**Programma Young Club CMMC 2025  
Presentazioni dei lavori svolti   
Team "GenAI for Agents CC"**   
  
**Il progetto AI Dreamweavers mira a migliorare l’efficienza e la qualità del servizio clienti attraverso l’uso dell’intelligenza artificiale generativa. Applicato in un'azienda multiutility, il progetto affronta criticità come knowledge base non aggiornata, formazione frammentata e processi lenti.**

**Grazie a strumenti AI come knowledge bot e vademecum intelligenti, si punta a:**

* **Ridurre i tempi di risposta**
* **Migliorare la soddisfazione del cliente**
* **Semplificare il lavoro degli operatori**
* **Favorire la collaborazione tra reparti**

**L'approccio si basa sul metodo Double Diamond e un piano di implementazione in 7 fasi su 5 mesi**

* 1. **Analisi e ascolto sul campo**
  2. **Sintesi dei bisogni e definizione della sfida**
  3. **Progettazione e prototipazione della soluzione GenAI**
  4. **Test interno con un team selezionato**
  5. **Formazione di operatori e team leader**
  6. **Raccolta feedback e ottimizzazione**
  7. **Rilascio e integrazione finale**