

MIA è il chatbot basato su AI che gestisce richieste su luce, gas ed efficienza energetica h24 per una customer experience più rapida, fluida e affidabile.

Metamer innova il customer care con MIA, l'assistente virtuale intelligente

Alessandro Aquilano, Resp. customer care: «Abbiamo creato MIA per dare risposte immediate e precise, liberando gli operatori dalle attività ripetitive e migliorando davvero la qualità del rapporto con i nostri clienti».

L'azienda

Metamer è una società di vendita di energia elettrica green e gas naturale autorizzata a operare su tutto il territorio nazionale. L'azienda è fortemente radicata sul territorio di Abruzzo, Molise e Marche e prima società di vendita energetica con sede in Abruzzo con più di 75.000 clienti, con una rete di sportelli fisici, consulenti territoriali e la possibilità di gestione delle forniture anche online. La storia di Metamer inizia nel 1980, con la nascita della Metanizzazione Meridionale s.r.l.

Un rapporto trasparente con le persone caratterizza l'attività aziendale, perché su questo campo si affronta la nuova sfida dell'energia: offrire servizi su misura e garantire l'accessibilità dei contenuti. La società è in continua espansione su scala nazionale e fortemente radicata ai territori di origine, con particolare inclinazione alla soddisfazione del cliente.

MIA, l'assistente virtuale intelligente

Metamer rinnova in profondità il proprio modello di relazione con i clienti attraverso l'introduzione di MIA, un'assistente virtuale intelligente progettata per integrare in modo armonico l'AI con la competenza umana. L'azienda ha avviato un percorso di innovazione che risponde a un'esigenza concreta: offrire un servizio più rapido, accessibile e coerente, superando i limiti di un customer care tradizionalmente reattivo e spesso vincolato agli orari d'ufficio. Grazie al modulo Agentforce di Salesforce, Metamer ha potuto sviluppare un agente digitale basato su NLP (Natural Language Processing) e machine learning, programmabile in linguaggio naturale e quindi gestibile anche da team non tecnici. Dopo sei mesi di progettazione, MIA è oggi attiva per un gruppo pilota di 500 utenti e sarà estesa entro fine anno a tutta la base clienti, quasi 100.000 persone. Il nuovo sistema rappresenta un'evoluzione strutturale del rapporto con il cliente, garantendo risposte tempestive, smistamento automatico delle richieste e una gestione più proattiva dei bisogni, anche nelle fasce orarie tradizionalmente non presidiate.

Automazione smart e collaborazione umana

MIA opera come un'assistente virtuale capace di dialogare con il cliente in linguaggio naturale, gestendo in autonomia un ampio ventaglio di richieste. Dalle operazioni di post-vendita – come l'attivazione della bolletta elettronica o la modifica della domiciliazione bancaria – alla raccolta documentale per pratiche di efficienza energetica, l'assistente è in grado di aprire processi, aggiornare il gestionale Salesforce e indirizzare correttamente ogni pratica. La sua forza risiede nei guardrail: limiti intelligenti che impediscono al chatbot di improvvisare risposte scorrette. Quando la richiesta richiede sensibilità, competenza specifica o un livello superiore di valutazione, MIA trasferisce la conversazione all'operatore umano in tempo reale, garantendo continuità e affidabilità. Il sistema consente inoltre di intercettare gli orari reali di utilizzo del cliente anche in tarda sera o nel weekend, l'assistente virtuale prende in carico la richiesta e prepara il lavoro per gli operatori il giorno successivo. Grazie alla possibilità di espansione modulare, Metamer prevede ulteriori sviluppi: funzioni vocali, integrazione con la fotocamera per le autoletture dei consumi o le matricole dei contatori.

Maggiore velocità e qualità per un servizio più umano

L'introduzione del chatbot MIA porta benefici concreti e misurabili. Sul fronte operativo, Metamer può automatizzare le attività ripetitive, ridurre i tempi di gestione e liberare gli operatori per le esigenze più complesse, come reclami o casi che richiedono esperienza e valutazioni articolate. Per i clienti, il vantaggio principale è la disponibilità del servizio 24/7, con risposte immediate su un ampio insieme di richieste e la certezza di ricevere informazioni corrette. L'integrazione profonda con il CRM Salesforce garantisce coerenza dei dati, tracciabilità delle interazioni e un flusso di lavoro più ordinato, migliorando l'intera customer experience. MIA contribuisce inoltre a ridurre gli errori umani, velocizzare i processi di fatturazione, gestire automaticamente la documentazione e offrire un servizio sempre affidabile. Non meno importante è l'impatto sulla sostenibilità: digitalizzazione, automazione e processi più efficienti significano riduzione degli sprechi, meno utilizzo di carta e una gestione energetica più consapevole. Insieme, questi elementi rafforzano il posizionamento di Metamer come azienda innovativa, attenta alla qualità del servizio e orientata a un futuro di relazione più smart, trasparente e sostenibile.