



24 Marzo 2025

AI Enabling Knowledge

Rafforzare il know-how aziendale con la genAI «human-centric»

Gestire la conoscenza: una sfida continua

Le organizzazioni stanno affrontando una trasformazione profonda nel modo di lavorare, gestire la conoscenza e ottimizzare i processi interni.

L'enorme crescita dei dati, il loro rapido aggiornamento e il rischio costante di **duplicazione** e **obsolescenza** rendono essenziale una strategia di **Knowledge Management** efficace.

L'Intelligenza Artificiale rappresenta un alleato potente, capace di generare valore significativo, ma solamente quando integrata con **una visione chiara**. Il vero cambiamento **non si deve limitare** all'introduzione di nuove tecnologie, ma passa attraverso lo studio di strategie di **gestione e valorizzazione** delle informazioni.

Il vero valore non risiede solo nell'introduzione di nuove soluzioni tecnologiche, ma nella capacità di **trasformare la cultura aziendale**, creando percorsi che facilitino l'adattamento e l'effettiva evoluzione operativa a tutti i livelli.

94%

delle persone che percepiscono information overload dichiarano di voler cambiare azienda

Reducing Information Overload in Your Organization, HBR, 2023

60%

dei leader teme che la propria organizzazione manchi di un piano e di una visione per implementare le tecnologie IA.

Work Trend Index, Microsoft, 2024

62%

dei dipendenti sostiene di spendere troppo tempo nella ricerca di informazioni nell'arco alla giornata lavorativa

Work Trend Index, Microsoft, 2023

Il nostro approccio: catturare, organizzare e distribuire la conoscenza tacita grazie all'AI e allo *human-in-the-loop*

Nelle organizzazioni esiste un **patrimonio di conoscenze e competenze** che non è scritto su documenti o manuali: è la **conoscenza tacita**. Questa è difficile da formalizzare e spesso rimane **intrappolata nelle interazioni** tra individui, rischiando di andare **persa**, anche solo per fisiologiche ragioni di turn over.

Rendere accessibile questo sapere è una sfida cruciale per le aziende, ma oggi esistono soluzioni che permettono di **catturare, organizzare e distribuire la conoscenza tacita** in modo efficace. Gli **AI agents** rappresentano un'evoluzione strategica nell'automazione dei processi aziendali, poiché **operano in modo autonomo** e possono **facilitare la diffusione del know-how** interno.

Tuttavia, affinché questi strumenti siano davvero efficaci, è essenziale un **equilibrio** tra **automazione** e **supervisione umana**, garantendo che le informazioni siano accurate, contestualizzate e realmente utili per l'organizzazione. Integrare un approccio *human in the loop* permette all'AI non solo di elaborare informazioni, ma di **validarle** e **renderle affidabili**, formalizzando e rendendo sempre disponibile la conoscenza che altrimenti andrebbe persa.

80%

Le imprese che entro il 2026 introdurranno soluzioni di generative AI e/o implementeranno applicazioni abilitate all'IA generativa in ambienti di produzione, rispetto a meno del 5% nel 2023

Generative AI Can Democratize Access to Knowledge and Skills, Gartner, 2023

15%

Le decisioni operative quotidiane che saranno prese autonomamente da AI Agents entro il 2028, con circa un terzo delle applicazioni software aziendali che includeranno forme di agenti AI

