

Stratum AI: l'infrastruttura per AI industriale

Ente sviluppatore: FlairBit

Sede: Genova

Ente di applicazione: Committenti riservati



PROCESSO/I DI APPLICAZIONE

Progettazione, Logistica, Safety, Security, Marketing, Commerciale e Comunicazione



SETTORE/I DI APPLICAZIONE

Molteplici



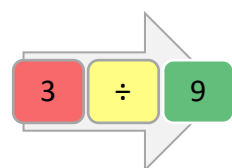
TECNOLOGIE ABILITANTI

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



Parole chiave

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



LIVELLO DI MATURITA' TECNOLOGICA (TRL) N°9



Obiettivi

Una grande azienda aveva la necessità di migliorare la gestione del servizio clienti, rendere più accessibile il know-how interno ed esplorare nuove opportunità basate sui dati. L'introduzione di Stratum AI ha permesso di automatizzare una parte significativa delle richieste, offrire supporto operativo ai tecnici sul campo e organizzare la conoscenza aziendale in modo più strutturato e riutilizzabile. L'adozione della piattaforma ha portato a un servizio più coerente, processi più snelli e una maggiore continuità informativa tra team e reparti.

Soluzione

Stratum AI viene utilizzata per organizzare, interpretare e rendere accessibile la conoscenza aziendale. La piattaforma integra documentazione tecnica, procedure operative, ticket storici e basi dati interne, creando un unico punto di accesso interrogabile tramite linguaggio naturale.

Stratum analizza le richieste provenienti dal customer service e dal personale tecnico, identifica il contesto e recupera le informazioni rilevanti attraverso modelli semantici. In questo modo è in grado di fornire risposte coerenti, suggerire procedure già validate e supportare l'operatore nella gestione dei casi più complessi.

La soluzione non sostituisce gli strumenti esistenti, ma si integra tramite API, diventando un layer trasversale che uniforma l'accesso ai contenuti e riduce la frammentazione informativa. Il risultato è un sistema che migliora la continuità operativa, rende più rapido il reperimento delle informazioni e permette di riutilizzare in modo strutturato il patrimonio di conoscenza aziendale.

Fasi di implementazione

- Analisi iniziale dei processi e delle fonti informative.
- Raccolta e organizzazione della documentazione e del know-how aziendale.
- Integrazione di Stratum con i sistemi esistenti (ticketing, CRM, repository).
- Configurazione e validazione dei modelli sulle richieste reali.
- Rilascio graduale della soluzione e raccolta dei feedback.
- Estensione progressiva ad altri reparti.

Risultati ottenuti/attesi

- Migliore continuità operativa grazie a un accesso più rapido e uniforme alla conoscenza aziendale.
- Riduzione dei tempi di risposta nel customer service e nel supporto tecnico.
- Maggiore coerenza delle informazioni fornite ai clienti e ai tecnici, grazie a contenuti centralizzati e aggiornati.
- Diminuzione della dipendenza da singoli esperti, con una conoscenza distribuita e più facilmente riutilizzabile.
- Processi più lineari e meno frammentati.