**Programma Young Club CMMC 2025
Presentazioni dei lavori svolti
Team "GenAI for Customer"

AI4CARE: Intelligenza Artificiale per il Customer Care**
Il progetto AI4CARE mira a migliorare l'efficienza e la qualità del servizio clienti nei processi di Business Process Outsourcing (BPO) attraverso l’uso dell’intelligenza artificiale generativa.
Il sistema AI aiuta i consulenti a trovare informazioni velocemente, riducendo tempi di attesa e stress.

**Funzionalità e Benefici dell’IA:**

* Analisi delle richieste clienti e suggerimento di soluzioni.
* Risposte rapide e coerenti a problemi comuni (pagamenti, fatture, supporto tecnico).
* Automatizzazione di compiti ripetitivi e recupero di informazioni.
* Aumento dell’efficienza, della soddisfazione del cliente e della risoluzione al primo contatto.

**Integrazione nel workflow:**

* Mappatura dei processi e individuazione dei punti critici.
* AI suggerisce risposte, genera riassunti e apprende dai feedback.
* Processo continuo di valutazione e miglioramento.

**Risultati attesi:**

* Riduzione del 30-40% nei tempi di risposta.
* +25% di risoluzioni al primo contatto.
* +30% di efficienza operativa con lo stesso team.

**Etica e Sicurezza:**

* Attenzione alla trasparenza, all’accuratezza e alla gestione dei bias.
* Formazione continua degli operatori e rispetto della privacy.