



CONFINDUSTRIA  
VENETO EST

Area Metropolitana  
Venezia Padova Rovigo Treviso

# INNOVATION ROADMAP

Webinar tematici: INTELLIGENZA ARTIFICIALE

## AI powered Customer Care

Come trasformare la gestione dei reclami attraverso l'A.I.  
e la supervisione umana

**Matteo Forniz** - Cloudconversa Srl

26 Maggio 2026

IL CONTESTO

# La sfida reale di un operatore autostradale

## 1

### Volume & Varietà

Decine di segnalazioni e richieste in arrivo via email ogni giorno: rimborsi, informazioni tariffarie, reclami sul segnalazioni sul servizio.

## 2

### Multilingua

Utenti italiani e stranieri: le richieste arrivano in italiano, inglese, francese, tedesco e altre lingue. Ogni risposta deve essere nella lingua dell'utente.

## 3

### Complessità Organizzativa

Reparti diversi gestiscono categorie diverse. Smistare manualmente ogni richiesta al team giusto è lento e soggetto a errori.

La risposta manuale è articolata, dipende dall'expertise individuale dagli approfondimenti necessarie e "non scala"

## L'APPROCCIO

# Non automazione totale: AI-powered customer care.

## L'AI si occupa di...

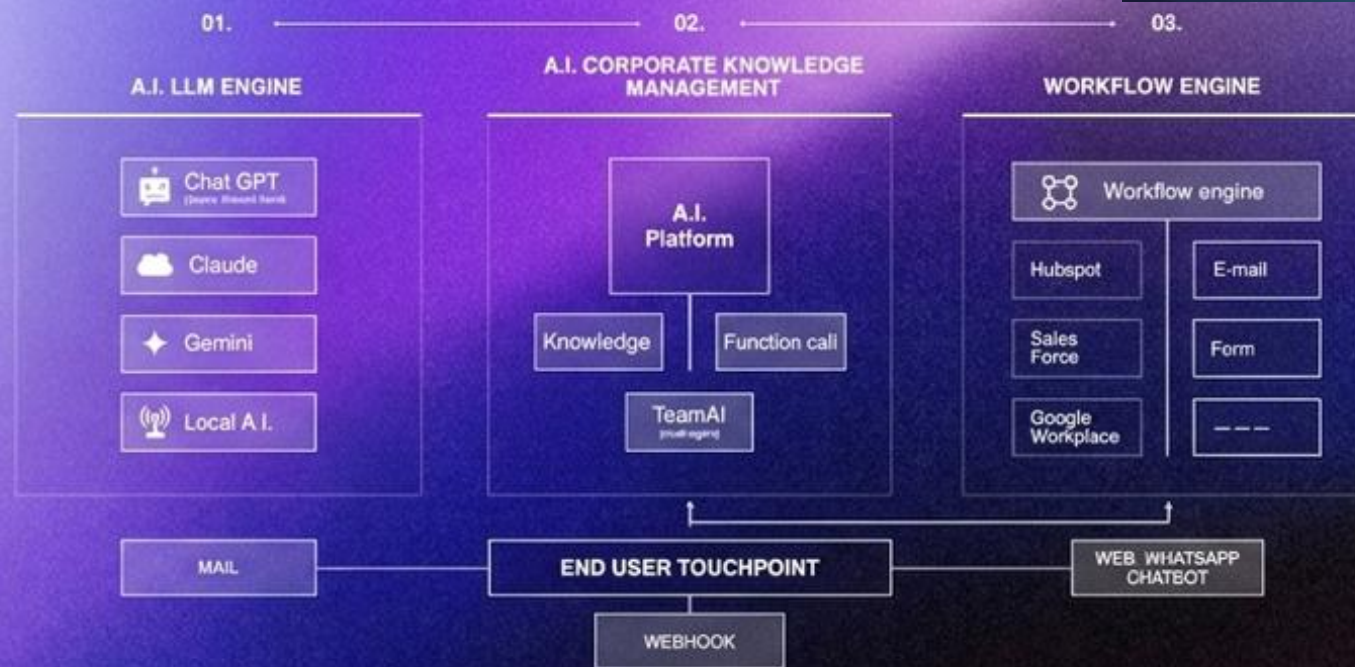
- Rilevare la lingua della richiesta
- Classificare la tipologia (reclamo, info, rimborso...)
- Instradare verso l'agente e il reparto giusto
- Generare una bozza di risposta sui template del cliente
- Rigenerare la risposta se l'operatore aggiunge una nota

