

Milano, Settembre 2025

Premio CMMC 2025

**Transcom per CoopVoce.
L'AI in supporto alla
Knowledge Base (KB) per un
miglior servizio clienti.**

Transcom

coopvoce
Comunicare è semplice



Contesto & sfida

- Il progetto è stato sviluppato da **Transcom** per il **cliente CoopVoce** (operatore nazionale di telefonia mobile) con l'intento di **potenziare il sistema di knowledge management** nel suo insieme attraverso l'**introduzione di soluzioni di AI generativa che semplificano la gestione delle informazioni**, migliorano le performance degli agenti, la coerenza dei messaggi e l'esperienza cliente nel complesso.
- Il progetto interviene su un sistema di KB pre-esistente, basato sul classico approccio keywords/tag. **L'intervento di Transcom** ha permesso di **mitigare le inefficienze** ad esso collegate **ottimizzando il reperimento delle informazioni**. Gli agenti non devono più consultare lunghi contenuti per poter fornire la risposta adeguata ai quesiti del cliente.
- L'**ampia esperienza** di **Transcom** con diverse soluzioni di KB si è rivelata **fondamentale nell'identificare l'AI KB più adeguata** ed in grado di rispondere appieno alla richiesta del cliente CoopVoce: velocità ed efficienza.

Soluzione

Transcom ha sviluppato la **piattaforma di AI Knowledge Base** come **prezioso supporto per gli Agenti del Customer Service**.

La soluzione è stata scelta per le sue **capacità di ricerca avanzate**, inclusa la **ricerca potenziata dall'AI** e dall'**AI ChatBot** che consentono di migliorare significativamente l'accesso alle informazioni, rivoluzionando l'**efficienza operativa** e la **soddisfazione del cliente**.

L'interfaccia intuitiva garantisce:

- Accesso immediato alle informazioni indispensabili
- Maggior velocità e accuratezza nelle risposte
- Gestione delle informazioni in maniera semplificata
- Gestione multilingua



Features della Soluzione

Gestione dei Contenuti

Organizzazione informazioni e creazione illimitata contenuti

Editor potente, categorizzazione, processo validazione contenuti.

Gestione Utenti

Assegnazione profili utenti e tipologie di accesso

Quattro livelli di profili utente, opzione SSO, aggiunta o modifica massiva degli utenti.

AI Powered Search & ChatBot

Risultati di ricerca precisi ed istantanei

Filtro smart per categorie, suggerimenti di contenuti correlati, analisi delle ricerche.

Branding Personalizzato

Knowledge base customizzata

Analisi basata su AI per suggerimenti personalizzati dei contenuti.

AI Analytics

Analisi dei dati e utili insight

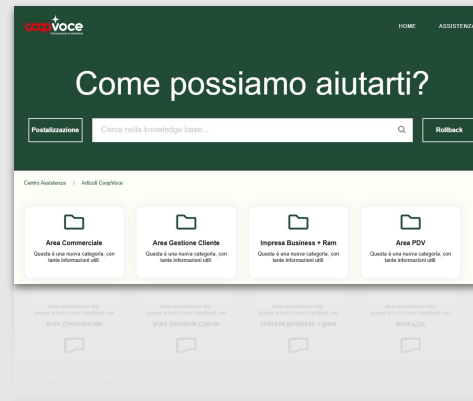
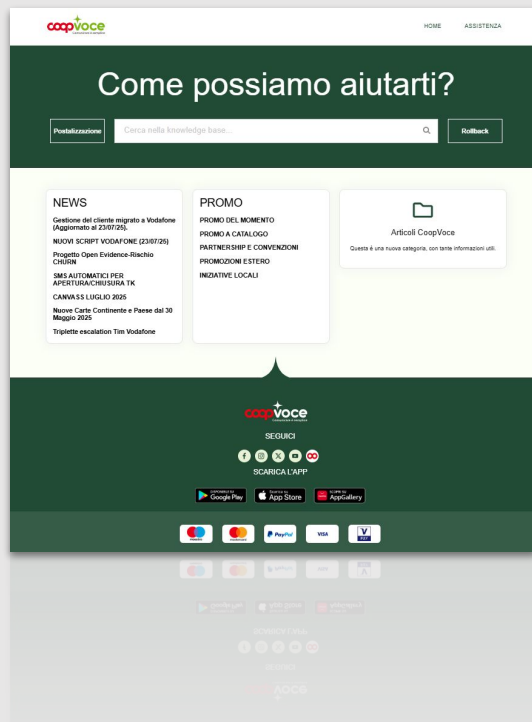
Metriche in real time e statistiche su ricerche e articoli consultati.

