

Contattaci per una DEMO!

A graphic for the Sovran AI logo, consisting of concentric, multi-colored rings (blue, green, red, yellow) that resemble a stylized eye or a digital signal.

Sovran AI

“ L’interfaccia intelligente che trasforma il dialogo tra aziende, clienti e dipendenti”

la comunicazione con i tuoi
stakeholder ripensata con il
potere dell’AI

SCENARIO

👉 Le modalità con cui le aziende comunicano con i propri clienti e con i propri dipendenti stanno cambiando velocemente.

I clienti ormai si aspettano **risposte immediate**, disponibili **a qualsiasi ora del giorno**, su tutti i canali che utilizzano abitualmente: telefono, chat, WhatsApp, email o video.

Allo stesso tempo, i dipendenti richiedono strumenti semplici e veloci per ottenere informazioni, supporto tecnico o amministrativo senza dover passare da procedure complesse, interfacce ostiche o tempi di attesa infiniti.

I **tradizionali call center** o helpdesk, basati solo sull’intervento umano, **non sono più sufficienti** a reggere volumi crescenti di richieste e aspettative sempre più elevate.

In questo contesto, le aziende devono affrontare una doppia sfida: da un lato **migliorare la qualità del servizio** e l’esperienza offerta, dall’altro **contenere i costi** e gestire in modo efficiente risorse sempre più limitate.

LA SOLUZIONE: cosa fa Sovran AI

💡 Per questa ragione Italtel, in partnership con Sovran AI, propone una soluzione che rende più fluido e naturale il dialogo tra le aziende e i loro interlocutori, migliorando la qualità del servizio, riducendo i tempi di risposta e ottimizzando i costi operativi:

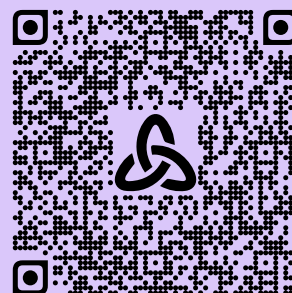
- Combina **motori a regole** e **AI generativa**, evitando “allucinazioni” e mantenendo il pieno controllo.
- Si integra con i **sistemi aziendali (CRM, ERP, UC)**, permettendo non solo di rispondere ma anche di **agire sui processi**.
- Supporta un’esperienza **omnicanale**: telefono, WhatsApp, chat web, email, video.
- È disponibile **h24/7**, garantendo continuità, efficienza e qualità.

🧠 Non un bot qualsiasi, ma un **assistente virtuale affidabile, sostenibile e scalabile**.

Benefici misurabili

- ✓ **Disponibilità continua** senza aumentare i costi.
- ✓ **Automazione** delle interazioni fino al **70%**.
- ✓ **Integrazione** nativa con i sistemi interni, per processi end-to-end.
- ✓ Esperienza cliente migliorata, con **tempi di risposta istantanei**.
- ✓ **Sostenibilità**: consumi energetici ottimizzati grazie all’approccio ibrido.

Richiedi una Demo!



Come funziona la soluzione Virtual Agent di Italtel in partnership con Sovran AI



💡 L'**intelligenza artificiale conversazionale**, combinata con la **capacità di integrarsi** direttamente con i sistemi informativi aziendali, rappresenta la **nuova frontiera**. Non si tratta più di semplici chatbot che danno risposte preconfezionate, ma di agenti virtuali intelligenti in grado di **comprendere** il linguaggio naturale, **agire** sui processi aziendali e garantire una **disponibilità continua, 24 ore su 24**.

CUSTOMER CARE

Comgas (Utilities): oltre 200.000 conversazioni al mese automatizzate, con il 60% delle interazioni gestite dall'AI e un customer satisfaction del 78% (9 o 10 su 10)

Sfida: gestire volumi crescenti di richieste garantendo risposte rapide e h24.



01

E-COMMERCE & RETAIL

Sky Brazil (Media/Retail): migliorata la gestione dei contatti con +60% di First Call Resolution e tempi di chiamata ridotti del 50%.

Sfida: ridurre l'abbandono del carrello e accompagnare i clienti fino all'acquisto.



03

FINANCE & INSURANCE

FinTech Brazil: servizio di supporto attivo 24/7/365 con regole automatizzate e costi operativi ridotti.

Sfida: offrire assistenza costante e sicura in un mercato ad alta competizione.



05

5 USE CASE CHIAVE

SUPPORTO INTERNO

Inchcape (Automotive): centinaia di migliaia di sessioni formative FCA gestite in automatico, con drastica riduzione dei costi e conformità garantita.

