



TECNOLOGIA EUROPEA, INTELLIGENZA APPLICATA

l'AI di NFON per una comunicazione
aziendale più intelligente ed efficace.



[NFON.COM](https://nfon.com)



Comunicazione più intelligente, valore reale per il business

Inizia come una giornata qualsiasi nella tua azienda: squillano i telefoni, arrivano email e messaggi chat, i clienti chiedono informazioni su orari, fatture, ordini, appuntamenti o segnalano problemi tecnici. Il tuo team conosce le risposte, ma gran parte del tempo viene assorbita da **smistamento chiamate, richieste ripetitive**, presa appunti e aggiornamento dei sistemi. Nel frattempo, i clienti si aspettano **risposte rapide**, coerenti e disponibili sempre, ovunque.

Ora immagina la stessa giornata con le **funzionalità AI di NFON**. L'assistente vocale AI risponde istantaneamente al numero della tua azienda, accoglie i clienti in modo professionale, comprende il motivo della chiamata e gestisce le richieste più ricorrenti, o le indirizza direttamente alla persona o al reparto giusto. Anche molte delle richieste arrivate via email o chat vengono gestite automaticamente. In background, l'AI supporta il team con note, riepiloghi e follow-up, riducendo le attività manuali e liberando tempo per ciò che conta davvero. Il risultato: clienti più soddisfatti, risposte più rapide e team più focalizzati su attività a valore.

In NFON, l'**intelligenza artificiale** è un

abilitatore strategico che migliora il modo in cui le persone comunicano e lavorano. Le nostre soluzioni **automatizzano processi** e attività ripetitive, elevano la **customer experience** e supportano i team con tecnologie intelligenti e scalabili. Che tu sia un decision maker alla ricerca di soluzioni rapide ed efficienti, un team IT attento a sicurezza e compliance, o un team operativo che ha bisogno di strumenti semplici e affidabili, NFON AI risponde con trasparenza dei costi, piena conformità a GDPR e AI Act e tecnologia nativamente europea: per adottare l'AI con massima fiducia.

Lo stato dell'adozione dell'AI in Europa



92%
Adozione
dell'AI

L'adozione dell'AI in Europa occidentale è cresciuta fino a raggiungere il 92% negli ultimi tre anni.



5.4%
Crescita
annua

L'adozione dell'AI nelle imprese EU cresce del 5,4% l'anno, rendendola una delle tecnologie enterprise in più rapida espansione.



63%
Crescita del
business

Il 63% delle aziende ha registrato un miglioramento dei risultati grazie all'implementazione di soluzioni di AI.



La sfida: due realtà, un divario crescente.

