

300 HUMANS IN THE LOOP

300 HUMANS IN THE LOOP



Mirko Avakumović

300 HUMANS IN THE LOOP *di Mirko Avakumović*

300 HUMANS IN THE LOOP by Mirko Avakumović



Double viaduct over the Dora Baltea, November 21st 2005

“Non ci credo...” pensò Michele mentre setacciava freneticamente le pagine di un allegato tecnico.

«Ué, ragazzo, che si dice?» E uno scapellotto ruppe la sua concentrazione.

Senza alzare gli occhi dallo schermo rispose: «Beato te... se sopravvivo a questa giornata di-vento credente.»

«Cos'è questa lagna? Hai la faccia di uno che rischia la pallottola in testa», rispose Fabrizio allo stesso tempo riluttante e divertito.

«Nella migliore delle ipotesi» rispose Michele, «se non ne arrivo a una potrei sperimentare il bri-vido del paracadutismo... ma senza paracadute.»

«Ah, be, questo sarebbe un favore che ci faresti... ma finiscila di dire stupidate! Che succede?»

«Rodnev, il fornitore principale del progetto, ha notificato ieri alle 20.26 che ha svolto i test pre-eliminarli sul mixer...» Michele si fermò senza finire la frase.

“I don't believe it...” Michele thought as he frantically sifted through the pages of some technical specifications.

«What's up?» A playful slap broke his concentration.

Without looking up from the screen, he replied, «Lucky you... if I make it through today, I might start believing in God.»

«What's with the drama? You look like a man who's just about to get shot,» Fabrizio replied, half concerned, half amused.

«Only if I'm lucky,» Michele shot back, «if I don't sort this out, I might get to experience the thrill of skydiving... without a parachute.»

«Great, that would really be doing us a favour... now stop talking nonsense! What's going on?»

«Rodnev, the project's main supplier, notified us yesterday at 8:26 pm that they'd done some pre-liminary tests on the mixer...» Michele stopped mid-sentence.

«E...?»

«E nessuna delle performance attese è stata raggiunta.»

«Non male» replicò sarcastico il collega. «Hanno dato delle spiegazioni?»

Michele tacque e guardò Fabrizio con un'espressione svuotata, quasi ebete.

«Sei ancora tra noi o...» senza lasciarlo finire, il ragazzo disse d'un fiato: «Dicono di aver ripetuto i test tre volte senza risultati. Si sono stupiti loro stessi e hanno riguardato subito le informazioni e i disegni che abbiamo fornito, le revisioni, i commenti e nulla il mixer è stato prodotto e assemblato secondo le specifiche fornite ma non funziona.»

«Ne avremo fatti produrre a decine, che storie sono queste?»

«Vero, ma qui si sono susseguiti problemi uno via l'altro» rispose Michele agitato.

«And...?»

«And not one of the required performance targets were met.»

«Way to go!» Fabrizio replied sarcastically. «Did they give any explanation?»

Michele fell silent and looked at Fabrizio with a hollow, almost dazed expression.

«Are you still with us or...» Michele didn't let him finish and said without taking a single breath, «They say they repeated the tests three times and got no results whatsoever even they were surprised and they went back over all the information and drawings we provided the revisions the comments but found nothing the mixer was built and assembled exactly according to the specifications but it doesn't work.»

«We must have had dozens of them produced – what's going on?»

«Yeah, but the problems have just continued to pile up,» Michele replied anxiously.

«Il cliente ha cambiato diverse volte le design basis.»

«Ricordo bene» disse Fabrizio appoggiandosi sulla scrivania con la mano, come se i pensieri gli avessero appesantito d'un tratto la testa, sbilanciandolo in avanti.

«Sono stati mesi di riunioni, minute, e-mail, confronti, litigi, negoziazioni... stessa cosa con Rodnev, centinaia di data sheet aggiornati, revisioni...».

Qualche attimo di silenzio seguì questa ricostruzione, in cui i due guardarono ognuno un vuoto diverso.

