



sovrano AI

**Automazione Conversazionale governata
per il Customer Care Sanitario**

Sovran AI in una pagina

Una specializzazione AI conversazionale per il customer care enterprise

130 professionisti 80 in Europa, 50 in Sud America

Tecnologia proprietaria Hermes, orchestratore in produzione da oltre cinque anni

In produzione Healthcare, Utility, Telco, Media e Pay-TV, Financial Services, Retail

Socio di controllo Nextalia SGR, capitale istituzionale italiano



Il customer service sta diventando sempre più complesso

I pazienti si aspettano risposte immediate e coerenti – su ogni canale

CRESCENTE COMPLESSITÀ E PRESSIONE DI CRESCITA

- I volumi continuano a crescere, mentre i team restano invariati
- I contact center sono sommersi da richieste ripetitive, con conseguente aumento dei costi e dei tempi di attesa
- La conoscenza è frammentata tra CRM / ERP / sistemi legacy
- Una CX di qualità richiede automazione e controllo (non chatbot “black box”)

TROPPI TOUCH POINTS

- Voice
- Chat sul sito
- WhatsApp
- App
- Email / SMS
- Social

Risultato

COSTI PIÙ ALTI, ATTESE PIÙ LUNGHE, CX DISOMOGENEA

Hermes: workflow automation in 3 passaggi

01

**Comprende
l'intento**

Linguaggio naturale su
voce e testo (inclusi
rumore, accenti e intenti
complessi)



02

**Recupera i dati e
applica le regole**

Si connette a **sistemi
aziendali**, utilizza **logica di
business e contesto** per
**decidere la migliore
azione successiva**



03

**Esegue
il processo**

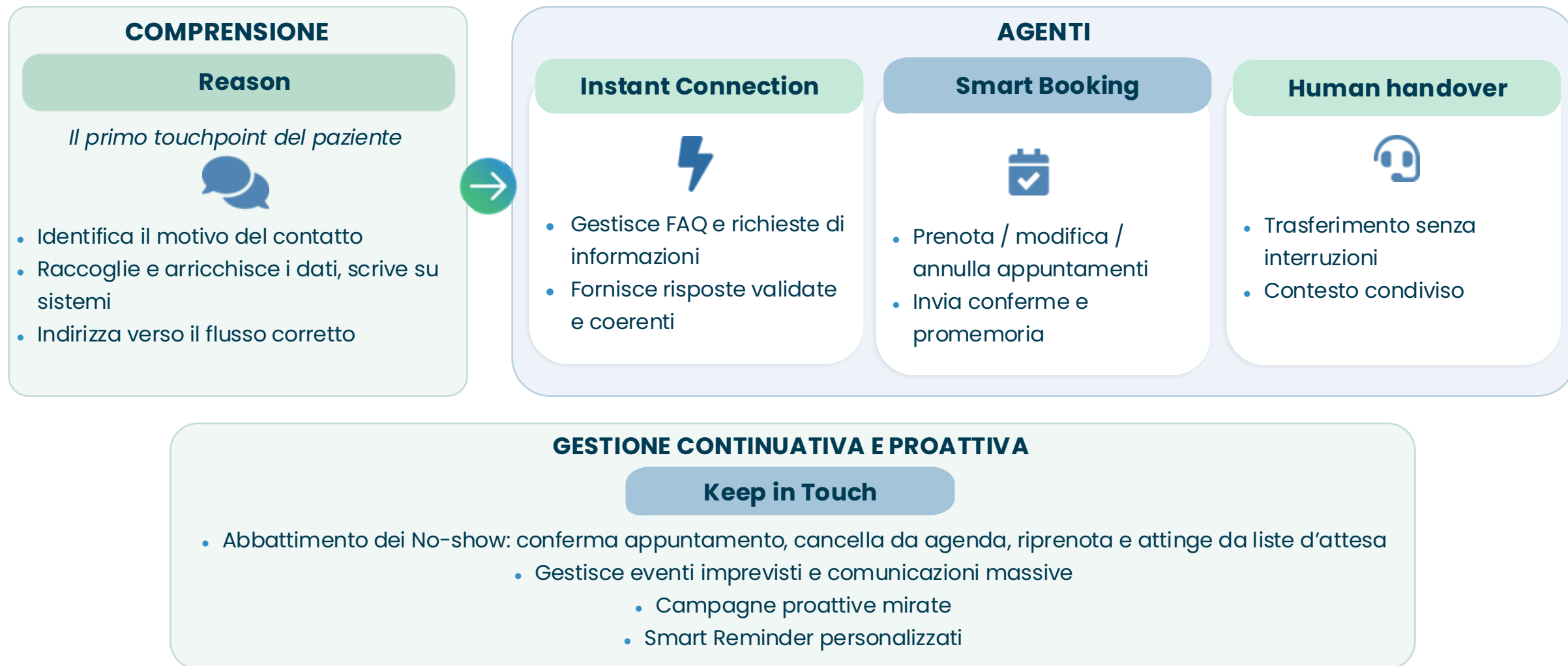
Gestisce **processi E2E** o in
collaborazione con
umano

