

"Non conta la tecnologia, ma l'uomo al comando": Cisco porta l'IA a 90mila dipendenti

2026-09-17 10:50:25 di Enzo Argante

URL:<https://forbes.it/2026/09/17/cisco-myagent-ai-90mila-dipendenti/>

I 90.000 dipendenti in tutto il mondo adesso hanno un assistente personale: **MyAgent**, progettato e realizzato su una piattaforma interna che integra gli strumenti di lavoro quotidiani. Al tempo dell'AI, una potente azione firmata Cisco, uno dei protagonisti globali della transizione, che potrebbe cambiare una volta per tutte l'organizzazione del lavoro. Ne abbiamo parlato con **Adele Trombetta, svp & general manager customer experience Emea di Cisco**, che ha guidato l'adozione del progetto nell'ambito del proprio team.

Cosa distingue MyAgent da un semplice assistente IA?

Un assistente IA tradizionale si concentra per un istante sulla richiesta e poi dimentica completamente. MyAgent è diverso, il "My" (Mio) nel nome non è casuale: possiede una memoria persistente. Ricorda chi è l'utente, quali sono le sue priorità, il contesto e come preferisce lavorare, mantenendo questa continuità giorno dopo giorno. Questo cambia radicalmente il suo valore. Poiché opera all'interno delle applicazioni che si usano quotidianamente (come Outlook, Webex, Jira e SharePoint), permette al lavoro di avanzare senza bisogno di costanti input manuali. La persona definisce l'obiettivo e il contesto, e l'assistente esegue la sequenza: individua i segnali importanti dei clienti, riassume i documenti di briefing, elimina le attività amministrative ripetitive che separano dal lavoro a maggior valore. Per fare un paragone: un assistente convenzionale è come un assistente di volo che ti indica il posto e poi scompare; MyAgent è invece chi si prende cura di te per l'intero viaggio.

Quali sono le scoperte più importanti derivanti dalla sua distribuzione ai dipendenti: cosa seguire e cosa evitare?

MyAgent è stato distribuito a 90.000 dipendenti Cisco come una capacità operativa, creata "da Cisco per Cisco". Proprio perché lo testiamo su noi stessi su larga scala, è diventato un modello che possiamo offrire con sicurezza a clienti e partner. Non chiediamo a nessuno di intraprendere un percorso che non abbiamo già sperimentato. Bisogna partire dalle attività dove il lavoro è ancora inefficiente, dai punti su cui i dipendenti incontrano le maggiori difficoltà, perché le persone adottano uno strumento solo quando questo risolve davvero un problema concreto. È importante anche essere onesti e trasparenti su ciò che la tecnologia può e non può ancora fare: la trasparenza costruisce la fiducia, che è la risorsa più rara e preziosa in qualsiasi progetto di IA. È fondamentale non trattare un progetto del genere come una semplice iniziativa IT. È un cambiamento più profondo, in cui l'IA è solo una compagna di viaggio. Il dato più chiaro che abbiamo rilevato riguarda la leadership, non la tecnologia: nei team in cui i leader hanno utilizzato personalmente MyAgent, parlando apertamente dei successi e dei limiti incontrati, le persone hanno abbracciato il cambiamento con entusiasmo. Al contrario, dove i leader si sono tirati indietro, l'entusiasmo del team è svanito. Non bisogna concentrarsi sull'IA in sé, ma sui comportamenti che permettono a tutti di esprimere il massimo potenziale.

I criteri per la leadership vengono ridefiniti. Come state personalizzando questa transizione evitando un approccio "taglia unica"?

Il cambiamento che stiamo ottenendo è concreto e merita di essere definito con precisione: l'IA in Cisco oggi non è più solo uno strumento da usare all'occorrenza, sta diventando parte integrante del nostro "sistema operativo". È sempre attiva, connessa tra i vari applicativi e fa avanzare il lavoro senza bisogno di input costanti. Cisco parla di *human-in-control* (uomo al comando) e non semplicemente di *human-in-the-loop* (uomo nel processo): i dipendenti continuano a definire l'intento, esercitare il giudizio e restare responsabili dei risultati. Ciò che cambia è tutto quello che avviene nel mezzo. Per un leader, questo approccio ridefinisce tre aspetti chiave: si diventa responsabili di attività che non si sono svolte personalmente, si supervisionano sistemi oltre che persone, e si devono progettare ritmi di lavoro che presuppongono un'intelligenza sempre attiva. Nel mio team in Cisco Customer Experience in EMEA, per esempio, abbiamo costruito il percorso di abilitazione su questi tre pilastri (competenze, supervisione e orchestrazione), personalizzandolo in base alle caratteristiche di ognuno, e non in base alle aspettative che possiamo avere su di loro. Alcuni leader sono naturali "early adopter" che hanno solo bisogno di libertà d'azione. Altri sono più scettici: per noi questo è un valore, perché il loro scetticismo mette alla prova tutto ciò che sviluppiamo. Gli entusiasti ottengono scalabilità, gli scettici ottengono prove concrete, e tutti mantengono una visione chiara e univoca della direzione aziendale. Aspettative uniformi, percorsi personalizzati. Mai il contrario.

L'uso dell'AI e la capacità di interpretarla sono determinanti nella carriera all'interno dell'impresa?

Sarò diretta: sì, anche se non nel modo che la gente teme. Nessuno deve diventare un data scientist. Ciò che conta è esercitare la capacità di giudizio: sapere quando fidarsi di un output, quando metterlo in discussione. MyAgent può produrre una risposta in pochi secondi. Decidere se sia la risposta giusta per un cliente specifico rimane un lavoro profondamente umano, e sta diventando la capacità più preziosa che abbiamo. È esattamente per questo che il nostro modello mantiene l'essere umano al comando e non semplicemente nel processo. Quindi non si tratta di contrapporre le due cose: "l'IA o la tua carriera". Diciamo che la curiosità di esplorare questa tecnologia è diventata un elemento fondante di ogni ruolo in azienda. Consideriamo la padronanza dell'IA né una caratteristica puramente tecnica né una competenza limitata alla leadership. È una competenza fondamentale di questo secolo e appartiene a tutti.

Solo il 13% delle aziende è veramente pronto per l'IA. Qual è il primo passo per colmare il divario?

La maggior parte dell'altro 87% non soffre di un divario tecnologico. Manca loro la chiarezza necessaria ad intraprendere la trasformazione che l'AI richiede. Stanno cercando di fare il secondo passo prima di aver fatto il primo. Il punto di partenza sono sempre le persone. Bisogna aiutarle a comprendere l'IA e a integrarla nel proprio lavoro quotidiano prima di procedere con un'implementazione su larga scala. È importante insegnare loro a interpretare gli output, a definire intenti chiari, a supervisionare sistemi autonomi e a costruire una fiducia tale nell'architettura da permettere di sperimentare nuove possibilità. La prontezza in questo senso non si acquista: si pratica. Definire la strategia per l'adozione dell'IA è chiaramente importante e, allo stesso tempo, è fondamentale sperimentare su un caso reale. In questo modo si potrà capire se e quanto l'azienda è "pronta", in termini di competenze, dati, governance e cultura, ad affrontare con successo la trasformazione. È la "pratica sul campo" che fa la differenza e che consente di affinare e integrare l'AI nel lavoro in modo armonico.