

Il progetto con Principled Intelligence

CoopVoce automatizza la Quality Assurance del proprio assistente di intelligenza artificiale

*Matteo Gamberini, Head of Operations and Customer Experience di CoopVoce:
“L’analisi puntuale delle conversazioni ci permette di monitorare la qualità delle risposte dei nostri bot, individuare la causa esatta di eventuali errori e intervenire subito, migliorando costantemente l’esperienza d’uso per i nostri clienti”*

L’azienda

CoopVoce è il primo Operatore Virtuale di Rete Mobile (MVNO) lanciato in Italia. Nato nel 2007, oggi conta circa 2,4 milioni di linee attive e opera su tutto il territorio nazionale, offrendo servizi di telefonia mobile con un modello fortemente orientato alla qualità del servizio e alla relazione con il cliente.

CoopVoce fa parte del sistema Coop e nasce per estendere anche al mercato delle telecomunicazioni i valori che caratterizzano il mondo cooperativo, mettendo al centro trasparenza, semplicità e attenzione alle esigenze dei consumatori. Il servizio è gestito da Coop Italia, consorzio nazionale delle cooperative di consumatori, e può contare sulla presenza capillare della rete Coop sul territorio italiano.

L’idea in breve

CoopVoce ha adottato la tecnologia di Principled Intelligence, startup deeptech specializzata nello sviluppo di tecnologie per il controllo, la governance e la sicurezza dell’intelligenza artificiale in ambito aziendale, per automatizzare la Quality Assurance del proprio assistente AI omnicanale (chat e voce) e agentic.

L’innovazione

CoopVoce ha da sempre posto la qualità del servizio e della relazione con il cliente al centro del proprio modello operativo, investendo nel tempo in strumenti, processi e competenze capaci di garantire affidabilità, trasparenza e continuità dell’esperienza. In questo percorso si inserisce

l'adozione progressiva dell'intelligenza artificiale. Per gestire oltre 120.000 richieste mensili di assistenza sui canali digitali e vocali, CoopVoce ha integrato l'AI agentica nel proprio modello di Customer Care. All'aumentare dell'automazione e della complessità delle interazioni, passate da semplici risposte informative ad azioni dispositive sul profilo del cliente, l'azienda ha scelto di far evolvere con la stessa velocità anche i propri sistemi di controllo della qualità. Nasce così la collaborazione con Principled Intelligence.

Come funziona

Il punto di forza dell'iniziativa sta nell'introduzione di un sistema di AI Assurance in grado di analizzare automaticamente a campione le conversazioni reali e rilevare errori, allucinazioni o risposte imprecise. Invece di limitarsi a segnalare il malfunzionamento, la piattaforma ne diagnostica la causa radice distinguendo tra l'assenza di informazioni da colmare nella Knowledge Base, i problemi di organizzazione dei dati (Retriever Gap) ed eventuali errori di ragionamento del motore conversazionale. Inoltre, la tecnologia integra una funzionalità di simulazione automatica che, a fronte di un aggiornamento del database, genera conversazioni fittizie per verificare in pre-produzione che la modifica produca l'effetto desiderato. L'integrazione con l'intero ecosistema informativo di CoopVoce (dal sito web al CRM, fino alle procedure operative interne) ha consentito di testare le risposte a fronte di migliaia di dati integrati. Dopo una prima POC a giugno 26 (su 2500 conversazioni totali) è stata avviata la fase implementativa già da agosto 2026 con una stretta collaborazione tra i fornitori di AI e il team di Customer Experience di CoopVoce per l'affinamento continuo dei modelli ed il relativo database fonte.

Benefici

La tecnologia adottata, basata su LLM proprietari, garantisce un'alta correlazione tra simulazioni e conversazioni reali, abilitando la piena automazione del ciclo di QA degli agenti AI. La nuova architettura permette di ridurre i tempi dei regression test da giorni a ore, di intercettare le allucinazioni AI prima del rilascio in produzione, di individuare preventivamente i casi limite e innalzare la pertinenza delle risposte, elevando la qualità della relazione con l'utente. In pochissime settimane di implementazione del servizio, dai primi di agosto a fine settembre, sui canali digitali come WhatsApp e chat privata, coopvoce ha migliorato la % di accuracy di risposta di circa 8-10 punti percentuali, lasciando presupporre che questi miglioramenti possano progressivamente estendersi in maniera rilevante nelle prossime settimane. Questo ha contribuito peraltro ad aumentare anche la % di filtro su operatore in alcuni canali in misura quasi corrispondente. L'analisi ha inoltre permesso di eliminare in maniera significativa le contraddizioni presenti nella Knowledge Base. Il progetto ha permesso a CoopVoce di raggiungere velocemente standard di automazione all'avanguardia nella customer experience, ponendosi come riferimento di innovazione nel settore telco.