Hermes: l'orchestratore che decide quando l'AI può agire, e quando deve fermarsi



How may I help you?

Un unico ecosistema. Tutti i processi.



CUP tradizionale vs Reason

Customer Journey	CUP telefonico	Reason
Picchi di prenotazione	Sovraccarico nei picchi orari. Linea sempre occupata.	Agenti paralleli illimitati. Nessuna coda, nessun segnale di occupato.
Tempi d'attesa	Attese lunghe al telefono e allo sportello, alto tasso di abbandono chiamata.	Risposta immediata H24 su tutti i canali.
Interoperabilità delle interazioni	Prenotazioni telefono, sportello e web non sincronizzate, esperienza differente.	Agenda unica in tempo reale su tutti i canali. Nessuna sovrapposizione.
Filtri su urgenze e priorità	Nessuna distinzione tra classi di priorità (U/B/D/P). Attesa uguale per tutti.	Riconoscimento automatico della classe di priorità e instradamento coerente al RAO.
Gestione disdette e liste d'attesa	Posti liberati non reintegrati in tempo utile. Liste d'attesa che si allungano.	Recupero automatico degli slot liberati e ricontatto immediato dei pazienti in lista.

AI Help Desk Ogni ticket al posto giusto, in tempo reale

Dalla ricezione alla risoluzione: automazione conversazionale end-to-end

01

Ricezione multicanale

- Email aziendale
- Chat / portale interno
- Voce / telefono
- WhatsApp



02

Comprensione e clusterizzazione

- NLU: comprende intento e urgenza
- Classifica per categoria
- Rileva duplicati e priorità
- Gestisce ambiguità e intenti complessi



03

Raccolta e arricchimento dati

- Raccoglie info mancanti
- Arricchisce il ticket con dati e contesto
- Scrive su sistemi legacy e ticketing
- GDPR compliant: audit log completo



04

Distribuzione, SLA e aggiornamento

- Instrada al team con regole di business
- Assegna priorità e SLA automaticamente
- Escalation intelligente se nessuna risposta
- Aggiorna il richiedente in modo proattivo

Visibilità e strategie data-driven



Il cruscotto **INSIGHT** offre dashboard online in real-time configurabili in base alle preferenze e alle esigenze di ogni utente.

Permette di **visualizzare e governare** in modo semplice ed efficace l'andamento del sistema, evidenziando i KPI fondamentali.

L'analisi delle interazioni consente di **individuare l'esigenza** del cliente e **proporre l'offerta** che risponda alla sua necessità ma anche al maggior interesse per l'Azienda, in base a **regole predeterminate**.

01

CONFIGURABILE

02

ESPORTABILE

03

TEMPO REALE

04

FILTRABILE PER TAG

05

PERSONALIZZABILE

IDI use case HEALTHCARE



IDI IRCCS è un punto di riferimento riconosciuto a Roma per la **dermatologia** e per i **servizi sanitari di alta qualità**, con un approccio multidisciplinare integrato per ogni patologia.

