



---

IMPRESE ([HTTPS://WWW.FORTUNEITA.COM/CATEGORY/IMPRESE/](https://www.fortuneita.com/category/impres/)), MAGAZINE

([HTTPS://WWW.FORTUNEITA.COM/CATEGORY/MAGAZINE/](https://www.fortuneita.com/category/magazine/)), TECH

([HTTPS://WWW.FORTUNEITA.COM/CATEGORY/IMPRESE/TECH/](https://www.fortuneita.com/category/impres/tech/))

## Assistenza clienti e nuove frontiere, nel metaverso ci pensa l'avatar di Covisian

BY FORTUNE

MARZO 13, 2023([HTTPS://WWW.FORTUNEITA.COM/2023/03/13/](https://www.fortuneita.com/2023/03/13/))





*In collaborazione con Covisian – **Andrea Fileccia** (nella foto in evidenza), **Group Head of Special Projects and Service Design di Covisian**, è un uomo di grande **determinazione e passione per la tecnologia**. Sin dalla scelta degli studi in ingegneria gestionale, ha sempre mostrato di avere idee chiare su come costruire il proprio percorso lavorativo. **Prima di entrare in Covisian, ha ricoperto diversi ruoli come business manager in società di consulenza, dimostrando le proprie attitudini organizzative e gestionali**. Nel 1999, ha avuto il suo primo contatto con Gabriele Moretti, fondatore e Presidente di Covisian, iniziando un percorso di collaborazione concentrandosi principalmente su progetti di outsourcing di servizi aziendali. Dal 2003 al 2008 ha ricoperto in azienda il ruolo di IT manager, service manager e sales director. Dal 2008 al 2012 ha aggiunto all'esperienza manageriale quella imprenditoriale, fino a quando nel 2012 è rientrato nel Gruppo ricoprendo il ruolo di Operation director e Innovation*

director e avviando il progetto di costituzione e sviluppo delle società dedicate ai servizi finanziari registrate presso l'OAM – Banca d'Italia con il ruolo di amministratore delegato.

**Le varie acquisizioni e lo sviluppo della società hanno dato nuova linfa al Gruppo, che ha ampliato il proprio raggio di azione allargando il proprio business verso nuove direzioni, come spiega lo stesso Fileccia:** “Negli ultimi anni abbiamo sviluppato una serie di servizi innovativi che ci hanno permesso di diventare leader di mercato anche grazie alle tipologie di servizi proposti ai clienti. Questa evoluzione ci ha consentito di spostare il nostro posizionamento da BPO classico a una società di customer management a 360 gradi”. Questo processo di crescita ha portato nell'ultimo anno a un ulteriore passo di evoluzione: il metaverso. “Ogni volta che penso al metaverso mi pongo domande su quali vantaggi può apportare alle persone nella loro attività quotidiana, come possono utilizzarlo al meglio”, commenta Fileccia, che ha seguito personalmente la nascita e lo sviluppo di questa direttrice di business che ha portato negli ultimi mesi alla costituzione di Cometa – la startup del gruppo – dedicata alla progettazione, sviluppo e distribuzione di progetti in realtà aumentata, virtuale e mista per il metaverso.

**Covisian ha fatto un passo avanti nella tecnologia dell'assistenza clienti creando il primo servizio di customer care nel mondo del metaverso. Grazie a questo strumento, gli utenti possono interagire con i consulenti Covisian all'interno del metaverso stesso.** “A livello strategico, abbiamo cercato di capire come costruire un'offerta unica che fosse in grado di fornire servizi personalizzati in base alle esigenze e alle richieste dei clienti, creando anche metaversi dedicati”, spiega Fileccia, che continua: “Il mercato ha risposto molto positivamente e ci ha chiesto ancora di più. Per questo abbiamo creato di recente l'Avatar Customer Care, un servizio che può essere posizionato sul sito web del cliente sotto forma di micro metaverso”. **L'Avatar Customer Care di Covisian è un servizio completamente flessibile che può integrare l'assistenza clienti in qualsiasi piattaforma esistente o crearne una nuova, nel caso in cui il cliente non ne abbia ancora sviluppato una.** “Questo servizio all'avanguardia consente di avere avatar gestiti da operatori di contact center che possono fornire assistenza, consulenza o vendita in qualsiasi spazio virtuale prescelto, rendendo Covisian orgogliosa di poter sempre offrire una soluzione ad hoc per ogni esigenza del cliente”, conclude Fileccia.