## L'uomo porta valore su...

- Verificare e personalizzare la risposta quando necessario
- Aggiungere contesto specifico non presente in knowledge base
- Approvare la risposta finale prima dell'invio
- Monitorare KPI e qualità percepita dall'utente
- Governare i permessi e la complessità organizzativa

STACK TECNOLOGICO

# Due componenti architeturali per un unico flusso integrato



n8n – Orchestrazione del Flusso

```

1 < .. >
2 Ingestion
3 Legge le email in arrivo
4 Lingua
5 Rileva la lingua e attiva traduzione esterna se necessario
6 Classificazione
7 Categorizza la richiesta (reclamo, info, rimborso...)
8 Routing
9 Instrada verso l'agente CloudConversa corretto
10 < .. >
11
  
```

CloudConversa – AI &amp; Knowledge Base

```

1 < .. >
2 Multi-Agente
3 Agente specializzato per ogni categoria di richiesta
4 RAG
5 Risponde usando la knowledge base e i template del Cliente
6 Multilingua
7 Genera la risposta nella lingua dell'utente finale
8 Rigenera
9 Se l'operatore aggiunge note ad-hoc, rielabora la bozza includendole nella risposta
10 < .. >
  
```

GIANO: CRM AI

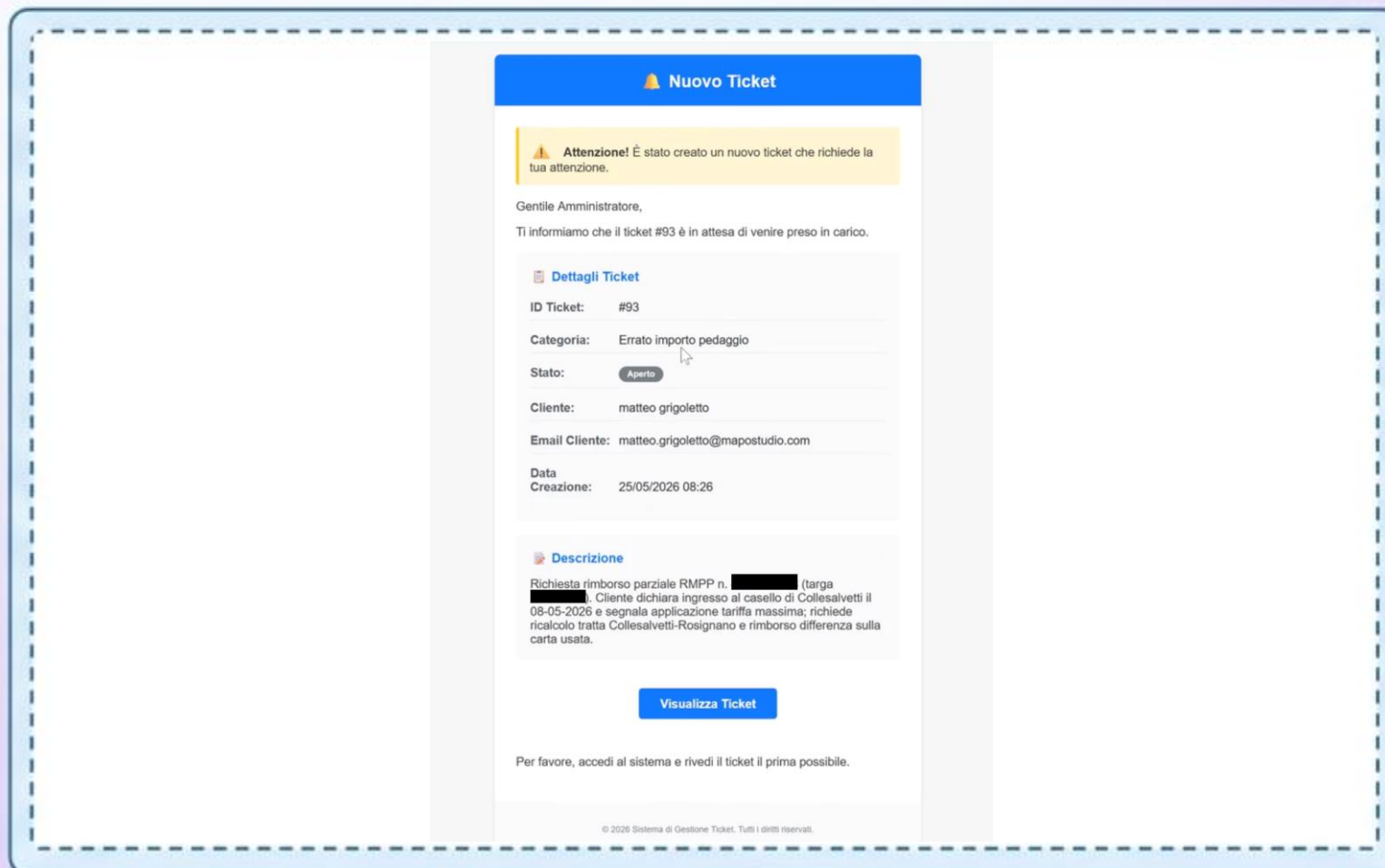
# Dal reclamo alla risposta: 6 (semplici) passi



