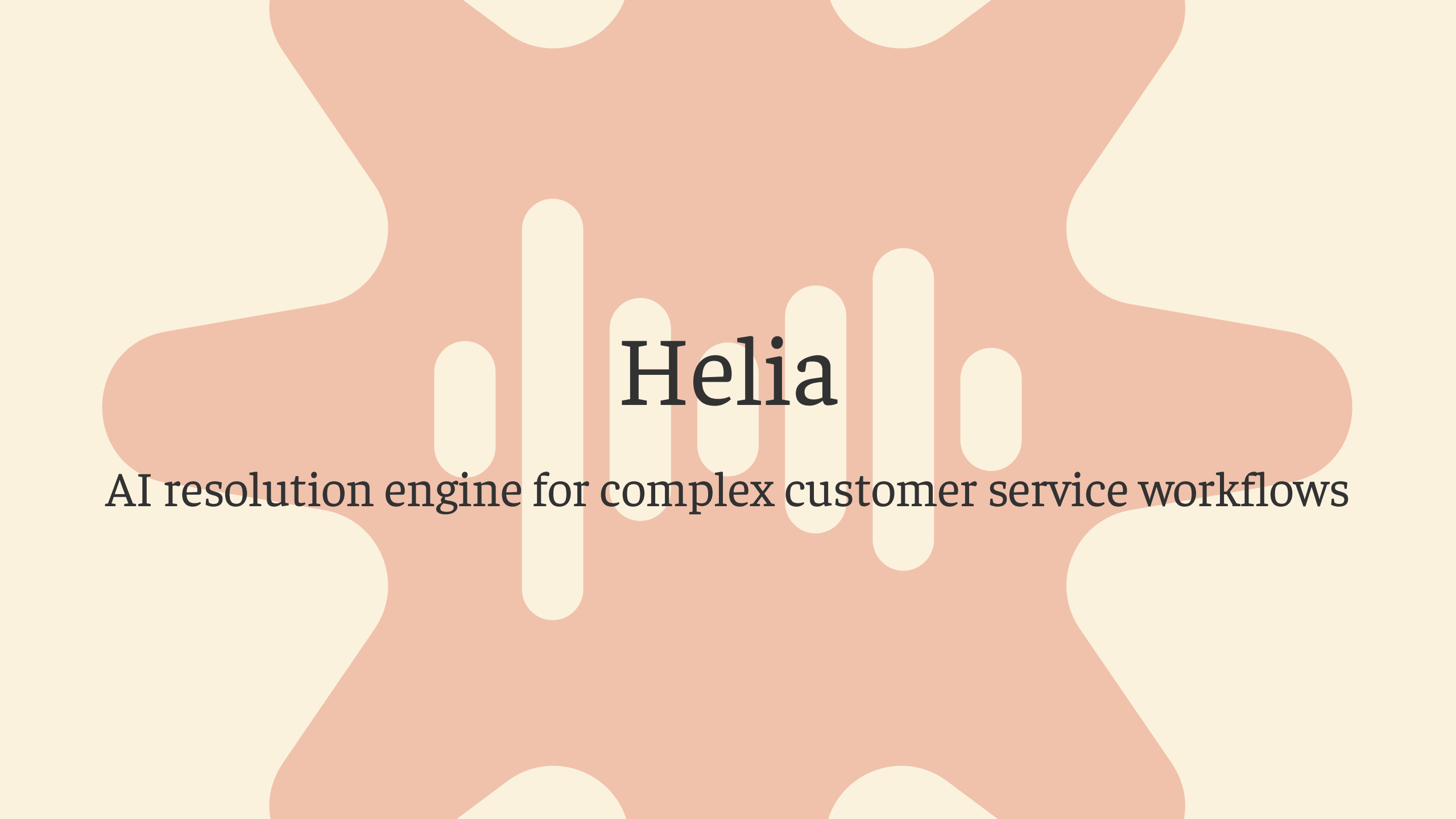




Helia

AI resolution engine for complex customer service workflows

Il Problema

Il customer service mid-market è strutturalmente sotto pressione.