Sfida: semplificare l'accesso a procedure, manuali e servizi HR/IT.



02

HEALTHCARE & SANITÀ

IDI (Sanità): call center automatizzato per prenotazioni e gestione richieste, con maggiore efficienza operativa.

Sfida: gestire prenotazioni e richieste dei pazienti senza sovraccaricare i call center.



04

OGNI CONVERSAZIONE DIVENTA INSIGHT

- Analisi di conversazioni vocali e testuali, trasformando dati non strutturati in informazioni utilizzabili
- Acquisizione di sfumature come tono di voce, pause, velocità del parlato e parole chiave
- Contestualizzazione di elementi paralinguistici per una mappatura completa dell'interazione
- Valutazione della qualità del servizio e conformità normativa

RICONOSCIMENTI



Best Customer Self-Service Project



Digital Strategy Transformation Award



Sovran AI

“The intelligent interface that transforms the dialogue between companies, customers and employees”

SCENARIO

👉 The ways companies communicate with their customers and employees are changing rapidly.

Customers now expect **immediate responses**, available at **any time of day**, across all the channels they regularly use: phone, chat, WhatsApp, email, or video.

At the same time, employees require simple and quick tools to obtain information, technical or administrative support without having to navigate complex procedures, difficult interfaces or endless wait times.

Traditional call centers or helpdesks, relying solely on human intervention, **are no longer sufficient** to handle growing volumes of requests and ever-increasing expectations.

In this context, companies face a dual challenge: on the one hand, improving the quality of service and the experience offered, and on the other, **containing costs** and efficiently managing increasingly limited resources.

THE SOLUTION: What Sovran AI does

💡 For this reason, Italtel, in partnership with Sovran AI, offers a solution that makes the dialogue between companies and their interlocutors more fluid and natural, improving the quality of service, reducing response times and optimizing operating costs:

- It combines **rule-based engines** and **generative AI**, avoiding “hallucinations” and maintaining full control.
- It integrates with **company systems (CRM, ERP, UC)**, allowing you not only to respond but also to **act on processes**.
- It supports an **omnichannel** experience: phone, WhatsApp, web chat, email, video.
- It is available **24/7**, ensuring continuity, efficiency, and quality.

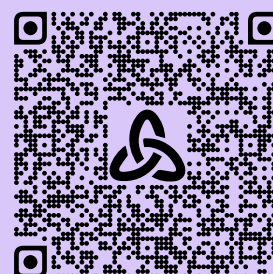
🧠 Not just any bot, but a **reliable, sustainable, and scalable virtual assistant**.

Measurable benefits

- ✓ **Continuous availability** without increasing costs.
- ✓ **Automation** of interactions up to 70%.
- ✓ **Native integration** with internal systems, for end-to-end processes.
- ✓ Improved customer experience, with **instant response times**.
- ✓ **Sustainability**: optimized energy consumption thanks to the hybrid approach.

Communication with your stakeholders rethought with the power of AI

Request a Demo!



How Italtel's Virtual Agent solution works in partnership with Sovran AI



💡 **Conversational artificial intelligence**, combined with the **ability to integrate** directly with corporate information systems, represents the **new frontier**. These are no longer simple chatbots that provide pre-packaged responses, but intelligent virtual agents capable of **understanding** natural language, **acting** on business processes, and ensuring **continuous availability, 24/7**.

CUSTOMER CARE

Comgas (Utilities): Over 200,000 automated conversations per month, with 60% of interactions managed by AI and a customer satisfaction rate of 78% (9 or 10 out of 10)

Challenge: Manage growing volumes of requests while ensuring rapid responses 24/7.



01

5 KEY USE CASES

E-COMMERCE & RETAIL

Sky Brazil (Media/Retail): improved contact management with a 60% increase in First Call Resolution and a 50% reduction in call times.

Challenge: Reduce cart abandonment and guide customers through to purchase.



03

FINANCE & INSURANCE

FinTech Brazil: 24/7/365 support with automated rules and reduced operating costs.

Challenge: Offering consistent and reliable assistance in a highly competitive market.



05



02

INTERNAL SUPPORT

Inchcape (Automotive): Hundreds of thousands of FCA training sessions managed automatically, with drastic cost reduction and guaranteed compliance.

Challenge: Simplify access to HR/IT procedures, manuals, and services.



04

HEALTHCARE & HEALTH

IDI (Healthcare): automated call center for bookings and request management, with greater operational efficiency.

