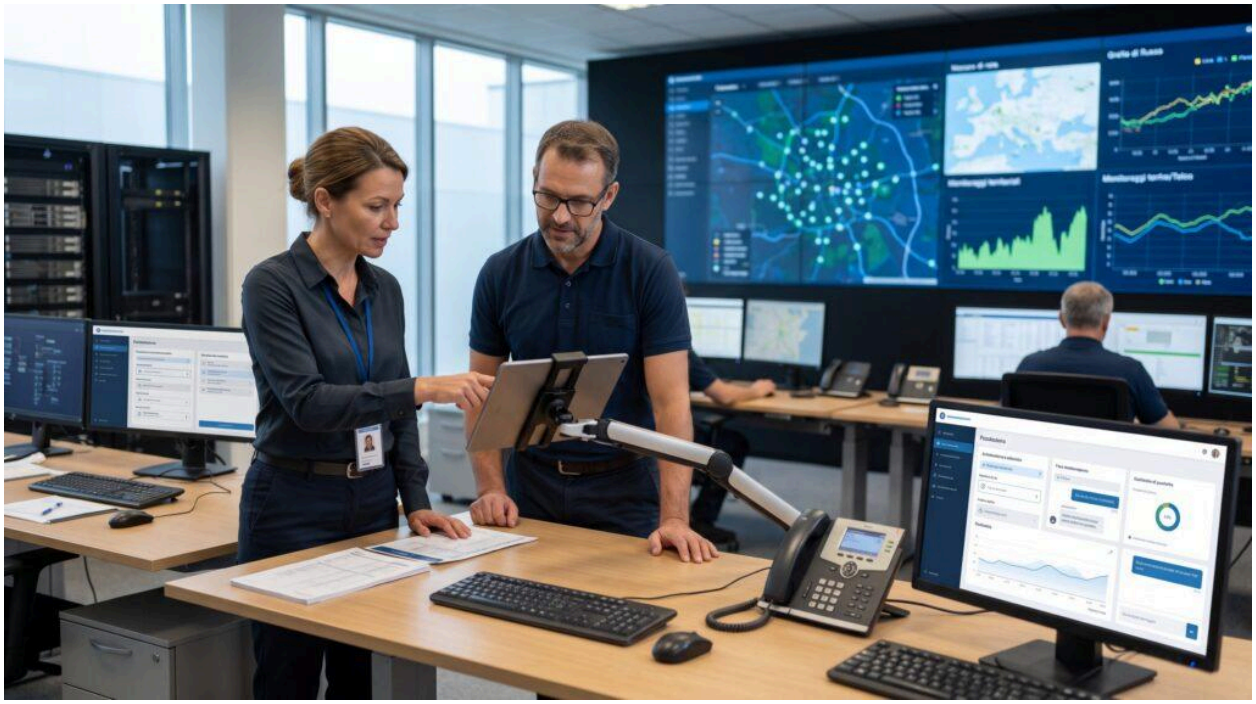
Automazione dei Servizi di Contact Center per Utility e Telecomunicazioni

Proposta di Valore e Modello Operativo Piattaforma IA "Sysmo"

A cura di: Sysmo s.r.l.

Destinatari: Direttori Customer Care, Operations Manager, Responsabili Fatturazione e Credito, IT Manager del settore Energy, Gas e Telecomunicazioni.



SYSMO srl-via Orefici, 2, 2 – 20123 MilanoTel: +39 02 52803731
website: www.sysmo.it – e-mail: info@sysmo.it
C.F. - P.IVA: 06774240961 – Numero REA MI 1914608

1. I Servizi di Sysmo per Utility e Telecomunicazioni

La piattaforma enuan offre una soluzione avanzata per gestire in modo scalabile ed efficiente gli alti volumi di interazioni tipici dei fornitori di energia e connettività, garantendo:

- Acquisizione Autoletture: Validazione automatica dei consumi tramite fotografia del contatore inviata via WhatsApp (analisi AI Vision) per evitare errori di battitura e allineare immediatamente i sistemi di billing.
- Triage Guasti e Disservizi: Identificazione dell'utente tramite autenticazione OTP, verifica automatica della copertura di rete o dei disservizi di zona (es. blackout, guasti in cabina) e apertura immediata del ticket tecnico.
- Spiegazione Bollette: Lettura e scomposizione semantica della bolletta (PDF) per spiegare chiaramente ai clienti le singole voci di costo (materia energia, oneri di sistema, canone), riducendo drasticamente i reclami e le chiamate di chiarimento.
- Gestione Contratti (Volture e Subentri): Guida passo-passo dell'utente per il cambio di intestatario o l'attivazione di nuove forniture, con acquisizione e classificazione automatica dei documenti d'identità e contrattuali.
- Passaggio Ibrido all'Operatore: Trasferimento immediato del dialogo a un consulente umano per gestire clienti in fase di disdetta (retention), reclami complessi o negoziazioni commerciali.

