Webinar Se Sei Sindaco – 27 ottobre 2026

Assistenti Vocali AI in Comune

Tecnologia, AI Act e Sicurezza del Dato

Stefano Napoli, *Head of Sales inPiazza*
Giovanni Milani*, AI Solution Lead*

IL PROBLEMA

Stesse domande, stessi orari: quando il centralino è sotto pressione, ne risentono cittadini e uffici



Le chiamate si concentrano **negli orari d'ufficio**, spesso sulle **stesse richieste** come orari, procedure, certificati, stato di una pratica.

Per il cittadino

- Lunghi tempi di attesa al telefono
- Impossibilità di chiamare fuori dall'orario d'ufficio

Per il Comune

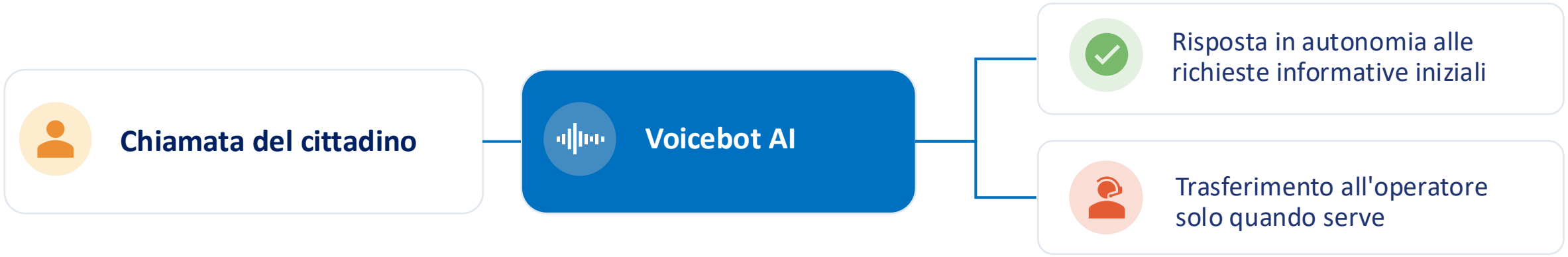
- Sovraccarico degli operatori, assorbiti da richieste ripetitive
- Meno tempo per le attività di valore
- Minore qualità percepita del servizio

VoiSmart®

LA SOLUZIONE

Il Voicebot AI risponde per primo e passa all'operatore solo ciò che richiede l'intervento umano

Il Voicebot comprende la richiesta in **linguaggio naturale**, senza menu a tasti come l'IVR tradizionale *(premi 1, 2, 3).*



Benefici

Cittadino
Informazioni rapide, 24/7, in più lingue

Comune
Operatori dedicati alle attività di valore

VoiSmart®

COME FUNZIONA UN VOICEBOT

I quattro compiti del Voicebot AI

Informa

Risponde sulla base di sito, FAQ e documenti del Comune.

Prenota

Fissa appuntamenti in calendario con gli uffici.

Trasferisce

Passa la chiamata all'operatore quando serve.

Analizza

Statistiche, trascrizioni e riassunti delle chiamate.



VoiSmart®

Il Voicebot AI risponde solo sulla base di ciò che il Comune gli fornisce

Il Voicebot AI risponde in base a tutta la **documentazione fornita dal Comune:**

