



www.spitch.ch

AA Agent Assist Whitepaper

Every Voice Matters. Every Insight Counts.



INDICE

1	Spitch Agent Assist 3	
2	Come Spitch Agent Assist supporta gli agenti durante la conversazione	4
3	5	
4	Progetto pilota: misurare l’impatto prima di scalare	6
5	Dal progetto pilota alla piena operatività	7
Fonte		8

01 MINI-PAPER

1. SPITCH AGENT ASSIST ALL'INTERNO DEL SERVIZIO CLIENTI

Cosa offre il supporto in tempo reale – e come i risultati dell'Università di San Gallo vengono trasferiti nell'operatività

Messaggio chiave. Spitch Agent Assist supporta gli addetti al servizio clienti durante la conversazione con il cliente, fornendo conoscenza pertinente, guidance concreta e indicazioni di qualità configurabili. La soluzione non intende sostituire le persone, ma renderle più capaci di agire nelle situazioni complesse.

Perché il supporto in tempo reale sta acquisendo importanza

L'automazione gestisce sempre più le richieste semplici e standardizzate. Di conseguenza, le conversazioni che restano in carico agli addetti sono spesso più complesse, più emotive o più rischiose. Al tempo stesso gli agenti devono ascoltare con attenzione, cercare informazioni in più sistemi, fornire una consulenza tecnicamente corretta, rispettare le prescrizioni di processo e documentare la conversazione. Questa simultaneità genera carico cognitivo, soprattutto quando il cliente è impaziente, irritato o insicuro.

Che cos'è Spitch Agent Assist?

Spitch Agent Assist è un supporto in tempo reale basato sull'IA per gli addetti al servizio clienti. La soluzione analizza il contesto della conversazione in corso e mette a disposizione il supporto adeguato direttamente nel desktop dell'agente. A seconda dello use case e della configurazione può:

- **Fornire conoscenza:** mostrare articoli, informazioni di prodotto o contenuti di processo pertinenti provenienti da fonti approvate.
- **Dare orientamento:** visualizzare i passi successivi, guide alla conversazione o raccomandazioni di intervento legate alla situazione.
- **Garantire la qualità:** ricordare informazioni obbligatorie, passi di processo o criteri di qualità definiti.
- **Preparare il post-contatto:** generare riassunti della conversazione e contenuti di documentazione strutturati.

Dal punto di vista tecnico, Spitch Agent Assist è uno dei diversi moduli della Spitch Collaborative Agentic AI Platform. Il modo in cui questa architettura modulare può essere sfruttata a livello operativo – per esempio collegandola con Knowledge Management, Speech Analytics, Quality Management o Agent Training – viene inquadrato nel capitolo 5 nel contesto del ciclo di apprendimento.

Perché la ricerca dell'Università di San Gallo è rilevante

Insieme all'Università di San Gallo è stato analizzato se – e a quali condizioni – questa forma di supporto riduca effettivamente il carico di lavoro. Lo studio integra così la prospettiva tecnica di prodotto con evidenze scientifiche indipendenti. Questo paper illustra innanzitutto la soluzione, riassume poi in modo comprensibile i risultati dell'Università di San Gallo e ne deriva un approccio operativo.

02 SOLUZIONE

2. COME SPITCH AGENT ASSIST SUPPORTA GLI AGENTI DURANTE LA CONVERSAZIONE

La differenza sostanziale rispetto a una classica ricerca nella knowledge base sta nel riferimento al contesto: gli addetti non devono attivare il supporto esclusivamente da soli. Agent Assist elabora la conversazione in corso, riconosce i segnali rilevanti e porta i contenuti adeguati nel contesto di lavoro. Le funzionalità concrete vengono configurate per singolo motivo di contatto, ruolo e processo.

Momento	Supporto possibile	Obiettivo operativo
Prima della conversazione	Contesto del cliente e della pratica, contatti precedenti, autorizzazioni rilevanti	Ridurre i tempi di preparazione e comprendere la situazione di partenza
Durante la conversazione	Suggerimenti dalla Knowledge Base, indicazioni operative, next step, requisiti obbligatori e supporto alla qualità.	Ridurre le ricerche, aumentare la sicurezza e mantenere il flusso della conversazione
Dopo la conversazione	Riassunto, classificazione e documentazione precompilata	Accelerare il post-contatto e migliorare la completezza
Trasversalmente alle conversazioni	Dati di utilizzo, qualità e risultato per analytics, QM e training	Migliorare in modo continuo conoscenza, processi e competenze

Il controllo resta alle persone

Agent Assist formula raccomandazioni, ma non prende automaticamente la decisione tecnica al posto dell'addetto. L'agente valuta l'indicazione nel contesto della conversazione e può accoglierla, ignorarla o correggerla. Per questo la fonte, l'attualità e la validità dei contenuti sottostanti devono essere tracciabili.

