



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



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



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.



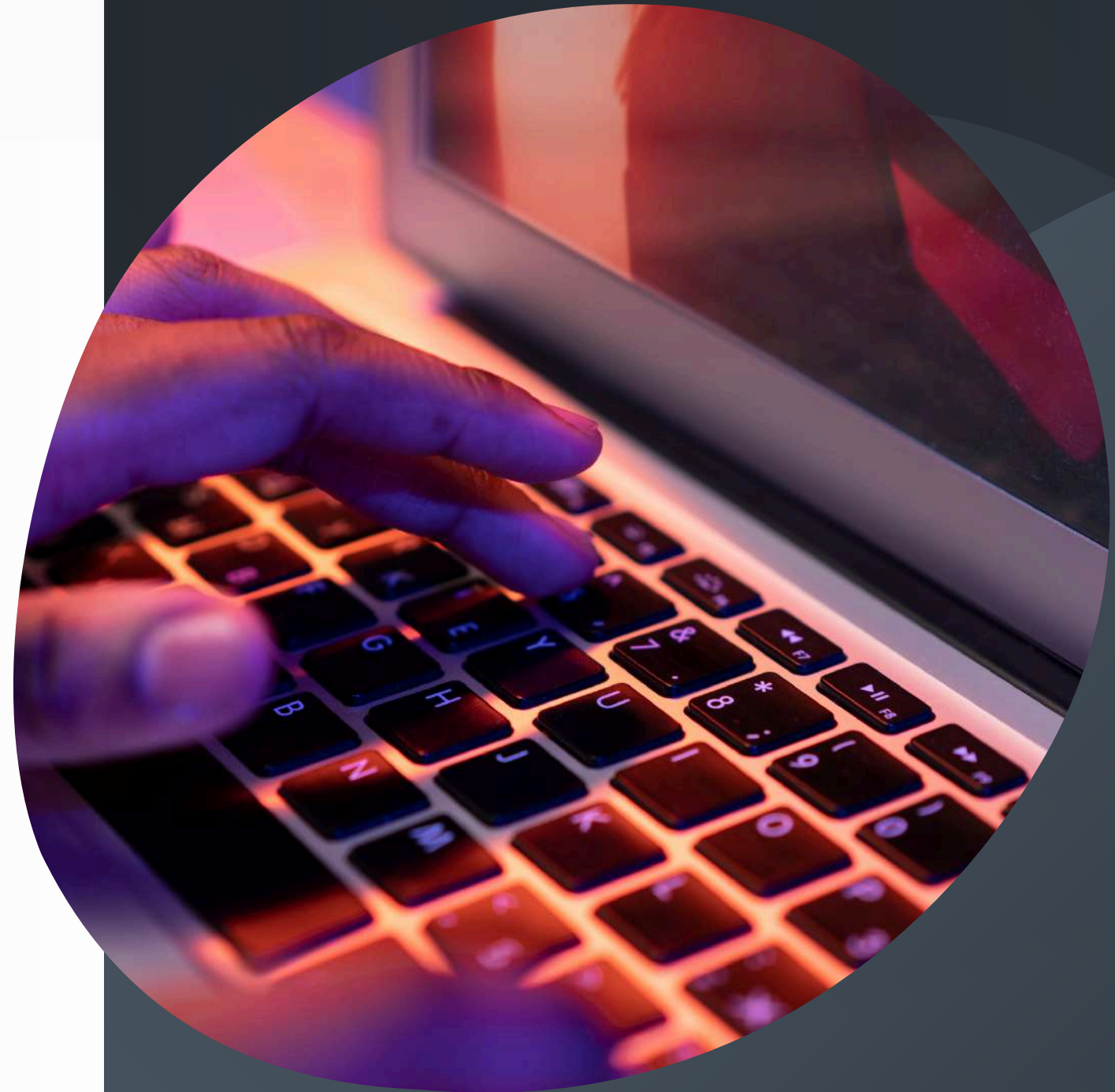


Livechat, webchat

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.





