

[CASE STUDY] Software per assistenza telefonica: un caso studio su intelligenza artificiale e sicurezza

Sì, negli ultimi tempi [ho parlato spesso di intelligenza artificiale](#). C'è una ragione ben precisa: questa nuova tecnologia sta entrando sempre più nelle aziende e nelle fabbriche, portando con sé possibilità inedite e aprendo scenari impensabili fino a poco fa ma anche aprendo nuovi fronti di rischio per la sicurezza.

Qualche mese fa è uscito il mio libro [“Intelligenza artificiale: i rischi nelle fabbriche”](#) che cerca di guidare imprenditori e RSPP in uno scenario normativo e tecnologico ancora in evoluzione. Oggi invece, per comprendere come i principi di cui parlo si traducono nella pratica, voglio condividere un caso studio: un'intervista a Matteo Ugolini, che con il suo team sta sviluppando un software di assistenza telefonica basato sull'IA e che ci offre un esempio concreto di come questa tecnologia possa essere implementata con efficacia e responsabilità.

Matteo, partiamo dal cuore del progetto. Quale problema specifico avete identificato nel customer care tradizionale? E come lo affronta il vostro prodotto?

La sfida che ci siamo posti è stata sviluppare un software di supporto “intelligente” per i centralini. L'idea è stata quella di utilizzare l'IA per creare una soluzione che non si limiti a seguire script predefiniti, ma sia capace di dialogare attivamente con gli interlocutori basandosi su script

[CASE STUDY] Software per assistenza telefonica: un caso studio su intelligenza artificiale e sicurezza

personalizzati dall'azienda e attingendo direttamente ai sistemi aziendali (CRM, ERP, database ordini).

Immagina un cliente che chiama per sapere dove si trova il suo ordine: invece di incastrarlo tra menu vocali e attese infinite, la nostra IA lo riconosce immediatamente, accede al suo storico e gli fornisce informazioni precise e aggiornate. È un doppio vantaggio, perché il cliente ottiene risposte immediate, mentre gli operatori che intervengono in un secondo momento ricevono un resoconto dettagliato della conversazione. Il nostro software, infatti, agisce anche come un filtro, smistando le richieste verso l'operatore più adatto o risolvendo direttamente le questioni più semplici.

Gli obiettivi, dunque, sono principalmente migliorare l'efficienza del servizio di assistenza al cliente, alleggerendo il carico di lavoro degli operatori telefonici, e allo stesso tempo offrire a chi chiama un'esperienza di interazione fluida e naturale, che sostituisca i freddi e robotici menu dei sistemi IVR [le classiche voci automatizzate dei centralini].

Dal punto di vista tecnico, come funziona concretamente il sistema? Dacci una spiegazione semplice per non-smanettoni...

Provando a semplificare, il sistema cattura l'audio in entrata, lo processa attraverso l'IA e genera risposte contestualizzate grazie all'accesso ai

[CASE STUDY] Software per assistenza telefonica: un caso studio su intelligenza artificiale e sicurezza

database aziendali, che gli forniscono un'istantanea completa del profilo del cliente (es. ordini in corso, storico acquisti, scadenze imminenti, situazione dei pagamenti...)

Per rendere possibile tutto questo, il software deve riuscire a comunicare con CRM e ERP. Questa mole di informazioni a cui accede, però, gli dà anche la capacità di essere proattivo. Ad esempio, potrebbe suggerire riordini di prodotti in scadenza, proporre upgrade di servizi o articoli complementari basandosi su acquisti precedenti...

Cosa rende la vostra soluzione IA superiore ai sistemi vocali automatici già esistenti sul mercato?

La differenza (abissale) sta proprio nella naturalezza. I sistemi text-to-speech tradizionali creano un'esperienza frustrante – parlano con cadenza robotica, non puoi interromperli una volta che hanno iniziato e soprattutto ti costringono in percorsi rigidi e predefiniti.

La nostra IA rimane costantemente in ascolto e può essere interrotta e reindirizzata in qualsiasi momento, proprio come in una conversazione umana. Ma, soprattutto, l'IA non si limita a eseguire comandi, ma comprende il contesto e anticipa le necessità. Inoltre, l'apprendimento è continuo, quindi significa che col passare del tempo tenderà a migliorare ulteriormente!