Challenge: Manage patient bookings and requests without overloading call centers.

EVERY CONVERSATION BECOMES INSIGHT

- Analyze voice and text conversations, transforming unstructured data into actionable insights.
- Capturing nuances such as tone of voice, pauses, speaking speed, and key words
- Contextualizing paralinguistic elements for a complete mapping of interaction
- Service quality assessment and regulatory compliance

AWARDS



Best Customer Self-Service Project



Digital Strategy Transformation Award

¡Contáctanos para una DEMO!



Sovran AI

“La interfaz inteligente que transforma el diálogo entre empresas, clientes y empleados”

GUIÓN

☞ Las formas en que las empresas se comunican con sus clientes y empleados están cambiando rápidamente.

Los clientes ahora esperan **respuestas inmediatas**, disponibles en **cualquier momento del día**, a través de todos los canales que utilizan habitualmente: teléfono, chat, WhatsApp, correo electrónico o vídeo. Al mismo tiempo, los empleados requieren herramientas sencillas y rápidas para obtener información, apoyo técnico o administrativo sin tener que navegar por procedimientos complejos, interfaces difíciles o tiempos de espera interminables.

Los **centros de llamadas** o mesas de ayuda **tradicionales**, que dependen exclusivamente de la intervención humana, ya **no son suficientes** para gestionar volúmenes crecientes de solicitudes y expectativas cada vez mayores.

En este contexto, las empresas se enfrentan a un doble reto: por un lado, **mejorar la calidad del servicio** y la experiencia ofrecida, y por otro, **contener costes** y gestionar eficientemente unos recursos cada vez más limitados.

LA SOLUCIÓN: Qué hace Sovran AI

💡 Por ello, Italtel, en colaboración con Sovran AI, ofrece una solución que hace más fluido y natural el diálogo entre las empresas y sus interlocutores, mejorando la calidad del servicio, reduciendo los tiempos de respuesta y optimizando los costes operativos:

- Combina **motores basados en reglas** e **IA generativa**, evitando “alucinaciones” y manteniendo el control total.
- Se integra con los **sistemas de la empresa (CRM, ERP, UC)**, permitiendo no sólo responder sino también **actuar sobre los procesos**.
- Admite una experiencia **omnicanal**: teléfono, WhatsApp, chat web, correo electrónico, vídeo.
- Está **disponible 24 horas al día, 7 días a la semana**, garantizando continuidad, eficiencia y calidad.

🧠 **No es un bot cualquiera, sino un asistente virtual confiable, sostenible y escalable.**

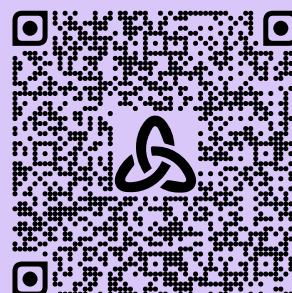


La comunicación con tus
grupos de interés repensada
con el poder de la IA

Beneficios mensurables

- ✓ **Disponibilidad continua** sin incrementar costos.
- ✓ **Automatización** de interacciones hasta en un 70%.
- ✓ **Integración** nativa con sistemas internos, para procesos de extremo a extremo.
- ✓ Experiencia del cliente mejorada, con **tiempos de respuesta instantáneos**.
- ✓ **Sostenibilidad**: consumo energético optimizado gracias al enfoque híbrido.

¡Solicita una
demostración!



Cómo funciona la solución de Agente Virtual de Italtel en colaboración con Sovran AI



La **inteligencia artificial conversacional**, combinada con la **capacidad de integrarse** directamente con los sistemas de información corporativos, representa la **nueva frontera**. Ya no se trata de simples chatbots que ofrecen respuestas preconfiguradas, sino de agentes virtuales inteligentes capaces de **comprender** el lenguaje natural, **actuar** sobre los procesos de negocio y garantizar una **disponibilidad continua, 24/7**.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Comgas (Servicios públicos): Más de 200.000 conversaciones automatizadas al mes, con un 60% de interacciones gestionadas por IA y una tasa de satisfacción del cliente del 78% (9 o 10 sobre 10)

Desafío: manejar un aumento en las solicitudes y asegurar respuestas rápidas 24/7.



01

5 CASOS DE USO CLAVE

COMERCIO ELECTRÓNICO Y VENTA MINORISTA

Sky Brasil (Media/Retail): mejora en la gestión de contactos con un aumento del 60% en la resolución en la primera llamada y una reducción del 50% en los tiempos de llamada.

