Assistente AI per il servizio clienti

Proponente	Elena Russo
Ruolo	Responsabile Customer Service
Funzione aziendale	Servizio Clienti
Email	elena.russo@zava-demo.example
Sponsor interno	Andrea Moretti, Direttore Commerciale e Customer Experience
Data di presentazione	07/10/2026
Programma di riferimento indicato	Da definire con il PMO (Trasformazione Digitale dei Processi oppure Dati e Intelligenza Artificiale)
Budget richiesto	240.000 euro
Durata stimata	10 mesi

1. Contesto e problema

Il Servizio Clienti riceve circa 9.000 richieste al mese tra email, telefono e modulo web. Il 45% riguarda domande ricorrenti (stato della spedizione, resi, fatture). I tempi medi di prima risposta sono di 26 ore.

2. Soluzione proposta

Introdurre un assistente basato su intelligenza artificiale che risponda alle domande ricorrenti dei clienti sul sito e suggerisca le risposte agli operatori per le richieste complesse. L'assistente dovrebbe anche riorganizzare il processo di smistamento delle richieste tra i gruppi di lavoro.

3. Allineamento strategico

La proposta è coerente con la crescita dei canali digitali prevista dal Piano Strategico IT, ma la funzione non ha ancora deciso se presentarla come digitalizzazione del processo di assistenza o come caso d'uso di intelligenza artificiale.

4. Benefici attesi e KPI

Riduzione attesa dei tempi di prima risposta, non ancora quantificata.

Possibile riduzione del carico sugli operatori; la stima delle ore risparmiate sarà fatta durante il progetto.

5. Dati disponibili

Lo storico delle conversazioni è distribuito su tre sistemi diversi (CRM, casella email condivisa, piattaforma telefonica) con formati non omogenei. La qualità dei dati non è stata verificata e non è stato ancora identificato un proprietario del dato.

Le conversazioni contengono dati personali dei clienti. La valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA) non è ancora stata avviata.

6. Costi e pianificazione

Costo una tantum: 240.000 euro. I costi ricorrenti di esercizio non sono ancora stati stimati.

Pianificazione indicativa: raccolta dati (mesi 1-3), prototipo (mesi 4-6), rilascio progressivo (mesi 7-10).

7. Rischi, dipendenze e mitigazioni

Rischio di risposte errate ai clienti: previsto il passaggio a un operatore umano per le richieste non riconosciute.

Dipendenza dal team CRM per l'estrazione dei dati storici.

Documento fittizio creato per i laboratori Copilot Studio. Nomi, persone e importi sono inventati.