

ENERGIA EUROPEA · OPERAZIONI CLIENTI

I prezzi europei del gas tornano a salire. L'ultima volta le utility furono sommerse.

circa 75 €/MWh

quasi 3× dal minimo recente



LA REAZIONE A CATENA

Un movimento di prezzo. Cinque problemi.

Prezzi del gas



Bollette



Chiamate dei clienti



Code



Costo del servizio



COSA VEDE IL REGOLATORE

Prezzi e fatturazione restano fra i principali motivi di reclamo.

Reclami sui prezzi

Fatturazione e recupero crediti

IL MODELLO TRADIZIONALE

Ogni chiamata passa a una persona. Ogni picco costa di più.

100% operatori umani

Code lunghe

Straordinari

Costi più alti

IL MODELLO GUIDATO DALL'IA

L'IA prende il volume. Le persone prendono ciò che conta.

IA: solleciti · bollette · rinnovi

Passaggio

Persone: fragilità · reclami · escalation · VIP

IN PRODUZIONE

Stesso organico. Team impiegato meglio.

>50% di tempo in meno nella gestione supporto

35–40% di risposte in più

Team su retention · clienti di valore · casi urgenti