

Centralino AI BSG

Supporto intelligente al servizio post-vendita

CONTINUITÀ

TRACCIABILITÀ

SUPPORTO TECNICO EVOLUTO

Continuità di servizio

24 su 24 7/7 per 365gg anno.



Perché introdurre l'AI nel post-vendita?

Il servizio post-vendita BSG affronta ogni giorno sfide strutturali che impattano sulla qualità del supporto offerto alla rete assistenza. Conoscere questi punti critici è il primo passo per risolverli.



Elevato volume

Chiamate giornaliere in costante crescita che mettono sotto pressione le linee disponibili.



Picchi di saturazione

Momenti critici in cui tutte le linee risultano occupate e il cliente non riesce a contattarci.



Richieste ripetitive

Molte chiamate riguardano codici errore e diagnosi tecniche ricorrenti e standardizzabili.



Tracciabilità

Necessità di registrare ogni interazione in modo strutturato per garantire follow-up e qualità.



Obiettivo strategico: Garantire una risposta sempre, anche quando tutte le linee sono occupate — proteggendo il cliente e la reputazione del servizio.



Un punto fondamentale

L'AI NON sostituisce l'operatore umano.

L'AI interviene SOLO quando:

Tutte le linee sono occupate e nessun operatore è disponibile

- Si è fuori dall'orario di ufficio standard
- Si verificano picchi di traffico non gestibili manualmente.

Se anche una sola linea è libera → la chiamata va direttamente all'operatore umano.

Il principio guida

L'operatore resta il punto di riferimento centrale nell'intero processo.

Il sistema AI è progettato per **complementare**, non per competere con il lavoro del team.

Questa distinzione è chiaramente definita e formalizzata nelle **Regole Operative** del Centralino AI BSG, documento di riferimento per l'intero team post-vendita.

Quando interviene l'AI?

L'attivazione del Centralino AI segue regole precise e automatiche, garantendo una transizione fluida e trasparente per il cliente. Il sistema si attiva in modo contestuale, senza intervento manuale da parte del team.



Condizioni di attivazione automatica

- **Saturazione linee:** tutte le linee occupate simultaneamente
- **Pausa pranzo:** 12:30 – 13:30
- **Fuori orario serale:** 17:00 – 8:30 del giorno successivo
- **Weekend e festivi:** copertura continua



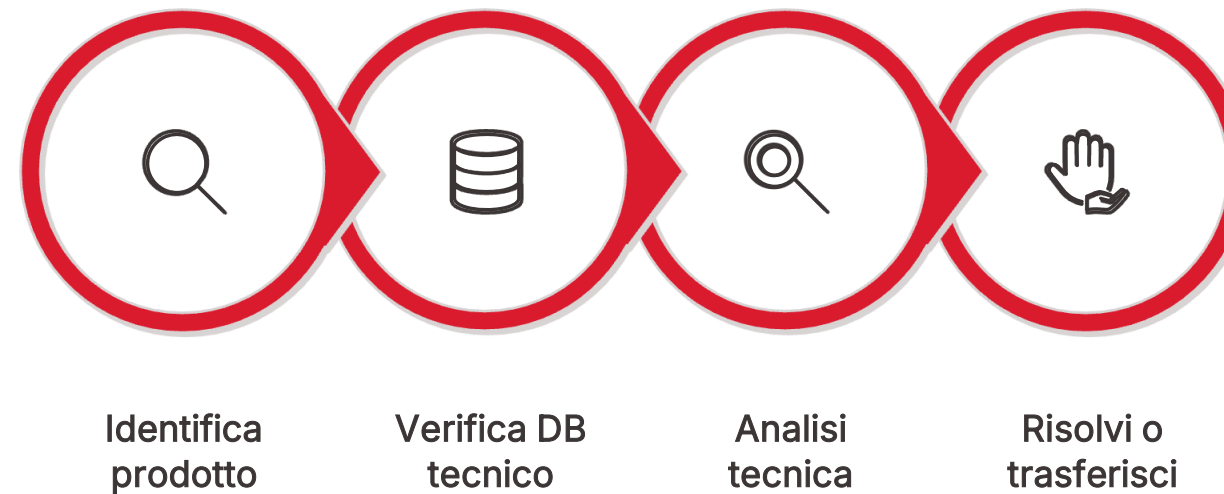
Messaggio al cliente

"Per garantirti supporto anche fuori orario o quando gli operatori sono occupati, ti risponderà il nostro assistente virtuale."