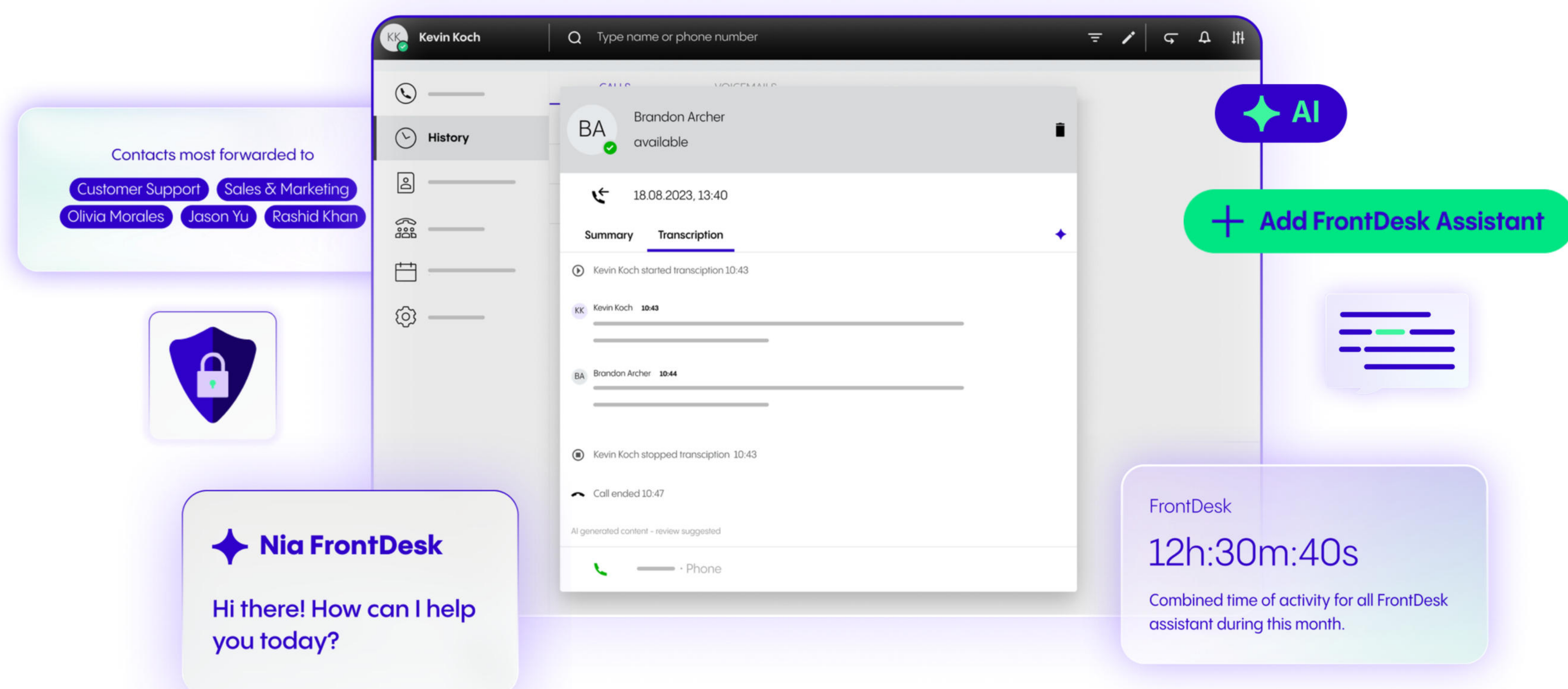
Dall'esterno, la tua organizzazione appare ben strutturata: un numero principale per le richieste generali, canali digitali, email e chat, e team di supporto operativi. Il cliente vede un'unica azienda e una promessa chiara. All'interno, però, il percorso si snoda tra telefonia cloud, contact center, CRM, sistemi di ticketing e knowledge base. Ogni team gestisce **una parte del processo**, ma raramente ha una visione completa.

Per i clienti, l'esigenza è semplice: risposte rapide e chiare, indipendentemente dal canale. Che si tratti di una chiamata, un'email o una chat, si aspettano che l'interlocutore conosca il contesto e la cronologia. Non importa quale sistema contenga le informazioni o quale reparto sia

coinvolto. Quando vengono trasferiti, messi in attesa o costretti a ripetere quanto già detto, percepiscono tutta la **complessità interna**.

All'interno dell'organizzazione, invece, anche una richiesta "semplice" attiva una serie di **passaggi manuali**: la chiamata viene gestita e instradata, l'email letta e trasformata in **ticket**, la chat richiede continui passaggi tra sistemi diversi per recuperare le informazioni corrette.

A seguire, note e aggiornamenti. Singolarmente, attività gestibili; su larga scala, centinaia o migliaia al giorno, diventano un **carico operativo significativo**. I tempi si allungano, le code aumentano, i costi crescono e la pressione sui team diventa sempre più evidente.



I dipendenti vivono questo carico come una costante **dispersione di informazioni**. Vorrebbero concentrarsi su attività a maggior valore, ma gran parte del tempo viene assorbita da richieste ripetitive, ricerche manuali e attività amministrative. Quando i volumi aumentano, si passa a una modalità reattiva, facendo il possibile per stare al passo. Nel tempo, il lavoro diventa **più stressante** e meno gratificante.

Manager e responsabili operativi leggono la stessa dinamica nei numeri: una quota significativa delle risorse è impegnata su **richieste di routine**. I tempi di gestione restano elevati anche per attività semplici. Inserire nuovo personale è solo una soluzione temporanea. La vera sfida è gestire più interazioni senza moltiplicare l'organico, garantendo un'esperienza coerente su tutti i canali. I team IT e compliance

affrontano il tema dal punto di vista del **rischio**. Vedono il potenziale dell'automazione e dell'AI per gestire le interazioni in modo più intelligente, ma operano in un contesto europeo dove **GDPR, AI Act** e normative di settore non sono negoziabili. Spostare dati sensibili verso soluzioni opache o extra-UE, o introdurre strumenti poco governati, non è un'opzione.

