

Data & AI

Il supporto dell'AI nei processi di qualità

AI come infrastruttura per la crescita delle persone

17.04.2026



An aerial photograph of a city skyline with several tall buildings. Overlaid on the image are several glowing blue arcs and lines that connect different points in the sky, resembling a network or data flow. The sky is a clear blue with some light clouds.

Agenda

- Value Proposition
- Agent Experience & Quality Process
- Conclusioni

Value Proposition

L'evoluzione della Qualità: eccellenza per i clienti, crescita per le nostre persone attraverso l'Intelligenza Artificiale.

Qualità come Motore di Crescita Bivalente

Il nostro processo di **Quality Assurance** non punta esclusivamente al miglioramento continuo per massimizzare la soddisfazione del cliente finale (CSAT e FCR). È, in egual misura, uno strumento strategico per la crescita professionale delle nostre persone. Attraverso un monitoraggio costante, trasformiamo ogni interazione in un'opportunità di sviluppo, rendendo i nostri consulenti dei veri professionisti della **Customer Experience**.

Dati, Insight e l'Evoluzione della Supervisione

Sfruttiamo la vasta mole di dati a nostra disposizione e l'Analisi Conversazionale per generare Insight mirati, individuando con precisione i punti di forza e le aree di debolezza di ogni singola risorsa. L'avvento dell'AI (es. Automated QA) eleva il ruolo delle figure di Qualità e dei Team Leader: automatizzando le valutazioni manuali, restituisce loro tempo prezioso da dedicare esclusivamente ad attività ad alto valore aggiunto, come sessioni di coaching 1-to-1 e refresh formativi personalizzati.

Onboarding Accelerato e Upskilling Continuo

Agevoliamo l'ingresso delle nuove risorse e l'evoluzione delle competenze (Upskilling) sfruttando strumenti di training avanzati. Soluzioni simulative come l'*AI Agent Trainer* permettono ai nuovi discenti di allenarsi intensamente su una vasta gamma di scenari realistici. Questo ambiente di pratica "sicuro" riduce i tempi di apprendimento, azzerando l'ansia da prestazione e garantisce l'inserimento in produzione di professionisti già sicuri e preparati.

HR & Operations: Sinergia Strategica per lo Sviluppo dei Talenti

Un ecosistema integrato per valorizzare le persone, guidato dai dati, dal nuovo quadro normativo e dall'innovazione.

HR come Garante della Crescita Individuale

Il processo di miglioramento continuo non è una prerogativa esclusiva delle Operations. In Transcom, il dipartimento HR lavora fianco a fianco con i team operativi ponendosi come garante dello sviluppo professionale. Non ci limitiamo a misurare i KPI, ma lavoriamo fattivamente affinché ogni singolo individuo sia supportato attraverso piani di crescita e coaching personalizzati.

Annual Performance Review e le Nuove Professioni dell'AI

Abbiamo lanciato un programma strutturato di Annual Performance Review su tutta la popolazione aziendale. L'obiettivo è analizzare e storicizzare i dati di performance per oggettivare e rendere trasparenti i piani di reward interni e di carriera. Questo approccio data-driven ci permette di intercettare i talenti e avviare percorsi di reskilling verso le nuove figure professionali richieste dal mercato: Conversation Designer, AI Trainer e Quality Supervisor.

Il Nuovo CCNL TLC: I Dati al Servizio della Formazione e Lavoro Agile

Il nuovo assetto del CCNL Telecomunicazioni è un potente abilitatore della nostra visione. Grazie alle aperture dell'Art. 57, l'utilizzo dei dati operativi è oggi uno strumento virtuoso, esplicitamente volto alla crescita personale e formativa del lavoratore. Parallelamente, l'Art. 22 bis ci fornisce una cornice solida e maggiori garanzie per un'ampia adozione del Lavoro Agile, unendo flessibilità, fiducia e work-life balance.