Il cliente è sempre informato in modo chiaro e trasparente. Nessuna ambiguità: il sistema comunica apertamente la natura dell'assistente. La fiducia si costruisce con la trasparenza.

Come lavora l'AI?

Il Centralino AI segue un processo tecnico strutturato, pensato per dialogare con professionisti del settore — CAT e installatori qualificati — fornendo supporto reale e contestuale.



Caratteristiche distintive

- Dialoga **esclusivamente** con professionisti tecnici (CAT, installatori certificati)
- Non suggerisce mai genericamente "chiami un tecnico" — accompagna fino alla soluzione
- Accede al database tecnico aggiornato dei prodotti BSG

Se il prodotto non è nel database ?

Il sistema trasferisce automaticamente la chiamata a un operatore umano, senza tentare risposte non verificate. La qualità dell'informazione è prioritaria.

Prodotti nel Database AI

CALDAIE	POMPE DI CALORE	SISTEMI IBRIDI	SCALDABAGNI
BIASI • ANTARES • RINNOVA ADAPTIVE • RINNOVA ADAPTIVE TANK • RINNOVA ADAPTIVE FAST • HUSKY • DINA • INOVIA • RINNOVA COND • BASICA COND	• ADATTA 2T • GREENOVA R290 • THERMAIA R32 • ESTERNA • HYDROELECTRIC • SEMPLICE RS	• EASY HYBRID • HYBRID IN	• LASER A 11 - 14 • LASER S 11 • LASER A 14 - 17 • SCALDAQUA PLUS • SCALDAQUA X S • SCALDAQUA X A
SAVIO • IDROGENIUS • INOXDENS MOON • INOXDENS ERP • INOXDENS MOON FAST • VIKING • RINA 5 • SUPEREVODENS • ACTADENS 25S • EVODENS			



La Regola delle 2 Verifiche

Il Centralino AI è progettato per riconoscere i propri limiti. Quando il cliente esprime insoddisfazione o incomprensione, il sistema attiva una procedura strutturata di chiarimento — senza mai insistere oltre il necessario.

1

Segnale di difficoltà

Il cliente dichiara: *"Non ho capito"*, *"Non è corretto"* o *"Non funziona"*

2

Primo tentativo

L'AI riformula la risposta con maggiore chiarezza, adattando il linguaggio al contesto tecnico

3

Secondo tentativo

Nuovo chiarimento con approccio alternativo. È l'ultimo tentativo autonomo del sistema

4

Escalation umana

Passaggio automatico e immediato all'operatore. L'AI non insiste mai oltre.



Il sistema non sostituisce il giudizio umano: lo preserva, attivandolo nel momento giusto.

Sistema Ticketing Integrato

Ogni interazione gestita dal Centralino AI che non si conclude con una risoluzione diretta genera automaticamente un ticket strutturato nel sistema **Thing**. Nessuna chiamata cade nel vuoto: ogni contatto lascia una traccia completa e azionabile.

Quando viene generato un ticket

- Il problema non è stato risolto dall'AI
- Nessun operatore disponibile al momento del trasferimento

Contenuto del ticket automatico

-  Numero chiamante
-  Prodotto e modello coinvolto
-  Codice errore rilevato
-  Trascrizione completa della conversazione
-  Numero di tentativi effettuati dall'AI
-  Stato finale (risolto / non risolto)

  **Tracciabilità totale:** ogni chiamata diventa un dato strutturato, pronto per l'analisi e il follow-up operativo.



L'Operatore Resta Centrale

Il sistema AI è un supporto potente, ma il centro decisionale del processo rimane sempre l'operatore umano. È lui che trasforma un ticket in una soluzione reale per il cliente.

1

Analizza il ticket

Esamina la trascrizione completa, il codice errore e la storia dell'interazione per comprendere il contesto in pochi secondi.