Si crea così un **paradosso**: il bisogno di AI è evidente, ma un approccio sbagliato può risultare rischioso, poco trasparente o addirittura fonte di ulteriore complessità. Molte aziende restano quindi in una fase di stallo, sperimentando ai margini mentre i flussi principali restano manuali. I clienti continuano a percepire ritardi e incoerenze, i team restano sovraccarichi e gli obiettivi di efficienza e qualità faticano a essere raggiunti.

È proprio in questo contesto che si inseriscono le **soluzioni AI di NFON**: ambienti ad alto volume e omnicanali, dove l'esperienza esterna può essere semplice e coerente, anche quando i processi interni sono complessi. Soluzioni progettate per essere scalabili, sicure, conformi e perfettamente integrate negli strumenti già in uso.



Suite di
comunicazione
all-in-one



Produttività
potenziata dall'AI
per tutti ("AI for All")



Semplicità
e facilità
d'uso



Conformità
europea e
affidabilità



Integrazione
ed
estensibilità



Più intelligenza in ogni touchpoint

Le sfide descritte non nascono da un singolo canale o sistema: emergono ovunque clienti e dipendenti interagiscono - telefono, contact center, canali digitali e strumenti utilizzati ogni giorno. La risposta di NFON è introdurre un livello di intelligenza unico e trasversale, senza aggiungere l'ennesimo tool isolato.



NFON AI si integra come componente intelligente nella tua comunicazione esistente

In NFON, l'intelligenza artificiale è un **abilitatore strategico** per rendere la comunicazione più efficace e il lavoro più efficiente, non un prodotto stand-alone. L'obiettivo è chiaro: **automatizzare flussi e attività ripetitive**, migliorare l'esperienza cliente e supportare i team con una tecnologia scalabile. Senza rivoluzionare tutto da zero, NFON potenzia l'ecosistema che già utilizzi, rendendolo più intelligente passo dopo passo.

Nella **telefonia cloud**, NFON AI si traduce in supporto in tempo reale e automazione concreta. Le chiamate possono essere **trascritte e riassunte** automaticamente, con identificazione degli **elementi chiave** e delle azioni successive. Le informazioni non restano più disperse tra appunti o memoria individuale, ma diventano strutturate, ricercabili e condivise, **sempre disponibili** per chi ne ha bisogno, senza sforzi aggiuntivi.



Alla linea principale e al front desk, **Nia FrontDesk di NFON** agisce come **assistente vocale AI**: accoglie i chiamanti in modo professionale, comprende il motivo della chiamata, risponde alle richieste più comuni e, quando necessario, indirizza verso la persona o il team più adatto. Per il cliente è un'esperienza fluida, come parlare subito con una persona di competenza. Per l'azienda significa meno chiamate perse, meno inoltri errati e meno interruzioni per le richieste semplici.

NFON AI connette le aspettative dei clienti all'esterno – servizio rapido, coerente e personalizzato – con ciò che i tuoi team possono davvero offrire all'interno.

Sui canali digitali e nei flussi automatizzati, i **bot AI di NFON** gestiscono gran parte delle interazioni di routine: rispondono alle domande più frequenti, raccolgono informazioni e completano processi semplici tramite **chatbot intelligenti**, sempre disponibili e multilingua. In questo modo si riduce la pressione sugli operatori e si garantiscono risposte rapide ai clienti, in qualsiasi momento.

Nel **contact center**, NFON AI offre agli agenti una visione completa del cliente e un supporto più efficace in tempo reale. Riunisce le informazioni provenienti da interazioni e canali diversi, fornendo il contesto necessario per rispondere in modo più rapido e accurato. Le richieste di routine vengono gestite automaticamente, mentre gli operatori possono concentrarsi sui casi più complessi, dove competenza ed empatia fanno la differenza.

All'interno delle piattaforme NFON, **Nia**,

il nostro assistente AI, supporta clienti, partner e dipendenti nelle **attività quotidiane**. Integrata nel sito web, nel Partner Portal, nell'Admin Portal e nelle App Suite, Nia risponde alle domande, guida i processi e automatizza le attività ricorrenti. Il risultato è un ecosistema unificato, dove informazioni e processi diventano facilmente accessibili, migliorando produttività ed efficienza.

Tutte queste funzionalità si basano sugli stessi principi: fiducia, sicurezza e semplicità. NFON unisce tecnologia moderna e intuitiva con standard europei di compliance. Con **hosting nativo in Europa**, piena conformità a **GDPR e AI Act** e prezzi trasparenti, NFON AI è pensata per le aziende che vogliono innovare senza compromessi sulla protezione dei dati. Puoi iniziare automatizzando singole fasi del customer journey, dimostrare rapidamente il valore e poi estendere gradualmente l'AI a più canali e team, senza aggiungere complessità inutile.



