

I "mattoncini" di un'IA italiana, facile ed etica

L'Intelligenza Artificiale è ormai ovunque. Se ne parla alternando entusiasmo e paura, mentre si moltiplicano le applicazioni e i modelli generativi sembrano destinati a rivoluzionare il nostro modo di lavorare, comunicare e gestire le informazioni. Ma tra il fascino delle risposte in linguaggio naturale e l'hype dei chatbot generalisti, che spesso mostrano forti limiti, per le imprese si impone una domanda fondamentale su come trasformare questa potenza grezza in efficienza operativa, in automazione affidabile, in reale miglioramento della relazione con clienti e utenti. In effetti, non basta introdurre "un'IA" in azienda. Serve che sia integrata nei processi reali, che rispetti le normative, che si adatti ai flussi già esistenti e sappia interagire in modo naturale ma controllato. In altre parole, serve un sistema progettato per agire, non solo per rispondere. Il punto di partenza per un'azienda deve essere la consapevolezza che l'adozione dell'IA non può essere un fine, ma un mezzo. L'efficacia si misura in termini di ottimizzazione dei processi, miglioramento della customer experience, riduzione dei costi e capacità di scalare i servizi.

Le soluzioni presentate sono semplici e trasversali gestendo sia singoli input che processi complessi

UNA REALTÀ INNOVATIVA

È da queste esigenze che nasce Xtalk AI, una soluzione italiana sviluppata interamente a Trento, insignita del premio America innovazione sia nel 2024 che nel 2025. Il sistema sviluppato si definisce "completo di automazione conversazionale ibrido". Una definizione che può sembrare tecnica, ma che in realtà racchiude un'idea molto concreta: non un semplice chatbot, ma un'infrastruttura intelligente capace di comprendere, eseguire, automatizzare. L'architettura di Xtalk AI è costruita su una modularità radicale, in cui non esiste un unico motore, ma un ecosistema che combina modelli generativi (LLM) come OpenAI, Mistral, Anthropic o personalizzati; sistemi vocali avanzati (ASR e TTS); un motore proprietario di workflow (XBot Flow Engine), moduli semantici per la gestione del contesto, connettori API flessibili e piena compatibilità con infrastrutture PBX esistenti. Tutti i componenti comunicano tramite API interne, in modo indipendente ma coordinato. Questo permette a Xtalk AI di integrarsi con sistemi aziendali esistenti (CRM, gestionali, database), di gestire flussi complessi in linguaggio naturale, e di farlo in modo sicuro, scalabile e trasparente. Uno dei punti di forza principali è poi la flessibilità di deployment: la piattaforma può essere infatti installata in cloud, con data-center europei a Francoforte e Milano



IL CEO JOSHUA COLOMBO RICEVE IL PREMIO AMERICA INNOVAZIONE



IL CEO JOSHUA COLOMBO CON IL CPO GIANFRANCO SILVESTRI

e On-premise, grazie a un'architettura interamente dockerizzata. Una combinazione che consente alle aziende con forti requisiti di sicurezza e sovranità del dato, come banche, enti pubblici o assicurazioni, di mantenere il pieno controllo sulle proprie informazioni.

SU MISURA

«In questo modo, rendiamo molto semplice l'utilizzo della nostra soluzione, che non va a toccare l'infrastruttura del cliente, ma al contrario è trasversale su tutte le business unity che affrontiamo. Non è una soluzione fissa e standard, dunque, ma si può customizzare», assicura Gianfranco Silvestri, CPO dell'azienda. «Abbiamo sviluppato una struttura a mattoncini - spiega - portiamo una soluzione base per gestire attività semplici, come recuperare informazioni o fare follow-up, ma possiamo arrivare a gestire processi complessi come la prenotazione di appuntamenti, l'erogazione di documenti o l'interazione con più sistemi. Il tutto senza toccare l'infrastruttura del cliente». La logica è ibrida: l'IA interviene dove è utile, per capire il linguaggio naturale, per interpretare richieste complesse, ma è sempre il workflow engine a controllare il processo. Questo garantisce che ogni interazione avvenga secondo le regole definite dall'azienda, riducendo al minimo errori, fraintendimenti o rischi informativi. «L'architettura modulare e il nostro XBot Flow Engine sono il risultato di anni di sviluppo per unire la potenza degli LLM alla robustezza dei workflow aziendali. L'IA è fondamentale, ma è l'orchestrazione intelligente di tutti i moduli - dai connettori API al PBX VoIP, fino al logging granulare che consente l'automazione di conversazioni complesse, in modo realmente scalabile», spiega il CTO Luigi Bonella. Un modello di successo, che ha portato Xtalk AI a confrontarsi con le più avanzate realtà internazionali durante il Google Cloud Next '25, evento interamente dedicato alle ultime innovazioni nel campo dell'Intelligenza Artificiale. «Un'esperienza che ha ulteriormente validato la solidità e l'approccio all'avanguardia della nostra soluzione, confermando la piena sintonia con le direzioni strategiche illustrate», afferma Joshua Colombo, CEO dell'azienda.



