



Framework analitico sulle conversazioni

Alessandra Peterlin

Director of Sales and Consulting
SPITCH ITALY

Federico Dionisio

Responsabile Direzione Digital Trasformation
LUO

Programma Data & AI Club CMMC
27 Marzo 2026



DA SEMPLICE TOUCHPOINT
OPERATIVO A ASSET
STRATEGICO PER LA CRESCITA
E LA COMPETITIVITA' AZIENDALE

Le **conversazioni** sono una **fonte dati strategica**, non sempre sfruttata.

Spitch le trasforma in insight azionabili per migliorare performance e customer experience.

- Raccolta e trascrizione real-time delle interazioni
- Comprensione di intenti e sentiment
- Identificazione di driver e inefficienze operative
- Attivazione degli insight su agenti e processi
- Monitoraggio KPI e supporto di decisioni data-driven



Il progetto

*Dati che guidano persone,
persone che trasformano i dati*

Nel service to sales energy, ogni contatto può diventare un'opportunità multipla (luce, gas, fibra, attività commerciali).

Con l'AI di Spitch **analizziamo il 100%**

delle chiamate, trasformando dati destrutturati in insight utili a:

- Identificare consulenti con basso **approccio multiproposition**
- Orientare la **formazione** e i piani di crescita
- Supportare i Team Leader con **KPI oggettivi e immediati**

Oggi i Team Leader non passano più l'80% del tempo ad ascoltare manualmente:

Leggono i dati, agiscono in modo mirato, fanno crescere le persone



« Abbiamo trasformato la tecnologia in alleato per la crescita umana» 3



Connessioni umane potenziate dai DATI e dall'AI

Abbiamo trasformato migliaia di conversazioni in una miniera di insight.
Ogni chiamata è diventata conoscenza.
Ogni dato un'occasione di crescita



L'intelligenza artificiale ci ha permesso di **ascoltare** in modo nuovo, mettendo in **connessione la tecnologia e l'empatia umana**.

Così è nata una **data-driven culture** che valorizza le persone, potenzia le performance e rende il servizio più vicino ai clienti.

« L'AI non sostituisce l'empatia. La amplifica» 4

I risultati

...che parlano di persone

*«Dietro ogni dato c'è una persona.
Dietro ogni persona, un potenziale
da liberare»*

- **+23% di vendite** - grazie a formazione mirata e coaching basato sui dati
- **ROI in 10 mesi** - investimento completamente recuperato
- **Trustpilot**: livello eccellente - miglior reputazione tra i competitor
- **80% tempo dei Team Leader liberato** - focus su sviluppo delle risorse
- **Mappatura completa cluster clienti** - insight strategici per committente

+23% di vendite

ROI 10mesi

brand reputation

time-saving

Clustering

Oltre ai numeri, il vero successo è nel cambiamento di mentalità: i consulenti si sentono più consapevoli, i Team Leader più efficaci e il committente più vicino ai propri clienti.

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