

Chatum AI

la soluzione per il Customer Service

Ente sviluppatore: FlairBit

Sede: Genova

Ente di applicazione: Committenti riservati



PROCESSO/I DI APPLICAZIONE

Progettazione, Logistica, Marketing, Commerciale e Comunicazione



SETTORE/I DI APPLICAZIONE

Molteplici



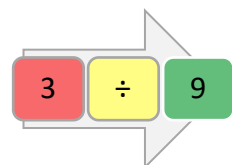
TECNOLOGIE ABILITANTI

Cloud/Piattaforme digitali, Big Data and Analytics, Integrazione orizzontale/verticale, IA/Machine learning, Internet Industriale



Parole chiave

CLOUD COMPUTING, DIGITAL TWIN, INTEGRATION PLATFORMS, IoT, SMART PRODUCT, MANUTENZIONE PREDITTIVA, CRM, LLM



LIVELLO DI MATURITA'
TECNOLOGICA (TRL) N°9



Obiettivi

La soluzione è progettata per gestire grandi volumi di richieste riducendo i tempi di attesa e coinvolgendo gli operatori solo quando necessario. Offre un'esperienza cliente precisa e personalizzata, garantendo supporto multicanale e 24/7.

I casi complessi vengono assegnati agli operatori umani per una risoluzione accurata, mentre l'automazione delle richieste ripetitive permette una riduzione del carico di lavoro per attività strategiche e riduce il carico operativo.

Soluzione

Chatum AI è una piattaforma avanzata per il customer service che utilizza chatbot intelligenti addestrati sulla knowledge base aziendale per automatizzare la gestione delle richieste e migliorare la qualità del supporto. La soluzione integra modelli LLM, Generative AI e algoritmi proprietari (Stratum AI) per fornire risposte precise, coerenti e aggiornate, riducendo errori e tempi di attesa. Gestisce autonomamente le richieste frequenti, effettua l'escalation automatica agli operatori nei casi complessi e si integra con i sistemi aziendali per fornire informazioni in tempo reale.

Supporta conversazioni multicanale (WhatsApp, email, SMS, web) e garantisce un servizio 24/7, multilingua e sicuro, senza condividere dati sensibili con terze parti. La piattaforma alleggerisce il carico degli operatori, che possono concentrarsi su attività strategiche mentre i chatbot gestiscono le interazioni ripetitive.

Fasi di implementazione

- Analisi delle richieste e della knowledge base.
- Integrazione con sistemi e canali (WhatsApp, email, SMS, web).
- Addestramento dei chatbot.
- Configurazione dei flussi conversazionali ed escalation.
- Test, validazione e messa in produzione.
- Aggiornamento continuo delle competenze.

Risultati ottenuti/attesi

- Riduzione significativa dei tempi di risposta, grazie all'automazione delle richieste ricorrenti e alla gestione immediata delle FAQ.
- Aumento del tasso di risoluzione al primo contatto, con meno escalation e maggiore coerenza nelle risposte.
- Supporto continuo 24/7 e multicanale, che garantisce disponibilità costante e un'esperienza uniforme su WhatsApp, email, SMS e web.
- Diminuzione del carico operativo degli operatori, che possono concentrarsi su attività strategiche mentre i chatbot gestiscono le interazioni ripetitive.
- Ottimizzazione dei costi del contact center, grazie alla riduzione delle attività manuali e alla maggiore efficienza dei flussi.