3 min

Tempo medio di abbandono

Prima che un cliente abbandoni una chiamata in attesa

60–70%

Costo del personale

Del costo del customer care è personale, formazione e infrastruttura

40%

Chiamate fuori orario

Delle chiamate arriva fuori dall'orario di ufficio

70%

Conoscenza non catturata

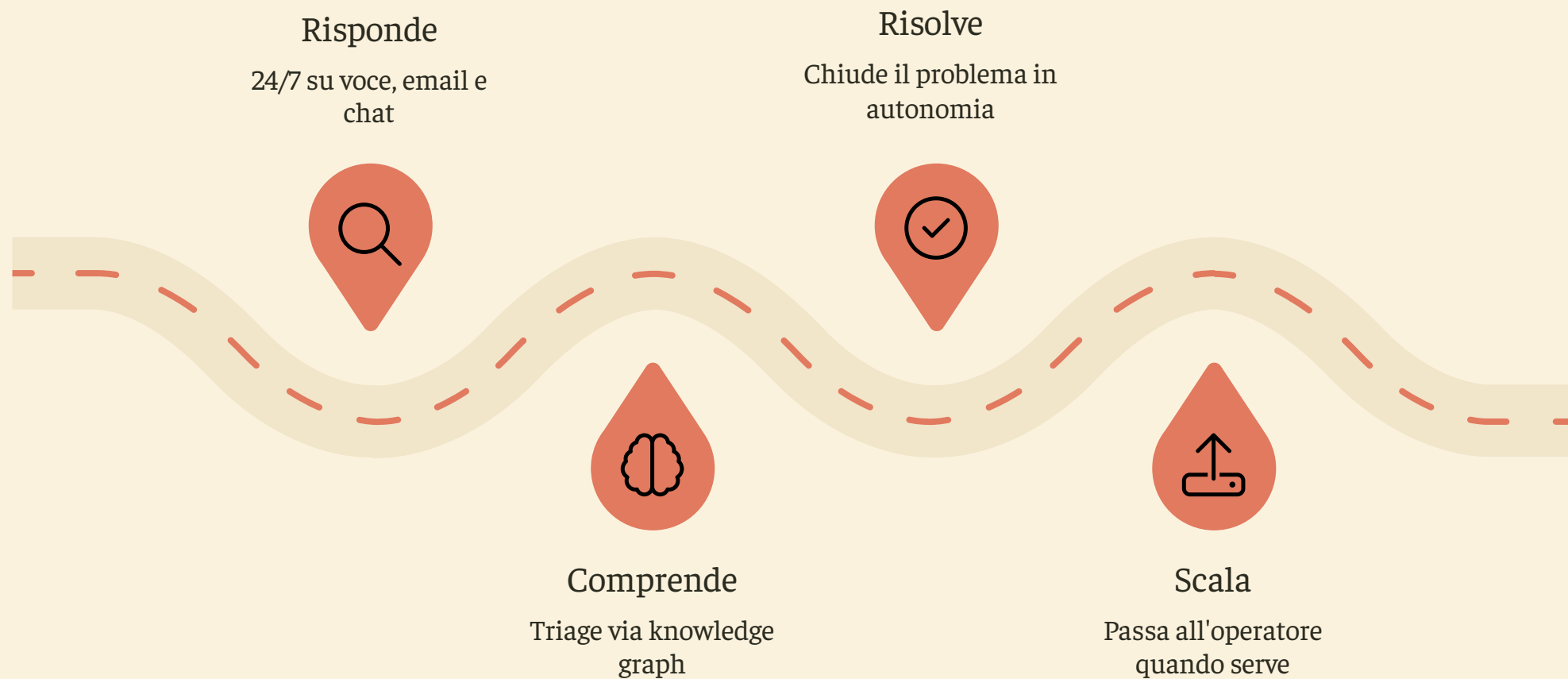
Della conoscenza operativa non è catturata dai processi tradizionali

Perché ora. Gli AI voice agent sono production-grade. Le richieste ripetitive vanno all'AI; agli operatori restano i casi che richiedono empatia ed expertise.

Fonti: Eurostat SBS 2023 · Weavix · McKinsey State of AI

Come Funziona

Cinque step per risolvere e accumulare conoscenza.



Risultato netto: maggior resolution rate, ridotto intervento umano, knowledge layer interno sempre più preciso.