Intelligent Agents in AI Really Can Work Alone. Here's How, Gartner, 2024

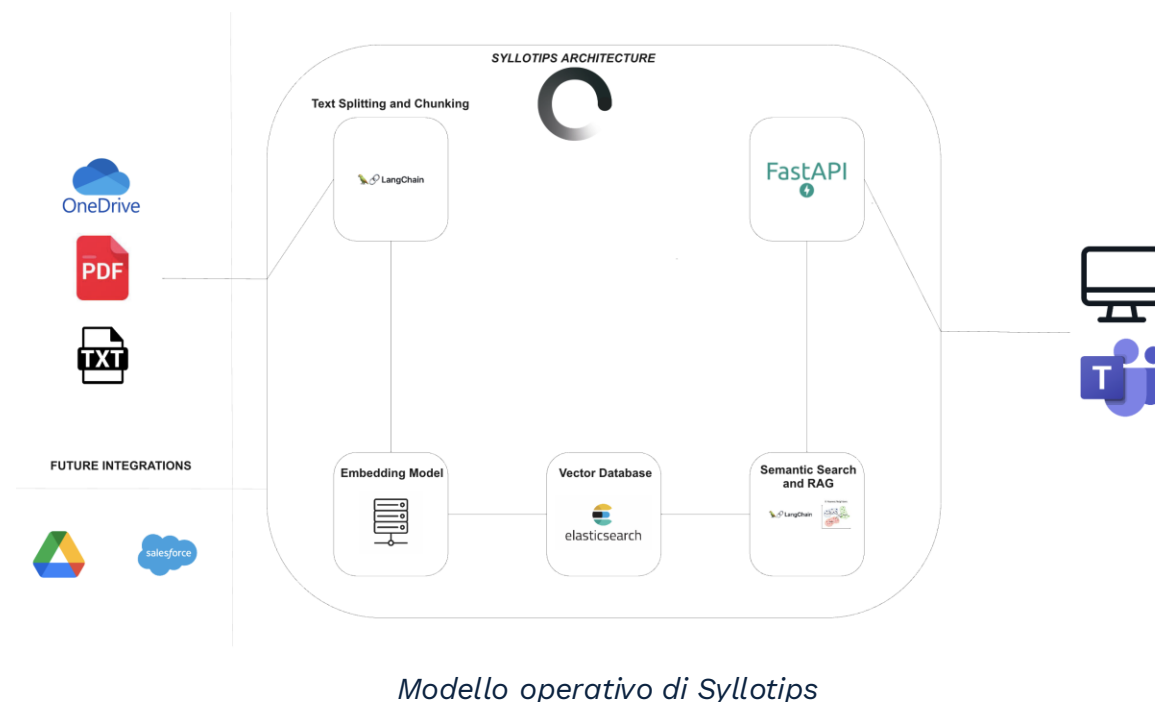
SylloTips: una soluzione centralizzata che semplifica il knowledge transfer con l'IA

SylloTips è una piattaforma completamente integrata in **Microsoft Teams**, che tramite un Agente AI conversazionale permette ai dipendenti di accedere in modo facile e veloce a **procedure operative, documentazione, polizze e contratti**.

Tramite un **Agente AI multilingue e multimodale** SylloTips consente di:

- Ricevere **risposte immediate**, integrandosi con le basi documentali dell'azienda (Sharepoint, Google Drive, Notion, etc).
- Generare ticket e indirizzarli al **support desk** corretto in azienda, qualora la risposta non sia già presente nella documentazione.

SylloTips nasce con l'obiettivo di facilitare lo **scambio di conoscenze tacite** e **l'accesso alla documentazione aziendale**, spesso difficile da reperire a causa dell'accumulo in **silos informativi**.



SylloTips è un **software SaaS** ed è disponibile con un **modello di licenza annuale basato su utente**, offrendo accesso completo a tutte le funzionalità senza costi aggiuntivi.

