alla scelta dell'utilizzo dell'avatar basato sull'intelligenza artificiale, i nuovi collaboratori hanno l'opportunità di ricevere informazioni coerenti e precise in modo rapido e intuitivo. Il tutto svolto con la convinzione che l'uso di tecnologie come l'intelligenza artificiale con avatar non deve e mai dovrà sostituire l'interazione umana, ma deve essere sempre utilizzata come un complemento che dia del valore aggiunto all'esperienza: 100% umana e 100% digitale.

### DESCRIZIONE

Il progetto prevede l'introduzione di un avatar basato sull'intelligenza artificiale a supporto delle attività HR per l'onboarding e sviluppato sulla base delle nostre necessità e del nostro contesto specifico. Nel processo l'avatar monitora e guida i nuovi collaboratori fornendo le informazioni necessarie, come la presentazione aziendale, le informazioni sui primi passi e le procedure operative per accompagnare i nuovi dipendenti nelle prime settimane nel nuovo ambiente lavorativo, per un processo di accoglienza sempre più efficiente, intuitivo, coinvolgente e innovativo. Durante l'implementazione di FLOW sono state fornite istruzioni chiare ai nuovi collaboratori sull'utilizzo dell'avatar, per una facile adozione della nuova tecnologia.

### CONTESTO

L'area HR si concentra sulla promozione di nuove tecnologie e sulla facilitazione dei processi in conformità con le best practices e con particolare attenzione all'innovazione. Essa è composta da giovani già operativi all'interno di logiche di sviluppo ed innovazione tecnologica, ma è anche responsabile della cultura aziendale e del change management. Poiché le persone sono un elemento



fondamentale dell'azienda è importante che siano familiari con le nuove tecnologie e processi di innovazione.

Per questo il progetto pilota è stato inserito nel processo di onboarding, in quanto rappresenta il primo contatto con l'azienda e può mostrare come la tecnologia possa aggiungere valore e supporto alla vita aziendale.

### **SVILUPPO**

Abbiamo avviato un progetto pilota per sperimentare l'uso di un avatar basato sull'intelligenza artificiale durante il processo di onboarding. Dopo aver pianificato il progetto con il supporto di un partner tecnologico, abbiamo messo in atto il piano e sperimentato l'avatar con i nuovi dipendenti. Grazie ai loro feedback, abbiamo identificato i punti di forza e di miglioramento del progetto. L'uso dell'avatar ha dimostrato di rendere il processo di onboarding più rapido e semplice, fornendo informazioni in modo accurato e affidabile, il che ha fornito un sostegno significativo al team HR.

### **IMPATTO IN AZIENDA**

Abbiamo riscontrato un miglioramento dell'esperienza del candidato con informazioni personalizzate e risposte rapide e chiare per un aumento della soddisfazione. L'implementazione di avatar aumenta l'efficienza del processo, riducendo la necessità di interventi diretti da parte del personale HR. L'uso di avatar avvicina le persone ai valori dell'azienda, fornendo informazioni in modo semplice e coinvolgente, aiutandole a superare le barriere iniziali di nuovo ingresso. L'adozione di nuove tecnologie aiuta a migliorare l'immagine dell'azienda verso l'esterno, aumentando la talent attraction e l'Employer Branding.

### **ESPORTABILITÀ/DISSEMINAZIONE**

Flow non ha specificità di settore e può essere replicato in ogni Paese, settore o azienda. Può essere utilizzato a supporto di ulteriori attività poichè le risposte sono attendibili e prive di errori in quanto estratte da un database completo e vengono elaborate in tempi rapidi, facilitando e rendendo versatile l'applicazione della tecnologia. L'uso di avatar contribuisce a superare le barriere linguistiche e culturali e può essere configurato per fornire informazioni e formazione in diverse lingue, consentendo a tutti di fornire un'esperienza di onboarding più inclusiva e accogliente.

### **CARATTERISTICHE DI INNOVAZIONE DELLE PRATICHE INTRODOTTE**

Flow è un progetto con una tecnologia avanzata che migliora l'esperienza del candidato e l'efficienza dell'azienda durante il processo di onboarding. Grazie all'avatar e all'AI, ogni candidato riceve informazioni personalizzate sull'azienda e sul ruolo, con un percorso di apprendimento su misura e risposte alle domande individuali. L'avatar e l'AI automatizzano diverse attività di raccolta di informazioni, verifica di documenti e formazione dei dipendenti, aumentando l'efficienza e la flessibilità del processo di onboarding. Inoltre, l'utilizzo di avatar e AI fornisce in modo innovativo e chiaro informazioni sui valori dell'azienda fin dai primi giorni di lavoro.

---

### **CHI SIAMO**

Crédit Agricole Vita S.p.A. è la compagnia di Assicurazioni attiva nel Ramo Vita controllata da Crédit Agricole Assurances S.A.. Dal 1995 offre una gamma completa di polizze vita rivolta ai privati e alle aziende ed opportunità pensionistiche previdenziali. Crédit Agricole Assicurazioni S.p.A. è la compagnia di Assicurazioni attiva nel Ramo danni controllata da Crédit Agricole Assurances S.A.. Dal 2008 offre una gamma completa di prodotti di protezione dei beni, dei veicoli e della persona.