2

Richiama il cliente

Contatta proattivamente il cliente con tutte le informazioni già disponibili, eliminando la necessità di ripetere la descrizione del problema.

3

Compila diagnosi e soluzione

Registra la diagnosi tecnica e la soluzione adottata, arricchendo la base dati per i casi futuri.

4

Chiude il ticket

Solo un operatore umano può chiudere formalmente un ticket. **L'AI supporta. L'uomo decide e certifica.**

Dati di Febbraio — Prime Evidenze AI

I dati del mese di febbraio offrono una prima fotografia concreta del funzionamento del sistema. I numeri confermano che il Centralino AI opera in modo coerente con i picchi operativi, intercettando un volume significativo di traffico nei momenti di saturazione.

Indicatore	 Operatori Umani	 Centralino AI	Totale
Chiamate ricevute	1.005	577	1.582
% sul totale	63,5%	36,5%	100%
Chiamate risposte	464	556	1.020
Chiamate non risposte	541	21	562
Tasso di risposta	46,17%	96,36%	—
Durata media conversazione	6 min 19 sec	4 min 37 sec	—

📌 L'AI intercetta oltre un terzo del traffico totale con un tasso di risposta del **96,36%**. Gestisce le richieste in modo efficiente, liberando tempo qualificato agli operatori. Non sostituisce il personale: interviene nei momenti di saturazione, proteggendo la continuità del servizio.

Interazione CAT – AI: un dato chiave

4:37

Durata media

Conversazione AI con i CAT nel mese di febbraio

Cosa significa questo dato?

Una durata media di conversazione di quasi 5 minuti non è un semplice filtro automatico. È la prova che i **CAT interagiscono realmente con il sistema**, ponendo domande tecniche, ricevendo risposte strutturate e dialogando fino alla risoluzione del problema.

- Il sistema accompagna il professionista lungo l'intero percorso diagnostico
- Non si limita a smistare la chiamata: fornisce valore tecnico concreto
- L'AI viene percepita come uno **strumento tecnico**, non come una barriera burocratica



I CAT scelgono di restare in conversazione: questo è il segnale più forte di utilità percepita.

Cosa dimostrano i primi dati?

Dopo il primo mese operativo, i dati di febbraio delineano un quadro chiaro: il Centralino AI BSG funziona come previsto e produce benefici misurabili sin dalla fase iniziale.

1

Saturazione confermata

Le linee sono frequentemente sature nei momenti di picco — il problema era reale e il sistema è intervenuto esattamente dove necessario.

2

Chiamate recuperate

L'AI intercetta chiamate che altrimenti sarebbero rimaste in attesa o non risposte, proteggendo la relazione con la rete assistenza.

3

Engagement tecnico reale

I CAT restano in conversazione fino alla soluzione: il sistema è percepito come utile, non come ostacolo.

4

Riduzione tempi morti

Meno attese, meno tentativi a vuoto, meno frustrazioni per il cliente finale e per l'operatore.

5

Tracciabilità strutturata

Ogni interazione genera dati. Per la prima volta il post-vendita dispone di una base dati sistematica e analizzabile.

Vantaggi per BSG

Il Centralino AI non è solo una soluzione operativa: è un investimento strategico che rafforza strutturalmente il servizio post-vendita di BSG su più dimensioni.

✓ Continuità di servizio 24 su 24 7/7

Il cliente trova sempre risposta, anche nei momenti di massimo carico operativo o fuori orario.

✓ Nessuna chiamata persa

Il tasso di risposta AI del 96,36% garantisce che quasi nessuna richiesta rimanga senza risposta immediata.

✓ Storico tecnico

Ogni interazione contribuisce a un archivio strutturato di casi tecnici, consultabile e analizzabile.

✓ KPI misurabili

Per la prima volta è possibile quantificare e monitorare le performance del servizio post-vendita con dati oggettivi su prodotti.