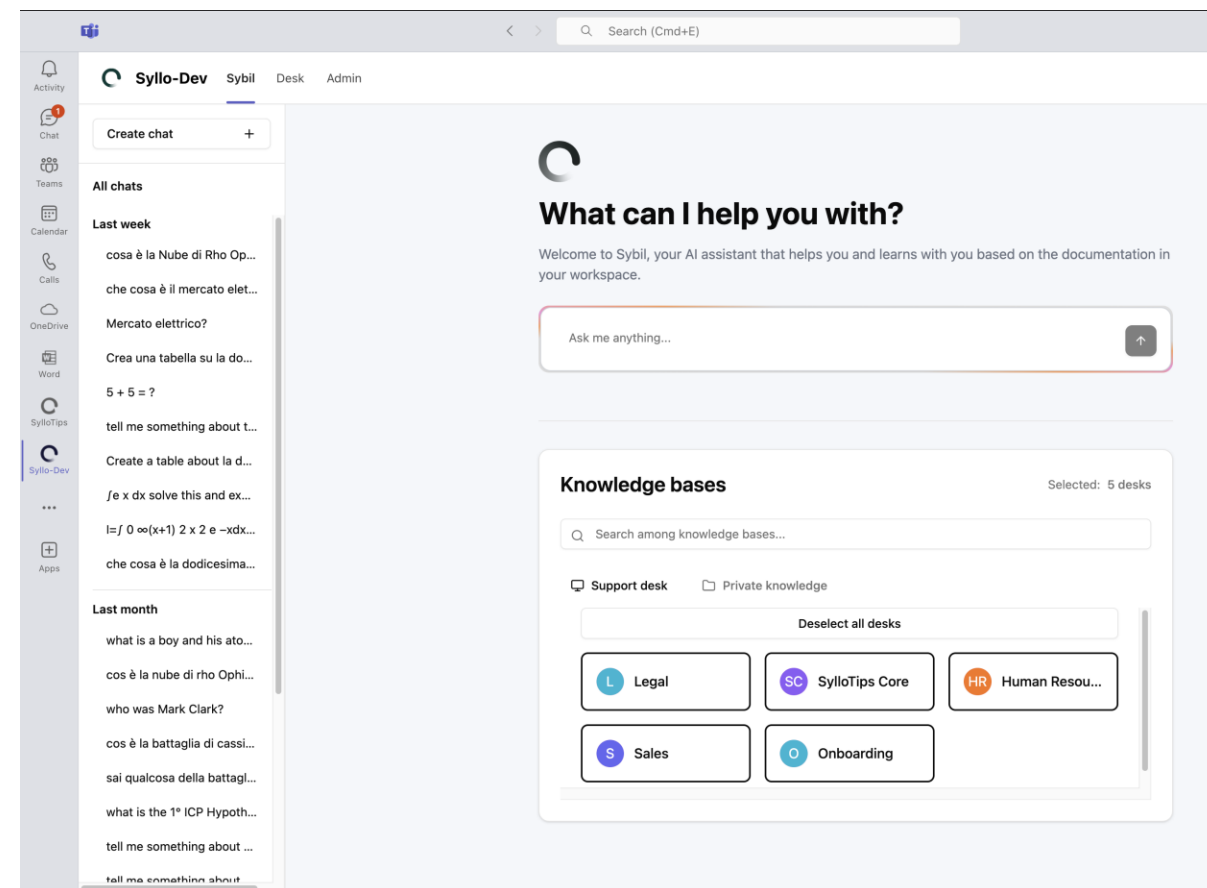
Human-in-the-loop: l'importanza dell'impronta umana nell'AI

SylloTips garantisce un **supporto ai dipendenti efficace ed efficiente e risposte immediate e precise**, consentendo un puntuale **trasferimento delle conoscenze e del know-how** in tutta l'azienda anche grazie alla sua **integrazione con gli ambienti Microsoft**.

I chatbot spesso riciclano la conoscenza comune, creando errori e distorsioni. SylloTips, consentendo di **combinare l'esperienza umana con le capacità dell'IA**, aumenta l'**accuratezza delle informazioni**, permettendo un **miglioramento continuo**.

I punti di forza di SylloTips:

- Assistenza in tempo reale
- Corrispondenza diretta con Esperti
- Hub di conoscenza centralizzato e integrato
- «Answer verification» sulle risposte ai ticket generati in automatico



Alcuni numeri per certificare l'impatto positivo del software sulle aree di applicazione

SylloTips è progettato per **ottimizzare i processi di knowledge sharing interni alle organizzazioni**, generando efficienza su quattro principali aree di applicazione:

- **Customer Support**
- **Sales Support**
- **Onboarding**

Stiamo raccogliendo dati e misurazioni su indicatori chiave per dimostrare l'efficienza e il valore aggiunto della soluzione nel medio-lungo periodo.