Desafío: Reducir el abandono del carrito y guiar a los clientes hasta la compra.



03

FINANZAS Y SEGUROS

FinTech Brasil: Soporte 24/7/365 con reglas automatizadas y costos operativos reducidos.

Desafío: Ofrecer asistencia consistente y confiable en un mercado altamente competitivo.



05

APOYO INTERNO

Inchcape (Automotriz): Cientos de miles de sesiones de capacitación de FCA gestionadas automáticamente, con una drástica reducción de costos y cumplimiento garantizado.

Desafío: Simplificar el acceso a los procedimientos, manuales y servicios de RR.HH./TI.



02

ATENCIÓN SANITARIA Y SALUD

IDI (Salud): call center automatizado para gestión de reservas y solicitudes, con mayor eficiencia operativa.

Desafío: Gestionar las reservas y solicitudes de pacientes sin sobrecargar los centros de llamadas.



04

CADA CONVERSACIÓN SE CONVIERTE EN VISIÓN

- Analice conversaciones de voz y texto, transformando datos no estructurados en información útil.
- Capturar matices como el tono de voz, las pausas, la velocidad del habla y las palabras clave.
- Contextualización de elementos paralingüísticos para un mapeo completo de la interacción
- Evaluación de la calidad del servicio y cumplimiento normativo

PREMIOS



Mejor proyecto de
autoservicio al cliente



Premio a la Transformación
de la Estrategia Digital

Kontaktieren Sie uns für eine DEMO!



„Die intelligente Schnittstelle, die den Dialog zwischen Unternehmen, Kunden und Mitarbeitern transformiert“

SZENARIO

☛ Die Art und Weise, wie Unternehmen mit ihren Kunden und Mitarbeitern kommunizieren, ändert sich rasant.

Kunden erwarten heute **sofortige Antworten**, die zu jeder Tageszeit über alle Kanäle verfügbar sind, **die sie regelmäßig nutzen**: Telefon, Chat, WhatsApp, E-Mail oder Video. Gleichzeitig benötigen Mitarbeiter einfache und schnelle Tools, um Informationen sowie technischen oder administrativen Support zu erhalten, ohne sich durch komplexe Verfahren, schwierige Schnittstellen oder endlose Wartezeiten navigieren zu müssen.

Herkömmliche Callcenter oder Helpdesks, die ausschließlich auf menschliches **Eingreifen angewiesen sind**, reichen nicht mehr aus, um die wachsende Anzahl an Anfragen und die ständig steigenden Erwartungen zu bewältigen.

In diesem Zusammenhang stehen Unternehmen vor einer doppelten Herausforderung: Einerseits **müssen sie die Servicequalität** und das angebotene Erlebnis verbessern, andererseits **müssen sie die Kosten** im Zaum halten und die immer knapper werdenden Ressourcen effizient verwalten.

DIE LÖSUNG: Was Sovran AI leistet

💡 Aus diesem Grund bietet Italtel in Zusammenarbeit mit Sovran AI eine Lösung an, die den Dialog zwischen Unternehmen und ihren Gesprächspartnern flüssiger und natürlicher gestaltet, die Servicequalität verbessert, Reaktionszeiten verkürzt und die Betriebskosten optimiert:

- Es kombiniert **regelbasierte Engines** und **generative KI**, vermeidet „Halluzinationen“ und behält die volle Kontrolle.
- Es lässt sich in **Unternehmenssysteme (CRM, ERP, UC)** integrieren, sodass Sie nicht nur auf **Prozesse reagieren**, sondern auch darauf einwirken können.
- Es unterstützt ein **Omnichannel**-Erlebnis: Telefon, WhatsApp, Web-Chat, E-Mail, Video.
- **Es ist rund um die Uhr verfügbar** und gewährleistet Kontinuität, Effizienz und Qualität.

🧠 Nicht irgendein Bot, sondern ein zuverlässiger, **nachhaltiger und skalierbarer virtueller Assistent**.

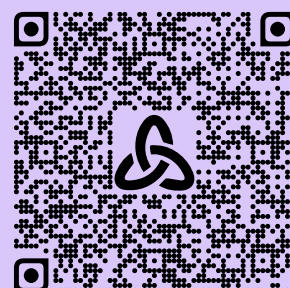
Messbarer Nutzen

- ✓ **Kontinuierliche Verfügbarkeit** ohne steigende Kosten.
- ✓ **Automatisierung** der Interaktionen bis zu 70 %.
- ✓ Native **Integration** mit internen Systemen für End-to-End-Prozesse.
- ✓ Verbessertes Kundenerlebnis mit **sofortigen Reaktionszeiten**.
- ✓ **Nachhaltigkeit**: optimierter Energieverbrauch dank Hybridansatz.



