



Dai KPI dell'AI alla partnership evoluta

10 Aprile 2026 - CMMC | Cristiano Chiusso – Responsabile Innovazione e Processi Customer Care - Veritas S.p.A.

Il punto di partenza

Misurare l'AI con KPI del passato

Service Level

AHT

Containment

Deflection Rate

Misurano performance operativa.
Non spiegano, da soli, se l'utente ha davvero risolto il problema.
Non misurano il valore reale!

Quanto siamo realmente efficaci con l'AI?

“Possiamo rispondere in 10 secondi... e non risolvere nulla.”

La velocità non coincide con il valore.



VERITAS



Nuova interpretazione dei KPI

L'evoluzione del Containment con Vera AI

IERI

IVR

Premi 1 per..., premi 2 per...

FAQ statiche

Cerca analogie e l'utente trova risposte predefinite da solo.

Self service base

Lettura contatore, prenotazione servizi

OGGI

Conversazione intelligente

"Dimmi di cos'hai bisogno"

Comprensione

Non cerca parole, capisce il significato, continua, chiarisce o trasferisce

Adattamento

Modifica la conversazione e l'applicazione delle regole in base al parlato in real time



Il Containment con l'AI lo misuriamo ancora, ma non più da solo.
Abbiamo aggiunto **qualità** e **contesto**.

Misuriamo la **reale autonomia** del sistema



Il nuovo modello di partnership

Se cambia il servizio deve cambiare anche il modello



Governance dell'AI

Nuovi KPI. Nuove competenze. Nuova governance.

Problemi risolti

Non basta sapere quante interazioni evitiamo: serve capire quante **soluzioni** generiamo davvero.

Apprendimento continuo

Conversation design, training e analisi delle interazioni sono diventate **capacità operative**, non attività occasionali.

Monitoraggio costante

Con l'AI non bastano più gli audit periodici: la governance deve **seguire** il sistema quotidianamente mentre evolve.

I KPI non sono più
“quante **chiamate** abbiamo **gestito** velocemente”, ma...

“quanti **problemi** abbiamo **risolto** più velocemente
e quanto il Sistema Vera **migliora** nel tempo”



VERITAS





**Se paghiamo ancora
il contact center a SL e FTE,
stiamo pagando il passato.**

L'AI sposta il valore dal volume al risultato.

Grazie per l'attenzione

Cristiano Chiusso – Veritas Spa

