



CMMC

AI BOOST: nuove energie

***Linee guida per trasferire in azienda le buone
pratiche***

Alessandra Peterlin, Director of sales and Consulting
SPITCH ITALY

3 Febbraio 2026

**Every Voice Matters. Every
Insight Counts.**





ABOUT SPITCH

Modern contact centre transformation:

- From agent-centric to AI-centric with a human dimension.
- From a problem resolution to a sales driver.
- From a dedicated customer communication platform to the unified workspace between Agentic AI and humans.

Why our business buyers choose Spitch:

- Next Gen Conversational Agentic AI Platform.
- Proven record of boosting sales, saving costs, and improving experience.
- Data security, privacy, and compliance in the age of Gen AI (ISO certified).
- Complete customer care and business-tailored consulting to enable strategic vision, fast time-to-market and best-balanced AI.
- All-in-one scalable AI-driven orchestration platform for customers and employees.

AI agentica collaborativa: perché è una priorità oggi

- Crescente complessità operativa e delle aspettative dei clienti
- Limiti dell'automazione tradizionale e dei sistemi rigidi
- Evoluzione dell'AI agentica: sistemi capaci di agire, collaborare e adattarsi al contesto
- Il vero valore nasce dalla **collaborazione uomo-AI**



Human in the Loop: fondamento di un'AI responsabile

All'essere umano rimane il controllo delle decisioni

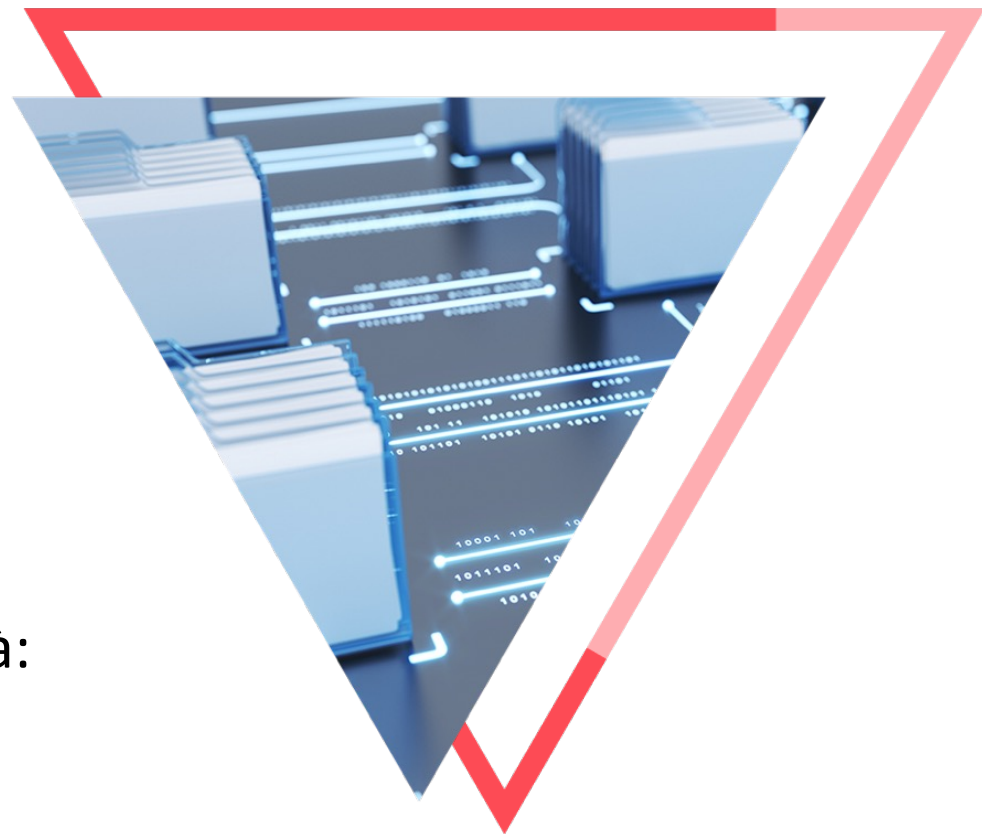
- L'AI supporta le risorse attraverso:
 - Suggerimenti contestualizzati
 - Automazione delle attività ripetitive
 - Analisi e prioritizzazione in realtime
- Benefici chiave:
 - Maggiore qualità e affidabilità
 - Fiducia e adozione
 - Riduzione del rischio



AI-driven best practice

Partire da **processi reali e misurabili**

- Coinvolgere fin dall'inizio:
 - Risorse operativi
 - IT
 - Business owner
- Definire chiaramente ruoli e responsabilità:
 - Cosa fa l'AI
 - Cosa fa la persona
 - Quando avviene l'intervento umano
- Integrare l'AI nell'ecosistema esistente



