

# FIMIC: AUTOMATIZZARE LA CUSTOMER CARE ATTRAVERSO UN CHATBOT AI

Ideazione e sviluppo di un chatbot per la gestione del customer care tramite Whatsapp e un backoffice di gestione delle richieste e della knowledge base



CLIENTE //

**FIMIC**  
ITALIAN MELT FILTER

**Fimic** è un'azienda italiana specializzata nella progettazione e produzione di filtri automatici per la filtrazione della plastica riciclata. Fondata negli anni '60, Fimic si è evoluta nel tempo divenendo uno dei **principali produttori mondiali di sistemi di filtrazione** adatti al riciclo delle materie plastiche, in particolare per trattare materiali contaminati o di difficile lavorazione.

# KICKOFF

## SITUAZIONE //

L'azienda aveva bisogno di uno strumento capace di **ottimizzare** la **raccolta** e la **gestione** delle **richieste di assistenza** da parte della loro utenza, che consiste negli utilizzatori e rivenditori dei propri prodotti e macchinari. L'obiettivo era quello di **automatizzare la gestione delle problematiche** che emergono nell'utenza, abbattendo le tempistiche di risposta e di risoluzione del flusso generale di customer care.

## STRUMENTI //

- > Laravel Nova
- > Whatsapp Developer
- > OpenAI
- > Facebook

Dall'esigenza esposta nasce l'idea di ideare e sviluppare un **chatbot** con cui l'utente finale potesse interagire, attraverso una **chat whatsapp** guidata da un **chatbot AI educato attraverso** tutta la **documentazione tecnica** dei differenti macchinari, simulando una conversazione con un operatore umano.

## OBIETTIVI //

- > Migliorare l'**assistenza alla clientela specializzata** tramite un chatbot intelligente in grado di rispondere automaticamente ai ticket di supporto.
- > Garantire un **supporto ottimale e scalabile**, offrendo risposte immediate e continue ai clienti.
- > Ottimizzare la **gestione del ticketing** sfruttando una **knowledge base** strutturata e aggiornata.
- > Fornire supporto diretto, veloce e settorializzato, capace di **risolvere casistiche specifiche** e complesse tipiche di clienti professionali.
- > Offrire **assistenza automatizzata** e personalizzata **24/7**, riducendo i tempi di attesa e aumentando la soddisfazione del cliente.
- > Affidare i casi più complessi a un **operatore umano**, per garantire un supporto completo ed efficiente.



