



**BECLLOUD**

Solutions for innovation

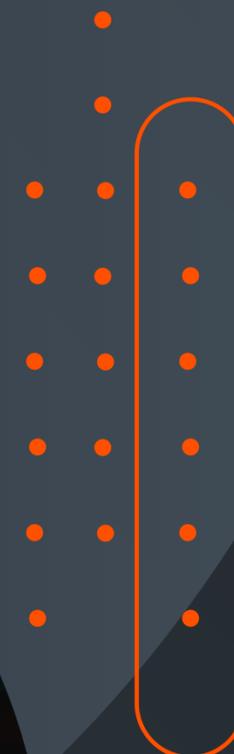
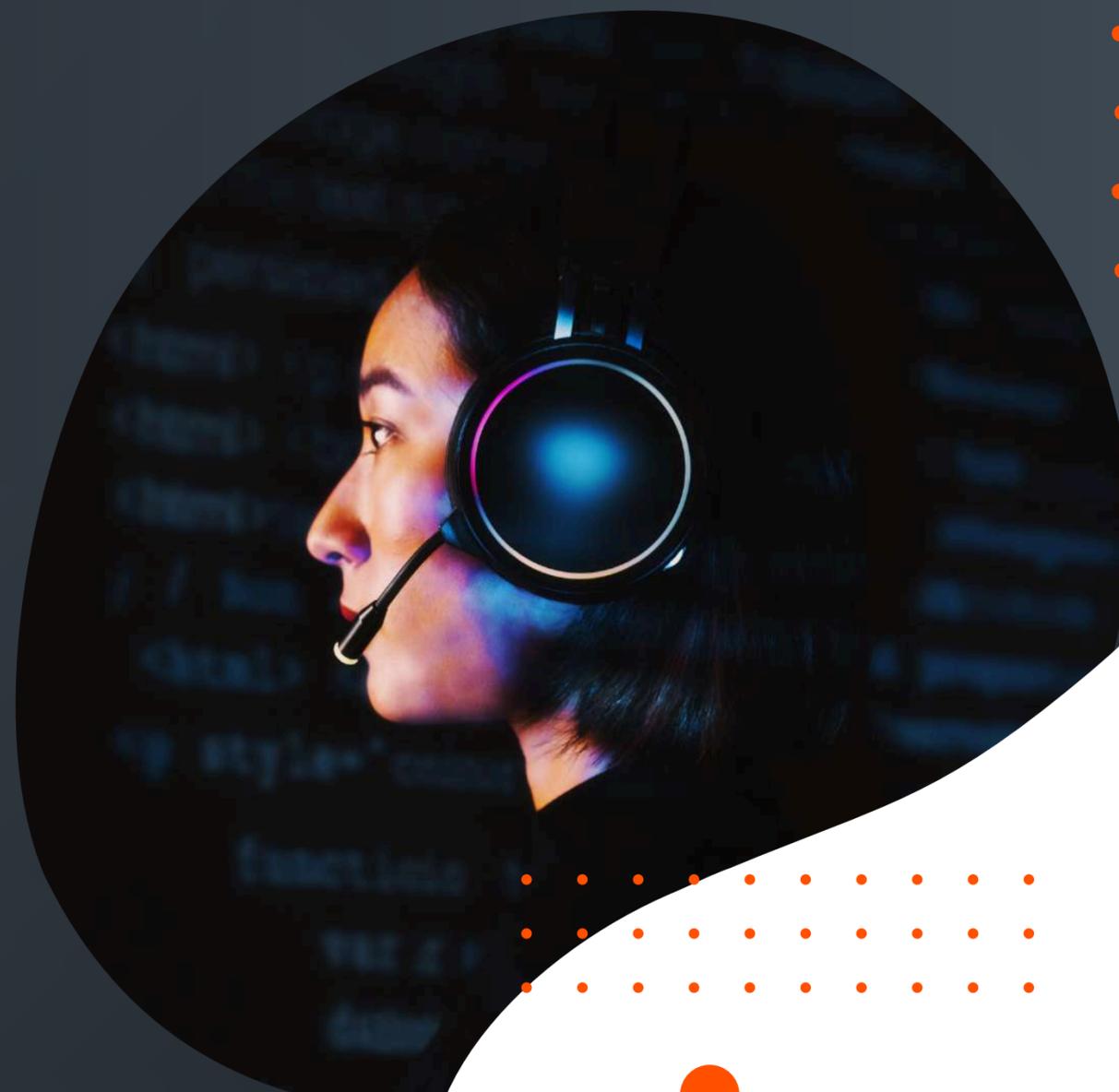
# AI POWERED CUSTOMER SERVICE: STRATEGIE NEL 2025

# Innovazione, rivoluzione e una buona dose di strategie

AI-Powered Customer Service all'ennesima potenza

Nell'attuale panorama aziendale digitale, sbloccare l'innovazione, rivoluzionare ed implementare soluzioni d'avanguardia è fondamentale, qualora si voglia ottenere un **servizio clienti d'alto livello**.