VOICE E CHAT AGENT
Progetto focalizzato sul **miglioramento della qualità delle cure** e dell'**eccellenza nel servizio al paziente**

Results SINCE 2021



+1.5 M

Interazioni gestite



+180K

Appuntamenti fissati



75%

Riduzione dei no-show
(dal 24% al 6%)



+80K

Disdette gestite e
riprogrammate

Services Provided

- Gestione delle interazioni con i pazienti via voce e chat, finalizzazione su SSN e solvenza
- Risponde alle domande degli utenti basandosi su knowledge base verificata
- Gestisce in modo autonomo la raccolta dei dati, la prenotazione, la riprogrammazione e la cancellazione degli appuntamenti
- Ricontatta i pazienti per ricordare l'appuntamento e gestisce eventuali spostamenti e disdette
- Opera 24/7 con interazione naturale
- Automatizza l'intero processo in collaborazione con gli operatori dell'Ospedale.

UNIEURO use case SERVICE DESK



UniEuro Service Desk

supporta i punti vendita nella gestione guidata delle richieste tecniche e operative, riducendo i tempi di qualificazione e indirizzando ogni segnalazione verso il percorso corretto.

AI SERVICE DESK AGENT

Flusso guidato basato su reasoning per classificare il problema, valutare l'urgenza e raccogliere dati strutturati prima dell'apertura o aggiornamento del ticket.

Project Scope



Malfunzionamento hardware

Dispositivi, casse, stampanti e periferiche



Malfunzionamento software

Applicativi di punto vendita e casistiche specifiche



Reset password

Credenziali, accessi e sistema coinvolto



Aggiornamento ticket

Nuovi dettagli su segnalazioni già aperte



Altro / instradamento

Raccolta minima e percorso corretto

Services Provided

- Interpreta la richiesta e classifica il problema tramite reasoning
- Valuta urgenza e impatto operativo sul punto vendita
- Riconosce le urgenze bloccanti: connessione assente, mancanza di corrente, cassa bloccata, server negozio o cliente in attesa.
- Raccoglie informazioni dinamiche in base al contesto descritto
- Apre un nuovo ticket o aggiorna una segnalazione esistente
- Evita duplicazioni e riduce la necessità di ricontatto
- Trasferisce a un operatore i casi critici o bloccanti

Approccio Sovran AI

Analisi

Approfondimento del contesto per cogliere le esigenze reali e progettare la soluzione tailor-made.

Costruzione

Progettazione dei flussi operativi e individuazione delle tecnologie più adatte da impiegare per creare una soluzione su misura e in linea con gli obiettivi strategici.

Implementazione

Realizzazione della soluzione definita con particolare attenzione a integrazione, efficienza e qualità dell'esperienza utente.

Reason

Motore di classificazione e comprensione del linguaggio naturale. Classifica la richiesta e risponde in autonomia sui casi definiti presenti in KB.

Smart Booking

Prenotazione appuntamenti sull'agenda del Centro, modifica e cancella. Nessuna attesa in linea.

Data Collection Agent

Raccolta dati anagrafici, impegnative e consensi informati, gestione documentale integrata con CUP e cartella clinica.

Keep in Touch

Comunicazione proattiva su promemoria appuntamento, disdette, liste d'attesa, referti disponibili.

Sicurezza e qualità certificate

Conformità certificata per ambienti healthcare



ISO 9001:2015

Quality Management System

Processi di progettazione e sviluppo software conformi ai più elevati standard internazionali di gestione della qualità.



ISO/IEC 27001:2022

Information Security Management

Sicurezza delle informazioni garantita: riservatezza, integrità e disponibilità dei dati dei clienti sempre protetti.



ISO/IEC 27017:2021

Cloud Security Management

Sicurezza certificata per ambienti cloud: controlli specifici per provider e clienti cloud, incluse piattaforme SaaS.



ISO/IEC 27018:2025

PII Security Management

Protezione dei dati personali (PII) nel cloud: conformità GDPR garantita da processi certificati internazionalmente.

