



Automazione della comunicazione aziendale con AI conversazionale

La collaborazione tra glacom.ai e Seeweb per supportare un produttore industriale europeo





03

Introduzione

04

Opportunità

Soluzione

Chatbot AI multicanale

05

Gestione intelligente delle e-mail

Call-bot per la gestione telefonica

06

Comunicazione continua e omnicanale

Collaborazione strategica con Seeweb

07

Risultati

08

Conclusioni



Introduzione

Nel contesto competitivo attuale, le aziende manifatturiere devono gestire un volume crescente di comunicazioni provenienti da clienti, distributori e partner commerciali. Richieste di informazioni sui prodotti, aggiornamenti sugli ordini, assistenza tecnica e supporto amministrativo rappresentano attività fondamentali per il business, ma spesso comportano un significativo carico operativo per i team interni.

In questo scenario si inserisce il progetto sviluppato da **glacom.ai**, società specializzata nello sviluppo di assistenti conversazionali basati su intelligenza artificiale per il customer service e l'automazione dei processi commerciali.

Il progetto è stato realizzato per un'azienda europea operante nel settore della **produzione e distribuzione di componenti tecnici per il mercato professionale**, caratterizzata da una rete internazionale di distributori e da un elevato volume quotidiano di comunicazioni con clienti e partner.

Per supportare lo sviluppo e il funzionamento di questa piattaforma AI conversazionale, glacom.ai ha scelto di utilizzare le **infrastrutture GPU di Seeweb**, garantendo scalabilità, affidabilità e controllo dei dati in un ambiente cloud europeo.





Opportunità

L'azienda cliente gestisce una rete di distribuzione ampia e articolata, con centinaia di partner commerciali e una presenza internazionale consolidata. Questo modello operativo genera quotidianamente un flusso molto elevato di interazioni con il mercato.

Ogni giorno l'azienda riceve:

- circa **300 chiamate telefoniche**
- oltre **1.000 e-mail**
- richieste provenienti da una rete di **distributori e rivenditori** attivi in diversi paesi

Gran parte di queste comunicazioni riguarda richieste ricorrenti, come: informazioni sui prodotti, disponibilità e gestione degli ordini, supporto tecnico di primo livello, aggiornamenti logistici e amministrativi, contatti con il reparto commerciale.

La gestione manuale di questo volume di comunicazioni comportava diverse criticità, tra cui:

- tempi di risposta non sempre immediati;
- sovraccarico operativo per i team interni;
- difficoltà nel gestire richieste fuori dall'orario lavorativo;
- dispersione delle informazioni tra diversi canali di comunicazione.

L'azienda aveva quindi l'esigenza di **ottimizzare la gestione delle interazioni con clienti e distributori**, migliorando allo stesso tempo l'efficienza operativa e la qualità del servizio.

In questo contesto è nata l'opportunità di introdurre una piattaforma di **automazione conversazionale basata su intelligenza artificiale**, capace di gestire in modo intelligente le comunicazioni su più canali.

Soluzione

Per rispondere a queste esigenze, glacom.ai ha progettato e sviluppato una piattaforma di **assistenti AI conversazionali omnicanale**, integrata nei principali strumenti di comunicazione dell'azienda.

La soluzione implementata combina diverse tecnologie di intelligenza artificiale per automatizzare la gestione delle comunicazioni e migliorare l'interazione con clienti e distributori.

Chatbot AI multicanale

Il sistema include un assistente conversazionale capace di gestire richieste provenienti da diversi canali digitali, tra cui chat web, WhatsApp Business ed e-mail.

L'assistente è stato addestrato sulle informazioni relative ai prodotti e ai servizi dell'azienda, permettendo di fornire risposte rapide e coerenti alle domande più frequenti.

Grazie alla comprensione del linguaggio naturale, il sistema è in grado di interpretare le



richieste degli utenti e fornire risposte pertinenti, riducendo significativamente il carico operativo del team di supporto.

Gestione intelligente delle e-mail

La piattaforma integra, inoltre, un sistema di **analisi automatica delle e-mail**, capace di:

- classificare i messaggi in base alla tipologia di richiesta
- generare risposte automatiche in linguaggio naturale
- indirizzare le comunicazioni ai reparti aziendali competenti

Questo approccio consente di accelerare la gestione delle richieste e migliorare l'organizzazione dei flussi di lavoro interni.

Call-bot per la gestione telefonica

Uno degli elementi centrali del progetto è l'implementazione di un **Call-Bot AI**, progettato per automatizzare parte della gestione telefonica dell'azienda.

Il sistema è in grado di rispondere automaticamente alle chiamate entranti, identificare il motivo della chiamata tramite riconoscimento vocale, fornire risposte immediate alle richieste più frequenti, trasferire la chiamata a un operatore umano quando necessario.