Immergiti in un mondo di strategie e nuove feature AI per il tuo Contact Center Omnicanale. Scopri il modo in cui le aziende interagiscono con i propri clienti, e l'enorme potere trasformativo dell'AI nel fornire esperienze senza precedenti!



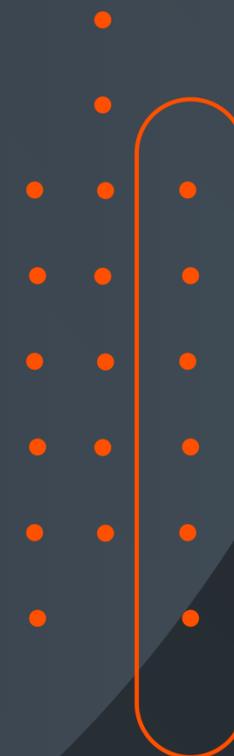
# Argomenti



● <b>Le nuove sfide del mercato</b> .....	<b>4</b>
Spunti di riflessione .....	<b>5</b>
● <b>Intelligenza Artificiale e comunicazione</b> .....	<b>7</b>
Canale Voce .....	<b>9</b>
Livechat, webchat .....	<b>11</b>
WhatsApp Business .....	<b>12</b>
Percentuale d'applicazione dell'AI nei canali di comunicazione .....	<b>13</b>
Vantaggi dell'AI nel Contact Center Omnicanale .....	<b>14</b>
● <b>La prospettiva dei clienti</b> .....	<b>15</b>
Cosa richiedono i clienti dall'AI .....	<b>16</b>
Perchè, nonostante l'AI, l'Assistenza Live resta essenziale .....	<b>17</b>
● <b>Infinite interazioni, una sola piattaforma</b> .....	<b>18</b>
Contact Center 100% Cloud Omnicanale .....	<b>19</b>
Canali di Comunicazione, CRM, e EPR .....	<b>20</b>
Vantaggi dell'AI Powered Contact Center .....	<b>22</b>



# I LE NUOVE SFIDE DEL MERCATO





# Spunti di riflessione

**83%** delle aziende hanno confermato che l'adozione dell'AI è una delle loro top priority.

Delle aziende che ancora non hanno adottato l'AI e le sue feature conversazionali:

- **11%** ne ha pianificato l'adozione entro l'anno.
- **63%** entro due anni.
- **27%** a più di due anni da oggi.





Per l'83% delle aziende **l'AI è già una priorità**. Altre, invece, ne pianificano l'integrazione nei propri Contact Center negli anni a venire, mostrando quindi come quest'ultimo passaggio sia una vera e propria necessità per stare al passo con la concorrenza.

Il percorso verso l'integrazione dell'AI nel Customer Service è costellato di piccole, attente considerazioni sia da un **punto di vista decisionale e lavorativo**, sia dal **punto di vista dei clienti** che andranno poi ad usufruire del servizio.

BeCloud è qui per aiutarti ad analizzare ogni possibile scenario, strategia, benefici - e sì, anche possibili rischi - da valutare attentamente.





II

# INTELLIGENZA ARTIFICIALE E COMUNICAZIONE



La motivazione primaria che spinge le aziende ad adottare l'AI nel proprio Contact Center è quella di migliorare la Customer Experience ed i servizi offerti su tutti i canali di comunicazione adottati.

L'AI viene infatti applicata per semplificare ed automatizzare diversi processi produttivi, alleggerendo il carico lavorativo di agenti ed operatori, ora in grado di concentrarsi sui clienti e le loro singole necessità. Il loro lavoro resta focus centrale e primario dell'azienda, mentre l'Intelligenza Artificiale si affaccia come **strumento aggiuntivo per portare un'esperienza migliore.**

**Voce, SMS, WhatsApp,** ma anche **Email, Live chat, Webchat** e strumenti di comunicazione interna come **Microsoft Teams.** Questi sono solo alcuni dei canali nei quali è possibile integrare features AI.