ABBONATI ORA E LEGGI CONTENUTI ESCLUSIVI  
([HTTPS://WWW.FORTUNEITA.COM/ABBONAMENTO-FORTUNE/](https://www.fortuneita.com/abbonamento-fortune/))

ISCRIVITI ALLA NEWSLETTER  
([HTTPS://FORTUNEITA.US19.LIST-MANAGE.COM/SUBSCRIBE/POST?U=82C89B55985D0FE25DDE08C0F&ID=F8B8B7ED35](https://fortuneita.us19.list-manage.com/subscribe/post?u=82c89b55985d0fe25dde08c0f&id=f8b8b7ed35))

## Leggi anche

---



(<https://www.fortuneita.com/2023/11/28/in-basilicata-cresce-un-pomodoro-che-resiste-alla-siccita/>)

**Basilicata, il pomodoro che resiste alla siccità**

(<https://www.fortuneita.com/2023/11/28/in-basilicata-cresce-un-pomodoro-che-resiste-alla-siccita/>)







(<https://www.fortuneita.com/2023/11/28/allevare-insetti-per-un-futuro-sostenibile/>)

**Allevare insetti per un futuro sostenibile**

(<https://www.fortuneita.com/2023/11/28/allevare-insetti-per-un-futuro-sostenibile/>)



(<https://www.fortuneita.com/2023/11/28/alfa-romeo-33-stradale-a-volte-ritornano/>)



Alfa Romeo 33 Stradale, a volte ritornano  
(<https://www.fortuneita.com/2023/11/28/alfa-romeo-33-stradale-a-volte-ritornano/>)

## Ultima ora

---

**Robot più smart? Ecco come addestrarli** (<https://www.fortuneita.com/2023/11/30/robot-piu-smart-ecco-come-addestrarli/>)

20 minuti fa

**Isybank-Intesa, stop Antitrust al passaggio di correntisti**  
(<https://www.fortuneita.com/2023/11/30/isybank-intesa-stop-antitrust-al-passaggio-di-correntisti/>)

1 ora fa

**Majid Jafar (Crescent Petroleum): L'energia rinnovabile non basta al fabbisogno globale**  
(<https://www.fortuneita.com/2023/11/30/majid-jafar-crescent-petroleum-energia-rinnovabile/>)

4 ore fa

**"Tax Day", imprese e autonomi chiamati a versare 50 miliardi in imposte**  
(<https://www.fortuneita.com/2023/11/30/tax-day-imprese-e-autonomi-chiamati-a-versare-50-miliardi-in-imposte/>)

4 ore fa

**Il primo ministro al mondo per l'AI avverte contro i rischi di eccessiva regolamentazione**  
(<https://www.fortuneita.com/2023/11/30/ministro-ai-rischi-eccessiva-regolamentazione/>)

5 ore fa



NUMERO 9 • ANNO 6 • NOVEMBRE 2023 • FORTUNEITA.COM

HEALTH CARE + ECONOMICS UNO SGUARDO AL FUTURO

# ITALIA FORTUNE

Italia 6,50 € (in CH 14,50 CHF in LI 14,00) - F 12259 €



**SPECIALE  
ARCHITETTURA**

IN COLLABORAZIONE  
CON PPAI

**Enrico Zoppas**  
Presidente  
e amministratore  
delegato  
del Gruppo  
San Benedetto



## IL SIGNORE DELLE ACQUE

I SEGRETI DEL SUCCESSO DI UN IMPRENDITORE  
CHE HA TRASFORMATO UNA PICCOLA **AZIENDA VENETA**  
IN UN **GIGANTE GLOBALE** DELL'INDUSTRIA DELLE BEVANDE

(<https://www.fortuneita.com/magazine/>)

**FORTUNE ITALIA**

**N. 9 del 2023 (<https://www.fortuneita.com/magazine/?swcfc=1>)**







## SOMMARIO

(HTTPS://WWW.FORTUNEITA.COM/MAGAZINE/)



## ARCHIVIO

(HTTPS://WWW.FORTUNEITA.COM/MAGAZINE/MAGAZINE-ARCHIVIO/)

EDIZIONE DIGITALE

(HTTPS://WWW.ZINIO.COM/DE/FORTUNE-ITALIA-M35699)

ABBONATI

(HTTPS://ABBONAMENTORIVISTE.IT/CATEGORIA-PRODOTTO/FORTUNE/)

Privacy Policy(<https://www.fortuneita.com/privacy-policy/>)

Privacy for Conference and Podcast(<https://www.weinform.it/privacy-e-policy-eventi-e-podcast/>)

Cookies Policy(<https://www.fortuneita.com/cookie-policy/>)

FORTUNE © è un marchio di FORTUNE MEDIA (P) LIMITED utilizzato sotto licenza  
Copyright © 2014 We Inform SpA. All rights reserved