AI per la telefonia aziendale cloud

In una giornata tipo, il sistema telefonico non si ferma mai: arrivano chiamate dai clienti, i colleghi parlano con partner e fornitori, e i messaggi in segreteria si accumulano quando non si è disponibili. Dopo ogni interazione, qualcuno deve ricordare i dettagli, prendere appunti e aggiornare i sistemi. Nel tempo, questo rallenta il lavoro e rende più difficile tenere traccia di ciò che è stato detto e di cosa fare dopo.

L'AI per la telefonia cloud NFON cambia questo approccio, automatizzando la gestione delle chiamate e trasformando ogni interazione in informazioni subito utilizzabili. Trascrive e riassume, evidenzia i punti chiave e instrada in modo automatico, così le richieste arrivano più velocemente alla persona giusta e nulla va perso.

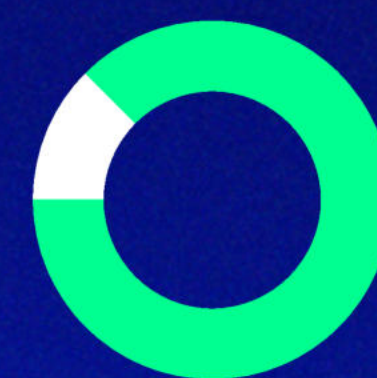
Nia FrontDesk

Un esempio concreto è **Nia FrontDesk**, l'**assistente vocale AI** per una gestione delle chiamate più efficiente. Accoglie i chiamanti in modo professionale, comprende le richieste in **linguaggio naturale**, risponde alle domande più frequenti e indirizza le chiamate verso la persona o il team giusto quando necessario. I clienti ricevono sempre supporto senza attese inutili, mentre i team non sono più sovraccaricati da richieste ripetitive e possono concentrarsi sulle attività a maggior valore.

AI Essentials

Lo stesso approccio si estende con **AI Essentials**, che introduce funzionalità avanzate come la **trascrizione della segreteria**, la **trascrizione e sintesi delle chiamate**, l'identificazione degli elementi chiave e l'assistente digitale Nia integrato nella App Suite e nell'Admin Portal. Chiamate e messaggi vocali vengono automaticamente trascritti, i punti principali sintetizzati e le azioni successive evidenziate, senza inserimenti manuali. Nel complesso, **Nia FrontDesk e AI Essentials** trasformano le interazioni quotidiane da attività operative a un flusso continuo di informazioni strutturate e immediatamente utilizzabili.

Impatto dell'AI e adozione



73%

Il 73% dei contact center segnala un miglioramento nelle attività non legate all'interazione diretta, come la gestione delle note e il logging delle chiamate.



57%

Il 57% dei contact center che utilizzano AI generativa riporta un aumento dell'efficienza complessiva.

Fonte: Statista



NFON AI Bots: self-service evoluto e supporto 24/7

Nel corso della giornata, tutti i canali iniziano a essere sotto pressione. Le linee telefoniche e le caselle email si riempiono delle solite domande: "Dov'è il mio ordine?", "Posso cambiare la data dell'appuntamento?", "La mia fattura non è corretta", "Ci sono disservizi nella mia zona?". Per il cliente ogni richiesta è importante, ma per l'organizzazione spesso si tratta di risposte già fornite molte volte.

Le aziende che
adottano AI Bots
risparmiano oltre
250.000 € all'anno

90.5%

**Risoluzione al
primo contatto**

Gli AI Bots NFON
gestiscono oltre 100.000
chiamate al giorno

< 1 Sec

**Tempo di
risposta**

Con
disponibilità
continua, 24/7

Gli AI Bots di NFON intervengono come primo punto di contatto digitale, sempre attivi su canali voce e digitali. Grazie a **voicebot, chatbot e phonebot** intelligenti, i clienti possono esprimere le proprie richieste in linguaggio naturale e ottenere risposte immediate: verificare uno stato, aggiornare dati o completare processi semplici in autonomia. Quando è necessario il **supporto umano**, il passaggio all'operatore avviene in modo fluido, con **tutto il contesto già raccolto**, evitando al cliente di ripetere le informazioni.