**Focus:** ogni step mantiene il controllo umano in modo da gestire complessità ed eccezioni. L'AI è un acceleratore a disposizione del Team.

## BACK-END OPERATORI

# L'interfaccia che mette il team al centro



**Nuovo Ticket**

**Attenzione!** È stato creato un nuovo ticket che richiede la tua attenzione.

Gentile Amministratore,  
Ti informiamo che il ticket #93 è in attesa di venire preso in carico.

**Dettagli Ticket**

ID Ticket: #93

Categoria: Errato importo pedaggio

Stato: **Aperto**

Cliente: matteo grigoletto

Email Cliente: matteo.grigoletto@mapostudio.com

Data Creazione: 25/05/2026 08:26

**Descrizione**

Richiesta rimborso parziale RMPP n. [REDACTED] (targa [REDACTED]). Cliente dichiara ingresso al casello di Collesalvetti il 08-05-2026 e segnala applicazione tariffa massima; richiede ricalcolo tratta Collesalvetti-Rosignano e rimborso differenza sulla carta usata.

**Visualizza Ticket**

Per favore, accedi al sistema e rivedi il ticket il prima possibile.

© 2026 Sistema di Gestione Ticket. Tutti i diritti riservati.

### Accesso per categoria

Ogni operatore vede solo i reclami di sua competenza (RBAC)