Kommunikation mit Ihren Stakeholdern neu gedacht – mit der Kraft der KI

Demo anfordern!



So funktioniert die Virtual Agent-Lösung von Italtel in Partnerschaft mit Sovran AI



💡 **Konversations-Künstliche Intelligenz**, kombiniert mit der **Fähigkeit zur direkten Integration** in Unternehmensinformationssysteme, stellt die **neue Grenze dar**. Dabei handelt es sich nicht mehr um einfache Chatbots, die vorgefertigte Antworten liefern, sondern um intelligente virtuelle Agenten, die natürliche **Sprache** verstehen, auf Geschäftsprozesse **reagieren** und eine kontinuierliche **Verfügbarkeit rund um die Uhr** gewährleisten können.

KUNDENSERVICE

Comgas (Versorgungsunternehmen): Über 200.000 automatisierte Konversationen pro Monat, wobei 60 % der Interaktionen durch KI verwaltet werden und die Kundenzufriedenheitsrate bei 78 % (9 oder 10 von 10) liegt.
Herausforderung: Bewältigen Sie die wachsende Anzahl an Anfragen und stellen Sie gleichzeitig rund um die Uhr schnelle Antworten sicher.



01

5 WICHTIGE ANWENDUNGSFÄLLE

E-COMMERCE UND EINZELHANDEL

Sky Brasilien (Medien/Einzelhandel): Verbessertes Kontaktmanagement mit einer 60-prozentigen Steigerung der First-Call-Resolution und einer 50-prozentigen Verkürzung der Anrufzeiten.

Herausforderung: Reduzieren Sie die Zahl der abgebrochenen Warenkörbe und begleiten Sie die Kunden bis zum Kauf.



03

FINANZEN & VERSICHERUNGEN

FinTech Brasilien: 24/7/365-Support mit automatisierten Regeln und reduzierten Betriebskosten.

Herausforderung: Kontinuierliche und zuverlässige Unterstützung in einem hart umkämpften Markt anbieten.



05

INTERNE UNTERSTÜTZUNG

Inchcape (Automobilindustrie): Hunderttausende FCA-Schulungen werden automatisch verwaltet, mit drastischer Kostensenkung und garantierter Compliance.

Herausforderung: Vereinfachen Sie den Zugriff auf HR-/IT-Verfahren, Handbücher und Dienste.



02

GESUNDHEITSWESEN & GESUNDHEIT

IDI (Gesundheitswesen): Automatisiertes Callcenter für Buchungen und Anfragemanagement mit höherer Betriebseffizienz.

Herausforderung: Patientenbuchungen und -anfragen verwalten, ohne Callcenter zu überlasten.



04

JEDES GESPRÄCH WIRD ZUR ERKENNTNIS

- Analysieren Sie Sprach- und Textkonversationen und wandeln Sie unstrukturierte Daten in umsetzbare Erkenntnisse um.
- Erfassung von Nuancen wie Tonfall, Pausen, Sprechgeschwindigkeit und Schlüsselwörtern
- Kontextualisierung paralinguistischer Elemente für eine vollständige Abbildung der Interaktion
- Bewertung der Servicequalität und Einhaltung gesetzlicher Vorschriften

AUSZEICHNUNGEN



Bestes Kunden-Self-Service-Projekt



Auszeichnung für digitale Strategietransformation



Sovran AI

“A interface inteligente que transforma o diálogo entre empresas, clientes e colaboradores”

CENÁRIO

👉 As maneiras como as empresas se comunicam com seus clientes e funcionários estão mudando rapidamente.

Os clientes agora esperam **respostas imediatas**, disponíveis a **qualquer hora do dia**, em todos os canais que usam regularmente: telefone, chat, WhatsApp, e-mail ou vídeo.

Ao mesmo tempo, os funcionários exigem ferramentas simples e rápidas para obter informações, suporte técnico ou administrativo sem ter que navegar por procedimentos complexos, interfaces difíceis ou tempos de espera intermináveis.

Os **call centers** ou helpdesks **tradicionais**, que dependem apenas da intervenção humana, **não são mais suficientes** para lidar com volumes crescentes de solicitações e expectativas cada vez maiores.