Security & Integrations

Sicurezza dei dati e integrazioni flessibili

Accesso e Integrazione API, conforme al GDPR, restrizioni di accesso per URL, IP, Utenti.

Interfaccia intuitiva



Risultato

- **Transcom ha guidato la migrazione dalla precedente KB alla nuova AI KB**, garantendo un **impatto minimo sulle Operations** del cliente CoopVoce.
- L'introduzione della ricerca potenziata dall'AI e dell'AI Chatbot ha **trasformato radicalmente l'accesso alle informazioni**: gli agenti possono ora individuare i dettagli necessari in modo rapido e intuitivo.
- I **risultati** sono **tangibili** e **misurabili**: un **aumento significativo dell'utilizzo della KB** e una **maggiore efficienza** degli **agenti**. Inoltre prevediamo minori tempi di onboarding, training e miglioramento nelle curve di apprendimento nel caso di nuovi ingressi.
- Un successo confermato anche dal **feedback estremamente positivo** ricevuto dagli **agenti** stessi che beneficiano quotidianamente di questo salto di qualità.





Reskilling

Il progetto ha comportato un'**evoluzione delle competenze** dei team di lavoro coinvolti, nel dettaglio:

- **Formazione** all'uso della piattaforma: **training** sull'**utilizzo efficace** della **ricerca AI** e del **ChatBot** per sfruttare al massimo le nuove funzionalità.
- **Spostamento del focus**: abbiamo guidato gli agenti verso un **uso strategico del tempo risparmiato**, focalizzandosi maggiormente sulla comprensione delle esigenze del cliente e sulla risoluzione di problemi complessi, migliorando così le loro soft skills.
- **Nuovi ruoli per i supervisori**: i Team Leader (TL) hanno potuto dedicare maggior tempo all'**affiancamento** e al **coaching** degli agenti, grazie alla riduzione delle richieste di supporto sui contenuti.
- **Attività a maggior valore**: le ore che prima venivano dedicate alla manutenzione dei contenuti del KM possono ora essere destinate ad attività che diano maggior valore a Coopvoce e maggior soddisfazione ai nostri agenti.

Benefici

In sintesi, l'introduzione da parte di CoopVoce di una KB supportata da AI generativa e AI Chatbot ha generato diversi benefici:

- **Ricerca informazioni più rapida ed efficiente:** gli agenti trovano le risposte in modo istantaneo, senza dover consultare lunghi articoli.
- **Maggiore produttività degli agenti:** riduzione del tempo di ricerca e risposte più precise ai clienti grazie all'utilizzo dell'AI, lasciando la possibilità anche di navigare attraverso i decision tree della KB.
- **Aumento della customer satisfaction:** i clienti ricevono risposte veloci, accurate e coerenti.
- **Indipendenza e sicurezza del customer service:** gli agenti sono più autonomi e fiduciosi nel trovare le informazioni pertinenti.
- **Riduzione degli interventi dei supervisori:** i TL (Team Leader) dedicano più tempo alla qualità e meno al supporto sui contenuti.
- **Gestione dei contenuti semplificata:** gli amministratori risparmiano tempo nell'editing e nella creazione automatica degli articoli tramite AI.
- **Ottimizzazione e saving costi:** nel complesso, riduzione dei costi per le ore impiegate per l'attività di editing e gestione



Lasciamo parlare i numeri ...

-15 s	AHT - Average handling time
+3	NPS (Net Promoter Score)
52985	Views da Aprile
48200	Readings da Aprile
24792	Searches da Aprile

Transcom