# Canale Voce

Nonostante la creazione e successiva adozione di diversi canali di comunicazione, il Canale Voce rimane tuttora il principale strumento comunicativo tra azienda e clienti. L'Intelligenza Artificiale non può far altro che amplificare le sue funzionalità con nuove feature e caratteristiche.

## Speech Recognition

Usata per **trascrivere e analizzare le interazioni** agente-cliente. Assicura una qualità maggiore del servizio attraverso monitoraggio ed estrazione di informazioni dalle conversazioni.

## Text to Speech

Opposto alla Speech recognition, permette all'AI, grazie a dei bot multilingua, di **leggere ad alta voce frasi scritte dal cliente.**





# Canale Voce

## Natural Language processing

Legato intrinsecamente alla Speech recognition e alla Text to Speech, **categorizza le chiamate** in maniera accurata. Non solo, può analizzare il sentiment cliente e meglio documentare i dati raccolti da chat e chiamate.

## Automated Call Routing

L'implementazione consente all'AI di **inoltrare le chiamate in entrata** all'agente più idoneo a soddisfare le esigenze del cliente. Difficoltà della richiesta, cronologia delle interazioni e skill degli agenti sono presi in considerazione per creare regole di Routing personalizzate.





## Livechat, webchat

I chatbot AI e gli assistenti virtuali si possono occupare delle mansioni quotidiane legate al cliente.

Possono **imparare a rispondere a domande frequenti, assistere nel trouble shooting o nel reset di password**, ma anche **prendere appuntamenti**.

I chatbot sono in grado, inoltre, di comprendere i propri limiti e trasferire un'interazione ad un agente umano qualora non siano capaci di risolvere un problema o semplicemente sia il cliente stesso a richiederlo.