### Draft AI visibile

La bozza di risposta è già pronta, basata sui template cliente

### Approva / Modifica / Rigenera

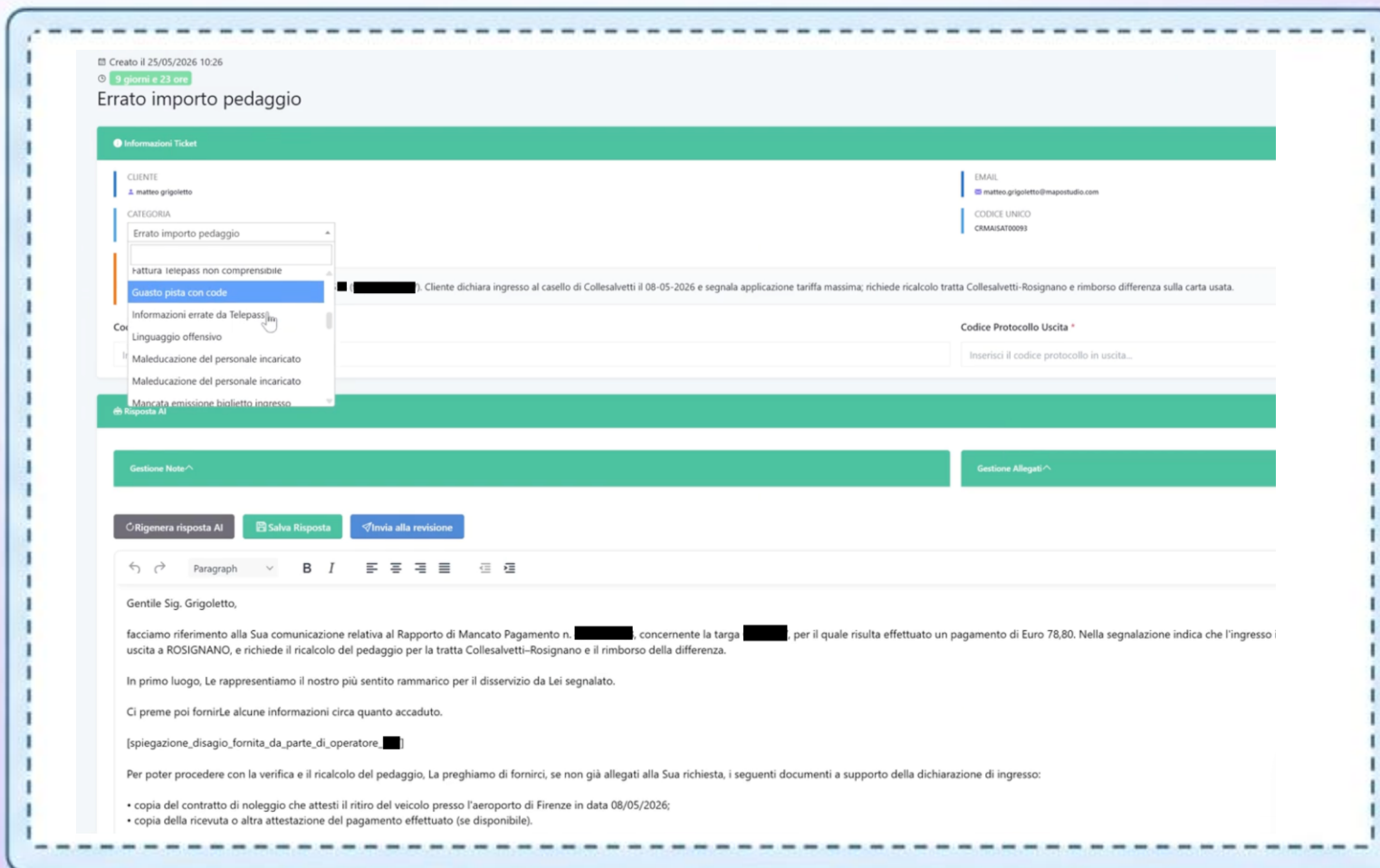
L'operatore può editare, aggiungere note e chiedere all'AI di rielaborare

### Invio a supervisore

Prima dell'invio, la risposta passa all'approvazione finale

## BACK-END OPERATORI

# L'interfaccia che mette il team al centro



Creato il 25/05/2026 10:26  
9 giorni e 23 ore

### Errato importo pedaggio

**Informazioni Ticket**

CLIENTE: **matteo grigoletto** | EMAIL: **matteo.grigoletto@mapostudio.com**

CATEGORIA: **Errato importo pedaggio**

COCCIA UNICO: **CRM/SAT00093**

Descrizione: **Guasto pista con code** (Cliente dichiara ingresso al casello di Collesalvetti il 08-05-2026 e segnala applicazione tariffa massima; richiede ricalcolo tratta Collesalvetti-Rosignano e rimborso differenza sulla carta usata.)

**Informazioni errate da Telepass**

Codice Protocollo Uscita: **\***

Inserisci il codice protocollo in uscita...

**Gestione Note** | **Gestione Allegati**

**Rigenera risposta AI** | **Salva Risposta** | **Invia alla revisione**

Paragraph

Gentile Sig. Grigoletto,

facciamo riferimento alla Sua comunicazione relativa al Rapporto di Mancato Pagamento n. [redacted], concernente la targa [redacted], per il quale risulta effettuato un pagamento di Euro 78,80. Nella segnalazione indica che l'ingresso i uscita a ROSIGNANO, e richiede il ricalcolo del pedaggio per la tratta Collesalvetti-Rosignano e il rimborso della differenza.

In primo luogo, Le rappresentiamo il nostro più sentito rammarico per il disservizio da Lei segnalato.

Ci preme poi fornirLe alcune informazioni circa quanto accaduto.

[spiegazione\_disagio\_fornita\_da\_parte\_di\_operatore, [redacted]]

Per poter procedere con la verifica e il ricalcolo del pedaggio, La preghiamo di fornirci, se non già allegati alla Sua richiesta, i seguenti documenti a supporto della dichiarazione di ingresso:

- copia del contratto di noleggio che attesti il ritiro del veicolo presso l'aeroporto di Firenze in data 08/05/2026;
- copia della ricevuta o altra attestazione del pagamento effettuato (se disponibile).