L'AZIENDA HA PARTECIPATO AL GOOGLE CLOUD NEXT 2025 A LAS VEGAS

OMNICANALE

Un elemento distintivo dell'ecosistema sviluppato da Xtalk AI è la sua natura nativamente omnicanale. Questo significa che la piattaforma consente di attivare la stessa logica conversazionale e la medesima intelligenza artificiale in simultanea su più canali, garantendo continuità esperienziale. Un approccio che consente all'utente finale di interagire con l'assistente virtuale attraverso diversi mezzi (voce, chat web, messaggistica istantanea o e-mail) ricevendo risposte coerenti, contestuali e puntuali, indipendentemente dal punto di accesso utilizzato. Nel canale vocale, Xtalk AI si distingue per la gestione in tempo reale delle telefonate tramite infrastrutture SIP, con funzionalità avanzate come il riconoscimento tramite hotword, la sintesi vocale espressiva e l'integrazione fluida con i centralini aziendali. Un'interazione che si avvicina alla naturalezza del dialogo umano e che trasforma radicalmente l'esperienza d'uso di IVR e sistemi di risposta automatizzata. Nel contesto web, la soluzione si traduce in un plugin completamente personalizzabile, facilmente integrabile in qualsiasi sito, e capace di riflettere appieno l'identità visiva del brand. Sul fronte mobile, invece, la piena integrazione con l'API ufficiale di WhatsApp Business permette una gestione asincrona delle conversazioni, con funzio-

nalità estese per notifiche, supporto, prenotazioni e raccolta dati, sfruttando uno dei canali di comunicazione più utilizzati al mondo. A supporto dell'ecosistema, Xtalk AI è in grado di operare anche su canali secondari, come SMS ed e-mail, che, ad esempio, possono essere analizzate e interpretate automaticamente per attivare risposte pertinenti o avviare workflow strutturati. Tutto questo avviene senza soluzione di continuità: una conversa-

La piattaforma si applica a diversi dispositivi, dalla voce alla chat web fino alle classiche email

zione avviata via chat può proseguire per telefono senza perdita di contesto, mantenendo la stessa "voce" dell'assistente virtuale.

UTILIZZI

La versatilità della piattaforma trova conferma anche nei numerosi casi d'uso già attivi in diversi settori. Nell'hotellerie, ad esempio, Xtalk AI dialoga nativamente con Protel PMS, consentendo la gestione automatica di prenotazioni, richieste di upgrade, informazioni sui servizi offerti e altro ancora. In ambito professionale, l'in-

tegrazione con Google Calendar abilita la prenotazione, modifica o cancellazione di appuntamenti tramite semplici comandi vocali o testuali. La stessa logica si applica anche alla gestione eventi e follow-up automatizzati su WhatsApp Business. Nel settore automotive, infine, la piattaforma è già in funzione per la gestione delle prenotazioni di test drive, appuntamenti per tagliandi e revisioni, oltre alla raccolta di richieste di preventivo e valutazione dell'usato. Ogni interazione, indipendentemente dal canale, avviene nel segno dell'efficienza, della precisione e dell'automazione intelligente.

FILOSOFIA

Tutto questo si inserisce perfettamente nel contesto di una filosofia aziendale ben precisa, come spiega il CEO Joshua Colombo: «Non tutti conoscono nel dettaglio come funziona l'IA, ed è giusto così. È per questo che il nostro sistema può lavorare in modalità più aperta, lasciando all'agente il controllo totale, oppure, come suggeriamo sempre noi, in una forma chiusa, dove l'agente è limitato a determinati ambiti. In questo modo, possiamo garantire che non venga mai fornita un'informazione errata». Questo approccio permette anche di rispettare rigorosamente le normative vigenti, come il GDPR e il più recente AI Act. Ma non è solo una questione normativa: è una questione di fiducia. Xtalk AI è costruita per dare controllo alle aziende, non per sostituire l'essere umano. Come ribadisce Colombo, «la nostra intenzione non è assolutamente sostituire le persone, ma supportarle. Possiamo liberare risorse da compiti ripetitivi e poco valorizzanti, permettendo ai team di concentrarsi su attività a maggior valore aggiunto». In un mercato affollato da soluzioni generaliste, Xtalk AI propone una via italiana, concreta, modulare, ibrida. Una piattaforma in cui l'intelligenza artificiale non è fine a sé stessa, ma uno strumento per fare meglio: servire meglio i clienti, lavorare meglio nei team, comunicare meglio con cittadini e stakeholder. Non basta rispondere. Oggi, l'IA deve saper fare.

Per informazioni: www.xtalk.it