2. Architettura Multicanale e Flessibilità di Integrazione

La piattaforma trasforma il customer care in un hub di assistenza unificato, raggiungendo gli utenti nei touchpoint più strategici e alleggerendo i centralini durante le emergenze:

Canale di Contatto	Modalità d'Uso e Funzionalità AI	Vantaggio Operativo per l'Ente
WhatsApp Business & App	Assistenza asincrona per l'invio foto contatori, ricezione PDF bollette e aggiornamenti su guasti in risoluzione.	Azzeramento degli errori di autolettura (AI Vision) e comunicazioni proattive per abbassare l'ansia del cliente.
Telefono (Voicebot)	Gestione chiamate in ingresso per triage tecnico, identificazione chiamante (ANI/OTP) e check guasti massivi (IVR dinamico).	Assorbimento immediato dei picchi di chiamate (overflow) durante down di rete o interruzioni idriche/elettriche.
Chatbot Area Clienti / Sito	Widget intelligente per l'assistenza documentale, scomposizione voci di spesa della bolletta e verifica copertura fibra.	Miglioramento del self-care, riduzione delle chiamate per incomprensioni amministrative e aumento up-selling.
Email e PEC	Lettura semantica dei moduli di disdetta, reclami o contratti firmati con estrazione dati tramite OCR.	Automazione del data entry nel CRM per le variazioni anagrafiche e contrattuali (subentri).

3. Dieci Esempi di Richieste Automatizzabili

Di seguito 10 casi d'uso concreti di automazione tramite l'assistente Sysmo nel settore Utilities e Telco:

3.1. Acquisizione Autolettura Gas (WhatsApp)

> **Utente:** *[Invia foto del contatore Gas]*

Sysmo (Bot): "Ho analizzato l'immagine. Rilevo la matricola 12345 e un consumo di 00456 mc. Conferma che i dati sono corretti per la registrazione dell'autolettura?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *ImageOCR_MeterAPI, SubmitReadingAPI*.

3.2. Triage Guasto Connessione Internet (Voce)

> **Utente:** "*Il router ha la spia rossa accesa e non navigo.*"

Sysmo (Bot): "Verifico la sua linea. Non ci sono guasti generali nella sua zona. Procediamo con un riavvio da remoto del suo modem. Attenda in linea per favore..."

Integrazione API: Sì. Web Service: *CheckNetworkStatusAPI, RemoteModemRebootAPI*.

3.3. Spiegazione Voci di Bolletta (Chat)

> **Utente:** "*Perché la bolletta della luce di questo mese è così alta?*"

Sysmo (Bot): "Ho recuperato la sua ultima fattura. L'importo di 145€ è dovuto a un conguaglio sui consumi stimati dei mesi di gennaio e febbraio. La quota energia è di 85€, i restanti 60€ sono oneri e tasse. Vuole il dettaglio in PDF?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *GetInvoiceBreakdownAPI*.

3.4. Verifica Copertura Fibra (Sito Web)

> **Utente:** "*Siete coperti in Via Roma 10 a Milano?*"

Sysmo (Bot): "Sì, al suo indirizzo è disponibile la Fibra FTTH fino a 2.5 Gigabit. Vuole che le illustri le offerte disponibili o preferisce essere richiamato?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *CheckFiberCoverageAPI*.

3.5. Richiesta Subentro Elettrico (WhatsApp/Email)

Utente: "*Devo intestare a me le bollette della nuova casa.*"

Sysmo (Bot): ""Perfetto, avviamo il subentro. Avrò bisogno del codice POD che trova sul contatore e della foto della sua carta d'identità. Può scrivermi il POD per iniziare?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *CreateContractWorkflowAPI*.

3.6. Segnalazione Blackout Elettrico (Voce)

Utente: "*Non c'è più corrente*"

Sysmo Bot (Risposta automatica per zona): "Gentile cliente, siamo a conoscenza di un'interruzione di energia nel comune di Roma, CAP 00100. I nostri tecnici sono già al lavoro. Ripristino previsto entro le 18:00. Serve ulteriore assistenza?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *CheckAreaOutageAPI*.

3.7. Modifica Metodo di Pagamento (SDD)

Utente: "*Voglio domiciliare le bollette del gas sul nuovo conto.*"

Sysmo (Bot): "Per la sua sicurezza, le ho inviato un SMS con un codice OTP a 4 cifre. Me lo scriva qui, poi potrà fornirmi il nuovo IBAN per l'addebito SEPA."