[CASE STUDY] Software per assistenza telefonica: un caso studio su intelligenza artificiale e sicurezza

In sintesi, comunque, l'obiettivo è eliminare completamente quella sensazione di parlare con una macchina che spesso rende frustrante l'interazione con i centralini tradizionali.

Passiamo ora ad un aspetto molto delicato: informazioni sensibili, privacy e rischi legati all'uso dell'IA. Come gestite questi fattori di rischio?

Una questione fondamentale su cui abbiamo lavorato è garantire che i dati sensibili non escano mai dal perimetro aziendale del cliente. Per assicurarci abbiamo scelto di utilizzare le modalità premium dei servizi IA, che accedono solo ai dati necessari nel database e offrono garanzie contrattuali assolute sulla non divulgazione.

Rispetto alla conformità normativa, è importante anche sottolineare che l'assistente virtuale si presenta come intelligenza artificiale fin dall'inizio della conversazione, come prescrive l'AI Act europeo.

Quali sono state le sfide tecniche più

complesse durante lo sviluppo? E come hanno reagito i primi utenti che hanno testato il sistema?

La sfida più ardua è stata umanizzare l'intelligenza artificiale. Non parlo solo di rendere la voce più naturale, ma di tutto il flusso conversazionale – le pause, le intonazioni... C'è stato bisogno di parecchio addestramento e abbiamo imparato a non dare nulla per scontato.

Le reazioni degli utenti sono state affascinanti da osservare. C'è sempre un momento di sorpresa iniziale (“Ma come fa questo a sapere già tutto di me?”) seguito da genuina curiosità. Alcuni hanno manifestato il classico timore sulle intelligenze artificiali che rubano il lavoro, ma di solito l'atteggiamento cambia quando spieghiamo che l'obiettivo non è sostituire ma potenziare il lavoro umano.

Guardando ai prossimi anni, come immaginate l'evoluzione del customer care? Quale sarà il ruolo dell'operatore umano in questo scenario?

Secondo me nei prossimi anni assisteremo a una stratificazione e specializzazione del customer care. Le operazioni di routine (riordini

[CASE STUDY] Software per assistenza telefonica: un caso studio su intelligenza artificiale e sicurezza

automatici, tracking delle spedizioni, prenotazioni standard) potrebbero completamente automatizzate, prevedendo la supervisione umana solo in caso di necessità.

Devo dire però che il mio approccio alla questione della “sostituzione umana” è molto pragmatico. Io credo che le persone non verranno eliminate, ma il loro lavoro verrà riqualificato spostandole verso le interazioni complesse, la risoluzione di problemi non standard, la gestione delle relazioni strategiche. In sostanza, tutto quello che richiede empatia, creatività e pensiero critico!

Infine, a che punto siete con lo sviluppo? Quando potremo vedere il sistema in azione?

Siamo attualmente in fase beta avanzata e stiamo perfezionando l'integrazione con il nostro centralino interno. Prevediamo poi di rendere disponibile il software in modalità white-label per altri centralini virtuali.

Per quanto riguarda le tempistiche, contiamo di avere una versione commercializzabile sicuramente prima della fine dell'anno.

Tre lezioni per per la sicurezza industriale

L'esperienza di Matteo Ugolini ci offre spunti preziosi. In particolare, sono tre i punti chiave che secondo me meritano attenzione:

1. Integrazione responsabile: L'IA deve integrarsi con i sistemi esistenti senza compromettere [la sicurezza dei dati](#). Questo significa anche proteggere informazioni riservate sui processi produttivi e le vulnerabilità degli impianti, oltre che garantire la privacy dei clienti.
2. Supervisione umana: Come giustamente sottolinea Matteo, la supervisione umana rimane insostituibile per le decisioni critiche.
3. Trasparenza e conformità: La dichiarazione iniziale che si tratta di un assistente virtuale, insieme alla possibilità di personalizzazione degli script, mostrano l'importanza di mantenere chiari i confini tra automazione e intervento umano – aspetti, peraltro, essenziali per la conformità normativa.

[CASE STUDY] Software per assistenza telefonica: un caso studio su intelligenza artificiale e sicurezza



Intelligenza artificiale, pericoli e valutazione rischi

Se vuoi saperne di più, dai un'occhiata al mio libro!

[CASE STUDY] Software per assistenza telefonica: un caso studio su intelligenza artificiale e sicurezza

Lo trovi in vendita su Amazon, [qui](#).