GUNPOWDER

Success Story

ubroker®

225 DIPENDENTI | UBROKER.IT | ENERGY&UTILITIES

Help Desk Omnicanale con Agente AI

GUNPOWDER

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.

GUNPOWDER

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

GUNPOWDER

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.

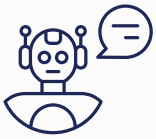
> *Mi ritengo soddisfatto della collaborazione con il vostro team, che considero competente, e ho particolarmente apprezzato la professionalità e la disponibilità di Giulio Terramani.*
> *A parte alcune criticità emerse nella fase di test PRE-UAT, comunque risolte rapidamente, e qualche dubbio sulle giornate impiegate per le evolutive, il giudizio complessivo resta positivo.*

Mario Biasetton
Customer Success Director

GUNPOWDER

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

GUNPOWDER

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.

GUNPOWDER

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

GUNPOWDER

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

GUNPOWDER

Contattaci

Telefono
+39 0247923674

Website
www.gunpowder.eu

Indirizzo
Strada Statale 17 Ovest 34/36 (AQ)

Email
info@gunpowder.eu