



CLUB CMMC • PREMI CMMC 2026 • INTELLIGENZA ARTIFICIALE – GENERATIVA

Agent AI per Roma Servizi per la Mobilità

9 servizi di mobilità urbana sul canale voce, in multilingua, H24 7/7, con la piattaforma di Agentic AI Inxide

COMMITTENTE



RIUNIONE DEL



Chi siamo: **Inceso e Inxide**

Aiutiamo le aziende ad evolvere verso modelli Human + AI governati e integrati nei sistemi aziendali

1

Piattaforma proprietaria
di Agentic AI - INXIDE

8

Certificazioni, tra cui ISO
27001, 9001 e 45001

+30

Specialisti in processi AI e
integrazione

+10

Industry servite: Telco, PA,
Trasporti, Hospitality,
Energia.

Inxide: I numeri di produzione

+100

AI Agent configurati in
piattaforma

+70k

Telefonate al mese gestite da
AI Agent

+1.000

Operatori supportati da AI
Agent

4.8/5

Gartner Peer Insights, unica
piattaforma italiana

Leader della crescita 2021–24 · FT1000 2024–25 · Data residency AWS Milano · GDPR e AI Act

Il progetto per **Roma Servizi per la Mobilità**

Un Agent AI vocale che apre 9 servizi di mobilità urbana a milioni di cittadini



La sfida: abbattere le negatività

- Lunghe attese telefoniche
- Orari di servizio limitati
- Risposte non sempre uniformi su pratiche complesse come ZTL e contrassegni disabili
- Picchi di chiamate per rinnovi e scadenze dei permessi
- Gestione lingue straniere

I 9 domini di servizi gestibili dall'Agent AI

Permessi ZTL

**Soste persone con
disabilità**

Bus turistici

Licenze Taxi

NCC

Botticelle

Car Sharing

Mobilità elettrica

**Informazioni e
procedure**



Canale voce



H24 · 7/7 · 365 giorni



Linguaggio naturale, senza IVR

Go-live in circa 2 mesi

Una metodologia in 4 fasi, interamente su piattaforma Inxide. Servizio attivo da luglio '26

01

Analisi e Customer Journey Design

- Mappatura dei 9 domini con RSM
- Casi d'uso con volume alti e FAQ
- Flussi di escalation e integrazioni

02

Configurazione degli AI Agent

- Training verticale sulla KB di RSM con RAG
- Comprensione del linguaggio naturale
- Gestione dell'intero journey

03

Setup tecnico e integrazione

- Cloud AWS Milano, ISO/IEC 27001
- 3 ambienti: sviluppo, test, produzione
- API e workflow no-code di escalation

04

Go-live, monitoraggio e formazione

- Dashboard di supervisione real-time
- Formazione dei referenti RSM
- Supporto e miglioramento continuo

IL JOURNEY DI OGNI CHIAMATA



Dove l'AI **migliora di più** il servizio

Il front-end informativo e operativo su canale voce, oggi il punto più critico

**65-
70%**

**delle interazioni di primo
contatto gestibili in
autonomia dall'Agent AI**

Stima di progetto, con riduzione
proporzionale del carico sugli
operatori



Stop alle code telefoniche

Risposta immediata, 365 giorni l'anno, anche nei picchi di rinnovi e scadenze. Il servizio è sempre attivo.



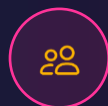
Primo livello risolto in autonomia

Stato pratica, requisiti, orari e procedure senza intervento umano



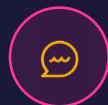
Dati raccolti in modo strutturato

Anagrafica, targa, motivo del contatto e intent in una scheda automatica, senza errori di inserimento



Accessibile a tutti

La voce è ideale per anziani, cittadini poco digitalizzati, persone con disabilità motoria, stranieri



Multicanalità multilingua estendibile

Nativa su voce, pronta per WhatsApp, webchat ed e-mail

Human + AI: **cittadini e operatori**

L'AI non sostituisce gli operatori: li libera dal primo livello e li potenzia col Copilot

Accettazione dei cittadini

- **Linguaggio naturale**, nessun menù da ascoltare
- **Risposta certa**, immediate, senza attese, in multilingua
- **Escalation garantita** verso un operatore
- **Accessibilità universale** da ogni telefono
- **Survey vocale** di gradimento a fine chiamata

Adozione degli operatori

- **Meno lavoro ripetitivo**, più pratiche a valore
- **Scheda AI-enriched**: trascrizione, sintesi, intent
- **Modalità Copilot**: l'AI propone, l'operatore valida
- **Dashboard real-time** su volumi, SLA, Quality
- **Supervisore AI**: una nuova figura professionale

RESKILLING SU 3 LIVELLI

1 Formazione tecnica dei referenti RSM: gestione no-code e sovranità digitale

2 Miglioramento della FCR da parte degli operatori su pratiche complesse ed escalation

3 Competenze AI-augmented: LLM, RAG, intent e quality

KPI misurati in real-time

Dashboard e report di Inxide rendono il valore dell'AI trasparente e verificabile

⚡ Efficienza operativa

Target >60%

- **Containment rate:** interazioni chiuse dall'AI senza escalation
- **FCR automatica** al primo contatto
- **Riduzione del tempo medio di gestione** per tipo di richiesta
- **Tasso di escalation**, in calo con la maturità

🕒 Accessibilità del servizio

- **Uptime H24** del canale voce: notte, weekend, festivi
- **Volumi per fascia oraria:** fa emergere la domanda latente fuori orario
- Copertura in oltre 10 lingue

☆ Esperienza del cittadino

- **CSAT** con survey post-interazione, scala 1-5
- **NPS** misurato su base periodica
- **Quality analysis** anonima e aggiornata in real-time

🔍 Qualità dell'AI e della KB

- **Intent recognition rate:** qualità dell'addestramento
- **Fallback rate**, da minimizzare
- **Backlog dei contatti aperti**, con alert sugli accumuli

Perché è **un caso da premio**

Un modello concreto e replicabile di AI Generativa nel Customer Management della PA

01

Innovazione proprietaria

Inxide integra LLM, AI Agent, RAG, STT e TTS in un ecosistema no-code

02

Impatto sul cittadino

9 servizi critici, accessibili in modalità multilingua, 7/7, per milioni di cittadini e per gli operatori turistici

03

Modello Human + AI

L'AI potenzia gli operatori e li libera dal primo livello. Meno stress più qualità in ogni colloquio

04

Scalabile e replicabile

Approccio esportabile ad altri enti pubblici, centrali e locali, per servizi al cittadino

05

Risultati misurabili

KPI oggettivi e trasparenti: FCR, contenimento costi, CSAT, quality analysis, dashboard multidimensionali





Grazie