### Accesso per categoria

Ogni operatore vede solo i reclami di sua competenza (RBAC)

### Draft AI visibile

La bozza di risposta è già pronta, basata sui template cliente

### Approva / Modifica / Rigenera

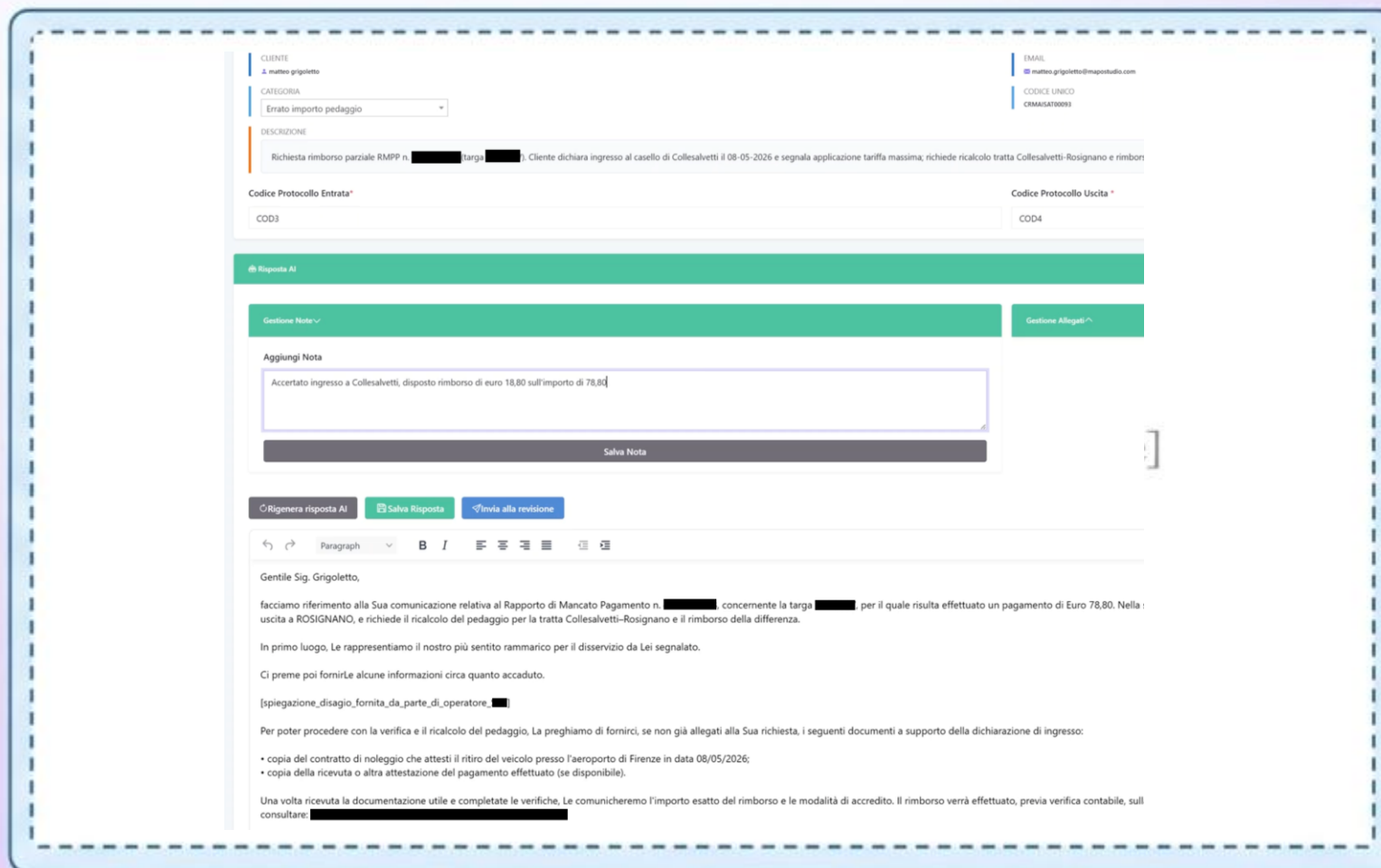
L'operatore può editare, aggiungere note e chiedere all'AI di rielaborare

### Invio a supervisore

Prima dell'invio, la risposta passa all'approvazione finale

## BACK-END OPERATORI

# L'interfaccia che mette il team al centro



CLIENTE  
 m. grigoletto

EMAIL  
 m. grigoletto@mapostudio.com

CATEGORIA  
 Errato importo pedaggio

CODICE UNICO  
 CRMAS170093

DESCRIZIONE  
 Richiesta rimborso parziale RMPP n. [redacted] targa [redacted]. Cliente dichiara ingresso al casello di Collesalveti il 08-05-2026 e segnala applicazione tariffa massima; richiede ricalcolo tratta Collesalveti-Rosignano e rimborso.

