

Voice&Web- The Customer Service Atelier

Multilanguage help desk service for
Austria, France, Germany, Italy, Spain and UK markets

Customer Service Ibrido: umano + AI conversazionale

Un modello a due livelli: automazione sulle richieste ripetitive, escalation immediata ai team umani quando serve competenza, responsabilità e qualità.



Pro e contro: umano vs AI vs ibrido

L'obiettivo non è "sostituire" l'umano: è mettere l'automazione dove conviene e portare gli operatori sui casi ad alto valore.

Operatore umano

Pro

- Empatia e negoziazione
- Gestione eccezioni/complessità
- Responsabilità e decisioni

Contro

- Costo e scalabilità lineare
- Copertura limitata / picchi
- Variabilità (qualità, training)

AI conversazionale

Pro

- 24/7 e risposta immediata
- Coerenza e standardizzazione
- Costo per contatto molto basso

Contro

- Edge case e ambiguità
- Rischio risposte non aderenti se non "grounded"
- Dipendenza da dati/integrazioni

Modello ibrido (best practice)

Pro

- Deflection sui volumi + qualità sui casi complessi
- Escalation governata e tracciabile
- Produttività agenti (meno lavoro ripetitivo, meno costi)

Contro

- Richiede governance e design conversazionale -> **Gestito da V&W**
- Monitoraggio continuo (qualità/latency) -> **Gestito da V&W**
- Integrazione con CRM/centralino -> **Gestito da V&W**

Voice AI in produzione: le sfide che contano

Un voice agent credibile non è una demo: è un sistema real-time con latenza, turn-taking, dati affidabili e handover robusto.

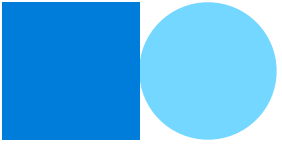
Sfide tipiche nei voice agent

- Latenza end-to-end: sopra ~1,2 s la conversazione “cade”
- Turn-taking e interruzioni (barge-in) senza parlarsi sopra
- Speech-to-Text robusto su rumore, accenti, nomi/prodotti
- Text-to-Speech naturale e coerente (tono, pause, velocità)
- Grounding su basi informative approvate + versioning/aggiornamenti
- Sicurezza, privacy e compliance (log, audit, redazione dati)
- Escalation e handover con contesto + tracciamento KPI

Come le gestiamo (approccio ibrido)

- Progettazione conversazionale + casi d'uso “definibili” (L1)
- Pipeline real-time (STT/TTS streaming) e tuning del turn-taking
- Dati governati: knowledge base approvata e aggiornata
- Regole di escalation per complessità, rischio e richiesta esplicita
- Passaggio “warm transfer” con riassunto e campi strutturati
- Monitoraggio continuo: qualità, latenza, tasso handover, CSAT
- Iterazione rapida: conversazione analista + training loop

Messaggio chiave: AI gestisce volume e ripetitività; l'umano gestisce eccezioni, responsabilità e valore. Il modello ibrido massimizza CX e controllo del rischio.



Trusted CX for all Voice & Web partners





MeTmi Srl

Strada della Moia, 1 - 20020 Arese (MI) – Italia
Telefono +39 02.38073.1 Fax +39 02.38073.208
E-mail: info@metmi.it – Web: www.mmasmi.it



MeTBa SL

Caie Marques de Sentmenat, 54 PB1° - 08022 Barcelona – España
Telefono +34 4452810 Fax - +39 934552817
E-mail: info@metba.es – Web: www.mmasba.es



MeTKla GmbH

Heuplatz,2 – 9020 Klagenfurt am Worthersee – Austria
Telefono +43 46 3890060
E-mail: info@metkla.at – Web: www.mmaskla.at



Marmeris Sas

20 Boulevard Eugène Deruelle Bâtiment C - 9° étage - 69003 Lyon - France
Telefono +33 648743221
E-mail: info@marmeris.fr - Web: www.voiceandweb.fr