Sempre attivi, multilingua e pienamente conformi, gli AI Bots NFON si integrano perfettamente in contesti ad alto volume e regolamentati. Nella **sanità** supportano la gestione di appuntamenti e richieste dei pazienti; nei **servizi finanziari** gestiscono in sicurezza informazioni e operazioni; nell'**e-commerce** seguono ordini, resi e richieste prodotto; nelle **utility** abilitano il self-service per fatturazione, assistenza e aggiornamenti in tempo reale.

Il risultato: risposte più rapide per i clienti, meno carico operativo per i team e una gestione scalabile dei volumi, senza aumentare i costi o compromettere la sicurezza dei dati.



NFON Contact Center AI: servizio più intelligente in un mondo multicanale

Nel **customer service** moderno, le conversazioni raramente restano su un solo canale. Un cliente può iniziare da una chat, proseguire via email e poi chiamare quando la richiesta diventa urgente. **Voce, email, messaggi e social** confluiscono tutti nella stessa esperienza. Senza gli strumenti giusti, però, gli operatori vedono solo frammenti distribuiti su sistemi diversi. I **clienti devono ripetersi**, gli agenti perdono tempo a ricostruire il contesto e le richieste in sospeso aumentano.

NFON Contact Center AI riunisce tutto in un'unica vista e aggiunge intelligenza ai processi. Tutti i canali convergono in un'**interfaccia centralizzata**, con storico cliente e ticket sempre disponibili, così gli agenti hanno subito il quadro completo. L'**automazione** gestisce le richieste più semplici su chat, voce ed email, permettendo di rispondere rapidamente alle domande frequenti e agli aggiornamenti standard, mentre i casi più complessi arrivano già **arricchiti di contesto**.

- Quando un agente interviene, **non parte più da zero**
- Le risposte suggerite possono essere adattate, permettendo di **rispondere più velocemente e in modo coerente**
- Storici e conversazioni vengono sintetizzati in una vista chiara, così è possibile **comprendere subito la situazione senza leggere ogni messaggio**

 **AI Copilot**

Summary 

January 23, 2024: Customer () Is Asking For The Email With Details For Inspection Appointment.

January 23, 2024: Operator (Max Mustermann) Offers The Online Option For Scheduling The Appointment And Asks The Customer To Confirm If They Want To Speak With A Representative.

January 23, 2024: Customer Confirms To Speak With A Representative.

January 23, 2024: Operator Welcomes The Customer And Provides Available Topics To Connect With The Representative.

January 23, 2024: Customer Greet Back.

☒ Expand

☐ Rephrase

☐ Fix Spelling

☐ Shorter

☐ Longer

☐ Professional

☐ Friendlier

Le **email in ingresso** vengono automaticamente **classificate per priorità**, così le richieste più importanti emergono subito. Anche le **chiamate** possono essere trascritte e trasformate in testo, con identificazione dei punti chiave e del sentiment: un modo affidabile per tracciare ogni interazione senza attività manuali aggiuntive.



Dietro le quinte, l'AI ti aiuta anche a comprendere e migliorare le performance operative. Le comunicazioni vengono **analizzate automaticamente** per individuare temi ricorrenti, parole chiave e sentiment generale, mentre è possibile effettuare valutazioni qualitative basate su criteri definiti. **Dashboard in tempo reale** e report personalizzati consentono di monitorare le performance e pianificare in modo più efficace su tutti i canali, senza affidarsi esclusivamente a controlli manuali.

In concreto, questo si traduce in un servizio in cui i clienti possono **scegliere il canale che preferiscono**, mantenendo un'esperienza fluida e coerente. Gli agenti hanno subito una visione completa e sono supportati dall'AI invece che appesantiti da attività amministrative. I team operativi dispongono di dati e insight per migliorare continuamente. Il contact center evolve così in un **ambiente multicanale** dove automazione e intervento umano collaborano in modo sinergico.

Efficienza dell'automazione AI

Aumenta la produttività automatizzando le attività di routine

Fino al 70%



delle attività
ripetitive può essere
automatizzato con
NFON Contact
Center AI

Fino all'86%



delle email di routine
può essere gestito
automaticamente
con AI Emailbot

Fino al 90%



delle richieste clienti
può essere risolto dai
bot con integrazione
ChatGPT

Nia, l'assistente intelligente NFON

Quale miglior esempio di come, in **NFON**, utilizziamo le nostre tecnologie ogni giorno? Durante la giornata, persone dentro e fuori la nostra azienda cercano continuamente informazioni: clienti che vogliono capire una funzionalità sul sito o via telefono, partner alla ricerca di documenti nel Partner Portal, oppure amministratori che navigano nelle App per modificare impostazioni. Singolarmente sono attività rapide, ma nel complesso generano perdita di tempo, ticket e continue interruzioni.