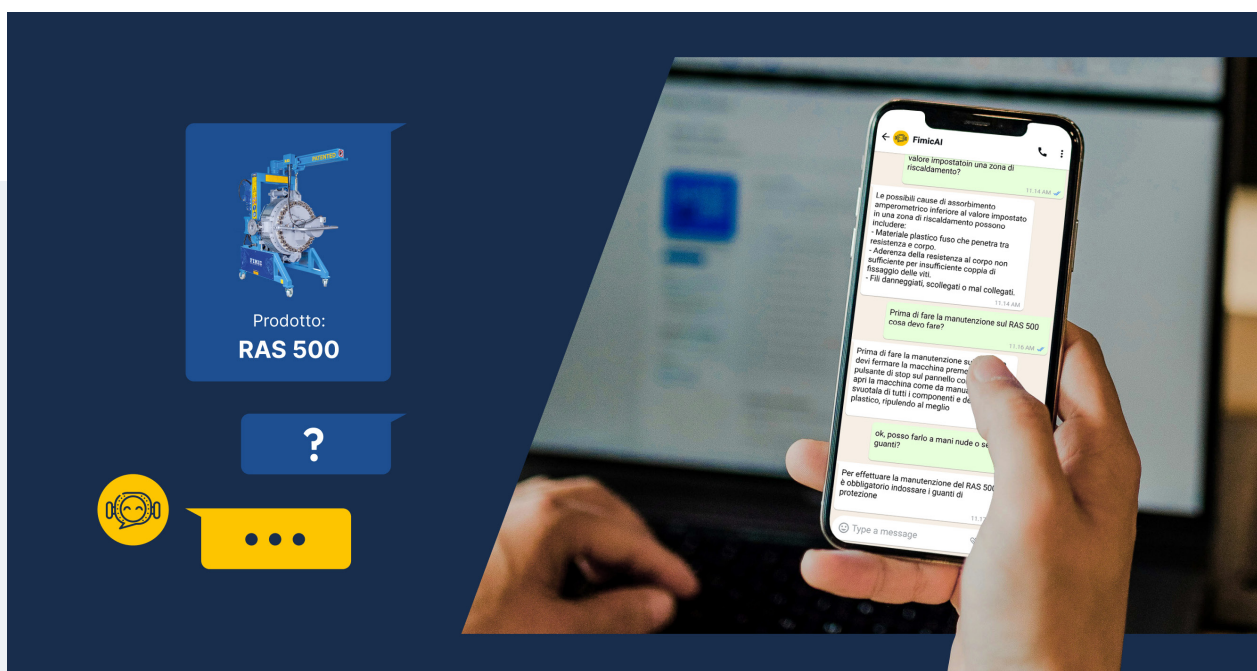
# ATTIVITÀ

## Problemi? Basta un messaggio su Whatsapp: come è stato sviluppato il chatbot AI customizzato per Fimic

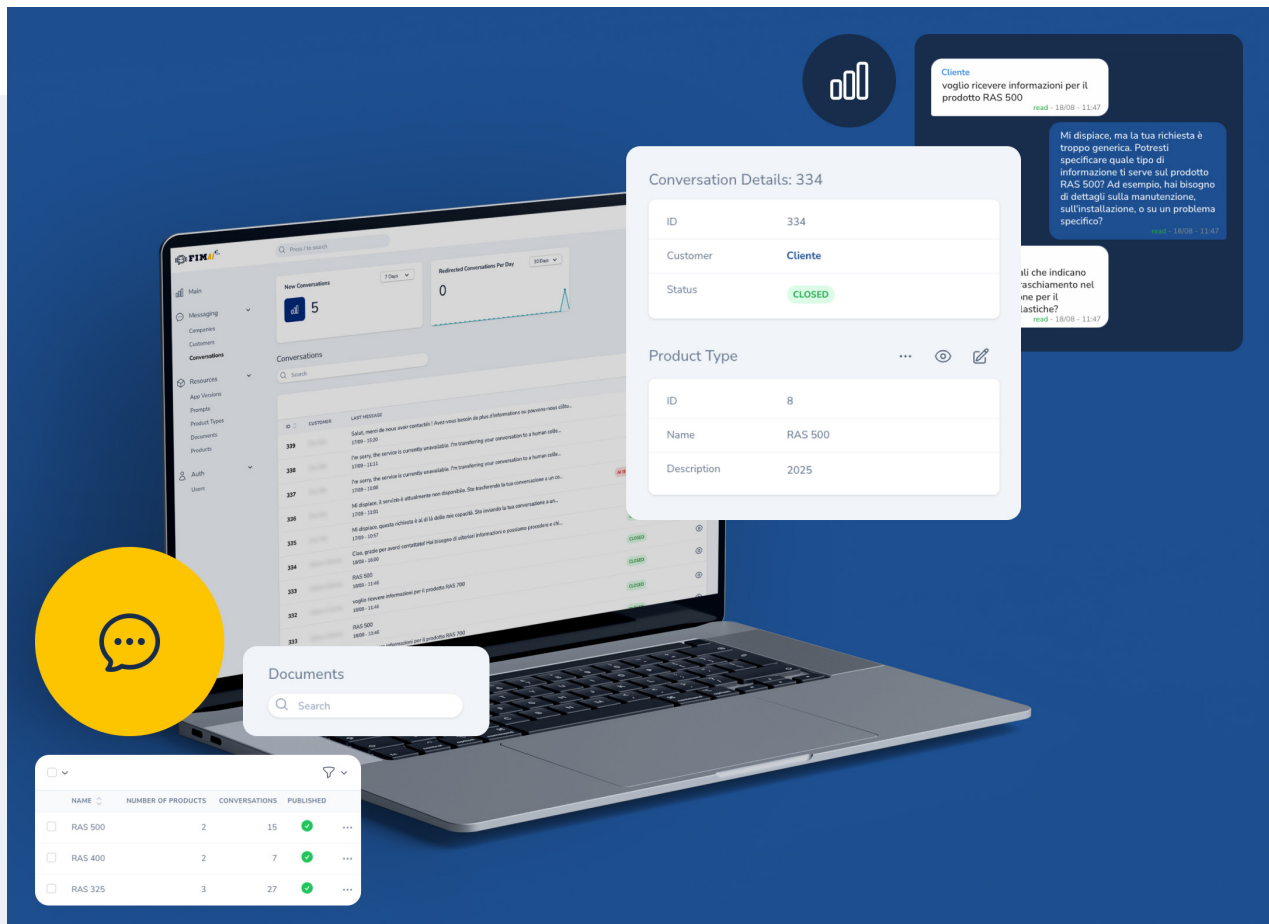
### 01 // L'INTERAZIONE FRA L'UTENTE E IL CHATBOT SU WHATSAPP

L'interazione tra l'utente e il chatbot inizia direttamente su WhatsApp, dove il cliente, già identificato e autorizzato esclusivamente tramite il proprio numero di telefono, viene guidato nella selezione del prodotto per cui richiede assistenza. Il chatbot esclude richieste generiche, concentrandosi esclusivamente su **domande relative a prodotti specifici**.

Una volta individuato il prodotto, l'utente può descrivere la problematica riscontrata e ricevere subito **risposte dettagliate e pertinenti**, formulate nella propria lingua e basate sulla **documentazione tecnica ufficiale** fornita da Fimic. In caso di necessità o su richiesta esplicita, il chatbot trasferisce la conversazione a un **operatore umano**, inviando a quest'ultimo un riepilogo della chat e tutti i dati utili per garantire continuità e rapidità di assistenza.



Al termine di ogni interazione, il sistema aggiorna automaticamente lo **stato della richiesta**, offrendo sia all'utente sia all'azienda una panoramica chiara dell'esito e della gestione del ticket.



## 02 // PANNELLO AMMINISTRATIVO E GESTIONE DOCUMENTALE AVANZATA

Ogni conversazione viene registrata all'interno del **backoffice** di Fimic – sviluppato in Laravel Nova – in cui è possibile risalire a tutte le informazioni disponibili: la lista completa della conversazione effettuata, il CRM dei clienti di Fimic, lo **storico delle conversazioni** fra chatbot e clienti.