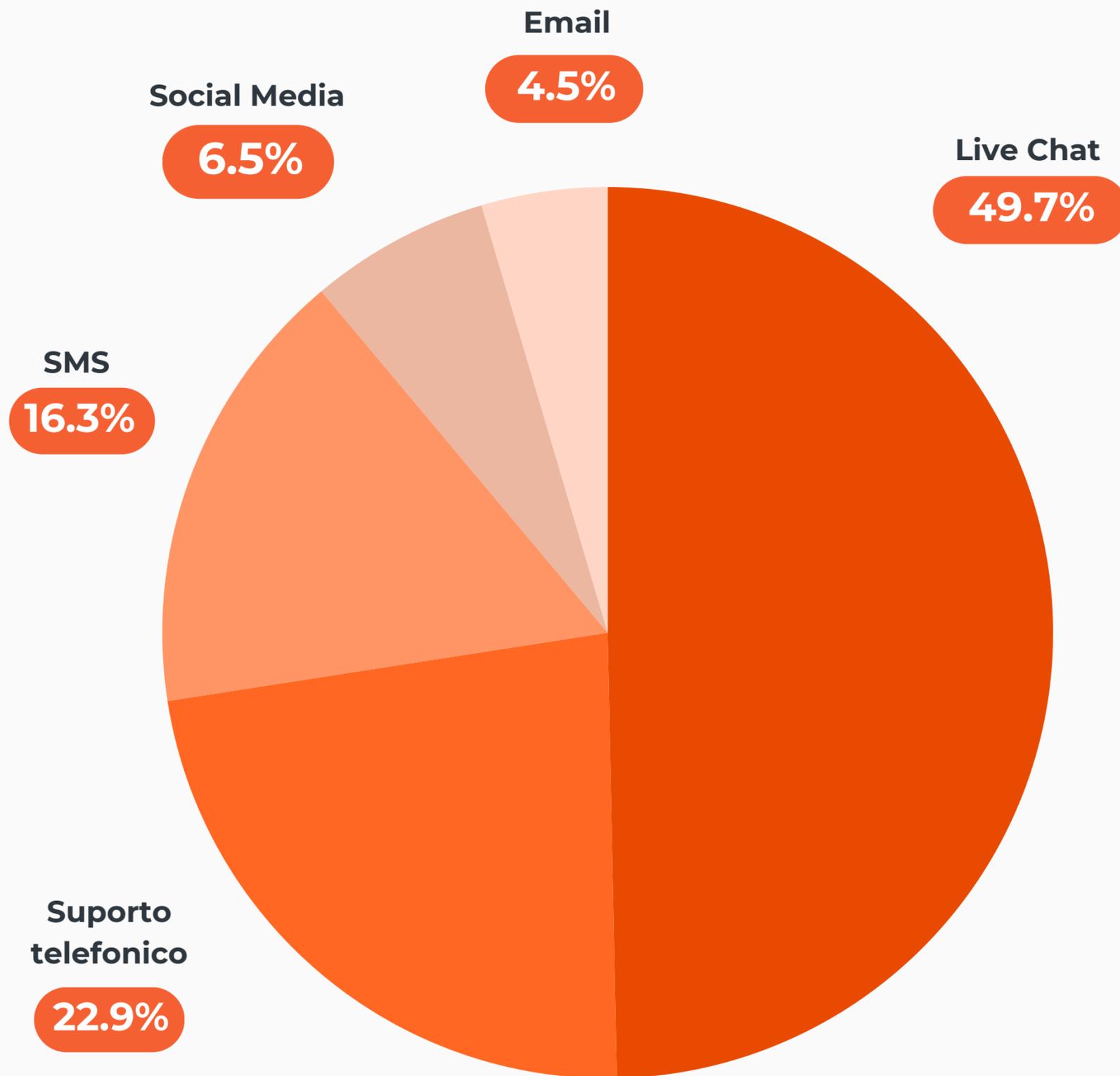
## WhatsApp Business

Attraverso categorie di conversazione è possibile utilizzare WhatsApp per una CX di altissimo livello.

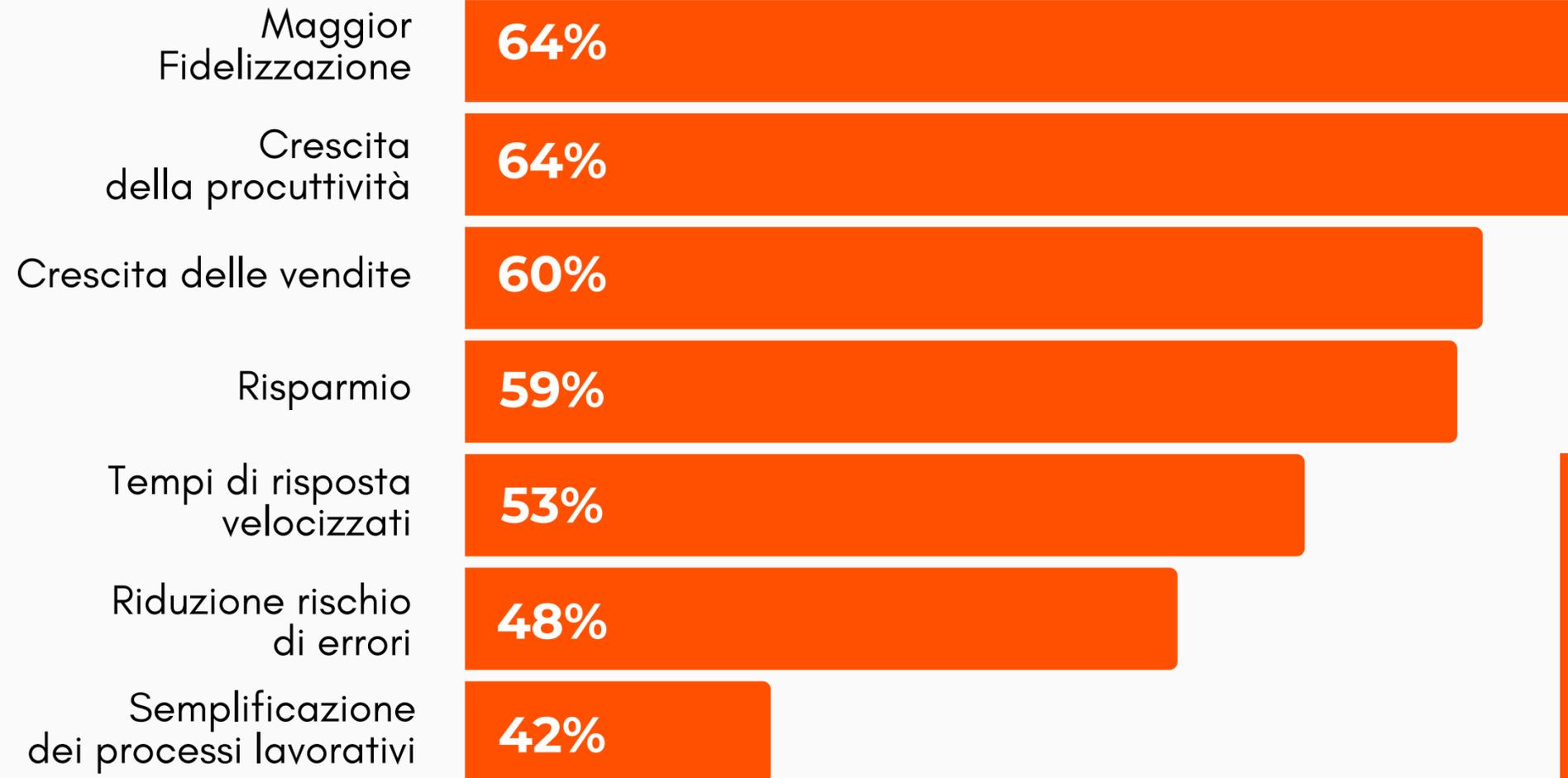
Dall'invio di materiale informativo a notifiche di risposta. Dalla promozione di prodotti e servizi fino a reminder di appuntamenti e flussi di messaggi personalizzati.