✓ Miglioramento continuo

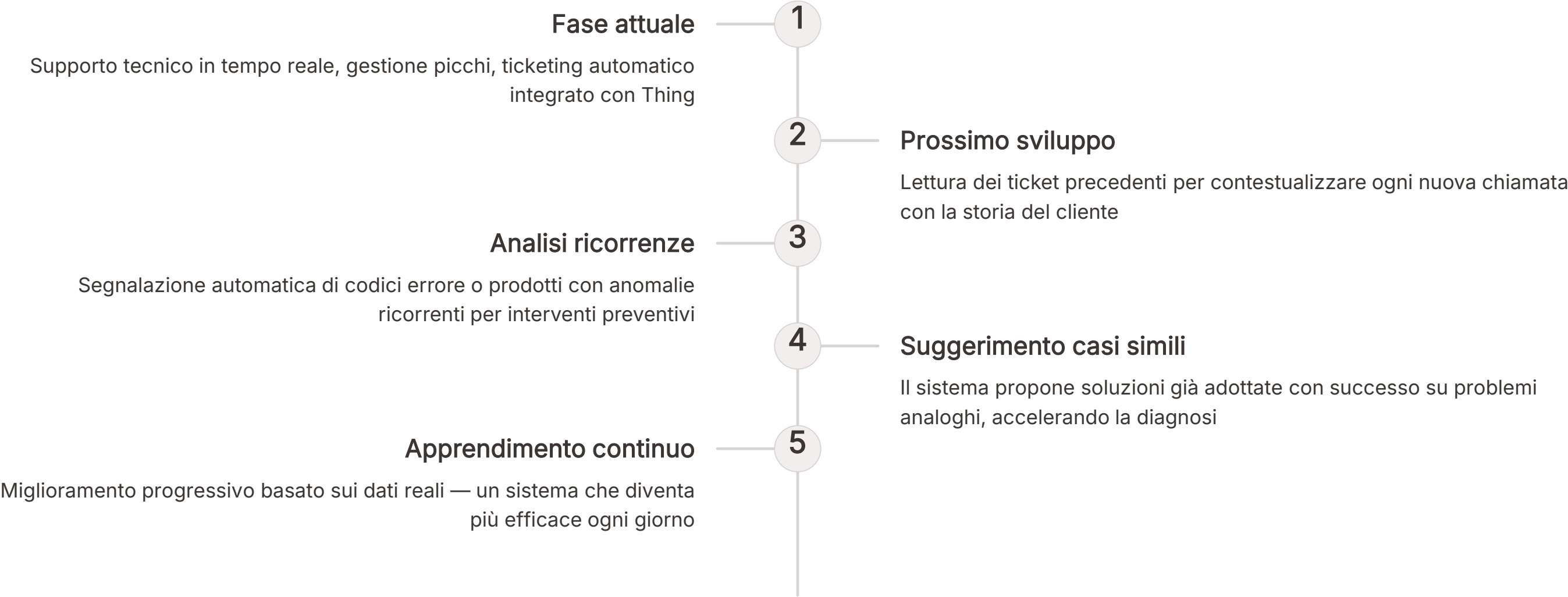
La base dati accumulata alimenta un ciclo virtuoso di ottimizzazione progressiva del sistema.

✓ Servizio percepito

La rete assistenza percepisce un servizio più affidabile, puntuale e professionale.

Evoluzione Futura

Il Centralino AI BSG è progettato per crescere nel tempo. Ogni interazione alimenta il sistema, rendendolo progressivamente più capace di supportare il team tecnico con informazioni sempre più contestuali e precise. Il futuro è già pianificato.



📌 **Principio invariabile:** il giudizio finale resta sempre e comunque umano. L'AI evolve per supportare meglio, non per decidere autonomamente.



Conclusione

Non è automazione per ridurre il personale. È un sistema progettato per proteggere, potenziare e valorizzare il servizio post-vendita BSG.

servizio sempre attivo

Garantisce continuità anche nei momenti di massima pressione operativa, senza lasciare il cliente senza risposta.

Moltiplicatore di efficienza

Libera gli operatori dalle richieste ripetitive per concentrarsi sui casi complessi che richiedono vera competenza umana.

Base dati strategica

Ogni chiamata diventa conoscenza strutturata. Un patrimonio informativo che cresce ogni giorno e alimenta il miglioramento continuo.

BSG rafforza il post-vendita senza snaturarlo. L'intelligenza artificiale al servizio delle persone — non il contrario.