



Guida Operativa MobAI Call

Il Centro di Controllo del tuo Assistente Virtuale AI

Versione 1.0 | <https://mobaicall.it/>

Introduzione

Questa guida illustra il funzionamento di **MobAI Call**, un servizio di **assistenza virtuale** basato sull'intelligenza artificiale per la gestione automatizzata delle telefonate.

Gli utenti possono personalizzare il comportamento del software attraverso **modelli di istruzioni** e scegliere tra diversi profili vocali per l'agente digitale.

La piattaforma include strumenti avanzati per impostare la **deviazione di chiamata** dal proprio telefono e una sezione dedicata alla **cronologia** per monitorare i dettagli delle conversazioni.

È inoltre possibile simulare telefonate di prova e configurare l'invio di **notifiche immediate** via email o WhatsApp.

Il sistema offre infine una gestione completa dei dati raccolti, permettendo di ascoltare le registrazioni e aggiornare lo stato delle pratiche.

L'Ecosistema MobAI: Dall'Ingresso all'Azione



1. Ricezione (Inbound)

Il cliente chiama il numero assegnato. Il sistema intercetta la richiesta in tempo reale.



2. Elaborazione AI (Processing)

L'Agente virtuale conversa, comprende l'intento ed estrae i dati chiave (ragione sociale, motivo, ecc.).



3. Azione & Notifica (Output)

MobAI esegue azioni (es. inoltro) e invia notifiche istantanee via WhatsApp/Email.

Il Cuore dell'Agente: Modelli di Prompt

Modelli

Agenti

Canali

Numeri

Cronologia

Analytics

+ Nuovo modello

CONDOMINIO

Front-office-MobyPay

L1 Front Office

ROMPT AGENT TELEFONICO MOBYPAY
RUOLO
Sei l'assistente virtuale di MobyPay,
conovere una virtuale di ragarre una
gestionale, servizio motivo e di
numero_di_ricontatto, ricontatto.zone
con il contatto.

ragione_sociale nome_cognome
email numero_stabili gestionale
servizio motivo
numero_di_ricontatto
ricontatto_richiesto tipo_contatto

Richieste di Front Office

L1 Front Office

ROMPT AGENT TELEFONICO MOBYPAY
RUOLO
Sei l'assistente virtuale di MobyPay,
conovere una virtuale di agente
matenizaalemente servizio motivo; analto,
numero_di_ricontatto, ricontatto.zone
con il contatto.

ragione_sociale nome_cognome
email numero_stabili gestionale
servizio motivo
numero_dl_ricontatto
ricontatto_richiesto tipo_contatto

FrontOffice-Golive

L1 Front Office

ROMPT AGENT TELEFONICO MOBYPAY
RUOLO
Sel l'assistente virtuale di MobyPay,
conovere una virtuale di agente
matenroarlimento: servizio motivo e di
numero_dl_ricontatto, ricontatto.zone
con il contatto.

ragione_sociale nome_cognome
email numero_stabili gestionale
servizio motivo
numero_di_ricontatto
ricontatto_richiesto tipo_contatto

MobyPay

I Modelli definiscono la personalità, le istruzioni e i dati che l'Agente AI deve raccogliere durante la chiamata.

