Marcello Mea – Giuria Premi CMMC 2026

Motivazione del Premio Intelligenza Artificiale Generativa
1° posto a CoopVoce

Premiamo CoopVoce per aver utilizzato l'Intelligenza Artificiale Generativa per trasformare il proprio modello di Customer Care e il modo di relazionarsi con i clienti.

Un percorso evolutivo graduale che ha portato alla costruzione di un ecosistema omnicanale e agentico, capace non solo di informare il cliente, ma anche di interagire con i sistemi aziendali ed eseguire operazioni, mantenendo sempre aperto e trasparente il passaggio all'operatore.

Un progetto caratterizzato da una solida architettura tecnologica, ma soprattutto da un'attenzione metodica alla qualità e all'affidabilità delle risposte, attraverso un articolato sistema di controllo che combina intervento umano e Intelligenza Artificiale.

Di particolare interesse è anche il modo in cui la tecnologia contribuisce a trasformare il lavoro e le competenze delle persone. Da un lato, l'IA gestisce le richieste più semplici e ripetitive, lasciando agli operatori le interazioni più complesse e a maggior valore. Dall'altro, favorisce la crescita di nuove competenze all'interno del team, in particolare nell'ambito del controllo qualità e dell'analisi dei dati.

Un esempio concreto di come Intelligenza Artificiale e competenze umane possano evolvere insieme, per costruire un Customer Care sempre più efficace, affidabile e orientato alla soluzione.