

2 ottobre 2026 · Categoria Intelligenza Artificiale Generativa

Evolvere con l'AI: il Customer care **CoopVoce**

2024 Un chatbot

2026 Un ecosistema AI omnicanale e agentic

Dal primo Chatbot all’ecosistema AI

Transizione progressiva 2024 – 2026+



Dall'AI che risponde all'AI che agisce

da ANSWER

a RESOLUTION

AI INFORMATIVA

CLIENTE

«Quando si rinnova la mia promo?»

 **RISPOSTA AI**

Il 2 maggio. Il tuo credito basta per il rinnovo.



Comprende la richiesta



Recupera i dati



Genera la risposta

Esito: il cliente è informato



AI AGENTICA

Esecuzione azione

CLIENTE

«Voglio rinnovare la mia promo»

 **INTERAZIONE ED ESECUZIONE**

Costa 7,90 €. Procedo?

 **Procedi**



Comprende la richiesta



Usa strumenti aziendali



Propone e verifica



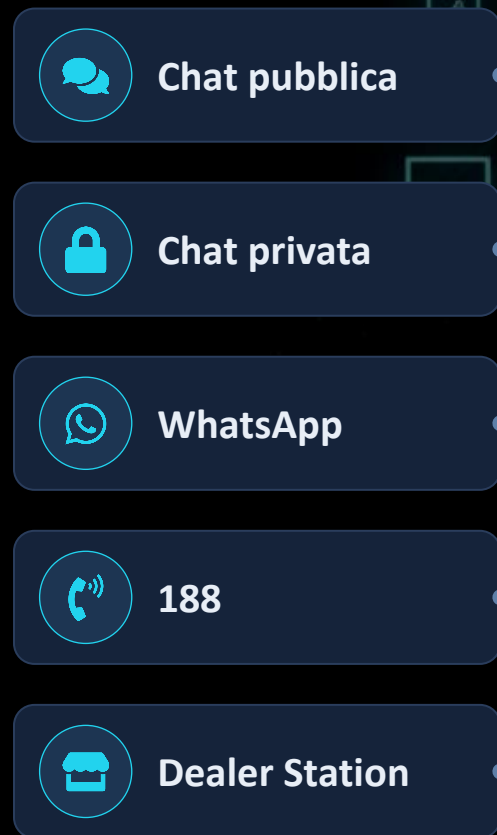
Esegue l'operazione

Esito: l'operazione è completata in chat

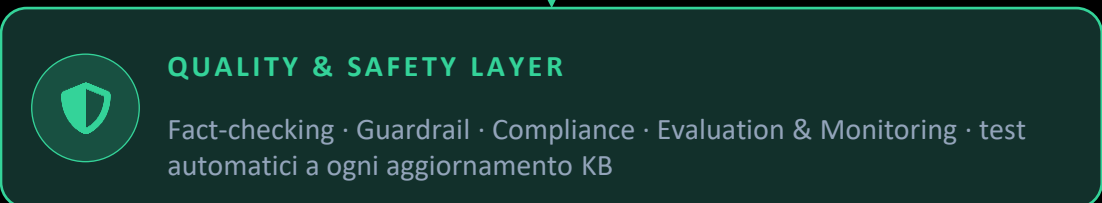
Il cliente non riceve solo un'informazione, ma completa l'operazione direttamente all'interno della conversazione.

L'Ecosistema: un'unica intelligenza, più touchpoint

TOUCHPOINT



FONTI E SISTEMI



verifica ogni risposta

Una knowledge condivisa, sempre aggiornata, al servizio di tutti i canali.

Performance in crescita

Trend vs Gennaio

GENNAIO → OGGI

VALORE TREND



Accuratezza risposte AI

FOCUS

% di risposte corrette senza gap parziali o rilevanti



95%

↑ +15



Filtro AI Chat Privata

Risoluzione autonoma su area riservata cliente



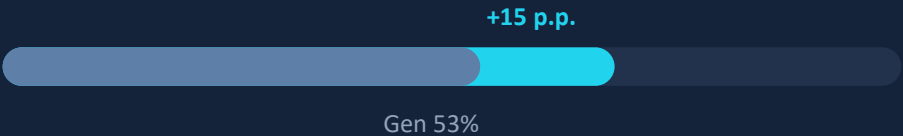
79%

↑ +20



Filtro AI Chat Pubblica

Containment su richieste di primo livello e prospect



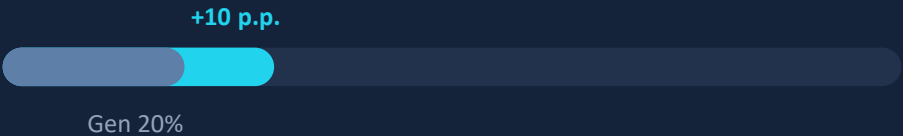
68%

↑ +15



Filtro AI 188

Automazione e gestione vocale senza operatore



30%

↑ +10



FOCUS

Nella prossima slide entriamo nel dettaglio dell'accuratezza: come la misuriamo e come la miglioriamo