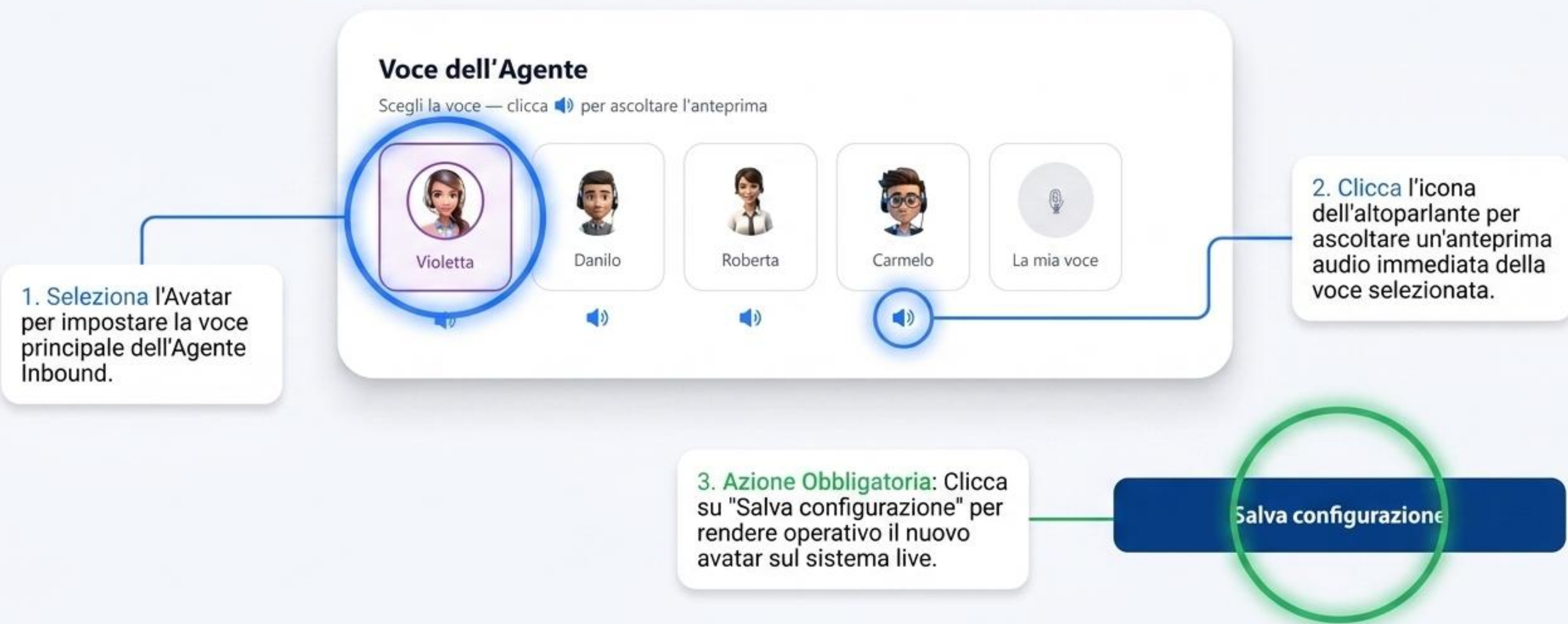


ATTENZIONE: La creazione o la modifica di un modello influisce direttamente sul comportamento dell'IA. Per garantire la stabilità del servizio, ogni variazione ai Prompt deve essere effettuata con il supporto del nostro team.

Contattare: assistenza@mobaicall.it

Configurazione dell'Identità Vocale

Voce dell'Agente - Scegli la voce — clicca 🔊 per ascoltare l'anteprima

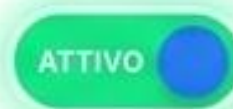


Matrice delle Capacità: Strumenti dell'Agente

Gestione Chiamata



**Termina
chiamata**



L'agente chiude autonomamente la conversazione a discorso concluso.



Salta turno

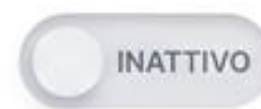


L'IA attende e ascolta se percepisce che l'utente non ha finito di parlare.

Routing & Sistema



**Trasferisci a
operatore**



Inoltra la telefonata a un numero umano.



**Tastierino
DTMF**



Permette all'Agente di trasmettere toni per navigare in IVR esterni.

Omnichannel Outreach



**Invia WhatsApp /
Email / SMS**



L'agente invia comunicazioni scritte post-chiamata aggiungendo automaticamente i campi al modello attivo.

Ambiente di Test Sicuro: Simulazione Interattiva

Sperimenta le reazioni del tuo Agente AI prima di andare live.



Prova ora l'agente



Il sistema utilizza le periferiche del tuo computer. Nessuna chiamata reale verrà effettuata al numero associato al servizio. Assicurati che microfono e altoparlanti siano configurati.

Attivazione: Mappa per la Deviazione di Chiamata



Centro di Controllo: Setup Notifiche

Contatto Principale:

Inserisci Email e numero WhatsApp operativi. Questo utente riceverà il riepilogo in tempo reale per ogni interazione AI.