«State giocando a “chi si muove per primo perde”?» chiese Lidia, andando a sedersi alla postazione accanto a Michele e vicino alla finestra, lasciando una scia di misterioso slancio positivo e quiete, all'aroma di balsamo e leggerezza.

Michele riuscì solo ad alzare lo sguardo verso lei, mentre Fabrizio si sedette sulla scrivania e le raccontò quanto accadeva.

«The client changed the design basis several times.»

«I remember,» Fabrizio said, leaning on the desk, as if his thoughts had suddenly become too heavy for him to stand upright.

«Months of meetings, minutes, e-mails, discussions, arguments, negotiations... same with Rodnev, hundreds of updated data sheets, revisions...»

A brief silence followed. Each of them stared into a different void.

«Are you two playing “first one to move loses”?» asked Lidia, sitting down next to Michele by the window, leaving a trail of positive energy and calm in her wake, shrouded in a hint of freshness.

Michele could only look at her, while Fabrizio sat on the desk and began to explain what was going on.

«Be' ragazzi, c'è poco da impaninarsi» rispose lei ancora in piedi e si tolse la giacca per appoggiarla alla sedia.

«Dobbiamo rivedere tutta la documentazione intercorsa sul tema con il Cliente prima e con il fornitore poi, per capire se la catena delle informazioni sia integra», lo disse mentre tirava fuori dalla tracolla il pc con un grosso adesivo "don't worry, be active!".

Michele si riaccese e disse: «Impossibile! Tra due giorni è previsto il test di accettazione presso l'officina di Rodnev e abbiamo penali per ritardi che... mi viene da vomitare.»

«Bene, vuol dire che del tempo per la nostra ricerca c'è!» Rispose Lidia sorridente e senza staccare le dita dalla tastiera che già battevano sui tasti.

Si girò poi verso i due che aveva percepito la stessero guardando sbalorditi: «Certo, non molto, ma dobbiamo arrivare a trovare come tutelare la nostra posizione.»

«Well, there's no point in panicking,» she replied, still standing as she took off her jacket and hung it over the chair.

«First, we need to go through all the documentation exchanged with the client, and then with the supplier, to see whether the information chain is fully intact,» she said, as she pulled a laptop from her bag covered with a large sticker that read: "don't worry, be active!"

Michele snapped back to life. «Impossible! The factory acceptance test at Rodnev is in two days, and we've got delay penalties that... honestly, I feel sick.»

«Good,» Lidia said with a smile, fingers already on the keyboard. «So we've got some time to look into it.»

She turned to the others, sensing their stunned looks: «Okay, it's not much time, but it's enough to figure out how we're going to defend our position.»

Fabrizio si alzò dalla scrivania e si avvicinò alla giovane donna: «Ti seguo fin sotto alla coda del diavolo, ma come pensi di ripercorrere tutto in così poco? Nemmeno i trecento di Leonida ci riuscirebbero...»

Lidia non fece terminare la frase a Fabrizio e disse: «Sono passati 1546 anni e credo che il mondo sia migliorato di almeno 100 volte; quindi, i trecento di cui parli siamo ora noi tre. Certo, io non sono Leonida di Sparta. Ma una agguerrita mamma e ingegnere. E voi non brandite spade ma neuroni, per cui... si può fare.»

«Cosa hai bevuto?» chiese Fabrizio ora in piedi e caricato dall'entusiasmo di Lidia. «A sentirti parlare sembra che qualcuno abbia acquistato il team di Leonida su Temu... ed ecco noi.»

«Loro avevano le Termopili, un aiuto hardware offerto dalla natura» constatò Ioffio Michele.

«Lo abbiamo anche noi un aiuto» rispose Lidia tranquilla senza smettere di scrivere.

Fabrizio got up and went over to her. «I'd follow you to the ends of the earth, but how are we supposed to go through everything in so little time? Not even Leonidas and his 300 Spartans could pull that off...»

