

# Success Story



225 DIPENDENTI



UBROKER.IT



ENERGY&UTILITIES

## Help Desk Omnicanale con Agente AI

# L'AI Agent che trasforma il Customer Service multicanale

**uBroker** è una delle principali multiutility italiane per la fornitura di luce e gas. Si distingue per l'approccio digitale e trasparente, offrendo tariffe competitive e un servizio clienti efficiente.



Attraverso sito, app e WhatsApp, consente a privati e imprese di gestire in autonomia contratti, consumi e pagamenti, migliorando l'esperienza utente e riducendo i tempi di attesa.

L'azienda investe in sostenibilità, formazione dei consulenti e tecnologie innovative. Ha introdotto il **primo Customer Service AI Agent multicanale** del settore energetico italiano, basato su Agentforce di Salesforce.

Attivo 24/7, automatizza le richieste più comuni e libera risorse per attività più complesse.



# Obiettivi

Il progetto **Agentforce uBroker** è nato con l'ambizioso obiettivo di rivoluzionare la gestione del servizio clienti, implementando soluzioni innovative basate sull'intelligenza artificiale e sull'automazione.

Il cliente, fortemente orientato all'eccellenza del supporto e alla digitalizzazione delle proprie attività, aveva chiaramente delineato i risultati chiave da raggiungere attraverso l'iniziativa.



Ottimizzare le **risorse interne**



Migliorare la **customer experience**



Automatizzare la **gestione delle richieste** di primo livello



Aumentare l'**efficienza operativa** e ridurre costi

# Approccio

Per raggiungere gli obiettivi strategici del progetto, è stato adottato un **approccio strutturato, pragmatico e orientato ai risultati**, incentrato sull'implementazione di soluzioni di intelligenza artificiale evolute e sulla piena integrazione con i canali digitali già attivi.

La **collaborazione fra uBroker e Gunpowder** è stata caratterizzata da una grande attenzione al coinvolgimento degli stakeholder interni, alla personalizzazione della soluzione e alla rapidità di esecuzione, per massimizzare l'impatto e garantire continuità di servizio ai clienti.



*Mi ritengo soddisfatto della collaborazione con il vostro team, che considero competente, e ho particolarmente apprezzato la professionalità e la disponibilità di Giulio Terramani.*

*A parte alcune criticità emerse nella fase di test PRE-UAT, comunque risolte rapidamente, e qualche dubbio sulle giornate impiegate per le evolutive, il giudizio complessivo resta positivo.*

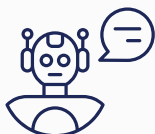
**Mario Biasetton**

Customer Success Director

# Key words dell'approccio



Analisi approfondita dei processi di **customer care**



Personalizzazione e training dell'**AI Agent**



**Integrazione multicanale** fluida



**Monitoraggio continuo** delle performance e feedback loop



**Formazione e change management** per il team uBroker

# Risultati

01

## **Riduzione significativa dei tempi di risposta:**

L'implementazione del Customer Service AI Agent ha permesso ai clienti di ricevere risposte immediate alle domande più frequenti attraverso sito, app e WhatsApp, con una disponibilità 24/7 che ha drasticamente diminuito i tempi di attesa rispetto al precedente modello di servizio.

02

## **Aumento della soddisfazione dei clienti:**

Il nuovo approccio omnicanale e automatizzato ha migliorato sensibilmente l'esperienza utente, portando a un incremento dei punteggi di soddisfazione (CSAT) e a una maggiore fidelizzazione della clientela.

03

### **Alleggerimento del carico operativo degli operatori:**

Grazie all'automazione delle richieste di primo livello, il team di customer service ha potuto dedicare più tempo alle problematiche complesse, ottimizzando l'utilizzo delle risorse interne.

04

### **Integrazione continua dei dati e personalizzazione del servizio:**

L'utilizzo di Salesforce Data Cloud ha garantito una visione completa e aggiornata dei clienti in tempo reale, consentendo interazioni sempre più personalizzate e costruite sui bisogni effettivi degli utenti.

05

### **Rafforzamento del posizionamento innovativo di uBroker nel mercato**

# Tecnologia



## SALESFORCE AGENTFORCE

piattaforma centrale per la gestione unificata e intelligente del customer service omnicanale.

## SALESFORCE DATA CLOUD

soluzione avanzata per la raccolta, integrazione e attivazione in tempo reale di dati provenienti da tutte le fonti aziendali, a supporto delle interazioni personalizzate gestite dall'AI Agent.

## TECNOLOGIE DI AI, LLM

motori LLM/AI di terze parti (es: OpenAI ChatGPT) integrati in Salesforce utilizzati per comprendere e gestire le conversazioni in linguaggio naturale con clienti e operatori.

## INTEGRAZIONE API CON SISTEMI LEGACY E CRM AZIENDALE

connettori per garantire lo scambio continuo di dati e aggiornamenti tra Salesforce e i sistemi interni di uBroker.

## CANALI DIGITALI MULTICANALE

Webchat, Salesforce, App Mobile, WhatsApp Business, API



Service  
Cloud



Agentforce

# Ti aiutiamo a portare **Intelligenza Digitale** nel tuo business



## Contattaci

### Telefono

+39 0247923674

### Website

[www.gunpowder.eu](http://www.gunpowder.eu)

### Indirizzo

Strada Statale 17 Ovest 34/36 (AQ)

### Email

[info@gunpowder.eu](mailto:info@gunpowder.eu)