



Suite Dotvocal: piattaforma modulare per la comunicazione aziendale automatica

Ente sviluppatore: Dotvocal Innovation

Sede: Genova

Ente di applicazione: Interno



PROCESSO/I DI APPLICAZIONE

Qualità, Progettazione, Produzione, Manutenzione, Supply Chain, Organizzazione, Marketing



SETTORE/I DI APPLICAZIONE

Editoria, Consulenza d'impresa, Noleggio/riparazione, Pubblica Amministrazione, Comunicazione



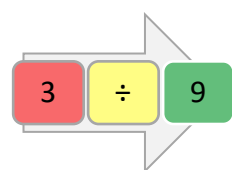
TECNOLOGIE ABILITANTI

Cloud/Piattaforme digitali, Sicurezza Informatica, IA Machine Learning



Parole chiave

CRM, SaaS, AUTOMATED ANALYTICS, VOICEBOT AND CHATBOT AI VIRTUAL ASSISTANT



LIVELLO DI MATURITA' TECNOLOGICA (TRL) N°9



Obiettivi

Automatizzare la comunicazione aziendale attraverso soluzioni di Intelligenza Artificiale conversazionale permettendo di migliorare l'efficienza operativa, mediante una riduzione dei tempi di risposta e carico sugli operatori. Consente inoltre di ottimizzare l'esperienza utente, garantendo interazioni rapide, coerenti e multicanale, e di supportare i processi interni integrando sistemi di comunicazione intelligente nei workflow esistenti.

Soluzione

"Suite Dotvocal" è una piattaforma modulare per l'automazione dei processi di comunicazione, con particolare attenzione ai motori di IA conversazionale. L'architettura è organizzata in moduli indipendenti che comprendono riconoscimento vocale, NLU, gestione del dialogo, orchestrazione dei workflow, interfacce vocali e testuali, tutti integrabili tramite API REST e connettori verso i sistemi informativi esistenti.

La suite supporta interazioni multicanale su telefono, web, chat e sistemi IVR e include funzionalità per routing intelligente, gestione delle richieste, ticketing e integrazione con CRM e centralino cloud. I flussi conversazionali possono essere inseriti direttamente nei processi aziendali, consentendo automazione end-to-end, tracciabilità delle interazioni e scalabilità operativa.

Fasi di implementazione

- Analisi dei requisiti e modellazione dei processi.
- Configurazione dei moduli e progettazione dell'integrazione.
- Personalizzazione dei modelli di IA e definizione dei flussi.
- Test, validazione e messa in esercizio.
- Formazione, monitoraggio e ottimizzazione continua.

Risultati ottenuti/attesi

- Automatizzazione fino al 70% delle interazioni ripetitive con utenti e clienti.
- Riduzione dei tempi di risposta medi del 50%, liberando risorse umane per attività a maggior valore aggiunto.
- Miglioramento della precisione delle risposte fino al 90% nei flussi standard.
- Aumento della continuità del servizio, con disponibilità garantita 24/7.
- Incremento stimato del 30% nella soddisfazione degli utenti.
- Ottimizzazione dei processi grazie al monitoraggio continuo dei dati.