Codice Protocollo Entrata\*  
 COD3

Codice Protocollo Uscita\*  
 COD4

Risposta AI

Gestione Note  
 Aggiungi Nota  
 Accertato ingresso a Collesalveti, disposto rimborso di euro 18,80 sull'importo di 78,80

Salva Nota

Rigenera risposta AI Salva Risposta Invia alla revisione

Paragraph B I

Gentile Sig. Grigoletto,  
 facciamo riferimento alla Sua comunicazione relativa al Rapporto di Mancato Pagamento n. [redacted], concernente la targa [redacted] per il quale risulta effettuato un pagamento di Euro 78,80. Nella uscita a ROSIGNANO, e richiede il ricalcolo del pedaggio per la tratta Collesalveti-Rosignano e il rimborso della differenza.  
 In primo luogo, Le rappresentiamo il nostro più sentito rammarico per il disservizio da Lei segnalato.  
 Ci preme poi fornirLe alcune informazioni circa quanto accaduto.  
 [spiegazione\_disagio\_fornita\_da\_parte\_di\_operatore, [redacted]]  
 Per poter procedere con la verifica e il ricalcolo del pedaggio, La preghiamo di fornirci, se non già allegati alla Sua richiesta, i seguenti documenti a supporto della dichiarazione di ingresso:  
 • copia del contratto di noleggio che attesti il ritiro del veicolo presso l'aeroporto di Firenze in data 08/05/2026;  
 • copia della ricevuta o altra attestazione del pagamento effettuato (se disponibile).  
 Una volta ricevuta la documentazione utile e completate le verifiche, Le comunicheremo l'importo esatto del rimborso e le modalità di accredito. Il rimborso verrà effettuato, previa verifica contabile, sull'account: [redacted]

### Accesso per categoria

Ogni operatore vede solo i reclami di sua competenza (RBAC)

### Draft AI visibile

La bozza di risposta è già pronta, basata sui template cliente

### Approva / Modifica / Rigenera

L'operatore può editare, aggiungere note e chiedere all'AI di rielaborare

### Invio a supervisore

Prima dell'invio, la risposta passa all'approvazione finale

## BACK-END OPERATORI

# L'interfaccia che mette il team al centro

🔔 **Notifica Revisione Ticket**

⚠️ **Attenzione!** È stato inviato un nuovo ticket alla revisione che richiede la tua attenzione.

Gentile Amministratore,

Ti informiamo che il ticket #93 è stato inviato alla revisione e necessita di essere controllato.

**Dettagli Ticket**

ID Ticket: #93

Categoria: Errato importo pedaggio

Stato: Aperto

Cliente: matteo grigoletto

Email Cliente: matteo.grigoletto@mapostudio.com

Codice Protocollo in Entrata: COD3

Codice Protocollo in Uscita: COD4

Data Creazione: 25/05/2026 08:26

**Descrizione**

Richiesta rimborso parziale RMPP n. ██████ (targa ██████). Cliente dichiara ingresso al casello di Collesalveti il 08-05-2026 e segnala applicazione tariffa massima; richiede ricalcolo tratta Collesalveti-Rosignano e rimborso differenza sulla carta usata.

### Accesso per categoria

Ogni operatore vede solo i reclami di sua competenza (RBAC)