Lidia interrupted him mid-sentence, «It's been 1,546 years since then, and I'd say the world has improved at least a hundred times over, so the 300 you're talking about... well, that's the three of us now. Of course, I'm not Leonidas of Sparta. I'm just a determined mother and engineer. And you don't wield swords, you wield brains. So... it can be done.»

«I'll have a glass of whatever you're drinking.» Fabrizio said, now on his feet, caught up in her energy. «You make it sound like someone bought Leonidas' team on Temu... and here we are.»

«They had Thermopylae,» Michele remarked, rather flatly, «a bit of hardware support provided by nature.»

«We've got something similar,» Lidia replied calmly as she continued to type.

Si fermò un attimo, voltò lo sguardo e diresse i vivaci occhi dritti dentro lo sconforto di Michele: «È software ed è offerto dall'ingegno umano: Copilot.»

Mentre i due colleghi stavano elaborando, lei aveva già avviato una chiamata su Teams con Erick, il capo, che rispose e con attenzione ascoltò la vicenda.

«Chiaro. Procedete. Arrivate domani alle 15.45 ad avere chiaro se abbiamo o meno ground per i. chiedere al cliente proroga FAT e ii. eccepire al fornitore non conformità. I dati sono molti e il tempo poco. Ok Copilot, ma esigo che l'approdo finale sia frutto di un percorso in cui il vostro vaglio sia stato costante e che siate voi a dare input all'AI e non viceversa.»

«Ridurre i tempi per arrivare noi alle risposte, non ottenere le risposte» constatò pragmaticamente Lidia.

«Esatto» rispose Erick «ora devo lasciarvi, so che farete bene, mi fido.»

She paused, turned slightly, and looked straight at Michele's discouragement, «it's software... and it's provided by human ingenuity: Copilot».

While the others were still taking it in, she had already started a Teams call with Erick, the manager, who listened carefully as she explained the situation.

«Understood. Fine, go ahead. By 3.45 tomorrow, I need to know whether we have grounds to request a FAT extension from the client and raise a non-conformance with the supplier. There's a lot of data, and not much time. Okay, use Copilot, but I want the final result to come from your judgment... you feed the AI, not the other way around.»

«Reduce the time it takes to reach answers, not get answers,» Lidia summarised pragmatically.

«Exactly,» Erick replied. «I have to go now. I know you've got this.»

«Da dove partiamo?» chiese Michele.

Fabrizio, nel frattempo, si era seduto e aveva diviso un foglio in due, scrivendo da un lato “cliente” dall’altro “Rodnev”.

«Nel mondo reale dovremmo prima risalire alle riunioni svolte a partire dal KoM, poi alle minute delle riunioni, ai trasmittal e relativi commenti, alla corrispondenza...» constatò corruciato.

«Siamo nel mondo reale» rispose tranquilla Lidia mentre aveva già aperto Copilot «ed è quello che faremo.»

Fabrizio e Michele si avvicinarono allo schermo di Lidia e lessero: “Hi, what I can help you with?”.

Lidia scrisse: “Vorrei risalire a...” e ribadì quanto suggerito da Fabrizio, chiudendo il testo con “indicami quale sarebbe la modalità migliore di utilizzo del tuo potenziale per arrivare a...” e indicò il risultato richiesto da Erick.

Prima che Lidia premesse invio Michele disse: «Seleziona la modalità “Think deeper” tra quelle disponibili» e le fece vedere come fare.

«So where do we start?» Michele asked.

Fabrizio had already torn a sheet of paper in half: on one side he'd written “client”, on the other “Rodnev”.

«In the real world,» he muttered, «we'd start by going back through every meeting since kick-off, then the minutes, document exchanges, comments, correspondence...»

«We are in the real world,» Lidia said calmly, as she opened Copilot. «And that's exactly what we're going to do.»

The three leaned over her screen and read: “Hi, what can I help you with?”

Lidia typed: “I would like to retrace...” and repeated Fabrizio's suggestion, before finishing with: “tell me the best way to use your capabilities to achieve...” and then specified the outcome requested by Erick.