Integrazione, non uno strumento in più

La soluzione può essere collegata a piattaforme di telefonia e di contact center, a sistemi CRM e alle fonti di conoscenza specifiche dell'azienda. L'obiettivo è un supporto all'interno del flusso di lavoro esistente. Ulteriori cambi di strumento aumenterebbero il carico cognitivo, agendo così contro lo scopo stesso della soluzione.

Principio di progettazione. Il valore non sta nella quantità delle indicazioni fornite, ma nella capacità di offrire poche raccomandazioni, affidabili e pertinenti, nel momento in cui servono.

03 EVIDENZA SCIENTIFICA

3. L'ANALISI DELL' L'UNIVERSITÀ DI SAN GALLO

Il White Paper dell'Università di San Gallo analizza come l'assistenza basata sull'IA possa supportare gli addetti al servizio clienti sotto pressione. La ricerca integra tre prospettive complementari: una sperimentazione sul campo con Spitch Agent Assist in contesti operativi reali di una banca e di un'assicurazione sanitaria, uno studio online sulle modalità di svolgimento dei task e uno studio di laboratorio dedicato alla misurazione del carico cognitivo. L'indagine è stata condotta in modo indipendente da ricercatori dell'Università di San Gallo.[1]

I risultati principali

Risultato della ricerca dell'Università di San Gallo	Significato per l'impiego operativo
Le informazioni rilevanti diventano accessibili più rapidamente, riducendo tempi di ricerca e attesa.[1]	Il maggiore potenziale emerge nelle richieste knowledge-intensive , caratterizzate da ricerche complesse o frequenti passaggi tra sistemi.
Agent Assist può ridurre il carico cognitivo, soprattutto nelle conversazioni più complesse o critiche.[1]	I suggerimenti devono essere brevi, pertinenti e prioritizzati, per supportare l'operatore senza aumentare il carico informativo. e.
I nuovi operatori mostrano un potenziale di beneficio particolarmente elevato.[1]	Agent Assist può accelerare l'onboarding e il raggiungimento degli standard attesi , affiancando – non sostituendo – la formazione specialistica.
Qualità della knowledge base, design dell'interfaccia e supervisione umana sono determinanti per l'efficacia.[1]	Knowledge governance, processi di approvazione e feedback continuo sono parte integrante del modello operativo e devono essere progettati insieme alla soluzione.

Come interpretare i risultati

La ricerca offre solide evidenze a supporto dell'assistenza in tempo reale e ne evidenzia i principali meccanismi di efficacia. . Non indica, tuttavia, una riduzione generalizzata dell'AHT né un ROI applicabile indistintamente a ogni contesto. L'impatto economico dipende da diversi fattori, tra cui motivo di contatto, qualità della knowledge base, livello di integrazione e adozione effettiva da parte degli operatori. Per questo, benefici e risultati devono essere tradotti in KPI concreti e validati attraverso un progetto pilota costruito sullo specifico contesto del cliente.

Ponte verso l'operatività. Lo studio risponde alla domanda sul perché Agent Assist possa essere utile. Il pilota deve mostrare dove, con quale intensità e a quali condizioni la soluzione produce effetti nella singola organizzazione.

04 MODELLO DI MISURAZIONE

4. PROGETTO PILOTA: MISURARE L'IMPATTO PRIMA DI SCALARE Un pilota efficace non parte dalla tecnologia, ma da un'ipotesi di valore concreta e misurabile. Ad esempio: *"Nella gestione di richieste contrattuali complesse, Agent Assist riduce i tempi di ricerca e di attesa, mantenendo elevati gli standard di qualità e soddisfazione del cliente."* Per l'onboarding, l'ipotesi potrebbe essere: *"Con Agent Assist, i nuovi operatori raggiungono più rapidamente gli standard di qualità attesi."*

Il pilota in cinque passi

1. **Selezionare lo use case.** Un motivo di contatto chiaramente delimitato, con elevata complessità di conoscenza o di processo; non un'introduzione a livello aziendale come primo passo.
2. **Rilevare la baseline.** Misurare tempi di ricerca, attesa, post-contatto, qualità tecnica, contatti ripetuti e carico percepito prima dell'attivazione.
3. **Rendere possibile il confronto.** Nella misura in cui è sostenibile a livello operativo, confrontare i risultati con e senza assistenza, oppure tra gruppi e periodi comparabili.
4. **Spiegare l'utilizzo.** Non limitarsi a misurare i risultati finali: è importante analizzare anche come gli operatori interagiscono con i suggerimenti di Agent Assist, monitorando visualizzazione, apertura, accettazione, rifiuto ed eventuale correzione.
5. **Decidere go/no-go.** Scalare solo in presenza di un miglioramento concreto e misurabile, di un adeguato livello di adozione e di rischi di qualità e governance sotto controllo.

