

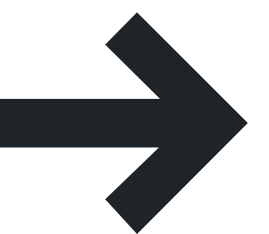
Come trasformare la gestione di contatti con l'**Agentic AI**

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.





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

Gartner®

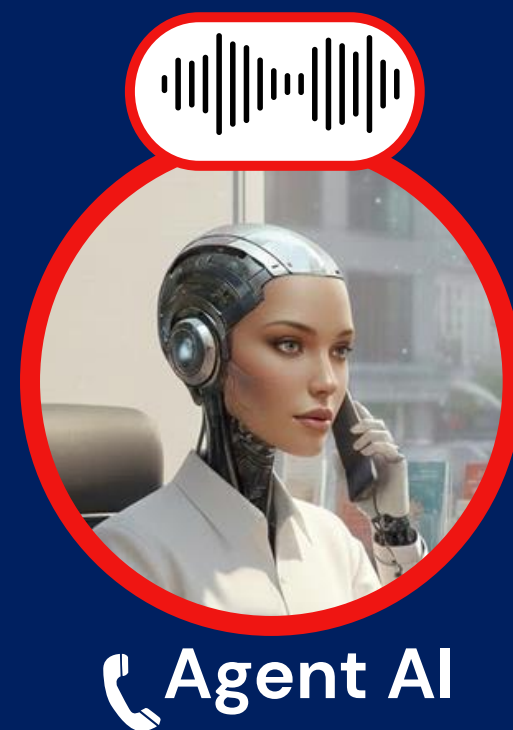
Use Case: supporto cliente e rateizzazione



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.



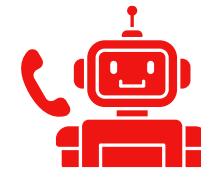
Agent AI

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

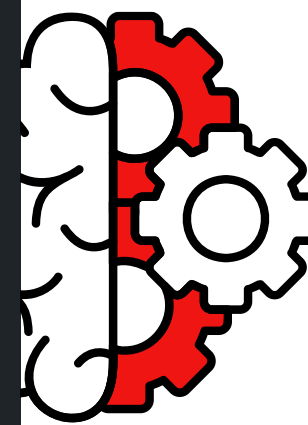
Creazione automatica Case nel CRM con assegnazione all'operatore competente.



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

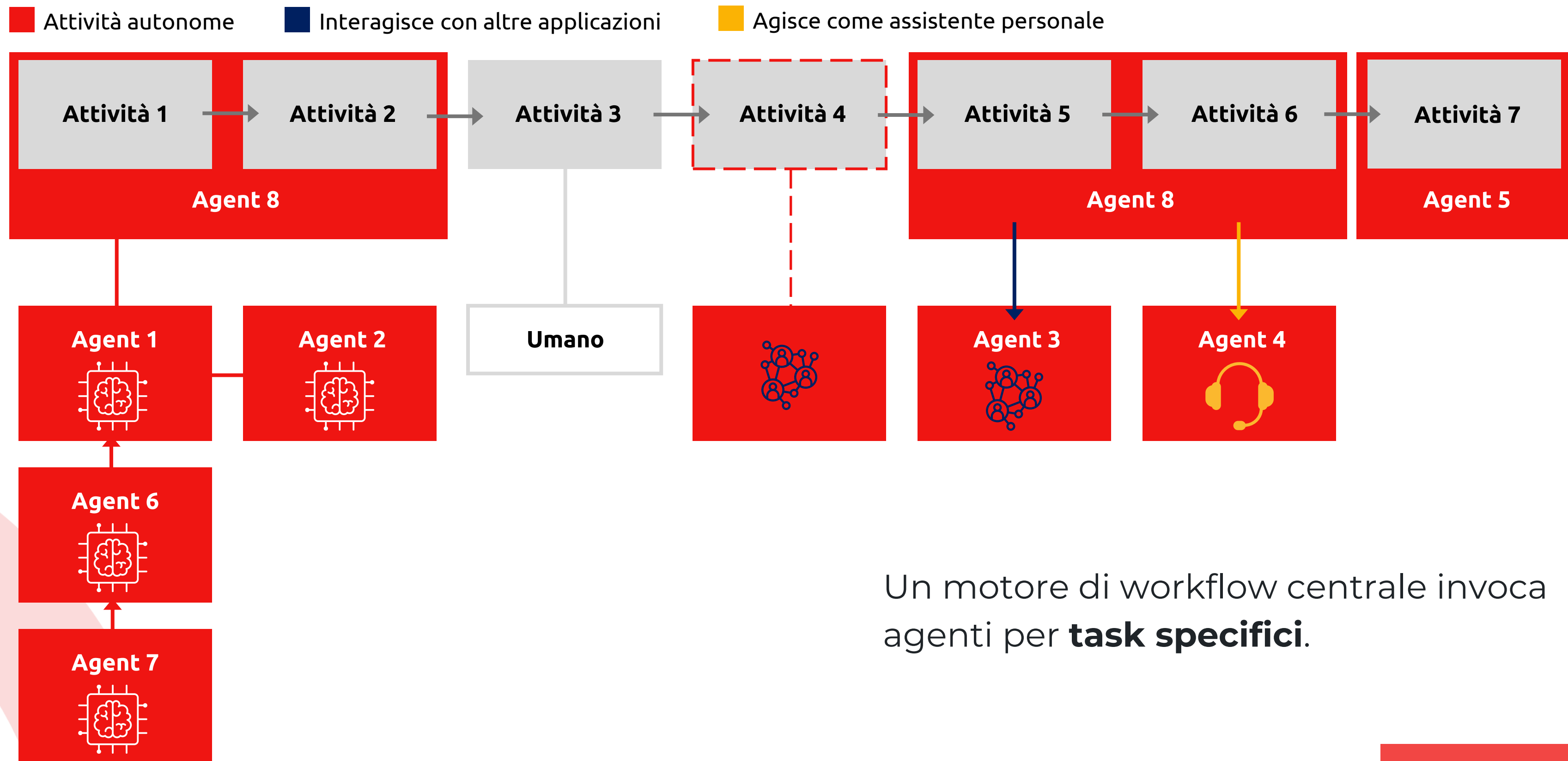
Voice API realtime per una conversazione fluida, empatica con accesso ai contenuti.

Memoria

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



Agentic AI & Workflow orchestration



Un motore di workflow centrale invoca agenti per **task specifici**.

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*