Accuratezza: il KPI che abilita tutti gli altri



Accuratezza risposte AI

% di risposte corrette senza gap parziali o rilevanti



Gen 80%

95%

+15 p.p.

COME LA MISURIAMO E COME ABBIAMO RAGGIUNTO IL RISULTATO: DUE LIVELLI DI CONTROLLO, IN PARALLELO



ANCORA ATTIVO

Controllo manuale a campione

Gli operatori verificano un campione di conversazioni: accuratezza, cosa manca, cosa è sbagliato.

Serve anche a testare nuove informazioni in KB e correzioni.

Destinato a essere superato dall'automatico



AFFIANCATO DA QUALCHE MESE

Controllo automatico

Integrato con il nostro AI Orchestrator, classifica ogni conversazione:

Perfette

Perfettibili

Sbagliate

e individua dove nasce l'errore:



Contenuti KB

info mancanti o contraddittorie



Chunking

info spezzate o fuori contesto



Retrieval

frammenti sbagliati o incompleti



Ragionamento

errore dell'AI con dati corretti

PERCHÉ CONTA Senza accuratezza non possiamo migliorare filtro AI e OCR: prima la risposta giusta, poi l'automazione.

Next steps: l'agente AI per mktg & sales



Ecosistema AI CoopVoce stessa intelligenza, nuovi obiettivi

Evoluzione modello di servizio



ROAMING SALES SPECIALIST

Il consulente AI per chi viaggia all'estero

- ✓ Distingue clienti attivi e prospect
- ✓ Consiglia l'offerta giusta per destinazione, dati e voce
- ✓ Gestisce vincoli di attivazione e casi speciali (es. UK)

 Tipologia cliente



 Destinazione



 Offerta giusta

Agenti verticali su domini ad alta complessità



DIGITAL ONBOARDING SPECIALIST

Diventare clienti CoopVoce direttamente in chat

- ✓ Accompagna la scelta dell'offerta in conversazione
- ✓ Acquisto di SIM o eSIM su WhatsApp
- ✓ Guida il cliente fino al pagamento

 Scelta offerta



 SIM o eSIM



 Acquisto / pagamento

Nuovi canali di vendita conversazionale

Più intelligenza oggi. Più possibilità domani.

Il team AI Operations: nuovi ruoli, nuove competenze

Internal Talent Growth



Continuous Improvement

Ascoltiamo, capiamo, miglioriamo

Data-Driven Intelligence Loop



ASCOLTIAMO

cosa dicono e come si sentono i clienti



Sentiment Cliente

Come si sente il cliente: soddisfazione, frustrazione, rischio di abbandono.

Percezione empatica e retention



Topic Analysis

Cosa chiedono i clienti, quali temi dominano, quali offerte vengono citate.

Mappatura real-time della domanda



CAPIAMO

quanto e come bene risponde l'AI



Containment Rate

Quante richieste l'AI risolve in autonomia senza passare all'operatore.

Autonomia e riduzione carico di lavoro



Correttezza Risposte

Monitoraggio continuo della qualità delle risposte AI, con rilevazione di anomalie e gap.

Affidabilità delle risposte



MIGLIORIAMO

interventiamo dove serve



Team dedicato

Gli insight di ascolto e analisi diventano interventi concreti sull'assistente AI.

- ✓ Correzione di anomalie e gap
- ✓ Aggiornamento della knowledge base
- ✓ Evoluzione di modelli e flussi AI

Miglioramento continuo dei modelli



ogni miglioramento torna in ascolto: il ciclo riparte

Grazie.

Più intelligenza oggi.
Più possibilità domani.



Christian Leoncini Specialista Progetti Digital & AI



Giulia Migliori Responsabile Customer Care

OPERATORI



IL NOSTRO PERCORSO IN SINTESI

2024 un chatbot



2026 un ecosistema AI

95%

Accuratezza risposte AI

79%

Filtro AI chat privata

68%

Filtro AI chat pubblica

30%

Filtro AI 188



5 canali, un'unica intelligenza

VELOCIZZAZIONE RISPOSTE

