

# Partecipazione Premi CMMC 2024 categoria Intelligenza Artificiale

## Tecnologia & Human touch

Combiniamo innovazione  
digitale e sensibilità umana





*Chi siamo*

*Piano Strategico di Gruppo*

*Lyra*

*Next Steps*



# Chi siamo

## Nethex - Gruppo Soft Strategy



1500+ persone

18 sedi in 14 città

+30% crescita YoY



Soft Strategy è l'azienda del Gruppo specializzata in **consulenza manageriale** e digital transformation.



Nethex è la **Digital Operations** company del Gruppo.



# Piano Strategico di Gruppo

## I nostri asset di innovazione in ambito AI Customer Care



### ANTIFRODE

*Il sistema Antifrode basato su Intelligenza Artificiale è progettato per analizzare e classificare le richieste di finanziamento, esaminando attentamente le informazioni fornite*



### SERVICE DESK EVOLUTO

*Il Service Desk Evoluto utilizza l'AI per automatizzare la gestione delle richieste garantendo un supporto più efficiente e riducendo i tempi di risoluzione dei problemi*



### LYRA

*Lyra rappresenta un nuovo approccio al Knowledge Management basato su Ai che analizza e interpreta dati complessi e ottimizza l'accesso alle informazioni aziendali*



# LYRA

*Il Knowledge Management basato sull'Intelligenza Artificiale*

# LA SOLUZIONE LYRA

**LYRA**, il nostro assistente basato su AI generativa, progettato per rivoluzionare il Knowledge Management e rappresentare un punto di svolta per i processi di gestione dei clienti.



## **LYRA**

È un interfaccia conversazionale pensata per rendere efficiente l'accesso alla base documentale disponibile, migliorando la rapidità e la correttezza delle risposte.

# CARATTERISTICHE PRINCIPALI

Utilizzare **LYRA** garantisce un'esperienza utente semplice, personalizzata e sicura, offre accesso immediato alle informazioni, ottimizza i tempi e migliora il processo di lavoro.



## SEMPLICE DA UTILIZZARE

Recupero delle informazioni  
tramite query testuali.



## PERFORMANCE AVANZATA

Ricerca migliorata con la  
generazione di metadati.



## CONSULTAZIONE RAPIDA

Accesso veloce alle  
informazioni e alle fonti.



## UX OTTIMIZZATA

Interfaccia intuitiva  
ed esperienza fluida.

# COME FUNZIONA



Rispondo a tutte le tue domande sulla base dei documenti forniti



Ciao, Avrei bisogno di sapere, cosa bisogna fare nel caso in cui si riceva una richiesta da parte di un cittadino, per conto di più membri del nucleo familiare

1



Quando si riceve una richiesta da un cittadino per conto di più membri del nucleo familiare è necessario che le operazioni siano eseguite con una delega scritta e firmata, accompagnata da una fotocopia del documento di identità del delegante.

`//_Proc_Prenotazione_Appuntamento_Delega_(Pag 34)`

2

Vai alla fonte citata

3

Scrivi qui la tua domanda

#### 6 Procedura Operativa per la Delega

Per attivare la delega, è necessario seguire una serie di passaggi standardizzati. In primo luogo, l'utente deve fornire un'autorizzazione scritta o digitale, in cui dichiara di delegare una specifica persona o entità alla prenotazione dell'appuntamento. Questo documento deve contenere tutte le informazioni necessarie, inclusi i dettagli dell'appuntamento, le credenziali dell'utente delegante e i dati del delegato. Una volta ricevuta l'autorizzazione, il delegato può accedere al sistema di prenotazione utilizzando le credenziali fornite, oppure attraverso un sistema di autenticazione che riconosca la validità della delega. L'appuntamento viene quindi fissato secondo i termini stabiliti nella richiesta originale, garantendo così che tutti i requisiti vengano rispettati.

#### Verifica e Conclusione della Delega

Dopo aver effettuato la prenotazione, è importante che il delegato fornisca una conferma dell'operazione all'utente delegante, assicurandosi che l'appuntamento sia stato fissato correttamente. In molti sistemi, viene generata una notifica automatica che informa entrambe le parti del successo della procedura. Qualora vi siano discrepanze o errori, il delegante ha il diritto di revocare la delega o di richiedere modifiche alla prenotazione effettuata. L'efficacia della delega dipende dal rispetto rigoroso della procedura e dalla chiarezza con cui le informazioni sono condivise tra tutte le parti coinvolte.

Questo bacino di utenti contribuirà significativamente nel popolare il portale con informazioni e documentazione di prodotto.

1. *Lyra è in grado di fornire **risposte a domande in linguaggio naturale** utilizzando informazioni specifiche tratte dai documenti presenti all'interno del database*
2. *Lyra è in grado di **fornire la fonte precisa del documento**, come il numero di pagina, per supportare la risposta.*
3. *Lyra, all'interno delle sue risposte **include il link e la pagina** che permettono di accedere direttamente alla fonte citata per approfondimenti.*
4. *Lyra è un sistema intelligente che si **autoalimenta e apprende continuamente** attraverso le interazioni con gli operatori*

# I VANTAGGI



## TRAINING MULTISKILL

Lyra facilita l'**onboarding e la formazione continua**, offrendo un rapido accesso alle informazioni e aumentando la flessibilità e le competenze delle risorse



## MULTIPLE-LANGUAGE SUPPORT

Grazie al supporto multilingue, Lyra può **nativamente comprendere e rispondere in diverse lingue**



## EFFICIENT RESEARCH

Lyra è in grado di cercare informazioni all'interno della documentazione aziendale in modo **rapido ed efficiente**



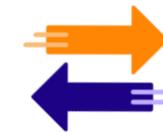
## ONE CALL SOLUTION

Lyra fornisce **risposte precise e coerenti a supporto di una risposta immediata** alle richieste



## SUMMARIZER

Lyra è in grado di generare **riepiloghi chiari e concisi** di documenti complessi



## SEAMLESS INTEGRATION

Lyra si integra nei sistemi esistenti, adattandosi alle specifiche esigenze operative

# I KPI

L'utilizzo sperimentale di Lyra ha permesso di ottenere i primi risultati quantitativi:



TIME TO  
KNOWLEDGE

Produttività migliorata  
fino al 20%



ACCURACY  
DELLE RISPOSTE

Accuratezza delle informazioni  
fornite pari al 98%



TEMPI DI  
CONVERSAZIONE

Efficienza  
fino a 30 secondi

# Next Steps

Il gruppo sta continuando ad investire per rendere sempre più pervasivo l'utilizzo dell'AI accelerando il processo di convergenza in ottica Omnichannel experience attraverso personalizzazione e analisi dei feedback

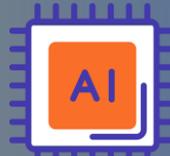
## *AI Customer Care*

*Adottare soluzioni AI per ottimizzare le operazioni di customer care con flussi di lavoro automatizzati e sistemi di risposta intelligenti.*



## *AI based Customer Data Analytics & Customer segmentation*

*Sfruttare le tecnologie AI per segmentazione e analisi dei dati per migliorare l'esperienza personalizzata dei clienti*



## *Customer Feedback Management*

*Implementare strumenti AI per monitorare la soddisfazione del cliente su più canali e ottenere insight utili.*



Today