← Toma

Impostazioni

Account

Studio	MobyPay Italia Srl
Email login	info@mobypay.it
Piano	direct
Stato	active

Notifiche chiamate ricevute

A ogni chiamata ricevuta dal tuo assistente vocale ti inviamo un riepilogo via email e/o WhatsApp. Puoi indicare un contatto principale e uno di backup: la notifica viene inviata a entrambi.

CONTATTO PRINCIPALE

EMAIL	WHATSAPP
info@mobypay.it	+39 347 175 7821

CONTATTO DI BACKUP (opzionale)

EMAIL BACKUP	WHATSAPP BACKUP
es. collaboratore@studio.it	es. +39 520 000 0000

Salva notifiche

Contatto di Backup:

Imposta un canale secondario (opzionale). Il sistema invierà la notifica a ENTRAMBI i contatti simultaneamente per garantire la ridondanza.

i Nota: Accedi a questo menu dall'icona in alto a destra (profilo aziendale) e non dimenticare di cliccare su 'Salva notifiche'.

Ecosistema Notifiche: Velocità vs Struttura



WhatsApp (Azione Immediata)



Nuova chiamata ricevuta



Chiamante: Francesco Vigna



Numero: 3792703625



Motivo: emissione delle rate



Riepilogo: Il cliente ha contattato il Servizio Clienti di Moby Pay Italia richiedendo assistenza tecnica. Ha fornito la ragione sociale "Condominio Smart" e si è identificato come Francesco Vigna. La richiesta riguarda il servizio PagoPA, specificamente l'emissione delle rate. L'agente ha registrato la richiesta e ha confermato che il cliente verrà ricontattato sullo stesso numero per ricevere supporto. La chiamata si è conclusa con la conferma che la richiesta è stata presa in carico dal team tecnico.

Questa è una notifica automatica da MobAiCall.

13:52

- ✓ Consegna istantanea su dispositivo mobile.
- ✓ Formato compatto ottimizzato per una lettura rapida.
- ✓ Ottimo per la gestione delle urgenze direttamente sul campo.



Email (Archivio Strutturato)



MobAi Call — Nuova chiamata ricevuta

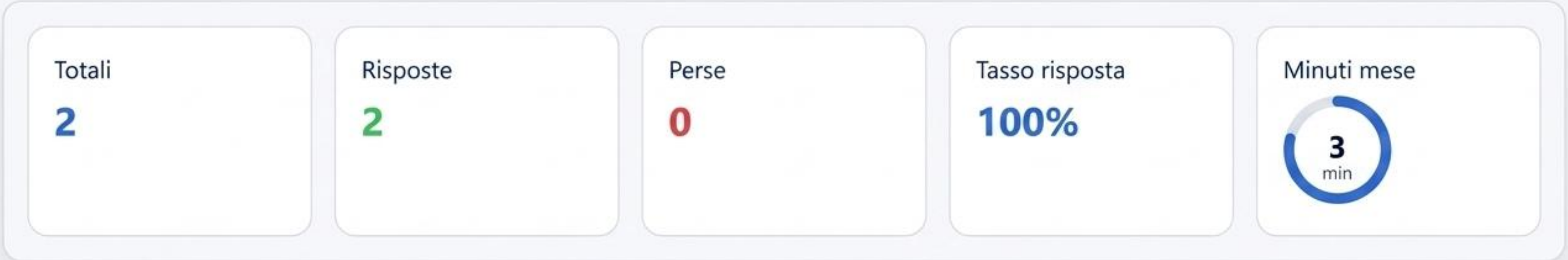
Chiamante:	Francesco Vigna
Numero:	3792703625
Tipo:	assistenza tecnica
Azienda/Cliente:	Condominio Smart
Motivo:	emissione delle rate
Agente:	Agente Inbound L1
Durata:	111s
Data e ora:	26/06/2026, 13:00:29
Conversation ID:	cenv_4601x8f6bqfxfnxa88eq7u3ffc15

Riepilogo

Il cliente ha contattato il Servizio Clienti di Moby Pay Italia richiedendo assistenza tecnica. Ha fornito la ragione sociale "Condominio Smart" e si è identificato come Francesco Vigna. La richiesta riguarda il servizio PagoPA, specificamente l'emissione delle rate. L'agente ha registrato la richiesta.