Governance, adozione e misurazione

Governance chiara

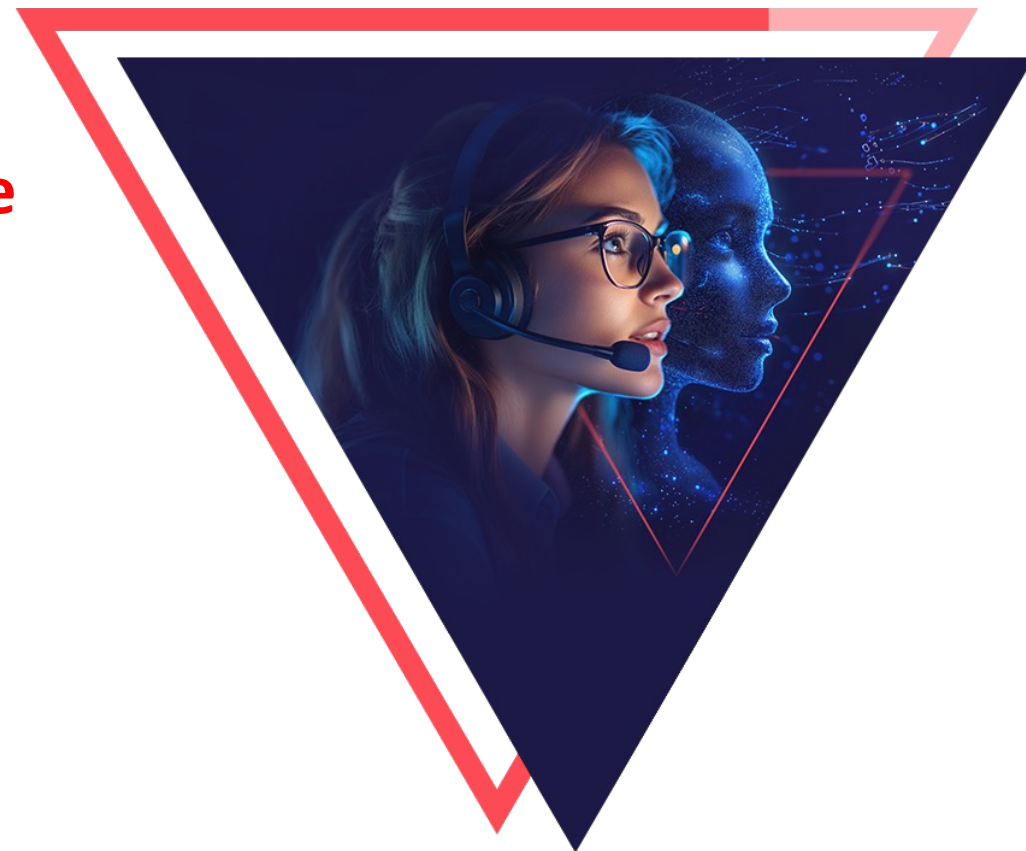
- Commitment top management e budget allocation
- Responsabilità definite
- Modelli di supervisione
- Aggiornamento dei modelli

Adozione consapevole

- Formazione mirata degli utenti sull'uso corretto dell'IA
- Linee guida operative sull'uso corretto dell'IA
- Fiducia e responsabilizzazione degli stakeholder

Misurazione del valore (KPI):

- Efficienza operativa
- Qualità del servizio
- Customer Experience
- Adozione interna



From vision to action: un approccio pragmatico

- Selezionare 1–2 use case ad alto valore
- Avviare un progetto pilota con human in the loop
- Dimostrare valore in tempi brevi
- Estendere gradualmente ad altri processi
- Costruire una roadmap di scalabilità



Takeaway

- Non automazione totale, ma supporto intelligente alle persone.
- L'AI valorizza le persone, non le sostituisce. Il Contact Center al centro della strategia
- Senza governance e metriche, l'AI non scala.
- Progettare il modello di collaborazione, non solo la tecnologia.
- Partire in piccolo, imparare velocemente, scalare con metodo.



Thank you

Every Voice Matters. Every
Insight Counts.

▼

SPITCH

▲

www.spitch.ai

Zurich Switzerland Spitch AG	Stockerstrasse 10 8002 Zürich + 41 44 542 82 66 info@spitch.ai
London United Kingdom Spitch UK & International	Warnford Court, 29 Throgmorton Street London, EC2N 2AT, UK +44 20 3627 2760 info@spitch.co.uk
Milan Italy Spitch Italy S.R.L.	Via Roberto Lepetit, 8/10 20124 Milan +39 02 0070 0644 info@spitch.it
Delaware USA Spitch US Corp.	1209 Orange Street Wilmington, New Castle County Delaware 19801
Madrid Spain Spitch Iberia SL	Calle Manzanares 4 Madrid 28005

9