Sito web

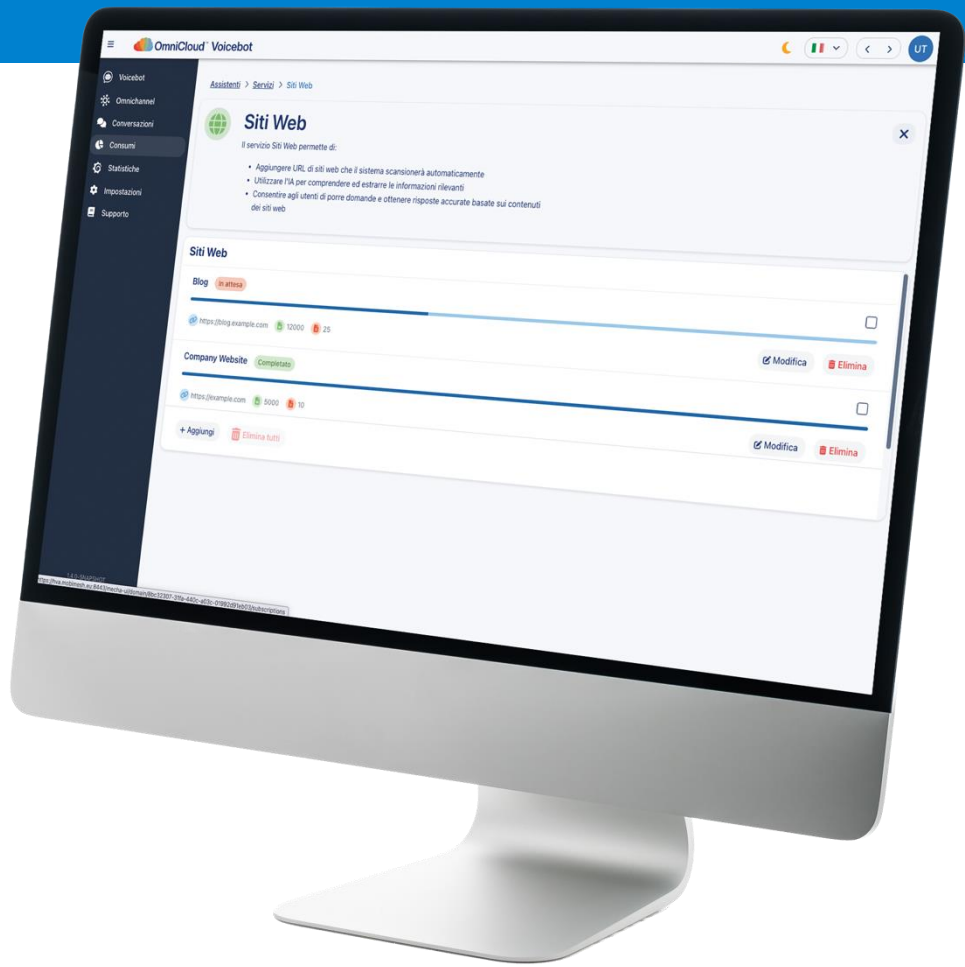
Pagine indicate tramite URL o sitemap

Documenti

File PDF, DOCX e TXT

FAQ e procedure

I contenuti informativi del Comune

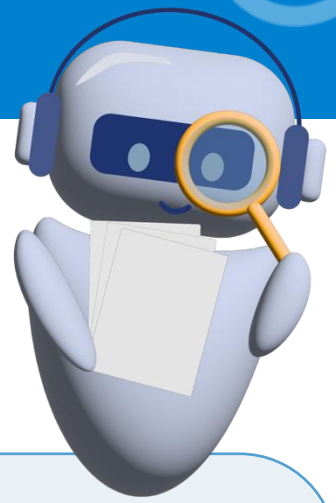


Le risposte si basano sui contenuti forniti: **documentazione coerente, completa e aggiornata produce risposte corrette.**

VoiSmart®

IL VOICEBOT PRENOTA

Prenotare un appuntamento con gli uffici diventa possibile con una telefonata, a qualsiasi ora



Il Voicebot AI permette di **prenotare telefonicamente appuntamenti con gli uffici 24/7**.

1. Telefonata

Il cittadino chiede un appuntamento con un ufficio (es. rinnovo carta d'identità).

2. Agenda

Il Voicebot fissa l'appuntamento in calendario e raccoglie i dati richiesti *(es. nome, cognome, ecc).*

3. Conferma

Il cittadino riceve direttamente la conferma dell'appuntamento prenotato.

- **L'agenda** integrata o collegata al calendario può essere quella **già in uso presso il Comune**
- **I dati** da richiedere al cittadino **sono configurabili**

VoiSmart®

IL VOICEBOT TRASFERISCE

Dal Voicebot AI all'operatore: nessuna richiesta resta senza risposta

Il Voicebot **non sostituisce le persone, ma le supporta, permettendo l'handover ad un operatore** quando necessario:

- Richiesta che deve essere gestita da un operatore
- L'utente preferisce interagire con un operatore umano



VoiSmart®

IL VOICEBOT ANALIZZA

Ogni chiamata aiuta il Comune ad analizzare e migliorare il servizio

Il Voicebot AI **raccoglie dati e statistiche** da analizzare:

Statistiche sulle chiamate

Volumi, durata, esiti, lingue parlate

Trascrizioni e riassunti

Automatici per ogni conversazione

Parole chiave

I temi richiesti più spesso dai cittadini



Analizzare l'andamento del servizio permette di **individuare le aree di miglioramento e ottimizzarlo.**

VoiSmart®

Demo e integrazioni

VoiSmart®

Diamo voce al domani

Voicebot
Omnichannel
Conversazioni
Consumi
Impostazioni
Supporto

Configura il tuo assistente virtuale

Dare il benvenuto

Personalizza le frasi con cui accogliere i tuoi clienti.

CONFIGURAZIONE

Richiesta Informazioni

Raccogli informazioni dai clienti per potenziali contatti futuri.

CONFIGURAZIONE

Domande Frequenti

Configura esempi di domande e risposte comuni.

CONFIGURAZIONE

Documenti

Carica e gestisci documenti per fornire risposte basate sul loro contenuto.

CONFIGURAZIONE

Siti Web

Aggiungi siti web da scansionare e utilizzare i loro contenuti per rispondere alle domande.

CONFIGURAZIONE

Gestione Prenotazioni

Permetti ai tuoi clienti di prendere appuntamenti in modo automatico.

CONFIGURAZIONE

Riepilogo conversazione

Configura i riepiloghi di fine conversazione e le

Etichette di classificazione

Definisci le etichette usate per classificare

Servizio di Fallback

Imposta quando e dove verrà passata la chiamata

INTEGRAZIONE

Integrazione? Il Voicebot AI è compatibile con tutti i centralini SIP

- Compatibile con il **centralino VoiSmart Orchestra** e **con qualsiasi centralino di altri fornitori** basati su standard SIP.
- Si collega al centralino **come un interno telefonico.**
- **Non richiede modifiche** all'infrastruttura esistente.





VoiSmart®

Sicurezza e normative

VoiSmart®

Diamo voce al domani

L'AI Act regola l'Intelligenza Artificiale in base al rischio per le persone

AI Act **classifica applicazioni AI in base a rischio** che comportano e in base a rischio impone delle misure.
Più un sistema può incidere sulla vita delle persone, più regole deve rispettare. Per questo è importante sapere a quale livello appartiene la soluzione scelta.



Inaccettabile
Vietato
es. punteggio sociale dei cittadini

Alto
Regole stringenti e controlli
es. sistemi che decidono l'accesso a servizi pubblici

Limitato
Obbligo di trasparenza

Minimo
Nessun obbligo specifico
es. filtri antispam

Il Voicebot AI di VoiSmart si classifica come rischio limitato.

OBBLIGHI

- **Obbligo di trasparenza dal 2 Agosto 2026**: il cittadino deve sapere che parla con un'AI.
- **Obbligo di formazione:** il Comune deve promuovere l'apprendimento del personale su *AI literacy* e sull'uso della soluzione AI specifica.
- **Il Voicebot va usato per scopi previsti:** se cambia l'uso, può cambiare il livello di rischio.

Ruoli secondo AI Act

Provider: VoiSmart

Deployer: Comune

VoiSmart®

GDPR: conoscere la normativa e informare gli utenti

Per il GDPR il Voicebot AI è come uno sportello: il cittadino va informato sul trattamento dei suoi dati.

- **Il Voicebot AI tratta dati personali** (numero, voce, trascrizioni, dati di prenotazione): il Comune è titolare del trattamento, VoiSmart responsabile.
- **Base giuridica:** esecuzione di un compito di interesse pubblico.
- **Informativa a più livelli:** breve messaggio vocale a inizio chiamata, informativa completa sul sito del Comune.



Ruoli secondo GDPR

Titolare del trattamento: Comune → **DPA** → **Responsabile del trattamento**: VoiSmart

Non avviene trasferimento dati Extra SEE

VoiSmart®

Venite a provare il Voicebot dal vivo all'Assemblea Nazionale ANCI 2026

Verona, 25-27 novembre 2026

Stand VoiSmart n. 68 - Padiglione 10

Contatti:

commerciale@voismart.it

02 7063 3354

voismart.it