Nia, l'assistente intelligente NFON, è progettata per intervenire esattamente dove nascono queste esigenze.

Per i clienti, significa poter comprendere prodotti, trovare informazioni e risolvere richieste semplici senza aprire ticket. Per i partner, riduce il tempo necessario per trovare documenti, completare processi o gestire configurazioni.



Per **amministratori e dipendenti**, Nia centralizza la knowledge base e offre supporto concreto nelle attività quotidiane, riducendo le interruzioni dovute a ricerche e richieste ripetitive. In pratica, trasforma ogni **touchpoint NFON** in un'esperienza più intuitiva e immediata, dove le persone trovano ciò di cui hanno bisogno in pochi istanti e possono concentrarsi su attività a maggior valore.

10.000+ -60%

Richieste gestite nei **primi due mesi**. Dopo il lancio, Nia ha gestito oltre **10.000 domande** in brevissimo tempo, supportando utenti, partner e team nella risoluzione immediata delle richieste, direttamente nel loro flusso di lavoro.

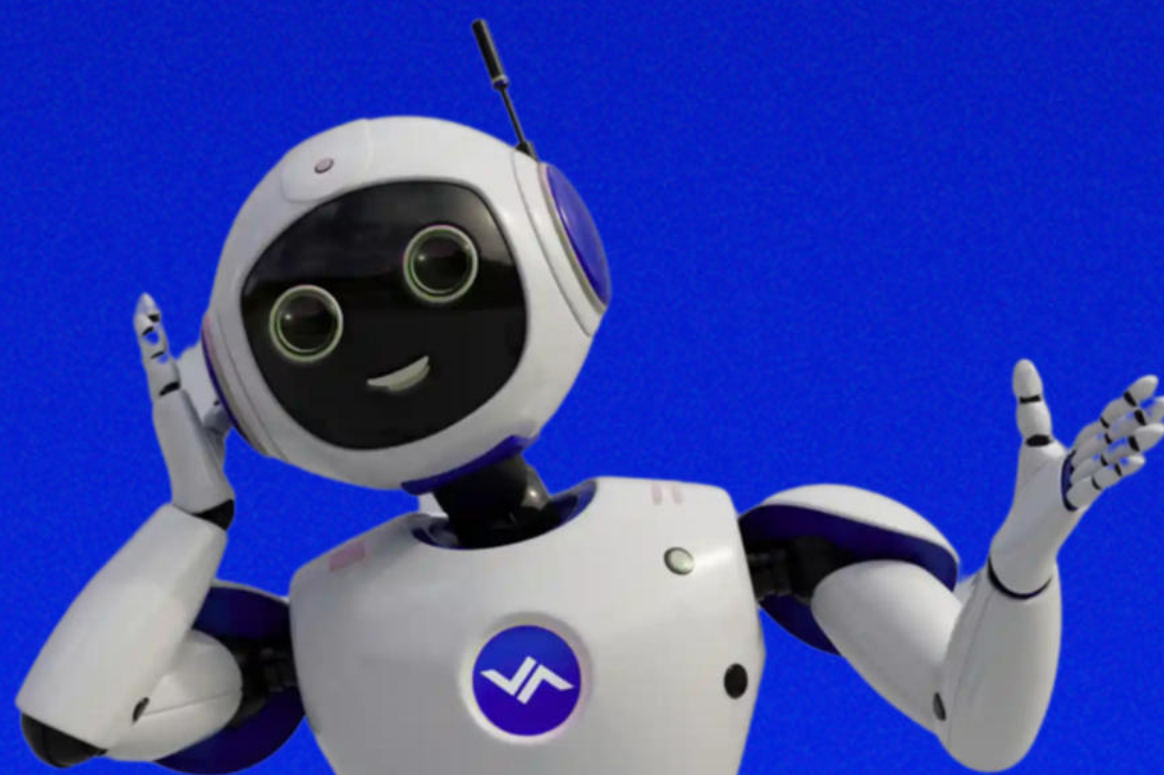
Il tempo speso sulle attività documentali complesse. Un'attività multi-step che prima richiedeva 5—6 giorni di lavoro è stata completata in circa 2 giorni grazie a Nia, che aiuta a individuare, sintetizzare e organizzare le informazioni rilevanti.

