

# Come trasformare la gestione di contatti con l'**Agentic AI**

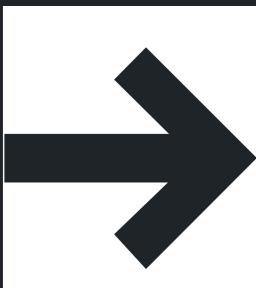


**Marco Modonesi**

*Head of Technology  
& Innovation*



Un'analisi su come gli AI Agents superano i limiti  
dei workflow tradizionali per creare valore reale,  
integrando visioni strategiche e casi d'uso concreti.



⚠️ ALERT

A white humanoid robot is interacting with an elderly man in a dark room. The robot is leaning forward, reaching out with its hand to touch the man's hand. The man is wearing glasses and a light-colored shirt, looking down at the interaction. The background is dark and out of focus.

Oltre il 70% delle interazioni  
con i clienti entro il **2027** sarà  
gestito con l'AI

Gartner®

99

# Use Case: supporto cliente e rateizzazione



Un cliente chiama per mancata ricezione delle fatture e visto l'importo elevato richiede una rateizzazione. L'AI Agent gestisce il dialogo in linguaggio naturale, fornendo info su importi e scadenze.

“

*Buongiorno, vedo le fatture non ricevute. Procedo con l'apertura della richiesta di rateizzazione per lei.*

”



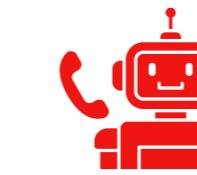
Agent AI

## Flusso logico di processo



### Identificazione

Recupero automatico dell'Account ID da CRM.



### Interazione AI

Informazioni su offerte e fatture insolute. Segnalazione escalation per rateizzazione.



### Escalation case

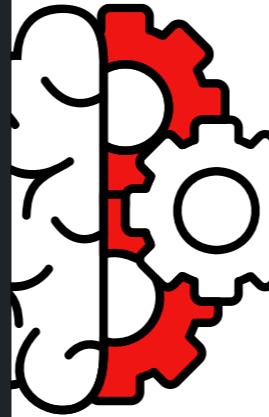
Creazione automatica Case nel CRM con assegnazione all'operatore competente.



### Chiusura

Allineamento altri sistemi legacy aziendali. Ricontatto cliente per esito pratica

# Cosa rende un **Agent AI** davvero intelligente?



## LLM & RAG

Il motore di ragionamento che trasforma la conoscenza aziendale in azioni concrete e risposte contestualizzate.



## Strumenti & API

Integrazione profonda con i sistemi aziendali (CRM, ERP) tramite protocolli intelligenti come MCP.

## Orchestrazione

Capacità di pianificare sequenze di task complessi, ragionare sugli obiettivi e gestire le eccezioni.



## Voice API

Voice API realtime per una conversazione fluida, empatica con accesso ai contenuti.