Customer Support	Sales Support	Onboarding
40%	30' To 5'	50%
Agent productivity increase	In answering to customers doubts	Training time cut



BANKING HELP DESK

- Diminuzione del **65%** nel tempo di formazione dei nuovi operatori (da 9 a 3 mesi)
- Riduzione del **50%** nel tempo di gestione delle chiamate (da 5 a 2.5 minuti)



FAMILY BANKERS

- Riduzione del **50%** nel tempo di formazione dei nuovi consulenti (da 6 a 3 mesi)
- Fino a **75%** meno contatti verso l'help desk
- Riduzione del **70%** nel tempo di preparazione di un appuntamento (da 1h a 15 minuti)
- **Aiuto in tempo reale nella gestione delle obiezioni e nella consultazione delle stato pratiche**

I possibili casi d'uso per introdurre Syllotips nei processi interni (1/3)

- **Customer Support**

- Sales Support
- Onboarding

1. **Supporto agli operatori per rinforzare la conoscenza di un prodotto/servizio/procedura**

I front-liner/Users possono rivolgersi a Syllotips quando hanno dubbi o hanno necessità di indicazione su un prodotto/servizio;

2. **Continuous Learning & Support**

Il software può essere utilizzato anche dai revisori/formatori per creare e fornire conoscenza aggiornata, verificando e convergendo su risposte certificate e di alta qualità e aumentando progressivamente la Knowledge base

3. **Gestione FAQ e risoluzione autonoma dei problemi**

Syllotips risponde a domande frequenti su prodotti, tempi di spedizione, politiche e procedure aziendali.

4. **Tracking ordini e aggiornamenti in tempo reale**

Lo strumento può fornire informazioni su spedizioni, resi e rimborsi con supporto di un operatore.

5. **Gestione ticket di assistenza**

Syllotips è in grado di raccogliere informazioni e assegnare la richiesta al reparto più adatto.

I possibili casi d'uso per introdurre SylloTips nei processi interni (2/3)

- Customer Support
- **Sales Support**
- Onboarding

1. Formazione continua della rete vendite

Attraverso lo human-in-the-loop, SylloTips accumula tutte le conoscenze necessarie a supportare i venditori nel processo (es: strategie suggerite dai venditori più esperti, processi, informazioni sui prodotti etc).

2. Supporto nella proposizione di offerte

In base alle esigenze del cliente, SylloTips può proporre pacchetti di prodotti o servizi per aumentare il valore della vendita.

3. Automazione del processo di vendita

SylloTips può guidare i venditori nella configurazione di un ordine, assicurandosi che rispettino le condizioni contrattuali e le promozioni in corso. Può fornire materiali di formazione e test per i nuovi venditori, aiutandoli a conoscere meglio i prodotti e i processi aziendali, fornendo informazioni su policy aziendali e condizioni di vendita

4. Accesso rapido a informazioni su prodotti e prezzi

Lo strumento aiuta i venditori con schede tecniche, confronti e disponibilità in magazzino.

5. Monitoraggio pipeline e KPI di vendita

SylloTips è in grado di fornire aggiornamenti sulla pipeline di vendita, mostrando le opportunità in corso, le chiusure recenti e gli obiettivi raggiunti.

I possibili casi d'uso per introdurre Syllotips nei processi interni (3/3)

- Customer Support
- Sales Support
- **Onboarding**

1. Automazione della documentazione

Attraverso Syllotips è possibile aiutare il nuovo assunto nella consegna di documenti e firma digitale.

2. Setup IT e accesso agli strumenti aziendali

Syllotips supporta la creazione di account e la configurazione dei dispositivi di lavoro.

3. Formazione e accesso a risorse interne

Syllotips propone materiali di training, policy aziendali, liste di persone chiave da contattare su temi specifici.

4. Supporto HR per esigenze specifiche

Con Syllotips si può raccogliere richieste su flessibilità lavorativa, ferie, benefit aziendali.

5. Contatto diretto con gli expert delle diverse BU

Attraverso Syllotips si possono fare domande di natura organizzativa e ricevere risposte da colleghi esperti e con competenze verticali su specifiche tematiche e appartenenti a diverse Funzioni interne (es: HR, Legal, Sustainability, Salute e Sicurezza etc)