Neste contexto, as empresas enfrentam um duplo desafio: por um lado, melhorar a qualidade do serviço e da experiência oferecida e, por outro, **conter custos** e gerir de forma eficiente recursos cada vez mais limitados.

A SOLUÇÃO: O que a Sovran AI faz

💡 Por isso, a Italtel, em parceria com a Sovran AI, oferece uma solução que torna o diálogo entre empresas e seus interlocutores mais fluido e natural, melhorando a qualidade do serviço, reduzindo os tempos de resposta e otimizando os custos operacionais:

- Ele combina mecanismos baseados em **regras e IA generativa**, evitando “alucinações” e mantendo controle total.
- Ele se integra aos **sistemas da empresa (CRM, ERP, UC)**, permitindo que você não apenas responda, mas também **atue nos processos**.
- Ele oferece suporte a uma experiência **omnicanal**: telefone, WhatsApp, chat na web, e-mail, vídeo.
- Está disponível **24 horas por dia, 7 dias por semana**, garantindo continuidade, eficiência e qualidade.

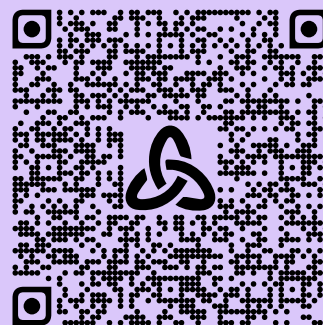
🧠 Não é qualquer bot, mas um **assistente virtual confiável, sustentável e escalável**.

Benefícios mensuráveis

- ✓ **Disponibilidade contínua** sem aumento de custos.
- ✓ **Automação** de interações em até **70%**.
- ✓ **Integração** nativa com sistemas internos, para processos de ponta a ponta.
- ✓ Melhor experiência do cliente, com **tempos de resposta instantâneos**.
- ✓ **Sustentabilidade**: consumo de energia otimizado graças à abordagem híbrida.

Comunicação com seus
stakeholders repensada com
o poder da IA

Solicite uma
demonstração!



Como funciona a solução de Agente Virtual da Italtel em parceria com a Sovran AI



A **inteligência artificial conversacional**, aliada à **capacidade de integração** direta com os sistemas de informação corporativos, representa a **nova fronteira**. Não se trata mais de simples chatbots que fornecem respostas pré-definidas, mas sim de agentes virtuais inteligentes capazes de **compreender** a linguagem natural, **atuar** em processos de negócios e garantir disponibilidade contínua, **24 horas por dia, 7 dias por semana**.

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Comgas (Utilities): Mais de 200.000 conversas automatizadas por mês, com 60% das interações gerenciadas por IA e uma taxa de satisfação do cliente de 78% (9 ou 10 em 10)

Desafio: gerenciar volumes crescentes de solicitações e garantir respostas rápidas 24 horas por dia, 7 dias por semana.

E-COMMERCE E VAREJO

Sky Brasil (Mídia/Varejo): melhoria na gestão de contatos com aumento de 60% na Resolução na Primeira Chamada e redução de 50% no tempo de atendimento.

Desafio: Reduzir o abandono de carrinho e orientar os clientes até a compra.

FINANÇAS E SEGUROS

FinTech Brasil: suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, com regras automatizadas e custos operacionais reduzidos.

Desafio: Oferecer assistência consistente e confiável em um mercado altamente competitivo.

5 CASOS DE USO PRINCIPAIS



01

SUORTE INTERNO



02

Inchcape (Automotivo): Centenas de milhares de sessões de treinamento da FCA gerenciadas automaticamente, com redução drástica de custos e conformidade garantida.

Desafio: Simplificar o acesso aos procedimentos, manuais e serviços de RH/TI.



03



04

SAÚDE E CUIDADOS DE SAÚDE

IDI (Saúde): central de atendimento automatizada para agendamentos e gerenciamento de solicitações, com maior eficiência operacional.

Desafio: Gerenciar reservas e solicitações de pacientes sem sobrecarregar os call centers.



05

TODA CONVERSA SE TORNA UM INSIGHT

- Analise conversas de voz e texto, transformando dados não estruturados em insights acionáveis.
- Capturar nuances como tom de voz, pausas, velocidade de fala e palavras-chave
- Contextualizando elementos paralinguísticos para um mapeamento completo da interação
- Avaliação da qualidade do serviço e conformidade regulatória

PRÊMIOS



Melhor Projeto de Autoatendimento ao Cliente



Prêmio de Transformação de Estratégia Digital