Integrazione API: Sì. Web Service: *SendOTP_API, UpdateBillingMethodAPI*.

3.8. Attivazione Promo/Giga Aggiuntivi (Telco)

Utente: "*Ho finito i Giga sul cellulare, come faccio?*"

Sysmo (Bot): "Le restano 0 Giga. Può attivare l'opzione 'SOS 10 Giga' a 3 euro che verranno scalati dal credito residuo. Risponda 'SI' per confermare."

Integrazione API: Sì. Web Service: *CheckTrafficAPI, ActivatePromoAPI*.

3.9. Variazione Potenza Contatore (Luce)

Utente: "*Mi salta sempre la corrente, voglio passare a 4.5 kW.*"

Sysmo (Bot): "L'aumento di potenza a 4.5 kW prevede un costo una tantum di 75€, addebitato nella prossima fattura. Procedo con l'inoltro della richiesta al distributore?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *UpdateMeterPowerAPI*.

3.10. Escalation per Disdetta (Retention)

> **Utente:** "*Voglio chiudere il contratto e passare a un altro operatore, pagate troppo.*"

Sysmo (Bot): Mi spiace molto per la sua insoddisfazione. C'è sicuramente un'offerta migliore che possiamo riservarle. Le passo immediatamente il nostro ufficio commerciale per trovare insieme una soluzione."

Integrazione API: Sì. Web Service: *CTI_Handover_Retention*.

4. Elenco Esemplificativo delle Tipiche Richieste Automatizzabili

La piattaforma copre l'intero ciclo di vita dell'utenza. Di seguito una classificazione per macro-categorie.

4.1 Gestione Utenze e Contratti

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Subentro / Voltura	Cambio intestatario con fornitura attiva o disattiva	Sì	"Per la voltura mi occorre il codice POD/PDR. Può scriverlo?"
Nuovo Allaccio	Richiesta installazione nuovo contatore	Sì	"Per il nuovo allaccio apro una pratica tecnica; servirà un sopralluogo."
Cambio Piano Tariffario	Variazione offerta commerciale	Sì	"Il passaggio all'offerta 'Luce Green' sarà effettivo dal primo del mese."
Disdetta Contratto	Cessazione fornitura con piombatura contatore	Sì	"Ho preso in carico la disdetta. Il servizio cesserà entro 30 giorni."
Variazione Potenza	Aumento o diminuzione kW del contatore luce	Sì	"Richiesta per 4.5 kW inviata al distributore. Il costo è di 75€."
Info Costi Spedizione	Domande su tariffe in base a soglie e paesi	No	"La spedizione standard in Italia è di 5€, gratuita sopra i 50€."

4.2 Fatturazione, Pagamenti e Autoletture

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Acquisizione Autolettura	Lettura consumi da foto o testo	Sì	"Autolettura di 1245 mc registrata con successo. Grazie!"
Spiegazione Bolletta (Voci di costo)	Analisi semantica importi e conguagli	Sì	"L'aumento di 20€ è dovuto al ricalcolo oneri di sistema stabilito da ARERA."
Verifica Stato Pagamenti	Controllo bollette insolute	Sì	"Risulta non pagata la fattura di Ottobre. Vuole il link per pagare via carta?"
Domiciliazione Bancaria (SDD)	Impostazione addebito diretto su conto	Sì	"Mandato SDD attivato sull'IBAN indicato. Sarà effettivo dalla prossima bolletta."
Richiesta Copia Fattura	Invio PDF dell'ultima bolletta emessa	Sì	"Fattura scaricata. La trova allegata a questa conversazione."

4.3 Triage Tecnico, Guasti e Disservizi

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Triage Linea Internet (Telco)	Reset modem e test allineamento rete	Sì	"Vedo che il suo modem è disallineato. Procedo con un reset di linea."
Segnalazione Blackout (Luce)	Avviso interruzione di zona per guasto o lavori	Sì	"C'è un guasto in cabina nella sua via. I tecnici stimano la ripresa per le 15:00."
Fuga di Gas (Pronto	Instradamento prioritario ai numeri d'emergenza	No	"ATTENZIONE: per fughe di gas contatti immediatamente il Pronto

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Intervento)			Intervento al 800..."
Sostituzione SIM (Telco)	Gestione smarrimento o SIM difettosa	Sì	"Ho bloccato la SIM smarrita. Spediamo la nuova scheda al suo indirizzo."
Verifica Copertura di Rete	Check copertura 5G o Fibra FTTH	Sì	"L'indirizzo fornito è coperto dalla Fibra fino a 1 Gbps."