Attraverso l'Intelligenza Artificiale è possibile fornire **risposte rapide ai clienti 24/7** sul loro canale di comunicazione preferito.





**Percentuale  
d'applicazione dell'AI  
nei Canali di Comunicazione**



## Vantaggi dell'AI nel Contact Center Omnicanale

### UN PO' DI STORIA

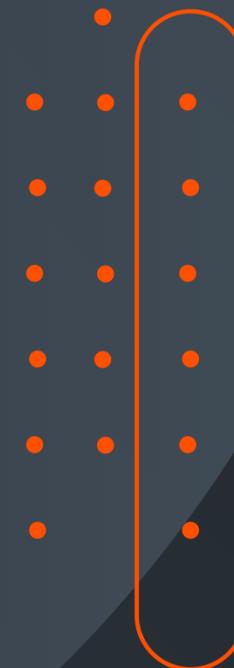


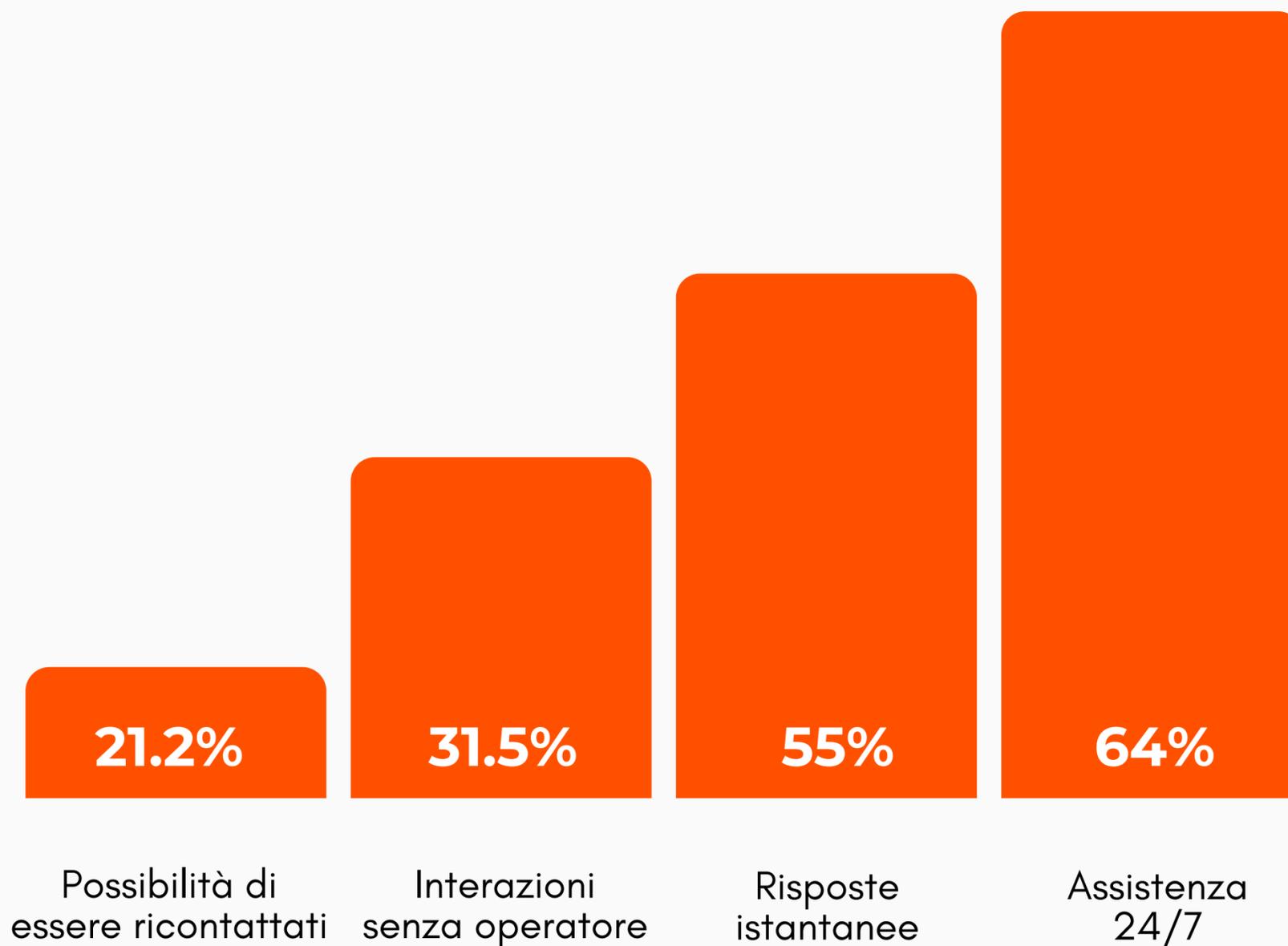
Il concetto base di Intelligenza Artificiale, per quanto arcaico e dissimile al nostro, risale al 1956.



