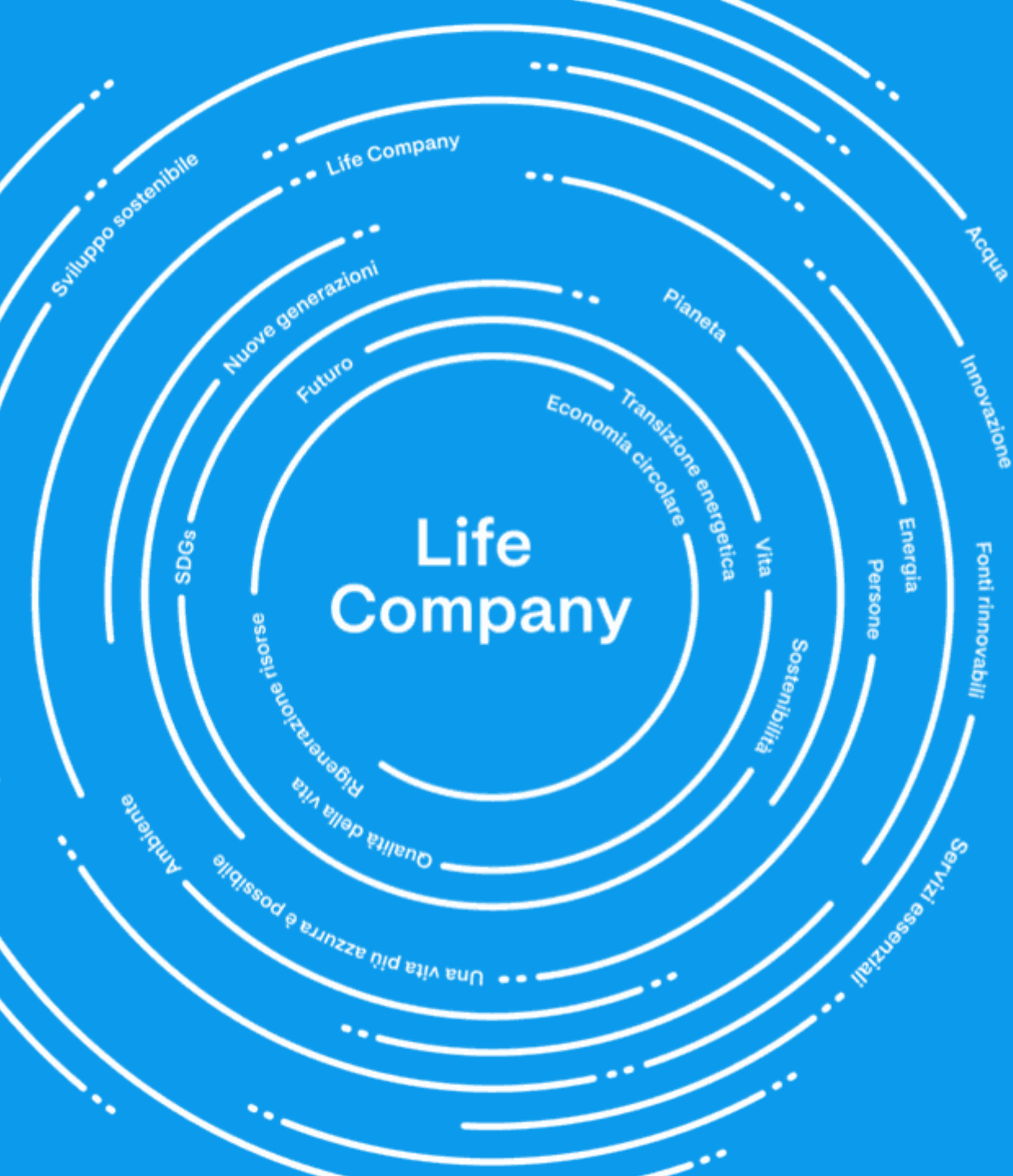




L'AI generativa al servizio del cittadino

Premi CMMC 2026
Categoria Intelligenza Artificiale Generativa

02 Ottobre 2026

In collaborazione con



Ogni contatto è diverso ma la qualità deve essere sempre la stessa

Input complessi

Testi, allegati, immagini e informazioni operative confluiscono nello stesso case.

Lavoro ripetitivo

Classificare e predisporre risposte assorbe tempo che può essere dedicato ai casi complessi.

Qualità da proteggere

Pertinenza, completezza, tono e uniformità devono restare costanti.

Come trasformare la complessità in un supporto concreto, lasciando il controllo nelle mani dell'operatore?