"Stiamo attraversando un profondo cambio di paradigma: uno shift strategico dal semplice 'restyling' dei vecchi processi a una vera 'integrazione' strutturale. Costruire il nuovo significa unire indissolubilmente l'innovazione tecnologica all'evoluzione del nostro capitale umano, creando ruoli e modelli organizzativi inediti."

— Ispirato a: "Strategic shift: from restyling to integration, building the new", Debora Mendola (CEO Transcom Italy)



Agenda

- Value Proposition
- Agent Experience & Quality Process
- Conclusioni

T:Elevate per una Qualità e una CX di livello superiore

Aumenta il coinvolgimento, lo sviluppo e le prestazioni degli agenti, facilita la collaborazione e riduce i tempi amministrativi con una suite di piattaforme digitali per il continuous improvement dei consulenti dedicati.

COMMUNICATION.

Connessione con il vostro team in tempo reale, sia in sede che da remoto attraverso messaggi, chat e videochiamate.

GAMIFICATION

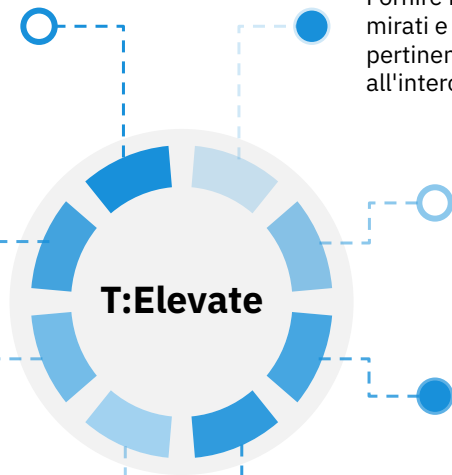
Punti, classifiche e sfide virtuali per promuovere una sana competizione

EFFORT

Monitoraggio orari ed assenze attraverso dashboard automatizzate.

MOTIVAZIONE

Motivare gli agenti con badge virtuali per promuovere miglioramenti e risultati



APPRENDIMENTO

Fornire materiali di formazione mirati e assegnare moduli pertinenti a singoli individui o all'intero team.

COACHING

Conducete sessioni efficaci 1-on-1 con moduli personalizzabili e adattati alle esigenze specifiche.

QUALITY

Migliorare la qualità con scorecard e report personalizzati integrati nella nostra piattaforma di BI.

KNOWLEDGE BASE

Condividere le informazioni e assegnare le letture in base alle esigenze dei singoli agenti.

Testimonianza di un Team Leader



"Ho aumentato il tempo che posso dedicare al coaching del mio team riducendo del 20% le attività amministrative"

+1-5%
NPS

+5%
CSAT

+8%
FCR

-5%
AGENT ATTRITION

Trasforma il processo qualità con Automated QA

- **Analizza automaticamente fino al 100% delle interazioni** registrate su tutti i canali, utilizzando l'AI per la valutazione dei contatti su metriche customizzabili.
- Libera lo staff dedicato alla Qualità e i Team Leader dai processi di scoring manuali, permettendo loro di **concentrarsi su attività a valore aggiunto** che utilizzano gli insights emersi dal QA per colmare gap e ottenere miglioramenti, come coaching mirati sulle risorse.



Il nostro Automated QA si è aggiudicato il 2° posto ai **Gartner Eye on Innovation Award 2025**.