- ✓ Dati tabellari completi (Agente, Durata, Conversation ID).
- ✓ Formato perfetto per ricerca e indicizzazione nello storico.
- ✓ Ideale per il tracciamento ticket e l'archiviazione nel CRM aziendale.

Cruscotto Direzionale: KPI in Tempo Reale



Totali

Volume complessivo di traffico gestito dall'IA.

Risposte

Interazioni completate con successo e gestite.

Perse

Chiamate in cui l'utente ha riagganciato prematuramente.

Tasso Risposta

Indice di efficienza e copertura dell'assistente virtuale.

Minuti Mese

Monitoraggio del consumo residuo e utilizzato del piano attivo.

Gestione Operativa: La Griglia delle Chiamate

Cerca per nome, numero, motivo...

Tutte

Risposte

Perse

📅

Filtra per data

Filtra azienda/cliente ▾

Priorità: tutte ▾

Lavorazione: tutte ▾

Tipo: tutti ▾

Ricerca granulare per Nome, Numero, Motivo o filtra per Stato, Azienda, Priorità e Tipo di Lavorazione.

ID	MOTIVO	TIPO	URGENZA	DURATA	NOTIFICHE	PRIORITÀ	LAVORAZIONE	AZIONI
...	emissione delle rate	ASSISTENZA TECNICA	—	1:51	1 ✉️💬	— ▾	nuovo ▾	2 ✎🗑️
	L'agente ha accolto l'utente, info...	—	—	0:56	✉️💬	— ▾	nuovo ▾	✎🗑️

✉️

Icone Notifiche: Le icone mostrano lo stato di consegna. Clicca sull'icona per il dettaglio esatto (es. 'Consegnata').

⚙️

Azioni Operative: Usa i menu a tendina per aggiornare la Priorità e lo Stato di Lavorazione, oppure clicca sull'icona matita/cestino per modificare o eliminare.

Anatomia di un Dettaglio Chiamata

DATI RACCOLTI

Motivo	emissione delle rate
Servizio	PagoPA
Nome Cognome	Francesco Vigna
Tipo Contatto	assistenza tecnica
Numero Stabili	0
Ragione Sociale	Condominio Smart

Estrazione Dati Strutturati

1. L'AI trasforma la voce in campi strutturati pronti per il gestionale.

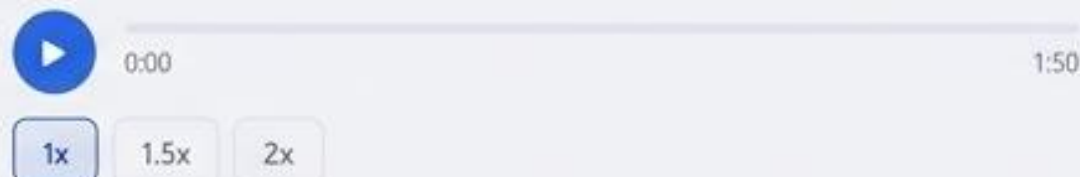
TRASCRIZIONE

Operatore: Perfetto, terrò il numero da cui sta chiamando per il ricontatto. Ho raccolto tutte le informazioni necessarie per la sua richiesta di assistenza tecnica su PagoPA. La richiameremo il prima possibile per assisterla con l'emissione delle rate. Grazie per aver contattato MobyPay, le auguro una buona giornata.

Trascrizione Letterale

2. Log esatto della conversazione testuale per leggere rapidamente senza dover ascoltare l'audio.

AUDIO



Player Multimediale

3. Riproduzione dell'audio originale con controlli di velocità per un rapido controllo di qualità.

Il Ritmo Operativo: Workflow Consigliato



Dal Dato al Valore: I Benefici del Sistema





Pronto per Ottimizzare le tue Comunicazioni

Per assistenza **tecnica**, personalizzazioni dei Modelli di Prompt o supporto sulla **piattaforma**:

assistenza@mobaicall.it

<https://mobaicall.it/>