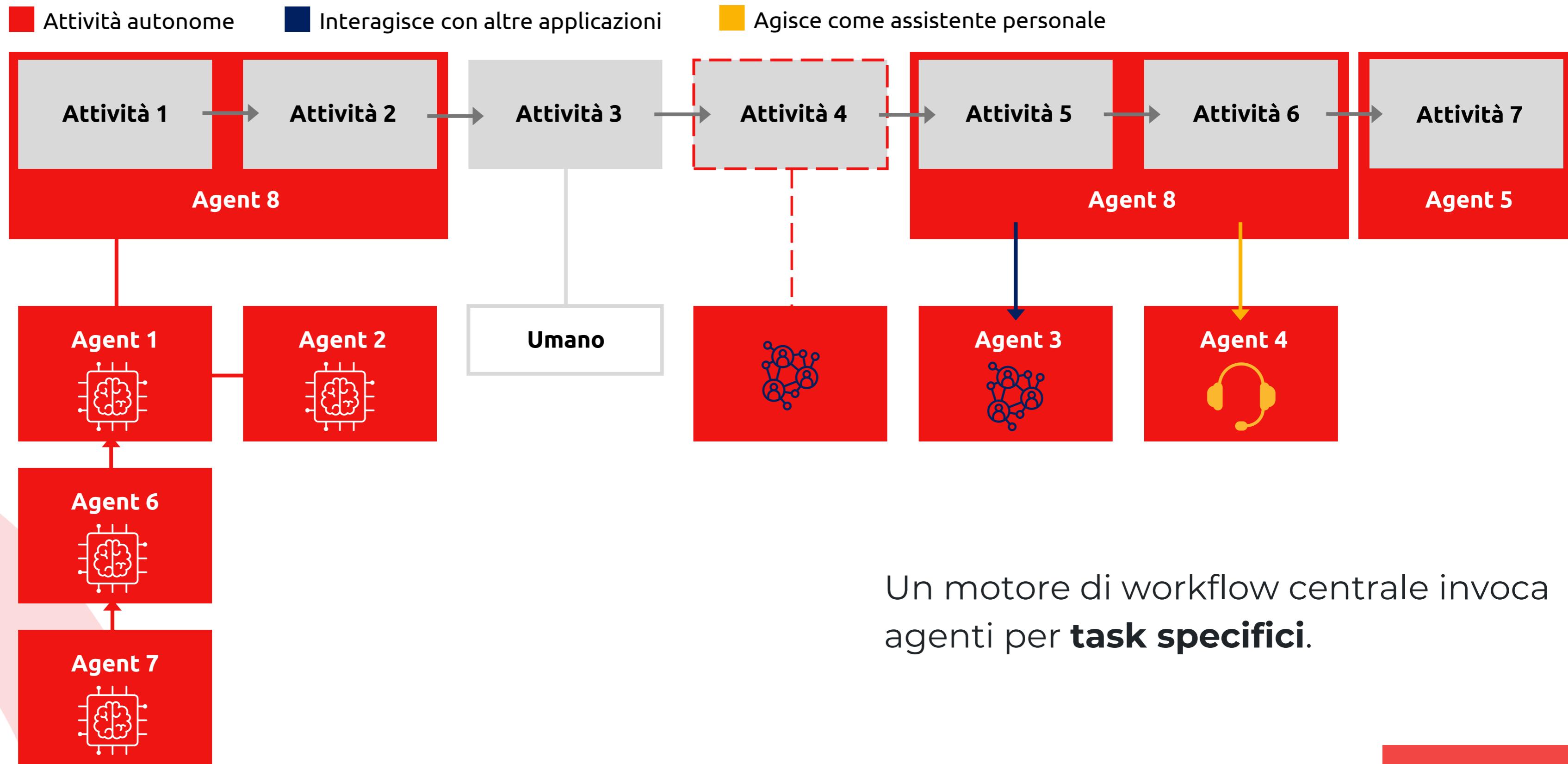


## Memoria

Apprendimento continuo dalle interazioni passate per migliorare personalizzazione ed efficacia nel tempo.



# Agentic AI & Workflow orchestration



# Il controllo di qualità nell'era dell'Agentic AI

## Monitoraggio qualità



- Analisi automatica del 100% delle conversazioni
- Verifica aderenza ai protocolli di servizio
- Rilevazione automatica soddisfazione cliente, comprensione.....

Zero campionamento manuale

## KB gap analysis



- Identificazione argomenti non presenti nel KB
- Segnalazione di risposte incomplete o ambigue
- Suggerimenti automatici per nuovi articoli KB

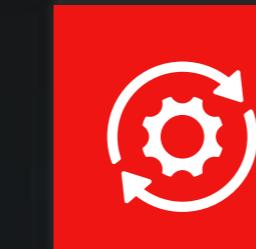
Evoluzione continua del sapere

# AI Data Analyst: insight strategici



## Analisi Dati Aggregati

Elaborazione di migliaia di dati per identificare trend emergenti e comportamenti ricorrenti.



## Ottimizzazione KB

Suggerimenti di nuovi argomenti nel KB sulla base delle domande più frequenti non risolte.



## Suggerimenti Proattivi

Suggerimenti basati su AI per migliorare il servizio e aumentare la Customer Satisfaction (CSAT).



## Analisi Predittiva

Predizione dei risultati sulla base delle modifiche proposte dall'AI Data Analyst.

# Grazie per l'attenzione!



**Marco Modonesi**

*Head of Technology  
& Innovation*