Funzionalità chiave

La Piattaforma in Dettaglio (1/3)



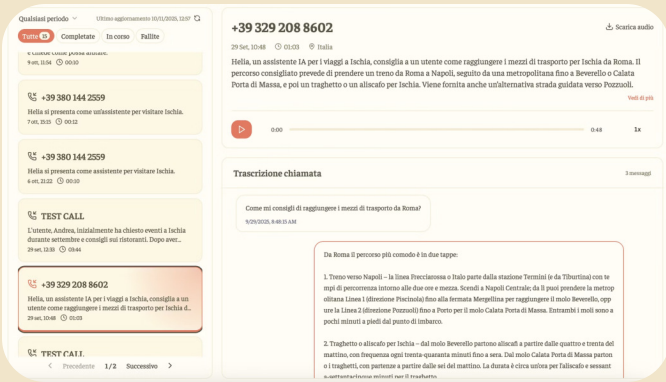
Dashboard di controllo

Chiamate live, metriche, sentiment, alert, analytics su volumi e ROI.



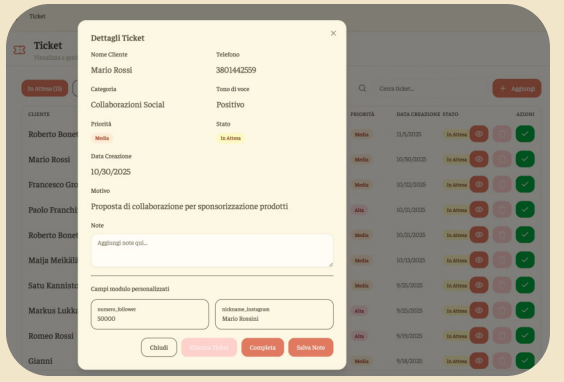
Storico conversazioni

Transcript, categorizzazione automatica, sentiment, audio scaricabile.



Apertura ticket

Categorizza, raccoglie i campi richiesti, assegna priorità e invia al CRM.

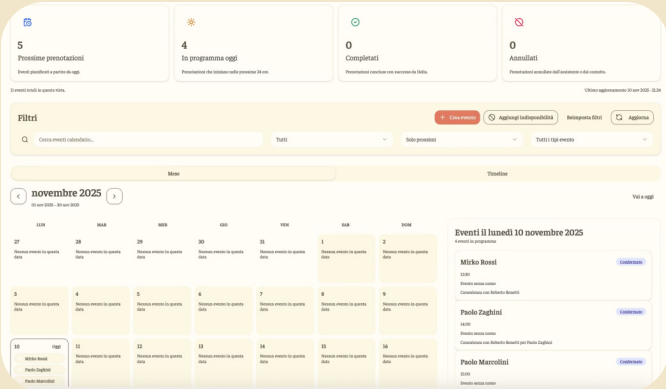


La Piattaforma in Dettaglio (2/3)



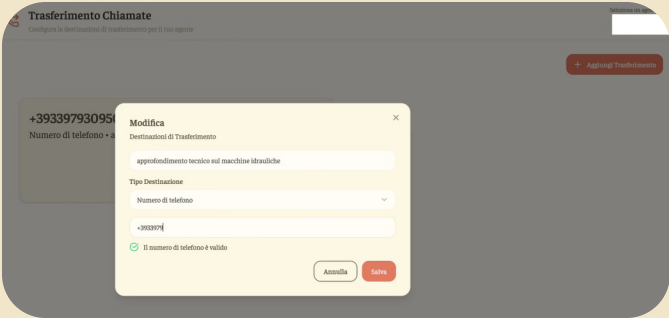
Prenotazione a calendario

Eventi configurabili. Sync nativo con Google Calendar e Microsoft 365.



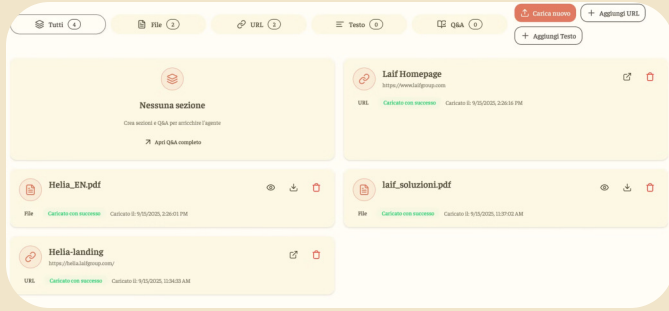
Inoltro di chiamata

Trasferimento a numero interno quando serve un umano.



Knowledge base

PDF, doc, Q&A, siti web, database relazionali — tutto interrogabile a voce.

