



KNOWLEDGE MANAGEMENT

Dalla ricerca alla interazione

WITH U - Il sistema di Knowledge Management WINDTRE

La Knowledge Base di WINDTRE copre tutti i segmenti di mercato: Business, Consumer e Microbusiness ed i relativi servizi commercializzati e gestiti in ambito Customer Care.

E' stata alimentata nell'arco di diversi anni: più di 10.000 documenti.

Come si ricercavano i documenti:

The screenshot displays the WITH U (WindTre Help Universe) interface. On the left, a vertical sidebar contains various navigation icons. The main content area features a search bar with the placeholder text 'Inserisci qui una o più parole chiave'. Below the search bar, there are sections for 'NEWS' and a large promotional banner for 'Canvass Telco Luglio 2026'. A dropdown menu is open, listing various service categories like 'WINDTRE Consumer Mobile', 'WINDTRE Business', and 'WINDTRE Insurance'. Three callout boxes provide additional context: one points to the sidebar navigation icons, another points to the search bar, and a third points to a news article snippet.

Ricerca del documento di interesse, navigando menu e sottomenu

Ricerca tramite keywords

Ricerca delle News di interesse

La soluzione di GenAI sul KMS WINDTRE

- Conversazionale e visuale – Dialoga in linguaggio naturale e restituisce le immagini e le fonti
- Allineato in real time con WiTH U – Sempre sincronizzato, sempre aggiornato
- Suggerimenti per proseguire – L'IA capisce il contesto e propone opzioni guidate

The screenshot displays the Windtre KMS interface. On the left is a sidebar with navigation icons. The main area shows a search bar and a list of offers under the 'VALIDI' section. Overlaid on this is a chat window titled 'Assistente IA per WiTH U'. The chat window has a header 'WINDTRE Consumer Mobile' and a search bar. The main content of the chat shows details for a 'Giga inclusi e Telefono Incluso' offer, including options like 'TIPO OPZIONE: Rolling', 'TIPO BUNDLE OPZIONE: VoceDatiITZ', and 'BRAND: Windtre'. It also lists a source URL and a timestamp '01/10/2026, 18:08'. Below this, there are buttons for 'Speciale Etnie Varie', 'ROPZ4649', 'Call Your Country 5G', 'Super XL EP', and 'Call Your Country Gold'. At the bottom of the chat window is a text input field labeled 'Scrivi un messaggio...'. To the right of the chat window, there is a sidebar with a search bar and a list of offers, including 'WINDTRE Consumer Mobile', 'WINDTRE Business', 'WINDTRE Consumer Fisso', 'WINDTRE Consumer Mobile', 'WINDTRE Insurance', 'WindTre Luce&Gas', and 'WINDTRE MicroBusiness'. A large orange arrow points from the text 'Accesso alla chat' to the chat window.

Accesso
alla chat

La soluzione di GenAI sul KMS WINDTRE - Caratteristiche

Risposte a chi **risponde** ogni giorno

✓ L'**IA** nasce per fornire assistenza a coloro che, ogni giorno, devono fornirla ai nostri clienti

Migliore experience per gli utenti = migliore experience per i Clienti

✓ La **sfida** WINDTRE

Un chatbot progettato e sviluppato internamente da WINDTRE

Team di *Customer Operations* e Knowledge Management

Team di *Data, AI & Automation Office*

✓ Le **Fonti** – La nostra scelta

Abbiamo deciso di sviluppare un'IA che possa **adattarsi alla nostra knowledge base di WiTH U**, che comprende oltre 10.000 documenti, piuttosto che modificare quest'ultima!

✓ Feedback e miglioramento **continuo**

Ogni chatbot può commettere **errori**, che possono essere individuati e corretti solo grazie all'intervento **umano**. Like ed Unlike e Quality

Chatbot basato sulla famiglia dei modelli Google Gemini, progettato in conformità del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR)

Roadmap, metodo e ruoli

API di integrazione

- ✓ Sviluppo standard di API

Mercati e Topic

- ✓ Suddivisione in Mercati e Topic
- ✓ Il Topic è un insieme di documenti correlati (ad es, Procedure Amministrative e Commerciali)

Roadmap

- ✓ Per ogni Topic 3 wave di test ed una di regression
- ✓ Ad ogni wave è misurato lo score Correttezza e Completezza (1-5)
- ✓ Per un mercato con circa 2000 documenti e 9 topic, durata 4 mesi

Ruoli

- ✓ **Team KMS:** governance
- ✓ **Data Office:** design, sviluppo ed evoluzione della soluzione tecnica
- ✓ **Processi:** test
- ✓ **Operativo di CC,** organizzato in Competence Team: quality

Adattamento del KMS

- Progettazione soluzioni ad hoc:
- ✓ News e Disservizi
 - ✓ Checklist e Vocal Order
 - ✓ Struttura dell'Offerta
 - ✓ Etc.

Interventi formativi

L'evoluzione tecnologica, l'adozione crescente dell'Intelligenza Artificiale e le nuove aspettative dei clienti richiedono un'evoluzione non solo degli strumenti e dei processi, ma soprattutto delle competenze e della mentalità delle persone.

Per questo motivo abbiamo costruito **un piano di formazione e sviluppo che accompagni concretamente il cambiamento**, valorizzando le competenze esistenti e preparandoci alle sfide future.

Il piano formativo costituisce quindi un **programma di Change Mindset Management**, costantemente aggiornato, che mette le persone al centro della trasformazione.

- **INTELLIGENZA ARTIFICIALE VS INTELLIGENZA DIGITALE**

Comprendere l'AI è il primo passo per utilizzarla in modo consapevole e produttivo

- **Assistente IA di WiTH U**

Dalla ricerca alla conversazione per sapere cosa devo fare

- **Come Dialogare con l'IA di WiTH U**

Come Formulare domande all'IA di WiTH U

- **Pillole su prompt efficaci**

Knowledge Base e Next Steps

- **Numero documenti:** 10.000
- **Mercati e Topic:** 5 mercati e per ogni mercato 10 topic
- **Utenti abilitati** – circa 3.000
- **Score dei Topic** – Punteggio di correttezza e completezza (1-5), assegnato dai Competence Team che fanno il Quality – 95% score 5 – 5

Assistente sul CRM: Knowledge Base a disposizione del CRM Copilot