III

# LA PROSPETTIVA DEI CLIENTI





## Cosa richiedono i clienti dall'AI

### SCELTE



L'89% dei clienti ammette che l'immediatezza nel rispondere ai quesiti posti nel Customer Service inficia sulla scelta di quale azienda contattare per le proprie necessità



## Perchè, nonostante l'AI, l'Assistenza Live resta essenziale

### TOCCO UMANO



Più del 50% dei clienti afferma che, dopo aver interagito con tecnologie AI, necessita comunque di parlare con personale umano



**IV**

**INFINITE INTERAZIONI  
UNA SOLA PIATTAFORMA**



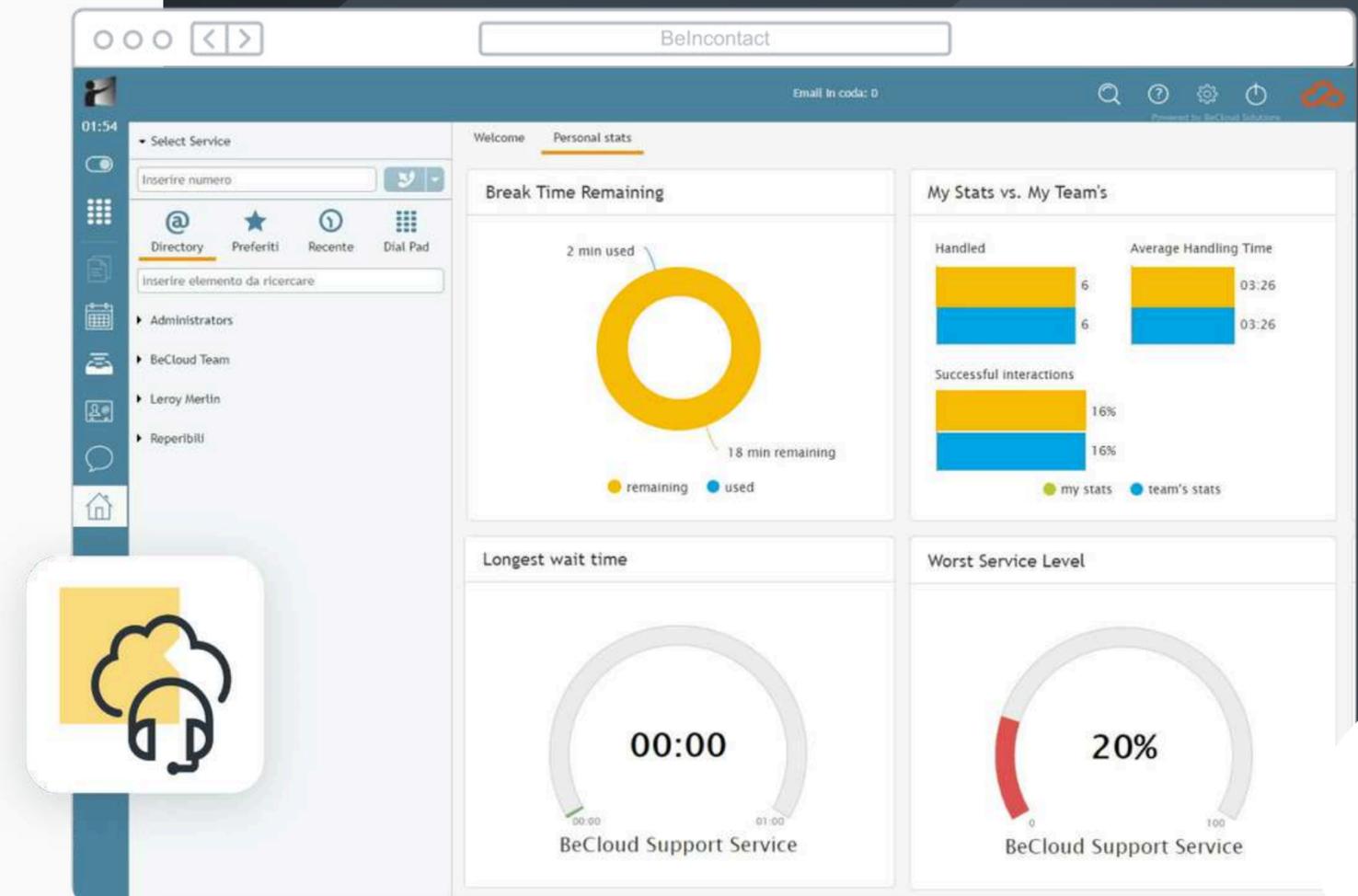


L'integrazione di soluzioni AI all'interno dei propri workflow e canali di comunicazione porta con sé la necessità di riuscire a **gestire tutte le interazioni coi clienti su più canali**, oltre a sistemi e features sempre più complesse.

È proprio qui che BeCloud si fa avanti con la propria soluzione **100% Cloud Omnicanale: BelnContact**.

Attraverso la piattaforma agenti ed operatori non solo avranno accesso a tutti i canali di comunicazioni e relative soluzioni AI applicate, ma saranno in grado di gestirli tramite **un'unica interfaccia Web**.