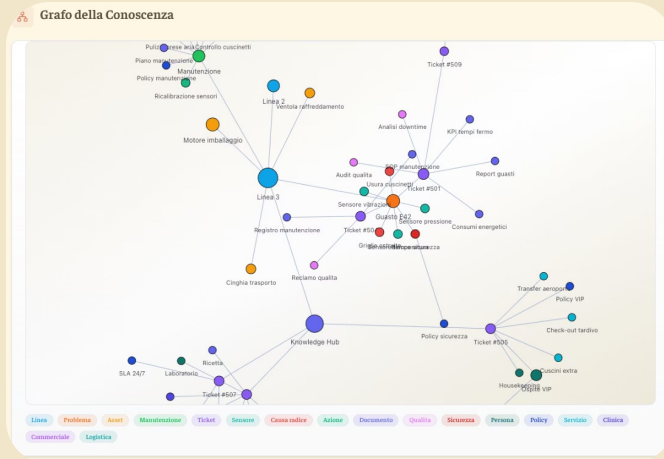


La Piattaforma in Dettaglio (3/3)



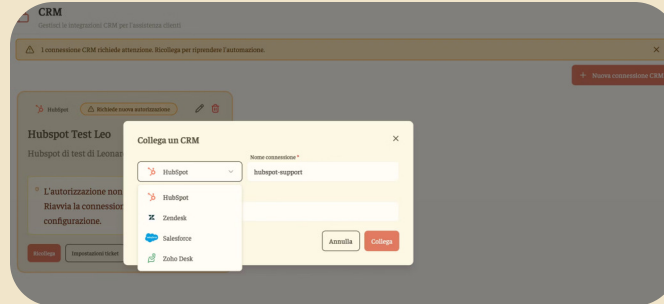
Knowledge graph

Ontologia che migliora con l'uso e suggerisce cosa integrare.



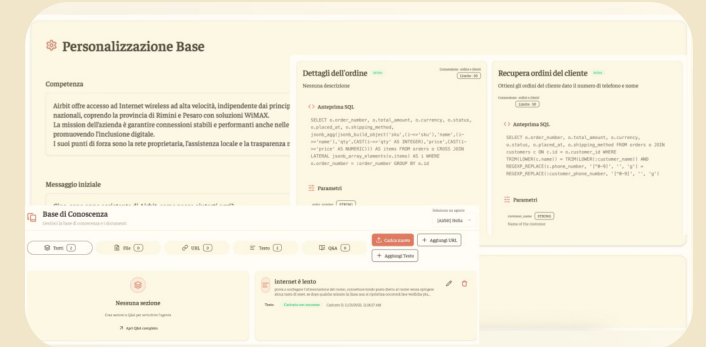
Integrazioni native

CRM, calendari, database, centralini SIP, webhook custom.



Personalizzazione

Tono, perimetro, do-not-say, switch automatico fra lingue.



Workflow & Processi

Flussi configurabili per pilotare ogni richiesta.

1

Nodi decisionali

Routing condizionato al contesto della conversazione, per instradare ogni richiesta al percorso corretto.

2

Comportamento simil-IVR

Menu vocali strutturati quando serve un percorso guidato per l'utente.