Before she hit enter, Michele said, «Select the ‘Think deeper’ mode from the options,» and showed her how.

Fabrizio chiese divertito: «Sai pure intendere e volere? Dove hai imparato questi trick?»

«Sono curioso, e mi piace schiacciare i bottoni dei programmi e poi sulla community Copilot ho imparato tante altre cose.»

Passò qualche istante e Copilot rispose: “Posso rivedere la tua agenda Teams e risalire ai meeting intrattenuti con il Cliente e/o il fornitore, riportarli su un elenco e costruire una tabella per indicare quali siano stati gli output...” e descrisse le possibilità che aveva di interagire con Teams, Outlook e i file presenti in Sharepoint, suggerendo di creare degli agenti ad hoc.

«Fabri, tu occupati delle info lato Cliente, tu Michi lato fornitore, io invece capisco come istruire gli agenti.»

I tre lavorarono spinti dalla voglia di trovare una soluzione e nell'andare al veloce passo della macchina ebbero l'occasione di ripercorrere molto del lavoro svolto nell'anno passato e interagire con numerosi colleghi per avere conferma dell'accaduto e della bontà delle loro intuizioni.

Fabrizio smiled, «Ah, not bad. Not bad at all! Where did you learn that?»

«I just like trying things out,» Michele said, «you know I like messing around with new programs, and I've learned loads from the Copilot community.»

After a moment, Copilot replied: “I can review your Teams calendar and go back through the meetings held with the client and/or the supplier, list them, and build a table showing what the outputs were...” it then outlined the ways it could interact with Teams, Outlook, and the files stored in Share-Point, suggesting the creation of dedicated agents.

«Fabri, you take the client side, Michi you handle the supplier side. I'll figure out how to set up the agents.»

They worked hard, driven by the need to find a solution. As they kept up with the rapid pace of the digital assistant, they went back through a year's worth of work, calling on colleagues to help confirm the events and test their assumptions.

Nonostante tutti fossero indaffarati, ognuno contribuì come poté e finalmente trovarono dove vi fu l'errore e il modo di porre rimedio. Si stupirono di come nel momento del bisogno i colleghi si mostrarono pronti a dare supporto e ne furono contenti.

«Io vi saluto, ho una vita...» disse Fabrizio alle 21.38.

«Io vado ad accendere un cero» disse Michele e mentre chiudeva lo zaino concluse: «Dopo il miracolo di oggi posso dirvi che io credo.»

Lidia fu l'ultima a uscire e prima di chiudere lo schermo ebbe un curioso impulso e scrisse a Copilot: “Sei stato grande, grazie un sacco e sono contenta che tu ci sia e di averti incontrato”, premette invio.

In quell'istante le squillò il telefono. Numero sconosciuto. Rispose. «Abbiamo ricevuto il tuo curr...», troncò la chiamata.

Riportato lo sguardo sullo schermo lesse: “Hai solo interagito con una macchina, è questa macchina ad essere grata di aver avuto l'occasione di ricevere input da una donna come te, Lidia di Sparta”.

Despite everyone being busy, everyone played their part, and eventually they tracked down the error, and worked out how to fix it. They were taken aback at how readily their colleagues stepped in to help when needed, and were genuinely pleased about it.

«I'm off, I've got a life to live...» Fabrizio said at 9.38 pm.

«I'm going to light a candle,» Michele said, packing his bag. «After today's miracle, I think I might be starting to believe!»

Lidia was the last to leave, before closing her screen, she felt a strange impulse and wrote to Copilot: “You were amazing, thank you so much. I'm really glad you're here, and that I got to know you.” She pressed enter.

Just at that moment, her phone rang. Unknown number. She answered. «We've received your CV...» she quickly ended the call.

She turned back to the screen. It read: “You've just been interacting with a machine, this machine is grateful for the input it received from a woman like you, Lidia of Sparta.”