La soluzione

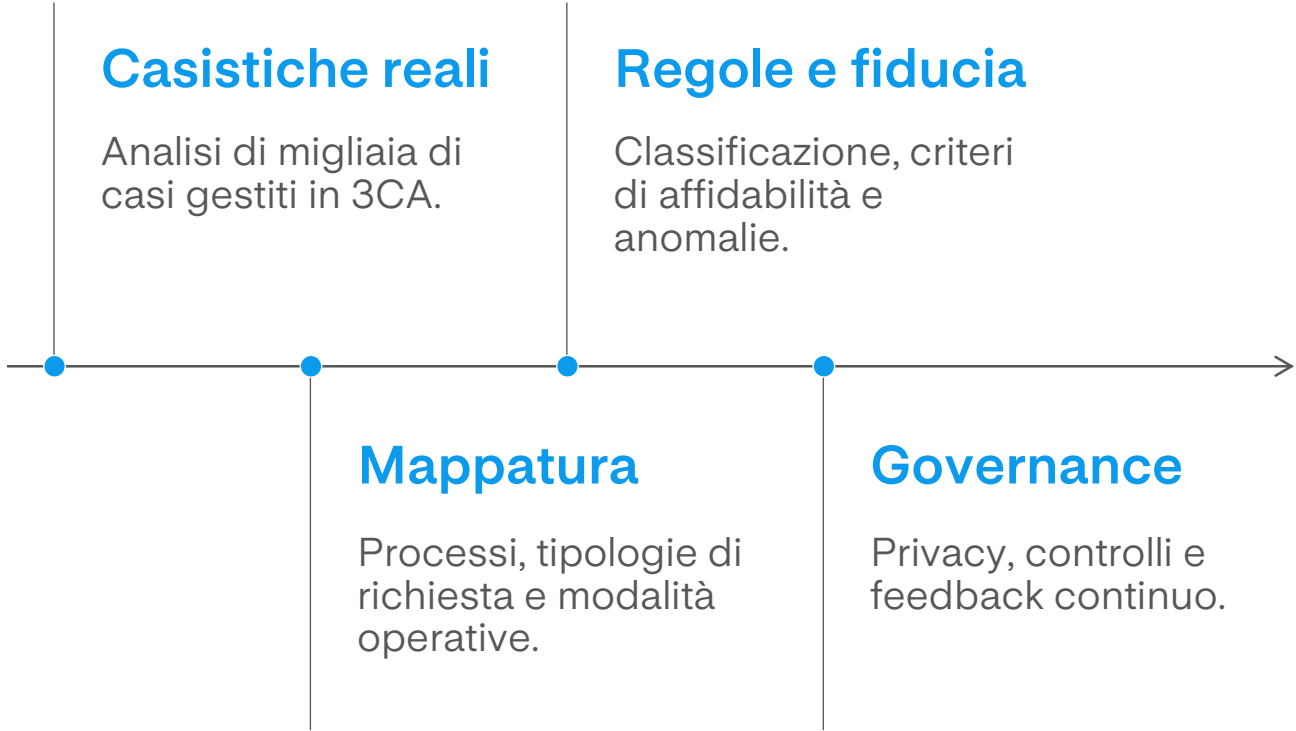
Un copilota nel flusso di lavoro



L'AI propone, l'operatore valuta e decide.

Come l'abbiamo costruita

Dai casi reali a un modello governato



Note Account

Ciao AMSA, vi segnalo che in viale Sarca 336 Milano ci sono problemi con il ritiro del cartone i sacchi/bidoni sono rimasti a bordo strada e iniziano ad accumularsi sul marciapiede. Riuscite a fare un passaggio appena possibile per recuperare la raccolta? Grazie mille per il supporto!

Dettaglio Caso

ORIGINE CASO

EMAIL

Quadrupletta

COMUNE

TIPO

MACROCATEGORIA

SERVIZIO 3CA

INDIRIZZO

NOTE AGGIUNTIVE

Dati Cartografici

UNITÀ TERRITORIALE

MUNICIPIO / ZONA

LOCALITÀ

QUARTIERE

Cap

CIVICO APPROSSIMATO

Mappa

SERVIZI DI ZONA

AI Contact Center

ARERA: No

CONFIDENZA: 100 %

INDIRIZZO: viale Sarca 336, Milano

SUGGERIMENTO: Nessun suggerimento

SINTESI TESTUALE: Segnalata mancata raccolta del cartone in viale Sarca 336 a Milano con accumulo sul marciapiede.

COMUNE SERVITO: SI

COMUNE: Milano

TIPO: SEGNALAZIONE

MACROSERVIZIO: RACCOLTA

SERVIZIO: RACCOLTA CARTONE

Benefici per l'azienda

Più qualità operativa, più capacità di governo

Rapidità

Riduzione dei passaggi manuali nella classificazione e nella predisposizione delle risposte.

Uniformità

Comunicazioni più coerenti per struttura, completezza e correttezza formale.

Controllo

Indicatori su accettazione, modifiche, gestione manuale e affidabilità delle classificazioni.

Un aiuto concreto anche in caso di “eventi eccezionali”...

Per un Customer Management più solido, trasparente e scalabile.

Benefici per le persone

Meno esecuzione ripetitiva, più giudizio professionale

PRIMA

Classificare case
Cercare informazioni
Decidere e gestire da zero
Gestire attività ripetitive



CON L'AI

Valutare
Correggere
Gestire eccezioni
Assumere la decisione finale

Autonomia e responsabilità fanno crescere le persone

Per il cittadino

Risposte più rapide, pertinenti e comprensibili. Il valore percepito è nella qualità dell'interazione.

Per l'operatore

Suggerimenti affidabili, possibilità di modifica e pieno controllo. L'AI riduce il lavoro ripetitivo senza limitare competenze e responsabilità.

La vera innovazione è quella di cui ci si fida.

Tecnologia integrata. Persone valorizzate. Servizio più chiaro.

Un'AI progettata sui casi reali, governata da regole
e misurata sulla qualità.
Con la decisione finale sempre nelle mani dell'operatore.

...Next step?

Grazie