5. Integrazione con Sistemi Billing, Legacy e CRM

La forza dell'automazione in area Utility risiede nell'integrazione nativa e sicura con i sistemi di fatturazione, gli ERP (es. SAP IS-U) e i CRM (es. Salesforce). Di seguito le ipotetiche chiamate web service che abilitano i servizi:

Nome API	Ipotesi di URL	Utilizzo dei Dati in Risposta	Valore Aggiunto Integrazione
UploadMeterReading	/api/meters/{pod}/reading/image	Valida la foto inviata su WhatsApp, estrae le cifre e aggiorna il sistema di fatturazione.	Azzera gli errori umani di battitura durante l'autolettura e i relativi storni in fattura.
Presidio h24 e Zero Code Telefoniche	/api/billing/invoices/{id}/details	Restituisce il JSON con tutte le singole voci (energia, trasporto, tasse) per spiegarle via LLM.	Spiega ai clienti le fatture complesse, dimezzando le chiamate per reclami amministrativi.
CheckNetworkStatus	/api/network/diagnostic/line/{id}	Interroga l'apparato di rete (modem o contatore smart) per capirne lo stato (online/offline).	Effettua il triage tecnico (livello 1) in automatico senza l'intervento di un sistemista.
CheckAreaOutage	/api/network/outages/zipcode/{cap}	Verifica se sono aperti incidenti massivi per la zona geografica del cliente.	Gestione perfetta dell'overflow: blocca a monte migliaia di chiamate per lo stesso guasto.
SubmitVoltura	/api/contracts/voltura/initiate	Inizia il processo di cambio intestatario ricevendo i documenti identificativi.	Dematerializzazione completa delle pratiche contrattuali.
VerifyFiberCoverage	/api/catalog/coverage/address	Restituisce la massima velocità disponibile	Genera lead qualificati (Up-Selling /

Nome API	Ipotesi di URL	Utilizzo dei Dati in Risposta	Valore Aggiunto Integrazione
		all'indirizzo e le offerte commerciali attivabili.	Cross-Selling) operando come un consulente 24/7.
UpdateBillingMethod	/api/billing/customer/{id}/sdd	Aggiorna in sicurezza (dopo OTP) il metodo di pagamento preferito, ad es. inserendo l'IBAN.	Aumenta il tasso di domiciliazione bancaria riducendo i tassi di morosità e i ritardi.
OpenTroubleTicket	/api/crm/tickets/technical/create	Genera il ticket per il 2° livello tecnico nel CRM dopo aver completato le verifiche di base.	I tecnici umani ricevono casi già diagnosticati e documentati, risparmiando tempo.

6. Considerazioni Finali e Vantaggi

Il mercato delle Utility (Energia e Gas) e delle Telecomunicazioni affronta una competizione altissima (churn rate) e marginalità compresse. Il customer care è spesso sovraccaricato da richieste di basso valore o picchi di chiamate ingestibili dovuti a disservizi infrastrutturali. La piattaforma IA di Sysmo interviene per sanare queste inefficienze:

- **Dematerializzazione e Qualità del Dato (Zero Errori)**: Affidare l'acquisizione delle autoletture all'intelligenza artificiale visiva (OCR) elimina del tutto gli errori umani di inserimento che storicamente generano contenziosi, conguagli errati e reclami ARERA.
- **Crollo delle Chiamate Amministrative**: Attraverso la "Spiegazione Bollette" tramite NLP (Natural Language Processing), il bot traduce in linguaggio semplice voci tariffarie complesse, disinnescando la frustrazione del consumatore prima che si trasformi in una chiamata arrabbiata al centralino.
- **Gestione Perfetta delle Crisi (Triage e Overflow)**: Durante un blackout elettrico o un down della rete internet, l'IVR conversazionale e i bot testuali assorbono il 100% dell'impatto, informando i clienti sui tempi di ripristino ed evitando l'intasamento delle linee, proteggendo il brand.
- **Risorse Umane focalizzate sul Valore (Retention)**: Scremando tutto il traffico informativo, tecnico di base e documentale, gli operatori umani possono dedicarsi esclusivamente alla cura del cliente, alla risoluzione delle controversie e alle strategie di fidelizzazione.

In sintesi, la soluzione trasforma radicalmente il modello operativo del contact center Telco & Utility: da una logica reattiva basata sulle code, a un modello proattivo, immediato e always-on, capace di contenere i costi (Cost to Serve) e al contempo innalzare drasticamente la soddisfazione del cliente (CSAT).