Questo pannello amministrativo offre una visione d'insieme delle interazioni e permette di gestire ogni aspetto del sistema. Qui è possibile **mappare clienti e utenti**, aggiornare la **lista prodotti** e caricare tutta la **documentazione tecnica** necessaria a garantire risposte precise e contestualizzate da parte del bot.

Si possono inoltre impostare **regole di funzionamento** del **chatbot** per ogni prodotto, personalizzando i flussi conversazionali e monitorando in tempo reale lo stato delle chat. L'area amministrativa consente anche di accedere a una **cronologia** dettagliata, di ricevere **notifiche** sulle richieste di intervento umano e di gestire la **chiusura di ogni ticket** con un sistema di status chiari e tracciabili.

### 03 // CUSTOMIZZAZIONE DEL TONE OF VOICE

Uno degli aspetti innovativi del progetto è la possibilità di **definire** potenzialmente un **prompt specifico per ogni prodotto** o gruppo di prodotti: l'azienda può così personalizzare il **tone of voice** del chatbot e adattarne il comportamento alle diverse esigenze dei clienti. Inoltre grazie alla funzione "App Version", viene mantenuto uno **storico** delle diverse **strutture di prompting** utilizzate, rendendo il sistema sempre aggiornabile e migliorabile.

### 04 // SIMULAZIONE Q&A

È disponibile anche una **sezione "Q&A"** dedicata alla **simulazione** delle domande e risposte, che consente di testare in anticipo il comportamento del chatbot su ciascun prodotto.



Tramite questa feature, è possibile porre all'AI **domande reali o ipotetiche**, proprio come farebbe un utente finale, e **verificare** in tempo reale la **precisione**, la **pertinenza** e la **chiarezza delle risposte** generate. Questo strumento permette di identificare eventuali gap nella documentazione e **affinare i flussi di risposta**, garantendo che il supporto erogato sia sempre aggiornato e rilevante.