Il call-bot può inoltre effettuare **chiamate automatiche in uscita** per attività commerciali e di follow-up, come:

- aggiornamenti sugli ordini
- promemoria operativi
- campagne di riattivazione clienti





Comunicazione continua e omnicanale

Un ulteriore elemento distintivo della soluzione è la possibilità di garantire continuità del servizio anche fuori dall'orario lavorativo.

Ad esempio, quando una chiamata non può essere gestita immediatamente, il sistema può inviare automaticamente un messaggio tramite **WhatsApp Business**, offrendo al cliente un canale alternativo per ricevere assistenza.

L'assistente AI è inoltre progettato per **operare in più lingue**, permettendo all'azienda di gestire in modo più efficiente le richieste provenienti da diversi mercati internazionali.

Collaborazione strategica con Seeweb

Lo sviluppo e la gestione di una piattaforma AI conversazionale richiedono un'infrastruttura tecnologica affidabile e altamente performante.

Per questo motivo glacom.ai ha scelto di basare il progetto sulle **infrastrutture GPU di Seeweb**, progettate per supportare applicazioni di intelligenza artificiale e carichi di lavoro ad alta intensità computazionale.

L'utilizzo delle GPU ha consentito di:

- supportare l'elaborazione dei modelli di intelligenza artificiale utilizzati dalla piattaforma
- gestire in modo efficiente l'analisi del linguaggio naturale e il riconoscimento vocale
- garantire scalabilità in base al volume di comunicazioni gestite

Un ulteriore elemento strategico è rappresentato dalla **localizzazione dei data center Seeweb in Europa**, che garantisce conformità alle normative sulla protezione dei dati e maggiore controllo sull'infrastruttura rispetto a soluzioni basate su cloud hyperscaler.





Grazie a questa architettura, glacom.ai ha potuto implementare una soluzione di **AI dedicata e isolata**, in cui i dati elaborati restano sotto il controllo del cliente e vengono utilizzati esclusivamente per il funzionamento del sistema.

La combinazione tra il know-how software di glacom.ai e l'infrastruttura cloud GPU di Seeweb ha reso possibile la creazione di una piattaforma scalabile, sicura e progettata per evolversi nel tempo.

Risultati

L'introduzione degli assistenti AI conversazionali ha permesso all'azienda di trasformare in modo significativo la gestione delle comunicazioni con clienti e distributori.

Tra i principali benefici ottenuti:



Maggiore efficienza operativa.

L'automazione delle richieste più frequenti consente ai team interni di concentrarsi su attività a maggiore valore aggiunto.



Riduzione dei tempi di risposta.

Grazie all'intelligenza artificiale, molte richieste possono ricevere una risposta immediata, migliorando l'esperienza dei clienti e dei partner commerciali.



Servizio disponibile 24/7.

Gli assistenti AI permettono di garantire continuità del servizio anche fuori dall'orario lavorativo, evitando la perdita di opportunità di contatto.



Gestione più efficace della rete commerciale.

Le funzionalità di automazione delle comunicazioni permettono di migliorare il follow-up con clienti e distributori, supportando anche attività di recupero e riattivazione commerciale.



Centralizzazione delle informazioni.

L'integrazione dei diversi canali di comunicazione consente una gestione più organizzata e strutturata delle interazioni con il mercato.

Nel complesso, la piattaforma sviluppata da glacom.ai consente oggi di gestire in modo più efficiente un flusso quotidiano di centinaia di chiamate e oltre mille email, migliorando allo stesso tempo la qualità del servizio offerto.



Conclusioni

La collaborazione tra glacom.ai e Seeweb dimostra come l'integrazione tra competenze software avanzate e infrastrutture cloud specializzate possa generare soluzioni concrete per l'innovazione dei processi aziendali.

Grazie all'utilizzo di assistenti AI conversazionali e alla potenza computazionale delle infrastrutture GPU di Seeweb, è stato possibile realizzare una piattaforma capace di automatizzare la gestione delle comunicazioni su larga scala, mantenendo al tempo stesso elevati standard di sicurezza e controllo dei dati.



Questo progetto rappresenta un esempio concreto di come l'intelligenza artificiale possa essere applicata in modo pragmatico per migliorare l'efficienza operativa delle aziende manifatturiere e supportare la gestione di reti commerciali complesse.

La sinergia tra glacom.ai e Seeweb continua a offrire nuove opportunità di sviluppo, con l'obiettivo di rendere sempre più accessibili alle imprese soluzioni di **automazione intelligente della comunicazione e dei processi commerciali**.





seeweb

THINK CLOUD



Via Armando Vona 66
03100, Frosinone

Via Caldera, 21
Blue Building ala 1
20153 Milano



[T] +390775880041
[@] info@seeweb.it
[W] www.seeweb.it

Cloud Server GPU



glacom[®]
GLOBAL ACCELERATIONIST COMPANY