## Contact Center 100% Cloud Omnicanale





CRM leader di mercato/custom, ERP

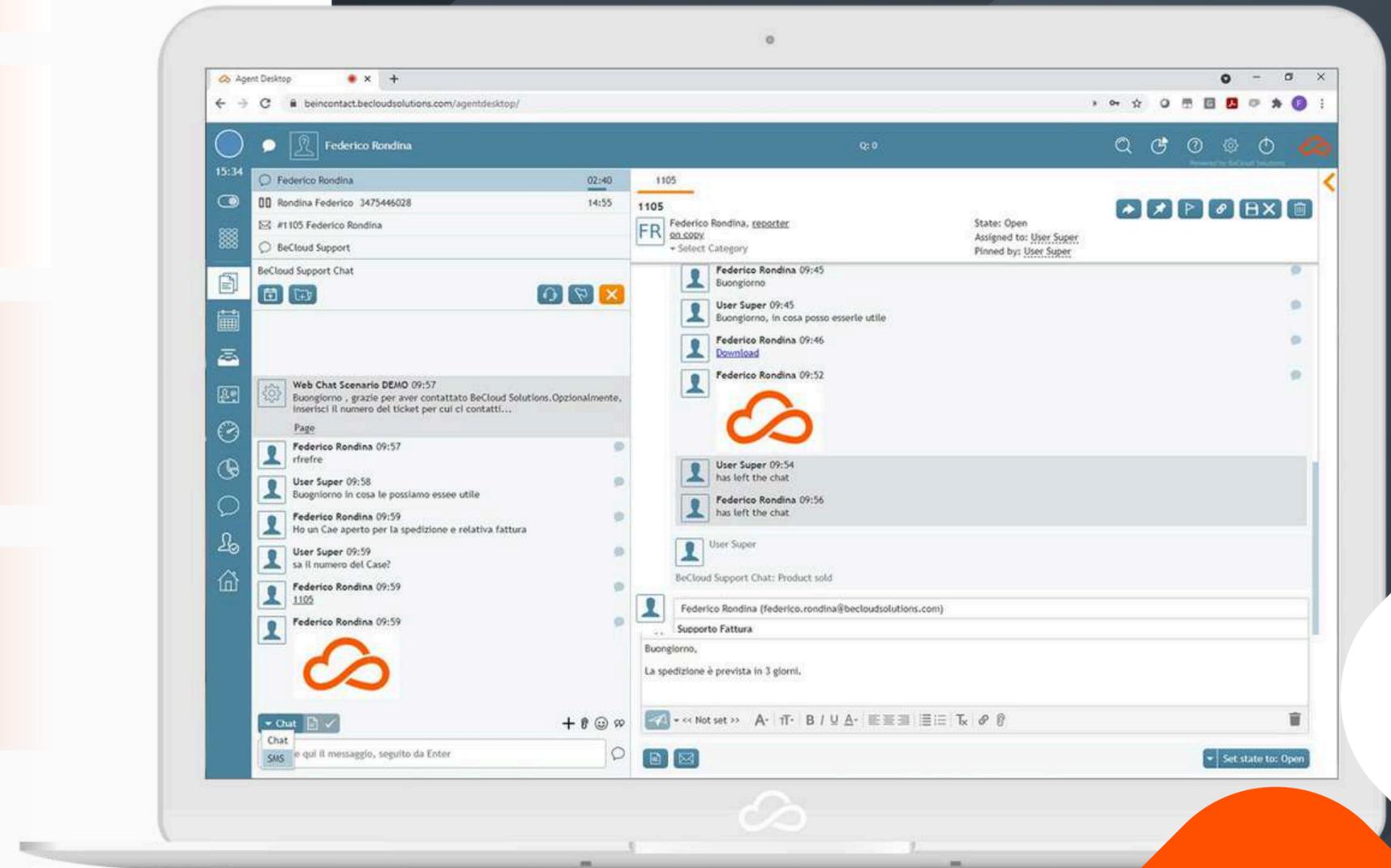
Voce

SMS, email, webchat

WhatsApp for Business

Social Media, Teams

Canali di comunicazione,  
CRM & ERP





BelnContact permette, inoltre, l'integrazione nativa con tutti i **CRM leader di mercato: Salesforce, Oracle Service Cloud, Microsoft Dynamics, Zendesk, SAP, Vtiger, e ServiceNow**, tra gli altri.

Anche **CRM custom** possono essere integrati attraverso API.

L'integrazione di BelnContact al CRM aziendale permette agli agenti l'accesso ad informazioni essenziali, ora visualizzate sulla sopra citata interfaccia web, per consolidare e migliorare le proprie performance lavorative.





## Vantaggi dell'AI Powered Contact Center

### TASSO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

73.3%

Nelle aziende che NON adottano soluzioni AI.

85%

In aziende che adottano un Contact Center 100% Cloud Omnicanale.

### TASSO DI OCCUPAZIONE

65%

Percentuale di tempo che gli agenti hanno da dedicare direttamente ai clienti senza l'aiuto dell'AI.

80%

Percentuale di tempo che gli agenti hanno da dedicare direttamente ai clienti in un AI Powered Contact Center.



Assicurare tecnologie senza precedenti, proteggere il lavoro degli agenti - semplificandolo e ottimizzandone i tempi lavorativi - ed avere sempre un occhio rivolto verso il cliente ed i suoi bisogni: queste sono le strategie che, assieme ad un **approccio Omnicanale** e alle nuove tecnologie AI, un'azienda adotta per offrire una Customer Experience di successo ed alto livello.

L'AI-Powered Contact Center rappresenta una significativa opportunità per **rivoluzionare il Servizio Clienti** offerto da business ed aziende, rimanendo leader nei propri settori e sul mercato, al contempo riuscendo a soddisfare tutte le esigenze dei propri clienti.

La soluzione Omnicanale BelnContact e tutte le sue features, AI incluse, sono a disposizione di ogni azienda che ha il coraggio di fare questo importante primo passo verso il futuro.





**BECLOUD**  
Solutions for innovation

**GRAZIE!**



+39 02 21071005



marketing@becloudsolutions.com



www.becloudsolutions.it