### Draft AI visibile

La bozza di risposta è già pronta, basata sui template cliente

### Approva / Modifica / Rigenera

L'operatore può editare, aggiungere note e chiedere all'AI di rielaborare

### Invio a supervisore

Prima dell'invio, la risposta passa all'approvazione finale

## SUPERVISIONE &amp; KPI

# Il flusso end-2-end: dalla risposta al feedback

## 1 Risposta Inviata

Email all'utente con risposta approvata dal supervisore

## 2 Link Survey

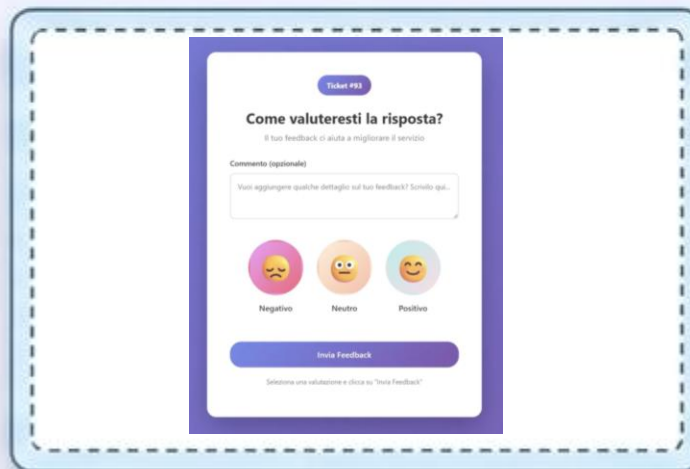
L'email contiene un link: l'utente valuta la qualità della risposta ricevuta

## 3 Feedback nel Back-End

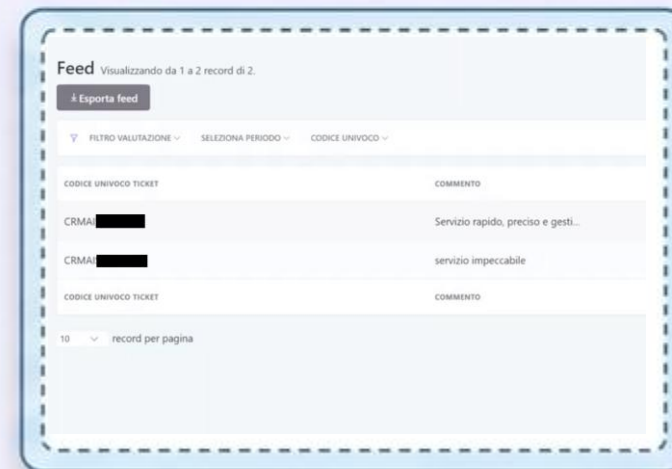
I voti degli utenti alimentano la dashboard interna in tempo reale



Risposta Inviata



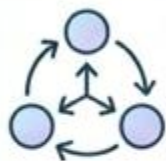
Link Survey



Feedback Backend

LA PIATTAFORMA ABILITANTE

# Cloudconversa: tutto lo stack AI in un'unica piattaforma enterprise



## Multi-Agent AI

Router intelligente: l'agente giusto risponde alla richiesta giusta



## RAG Avanzato

Retrieval da knowledge base multi-sorgente: PDF, DOC, web, Excel



## 80+ AI Provider

Nessun vendor lock-in: OpenAI, Anthropic, Mistral, modelli locali



## White-Label

L'interfaccia prende l'identità del cliente



## Deploy Rapido

Operativi in giorni, non mesi.  
Integrabile su sistemi esistenti




## Enterprise Security

RBAC, OAuth2, crittografia end-to-end, audit log completo

## RISULTATI

# Progetto Giano CRM AI: cosa abbiamo risolto


## SFIDA

 Comunicazione multilingua non scalabile




 Smistamento manuale tra reparti




 Risposta scritta da zero ogni volta





 Nessuna misura della qualità percepita




## SOLUZIONE

 Rilevamento automatico della lingua + risposta generata nella lingua dell'utente finale

 Classificazione AI + routing automatico verso l'operatore con le giuste competenze e visibilità

 Bozza AI sui template del cliente: l'operatore verifica, non riscrive da zero

 Survey post-risposta integrata nell'email + feedback visibile in dashboard in tempo reale

3 CONCETTI CHIAVE DA PORTARE A CASA

# “AI come catalizzatore, non come sostituto.”

01

La complessità organizzativa (reparti, ruoli, responsabilità) non si elimina, si governa – con il giusto mix di AI e supervisione umana.

02

L'approccio integrato (n8n + CloudConversa) permette di deployare in settimane, non mesi, e di estendere a nuovi use case senza riscrivere tutto.

03

Misurare la qualità percepita chiude il loop: l'AI impara, gli operatori migliorano, il cliente è soddisfatto.

Per informazioni:

[ricercainnovazione@confindustriavenest.it](mailto:ricercainnovazione@confindustriavenest.it)

Grazie per l'attenzione.



CONFINDUSTRIA  
VENETO EST