3

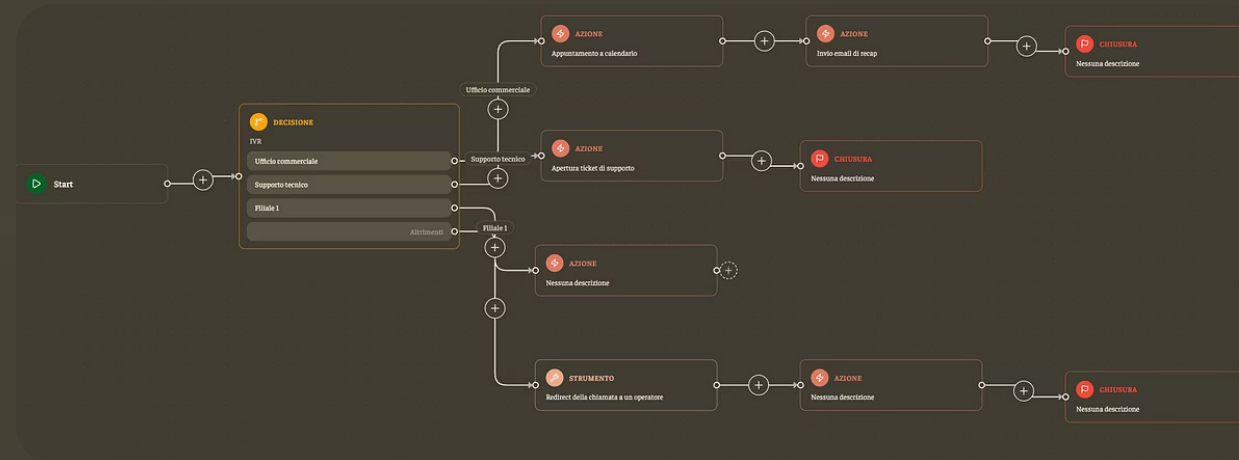
Gestione rule-based supervisionata

Override deterministici per casi sensibili o compliance.

4

Audit trail completo

Tracciabilità conversazioni, decisioni, escalation — sempre disponibile.



Integrazioni



Architettura

Cloud-native

Scaling orizzontale
automatico, istanze separate
per cliente.

Security by design

GDPR compliant · accessi
granulari · log audit **completo**.

Full EU residency

Data residency **EU** end-to-end.
Memorizzazione log e
conversazioni **disattivabile**.

Performance

Latenza **bassa** nei dialoghi
vocali, response time real-time.

Modello di Business

Un prodotto, due modalità di adozione. Stessa piattaforma, esperienza di onboarding diversa.

Self-Service

Per chi vuole partire veloce.

- Onboarding standardizzato in 2–4 settimane
- Setup snello su template di canale (PBX, CRM)
- Pacchetto base + moduli aggiuntivi à la carte
- Customer success in modalità reactive + knowledge base
- Ideale per mid-market 50–500 dipendenti

Enterprise

Per chi ha integrazioni e processi su misura.

- Forward-deployed engineer dedicato al progetto
- Integrazioni custom (ERP, gestionali interni, workflow complessi)
- Customer Success Manager dedicato post go-live
- SLA e service package configurabili
- Ideale per realtà con processi articolati o flagship in un verticale

Differenziazione vs Competitor

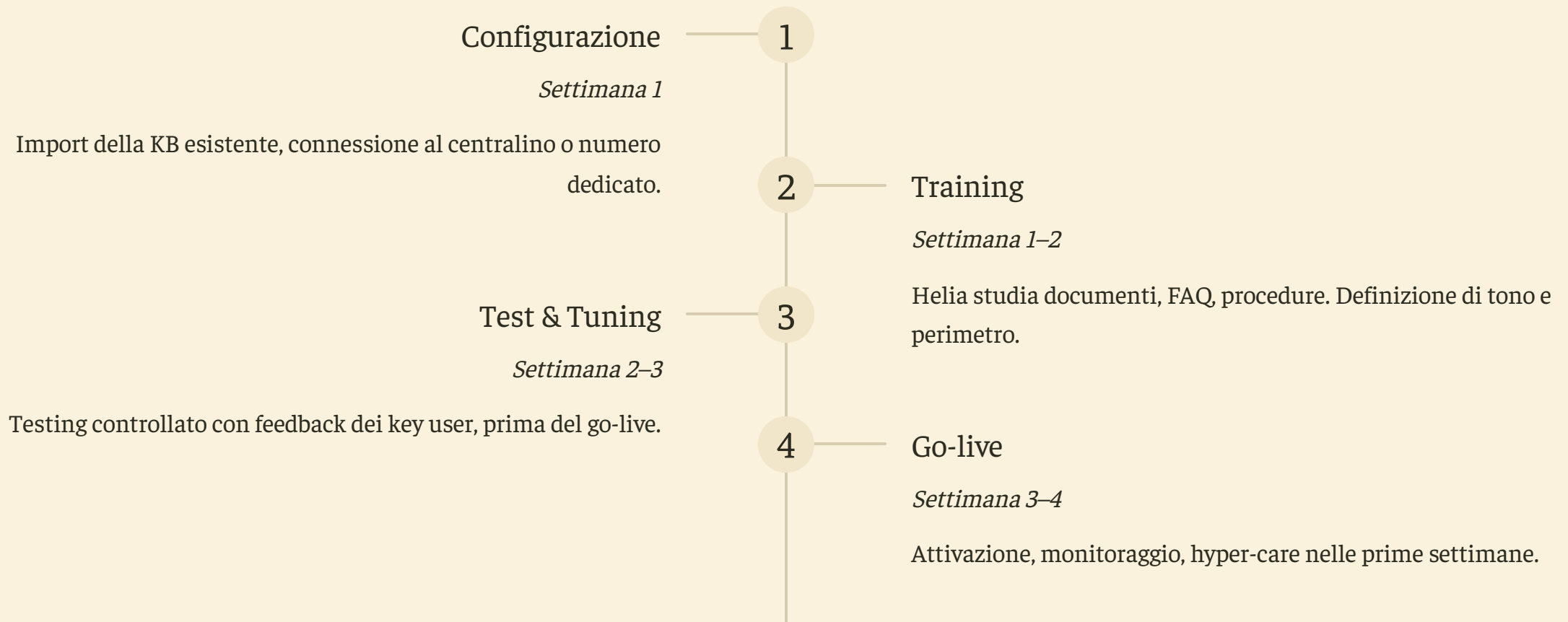
Perché Helia, e non un altro strumento.