Un set di indicatori equilibrato

Dimensione	Esempi di indicatori
Efficienza	tempo di ricerca · tempo di attesa · AHT · tempo di post-contatto · cambi di sistema
Qualità	correttezza tecnica · FCR · rispetto di processi e compliance · qualità della documentazione
Collaboratori	Carico cognitivo · Fiducia nella soluzione · Tasso di utilizzo · Tempo necessario per raggiungere una gestione autonoma e sicura
Clienti	CSAT · Customer Effort · contatto ripetuto · abbandono della conversazione
Qualità dell'assistenza	pertinenza · timing · tasso di accettazione/rifiuto · tasso di correzione · contenuti mancanti

Regola decisionale. Nessun singolo KPI è decisivo. Un AHT più breve non è un successo se aumentano errori, contatti ripetuti o carico di lavoro. Ciò che conta è il quadro complessivo di efficienza, qualità, accettazione e risultato per il cliente.

05 OPERATING MODEL & GOVERNANCE

5. DAL PROGETTO PILOTA ALLA PIENA OPERATIVITA'

Il processo di miglioramento chiuso

Spitch Agent Assist esprime il massimo valore quando è integrato con Speech Analytics, Quality Management e Agent Training, creando un ciclo continuo di analisi, supporto e miglioramento. : La soluzione supporta gli operatori in tempo reale, mentre l'organizzazione misura utilizzo e risultati, affina la knowledge base e i processi e indirizza la formazione sulle competenze che richiedono maggiore sviluppo.

1. Supportare Guidance & conoscenza	2. Misurare Qualità & risultato	3. Migliorare Contenuti & processi	4. Formare Competenze mirate
--	------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------

Responsabilità nell'operatività quotidiana

- **Operations:** definisce le priorità degli use case, i processi target ed è responsabile dell'utilizzo nell'attività quotidiana.
- **Knowledge Owner:** garantisce la gestione e l'aggiornamento delle fonti, governa i processi di approvazione e assicura la correzione di contenuti non accurati.
- **Quality & Training:** collega i dati di utilizzo agli scostamenti di qualità e alle misure formative adeguate.
- **IT, Data Protection e Compliance:** sono responsabili di integrazione, autorizzazioni, logging e uso consentito dei dati.
- **Product Owner Agent Assist:** riunisce backlog, KPI e decisioni trasversali.

Prerequisiti per la scalabilità

Un'estensione ad altri team o ad altri motivi di contatto diventa naturale quando il pilota mostra un impatto concreto verificabile i processi di knowledge e approvazione sono consolidati, l'integrazione si inserisce senza frizioni negli strumenti esistenti e gli operatori comprendono chiaramente ruolo e limiti del supporto. . Un team interfunzionale può quindi definire le priorità dei nuovi use case e monitorare nel tempo impatto, rischi e livello di adozione.

Conclusioni. La ricerca dell'Università di San Gallo mostra perché il supporto in tempo reale è rilevante. Spitch Agent Assist traduce questo approccio nel lavoro quotidiano: conoscenza pertinente, guidance e indicazioni di qualità durante la conversazione, unite a un processo misurabile di apprendimento e miglioramento. L'impatto operativo nasce dove tecnologia, conoscenza, processi e responsabilità vengono progettati insieme.

Passo successivo. Lo studio dell'Università di San Gallo mostra dove Agent Assist può essere particolarmente rilevante: nelle conversazioni complesse, nelle situazioni difficili e nelle onboarding dei nuovi collaboratori. Per le organizzazioni che stanno valutando Agent Assist, un pilota focalizzato con uno use case chiaramente definito rappresenta un buon punto di partenza. In questo modo l'impatto operativo può essere misurato su criteri di successo concreti, prima di decidere un'introduzione più ampia.

Fonte

[1] Università di San Gallo, Institute of Information Systems and Digital Business (2026): White Paper su Agent Assist. Indagine indipendente con studio sul campo, online e di laboratorio; nella sperimentazione sul campo è stato osservato Spitch Agent Assist in contesti di servizio reali.