

Ticket gestiti in autonomia.  
Il team interviene solo  
dove serve **davvero**.

02

---

Chatbot RAG, centralino AI e integrazione con il ticketing che già hai — il primo livello di supporto risponde da solo, l'agenda si aggiorna a voce, il team umano si concentra sui casi che richiedono davvero le sue mani.

# Il telefono squilla. Il team non risponde.

Nelle PMI di servizi tecnici, il customer service è il primo punto di contatto — e il primo collo di bottiglia. Le stesse domande, mille volte. Le stesse trascrizioni, mille volte.

**60–70%**

dei ticket di primo livello è risolvibile leggendo manuali, FAQ o storico cliente.

Non serve un tecnico per rispondere — serve un agente che lo legga al posto suo.

## *Tecnici in cantiere*

Squilla il telefono mentre sono sul ponteggio. Richiamano la sera. Cliente già scocciato.

## *Ticket ripetitivi*

"Quando arriva il pezzo X?" "Come si resetta?" — domande risolvibili dalla KB, ma il team le rifà ogni giorno.

## *Agenda fatta a mano*

Sopralluoghi presi al telefono e ricopiati nel gestionale. Errori, doppi appuntamenti, slot persi.

# Il primo livello, da solo.

Un agente AI risponde su chat e telefono, attinge dalla tua knowledge base via RAG, apre e aggiorna ticket nel CRM esistente, fissa appuntamenti in agenda. Solo quando serve davvero, passa la palla a una persona.

## Ticket #4827 · Auto-gestito

**Cliente:** Edil Sirio Srl — "Quando arriva la centralina sostitutiva?"

- ✓ **Classificato:** Stato ordine
  - ✓ **Risposta inviata:** tracking + ETA 12 maggio
  - ✓ **CRM aggiornato:** stato "in attesa parti"
- *Tempo di gestione: 8 secondi*



### *Risponde su chat*

Sito, WhatsApp, email. Pesca dalla tua KB e dallo storico cliente.



### *Risponde al telefono*

Centralino AI con trascrizione live e azione automatica (es. apertura ticket).



### *Pianifica in agenda*

L'appuntamento concordato a voce viene salvato in calendario nello slot giusto.

# Sei modi di sgravare il team.

01



## Customer service con RAG

Classifica il ticket, prepara la risposta, aggiorna lo stato — leggendo dalla tua KB.

02



## Integrazione API

Si appoggia ai tuoi tool — ticketing, CRM, gestionale. Niente sostituzioni.

03



## Centralino AI

La chiamata viene registrata e trascritta in tempo reale, con azioni automatiche.

04



## Appuntamenti a voce

Lo slot concordato in chiamata viene salvato in agenda — niente ricopiatura.

05



## Triage e priorità

Distingue richieste urgenti da quelle gestibili dal bot. Solo le seconde vanno al team.

06



## Sync con il gestionale

Stato cliente, contratti, scadenze: l'agente li legge per rispondere meglio.

# Cliente chiama → ticket chiuso.

La chiamata di un cliente reale, gestita dall'agente AI dall'apertura alla chiusura.

00:00



## **Chiamata in ingresso**

*Cliente "Edil Sirio" chiama. Il centralino AI risponde, identifica chi parla dal numero.*

00:08



## **Domanda capita**

*"Quando arriva la centralina?" — la trascrizione live capta intento e numero ordine.*

00:22



## **KB + CRM consultati**

*L'agente cerca nel gestionale lo stato dell'ordine e nella KB i tempi di spedizione.*

00:35



## **Risposta + ticket chiuso**

*Cliente riceve risposta vocale + email con tracking. Ticket aggiornato in autonomia.*

# Tre strati. Niente da sostituire.

L'agente AI si inserisce tra il cliente e i tuoi sistemi attuali. Il ticketing, il CRM, il gestionale restano dove sono — l'AI ci legge e ci scrive via API.



# Cosa cambia, in numeri.

Stime su una PMI di servizi tecnici (15-40 dipendenti, ~80 ticket/giorno), dopo 3 mesi di adozione.

65%

Ticket di L1 risolti  
senza umano

*il team interviene solo su  
L2/L3*

-40%

Tempo medio di  
risposta

*da minuti/ore a secondi*

24/7

Chatbot e centralino  
sempre attivi

*anche fuori orario*

0

Appuntamenti persi in  
trascrizione

*sync automatico con  
l'agenda*

# Non rimpiazziamo il team. Gli togliamo il rumore.

L'obiettivo non è ridurre il personale. È smettere di farlo rispondere alle stesse domande mille volte, e lasciargli il tempo per i casi in cui il suo cervello fa davvero la differenza.



## **Pilota in 3 settimane**

Non un anno di progetto. Un MVP sul tuo primo canale, poi estendiamo.



## **Dati su cloud europeo**

GDPR-first. Trascrizioni e ticket conservati conformemente.



## **Sopra il tuo stack**

Zendesk, Freshdesk, HubSpot, gestionali custom — ci appoggiamo, non ci sostituiamo.



## **Escalation umana sempre**

Quando il bot non sa, passa con grazia a una persona. Niente loop di frustrazione.

# Dalla call al pilota in 3 settimane.

## 01

### SETTIMANA 0

#### Discovery

- Una call di 60 min su volume e tipi di ticket
- Audit della KB esistente (FAQ, manuali, storico)
- Identifichiamo il canale prioritario

## 02

### SETTIMANA 1

#### Setup KB

- Indicizziamo la tua KB (RAG)
- Tuning del linguaggio sul tuo settore
- Connessione al ticketing e CRM via API

## 03

### SETTIMANA 2

#### Pilota

- Live su un canale (es. chat sul sito)
- Monitoraggio risposte + supervisione team
- Iterazione su KB e flussi

## 04

### SETTIMANA 3

#### Estensione

- Aggiunta del centralino e di altri canali
- Training al team su escalation e dashboard
- Supporto continuo nelle prime 4 settimane

Kerne.studio

— PARLIAMONE

Mostraci una settimana  
di ticket. Ti diciamo  
quanti l'AI ne chiude.

---

PARLA CON NOI

hello@kerne.studio

kerne.studio

PROSSIMO PASSO

Audit gratuito su 1 settimana di ticket

Ti diciamo cosa l'AI può chiudere.