

New KOCS ERA

Progetto di Ricerca Industriale e Sviluppo Sperimentale cofinanziato
da Regione Puglia – Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

Asse prioritario I obiettivo 1.1 Azione 1.1 Sub-Azione 1.1.2
Programma Regionale PUGLIA FESR-FSE 2021-2027
CUP: B85H24002010007

Konecta Italia S.p.A.

Sede di Lecce – Via Gino De Sanctis snc

Data avvio degli investimenti: 18/07/2024

Data di ultimazione: 17/07/2027

Obiettivi del progetto:

Innovare il processo produttivo di Konecta favorendo un ampliamento
delle sue attività

Studiare, progettare e realizzare una nuova piattaforma produttiva
basata sui paradigmi della GenAI

Progetto "New KOCS ERA"

L'Evoluzione AI-Driven delle Customer Operations

Il progetto è realizzato in collaborazione effettiva tra **Konecta Italia S.p.A.** e
Cybersecurity S.r.l., con il supporto scientifico del **Politecnico di Bari**.

OBIETTIVO STRATEGICO

Ideare e realizzare una **nuova piattaforma tecnologica "Composable"** (basata su microservizi e cloud) che sfrutti l'Intelligenza Artificiale Generativa (GenAI) e il Machine Learning per trasformare radicalmente i processi di Contact Center e offrire servizi di Customer Experience innovativi.

OBIETTIVI REALIZZATIVI E TECNOLOGICI

- **LLM Engine Specializzato:** Sviluppo di un modello linguistico proprietario (Large Language Model) verticalizzato e addestrato specificamente sui dati delle Customer Operations, superando i modelli generici di mercato.
- **Piattaforma Omnicanale & AI Agent:** Creazione di un sistema di contatto unificato che integra ChatBot/VoiceBot evoluti e assistenti virtuali ("Co-Pilot") per supportare agenti e supervisori.
- **Formazione Adattiva (Coach AI):** Implementazione di sistemi di *Transforming Skill Development* che usano l'AI per personalizzare la formazione degli operatori e accelerare l'apprendimento.
- **Ottimizzazione dei Processi (PBC):** Sviluppo di capacità di business pacchettizzate per settori critici, quali il recupero crediti (NPL/Energy/Telco), l'onboarding bancario (KYC) e la gestione intelligente dei task (Intelligent Task Management).
- **Security & Privacy:** Gestione innovativa della conformità GDPR e della sicurezza dati tramite una piattaforma dedicata e l'uso della tecnologia Blockchain per la tracciabilità.

IMPATTO ATTESO

Innovazione profonda del processo produttivo, miglioramento operativo e diversificazione dell'offerta commerciale verso soluzioni finalizzate ad aumentare la qualità del servizio.