Interaction Evaluation

Scorecard: GYG - Demo Scorecard | Score: 3/4 | Result: Passed

- Friendly Tone and Empathy ✔ Metric Requirement Satisfied
- Greeting and Closing ✔ Metric Requirement Satisfied
- Proper Customer Authentication ❌ Metric requirement Not Satisfied

Insights by Contact reason

| Contact Reason (MCCP) | Total Interactions | % of Total |
|--------------------------------|--------------------|------------|
| Payment and Billing | 191 | 18% |
| Complaints | 87 | 8% |
| Product and service management | 75 | 7% |
| Review removal | 66 | 6% |
| General inquiries and support | 58 | 5% |
| Account access | 58 | 5% |
| Product issues | 52 | 5% |
| Delayed or missing payments | 47 | 4% |
| Account issues | 23 | 2% |

+96%

Valutazioni più veloci

fino a **+5%**

Miglioramento FCR

fino a **+3%**

Miglioramento CSAT

fino a **-60%**

Costi QA: Risorse dedicate a coaching mirati

Migliora le performance degli Agenti con AI Agent Trainer

AI Agent Trainer utilizza **personalità AI** che replicano una vasta gamma di clienti , con le loro emozioni e richieste tipiche, creando **simulazioni realistiche** che massimizzano le opportunità di "role playing".

Questo permette agli agenti di fare pratica, perfezionare le proprie competenze e acquisire sicurezza in un ambiente privo di rischi prima di gestire interazioni reali con i clienti.



Il nostro AI Agent Trainer si è aggiudicato il 1° posto all'**AI Google Hackathon 2023** ed è stato finalista ai **Gartner Eye on Innovation Award 2025**.



*"È uno strumento molto efficace per prepararci al nostro lavoro." **Agente***



*"Gli agenti sono più preparati una volta terminata la formazione." **Team Leader***



*"Esercitarsi ad interagire con i clienti e a trovare la soluzione corretta è diventato più facile" - **Trainer***

Tempi di Apprendimento

Formazione degli agenti con l'AI per gestire diversi tipi di clienti e interazioni complesse.

fino a **-25%**

Agent Onboarding Time

First Contact Resolution & CSAT

Supporto al cliente risolutivo tramite agenti con una formazione specializzata.

fino a **+30%**

New Hire Success rate

Qualità del Servizio

Feedback istantaneo agli agenti e report dettagliati per interventi mirati.

fino a **+19%**

Resolution

Agent Turnover

Mantieni le conoscenze all'interno del servizio riducendo il turn over.

fino a **-50%**

New Hire Agent Attrition



Agenda

- Value Proposition
- Agent Experience & Quality Process
- Conclusioni

Oltre la Tecnologia: Le Persone al Centro dell'Innovazione

Il valore della condivisione e il nuovo paradigma dell'Intelligenza Artificiale in Transcom.

1. Il valore strategico della Community CMMC

La storica partnership che lega Transcom al Club CMMC rappresenta per noi molto più di un network: è una continua fonte di ispirazione.

Il confronto attivo, lo scambio di best practice e il dialogo costante con questa eccellente community guidano il nostro continuo accrescimento di competenze e sono il motore che accende l'avvio dei nostri progetti più innovativi.

2. Human-Centric: Il dato al servizio del talento

Ogni nostra evoluzione nei processi di Qualità parte da un principio inderogabile: mettere le persone al centro.

Come abbiamo visto, utilizziamo la vasta mole di dati elaborati dall'Intelligenza Artificiale non per misurare in ottica punitiva, ma per comprendere i bisogni operativi, personalizzare il coaching e costruire percorsi di crescita professionale su misura per ogni singolo individuo.

3. Da "Tool" a "Infrastruttura Abilitante"

Siamo di fronte a un profondo cambio di paradigma. In Transcom, l'Intelligenza Artificiale non è più considerata un semplice "Tool" (uno strumento da accendere o spegnere all'occorrenza). Oggi l'AI è a tutti gli effetti un'infrastruttura strutturale e necessaria: il substrato tecnologico fondamentale per il potenziamento (empowerment) e l'evoluzione di tutte le persone all'interno della nostra organizzazione aziendale.



Il messaggio di chiusura: "L'innovazione tecnologica ha senso solo se eleva il potenziale umano. Guidati dai dati e ispirati dal confronto continuo con la nostra industry, costruiamo l'infrastruttura del futuro per le persone di oggi."



Grazie



Transcom