Capability	Helia	Voice-only (Vapi, Telli)	Chat AI (Intercom Fin, Zendesk AI)	Centralino + AI (3CX, Imagicle)
Risolve, non solo smista	●	○	◐	○
Knowledge graph proprietario	●	○	○	○
Multi-canale nativo (voce + email + chat)	●	○	◐	◐
Integrazione PBX legacy	●	◐	○	●
Focus mid-market EU	●	○	○	◐
Data residency EU end-to-end	●	◐	◐	●
Setup veloce (< 4 settimane)	●	●	●	◐

● completo · ◐ parziale · ○ non coperto. Comparativa basata su feature pubbliche (giugno 2026).

Adozione

Da firma a go-live in poche settimane (esempio self service)



Casi d'uso

Casi d'Uso (1/2)



Triage e apertura ticket

Risponde, comprende, raccoglie i dati e crea il ticket strutturato instradato al reparto giusto via CRM.

→ Ticket completi · Smistamento automatico · -60% carico centralino.



Follow-up scadenze documenti

Monitora le scadenze a gestionale, chiama i contatti per il rinnovo, aggiorna lo stato a sistema.

→ Zero scadenze dimenticate · Compliance garantita.



KB interna manifatturiero

Documenta commesse, procedure e codici prodotto. Gli operatori chiedono "Come si lavora il pezzo X?" e ricevono istruzioni in tempo reale.

→ Onboarding rapido · Know-how preservato.



Primo contatto con nuovi lead

Appena un lead entra nel CRM, Helia lo chiama, qualifica l'interesse e prenota un appuntamento col commerciale giusto.

→ Contatto in minuti · Lead qualificati.

Casi d'Uso (2/2)



Prenotazione appuntamenti

Verifica disponibilità in tempo reale su Google Calendar / Microsoft 365 e prenota autonomamente, 24/7.

→ Prenotazioni 24/7 · Zero errori.



Connessione a database interni

Si collega ad ERP, WMS, CRM e risponde a voce a "Dov'è il mio ordine?" o "Avete il prodotto X?" con dati live.

→ Risposta istantanea · Dati aggiornati.



Smistamento intelligente chiamate

Capisce la richiesta in linguaggio naturale ("problema con la fattura") e trasferisce al reparto corretto, anche fuori orario.

→ Zero rimbalzi · Gestione fuori orario.



Affiancamento real-time operatore

Durante la chiamata ascolta, suggerisce risposte, mostra checklist compliance e lancia alert.

→ Coach invisibile · Risposte corrette
· Formazione accelerata.

Chi siamo

Founding Team



Marco Vita

Head of Infrastructure



Marco Pinelli

CTO



Andrea Mordenti

CEO



Luca Torresan

Head of Product



Leonardo Carboni

AI R&D



iconsulting

CREDEM

POLIMI
GRADUATE
MANAGEMENT

UnipolSai
ASSICURAZIONI

YOOX
NET-A-PORTER
GROUP



REPLY

edilgo

sky

Parliamone!

Email: andrea.mordenti@helia-voice.com

Sito web: <https://helia-voice.com/>

Mobile: **3397930950**

Prenota una demo: cal.com/helia-voice/demo

Helia S.r.l.

Via Galliera 32, 40121 Bologna

P.IVA: 04352381208