Un unico flusso guidato per integrazioni complesse

Nia **raccoglie informazioni tecniche** e dettagli di integrazione in un percorso guidato unico, consentendo agli utenti di ottenere risposte rapide e chiare senza dover consultare più sistemi o documenti.

Integrata nel **sito web NFON**, nel **Partner Portal**, nell'**Admin Portal** e nella **App Suite**, Nia offre supporto immediato e contestuale: risponde alle domande, guida nei processi e automatizza le attività direttamente negli strumenti già in uso. Non è più necessario passare tra **manuali, FAQ e canali di supporto**: basta una domanda in linguaggio naturale per ottenere risposte precise e pertinenti in tempo reale.

Lo stesso approccio può essere esteso anche alla tua azienda: le capacità AI di Nia possono alimentare assistenti digitali su sito web, portali e strumenti interni, offrendo a clienti e team un'esperienza semplice, coerente e guidata su tutti i canali.



Il tuo assistente intelligente, ogni giorno

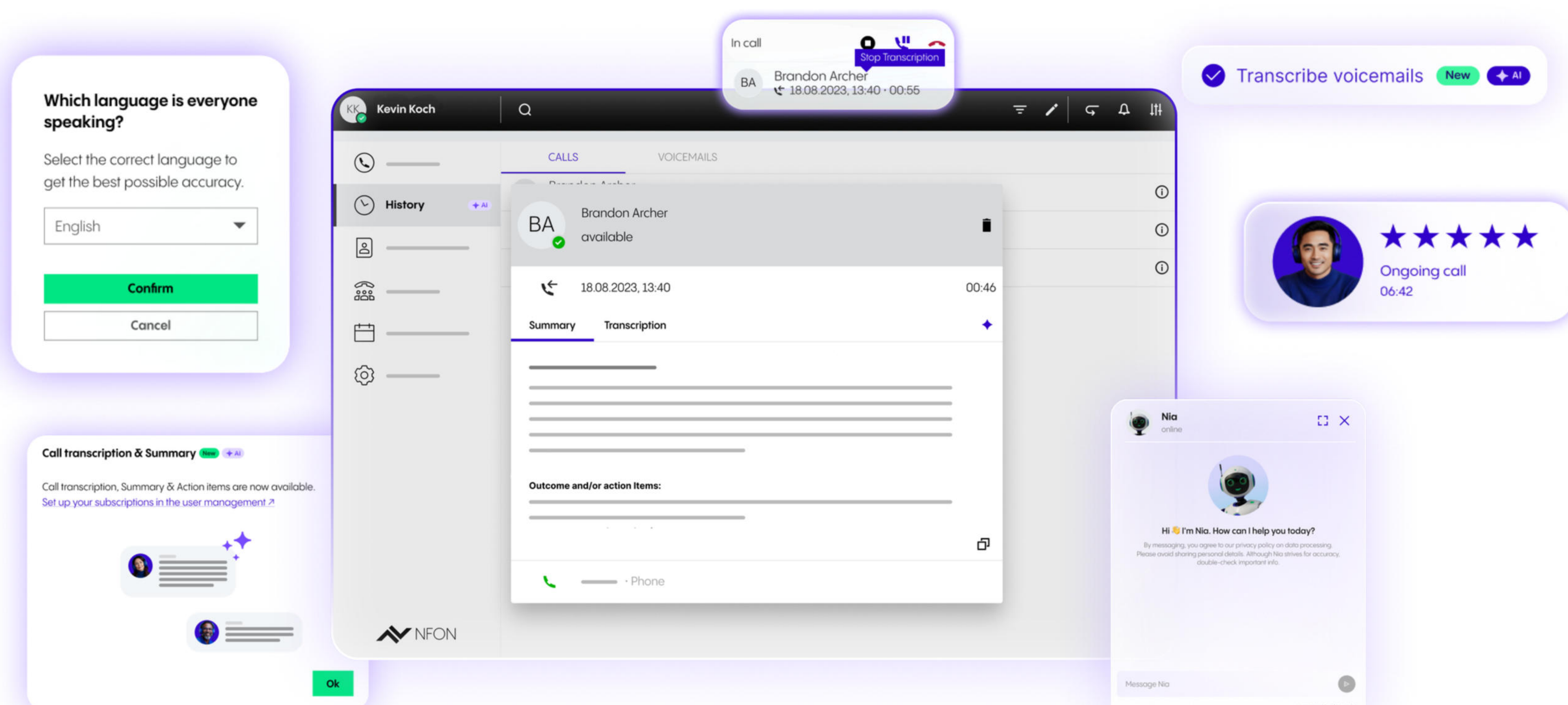
Progettata per il business. Alimentata dall'AI. Made in Europe.

Per molte aziende, il vero ostacolo all'adozione dell'AI non è la mancanza di idee, ma la fiducia. **I dati di comunicazione sono sensibili:** chiamate, email e chat contengono spesso informazioni personali, contratti, dati sanitari o finanziari. In Europa, **GDPR, AI Act e normative di settore** non sono un dettaglio, ma definiscono ciò che è accettabile. Per questo, strumenti AI "black box" o difficili da governare diventano difficili da giustificare.

NFON AI nasce proprio da questa consapevolezza. Tutte le funzionalità sono progettate su hosting nativo europeo, con piena conformità a GDPR e AI Act e principi chiari di gestione dei dati. Le informazioni restano sotto controllo, vengono elaborate in Europa e non sono utilizzate per addestrare modelli

pubblici. In questo modo, le aziende possono sfruttare l'AI senza uscire dal proprio perimetro normativo. La semplicità è il secondo pilastro di questa fiducia. **NFON AI non è una piattaforma separata o sperimentale:** è integrata nella telefonia cloud NFON e si inserisce direttamente nei sistemi esistenti.

Non servono progetti complessi per iniziare: puoi attivare funzionalità specifiche come **Nia FrontDesk, AI Bots** o **Contact Center AI** dove hanno più impatto, misurarne i risultati ed estenderle progressivamente. Per le aziende, questa combinazione di hosting europeo, conformità normativa e adozione graduale trasforma l'AI da rischio a opportunità concreta. Permette di dire sì all'automazione, mantenendo sotto controllo complessità, costi e sicurezza.





Inizia oggi il tuo percorso con l'AI

In un'organizzazione che sfrutta appieno le capacità AI di NFON, la giornata tipo è molto diversa da quella vista in partenza. Chiamate, messaggi e richieste continuano ad arrivare da ogni direzione, ma il modo in cui vengono gestiti è più fluido, strutturato e sotto controllo.

La telefonia cloud continua a garantire la qualità NFON, ma con un livello di intelligenza in più: chiamate e voicemail vengono trascritte e sintetizzate automaticamente, le azioni successive vengono identificate e le conversazioni non si perdono più. Tutti sanno cosa è stato detto, i prossimi passi e chi è responsabile.

Sui numeri aziendali, **Nia FrontDesk** gestisce ogni chiamata in modo professionale: comprende le richieste, risponde alle FAQ in tempo reale e indirizza verso la persona o il team giusto. Il flusso diventa più ordinato, i clienti trovano rapidamente risposta e i team interni non vengono più interrotti da richieste ripetitive.

Su telefono e canali digitali, gli **AI Bots** rappresentano un primo livello di supporto sempre attivo. Gestiscono richieste come ordini, appuntamenti, fatturazione o disponibilità prodotti, permettendo ai clienti di agire in autonomia in qualsiasi momento.

Quando serve il supporto umano, il passaggio è fluido e avviene con tutto il **contesto già disponibile**. I volumi di richieste di routine diminuiscono, mentre migliorano disponibilità, coerenza e soddisfazione. Tra portali, app e team, tutto è connesso. Clienti, partner e dipendenti ricevono risposte e indicazioni chiare senza dover cercare tra documenti o inviare richieste. Informazioni e processi, prima frammentati, diventano accessibili attraverso un unico assistente smart.

Il cliente ideale NFON non è un'azienda priva di complessità, ma una realtà che vuole gestirla in modo più intelligente. Le nostre soluzioni AI lavorano in background per trasformare ambienti ad alto volume in ecosistemi più efficienti e resilienti. I clienti ricevono un servizio più rapido e coerente, i dipendenti si concentrano su attività a valore. Il tutto in modo sicuro e conforme a GDPR e AI Act.

A questo punto, l'AI non è più un progetto separato, ma parte integrante del modo in cui l'organizzazione comunica e lavora ogni giorno. **È il momento di iniziare il tuo percorso con NFON, il partner europeo per una comunicazione potenziata dall'AI.**

Contattaci per scoprire come portare l'AI nella tua azienda, in modo concreto, sicuro e scalabile.

NFON.COM