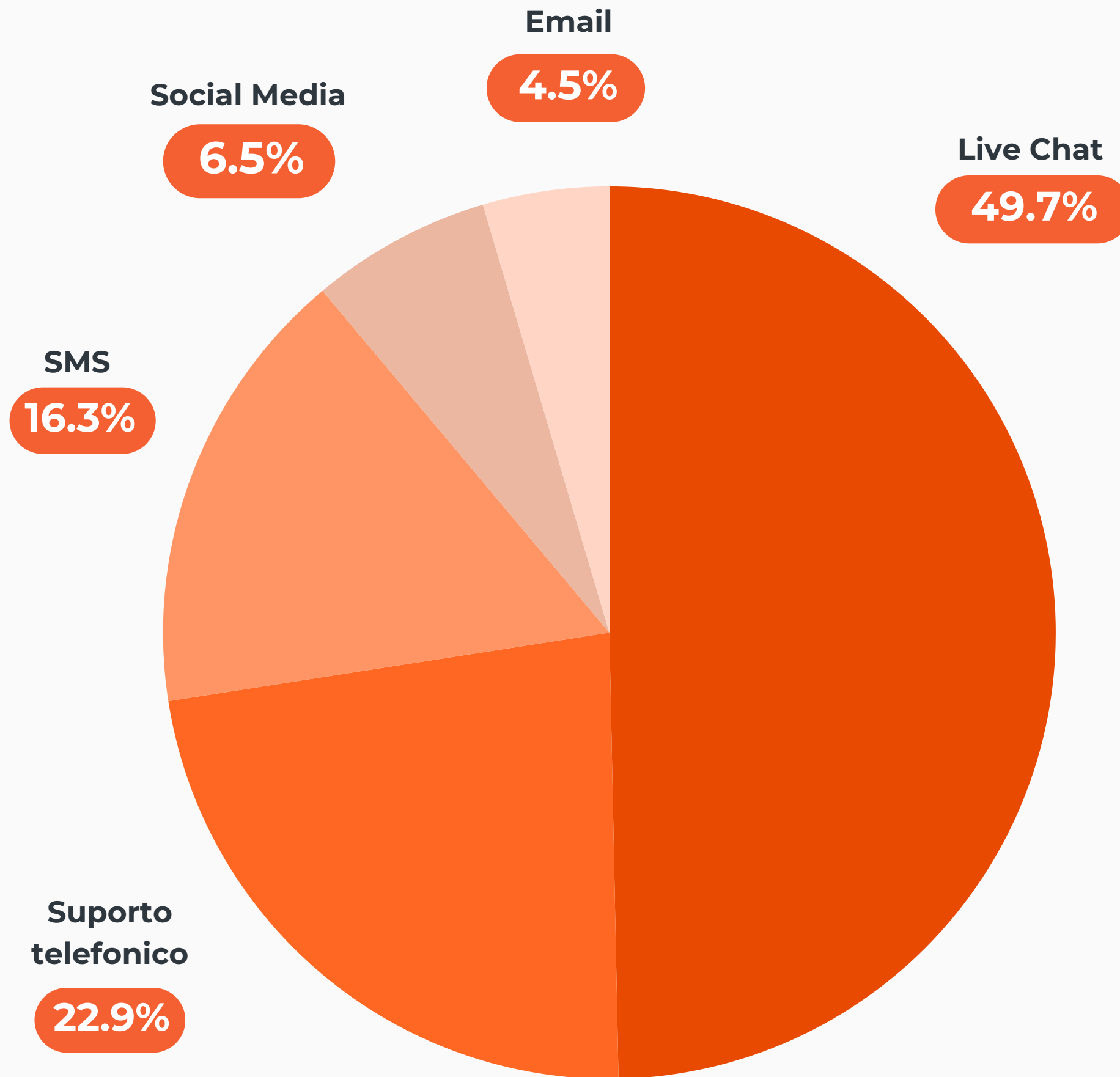
WhatsApp Business

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

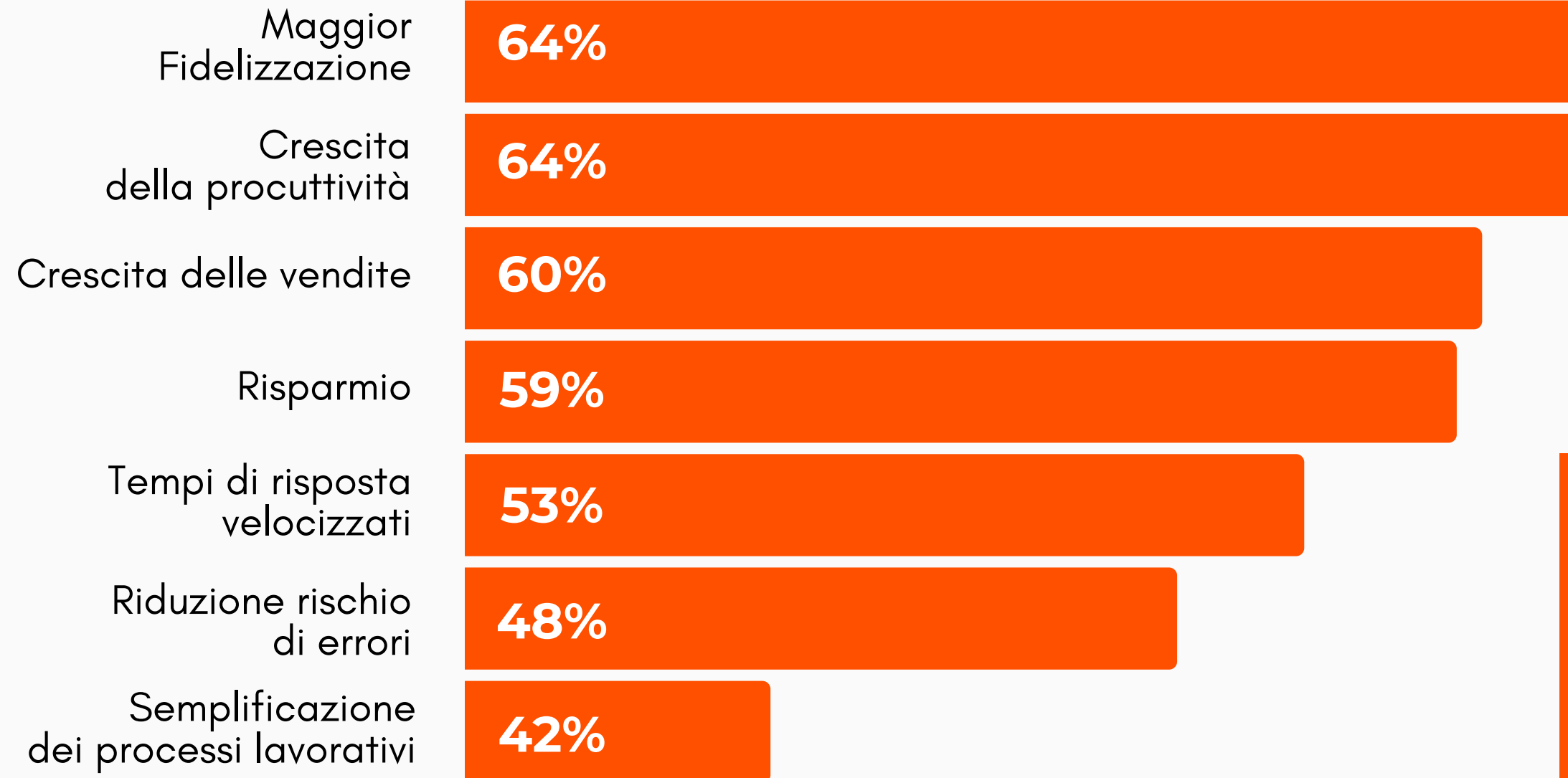
Dall'invio di materiale informativo a notifiche di risposta. Dalla promozione di prodotti e servizi fino a reminder di appuntamenti e flussi di messaggi personalizzati.

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



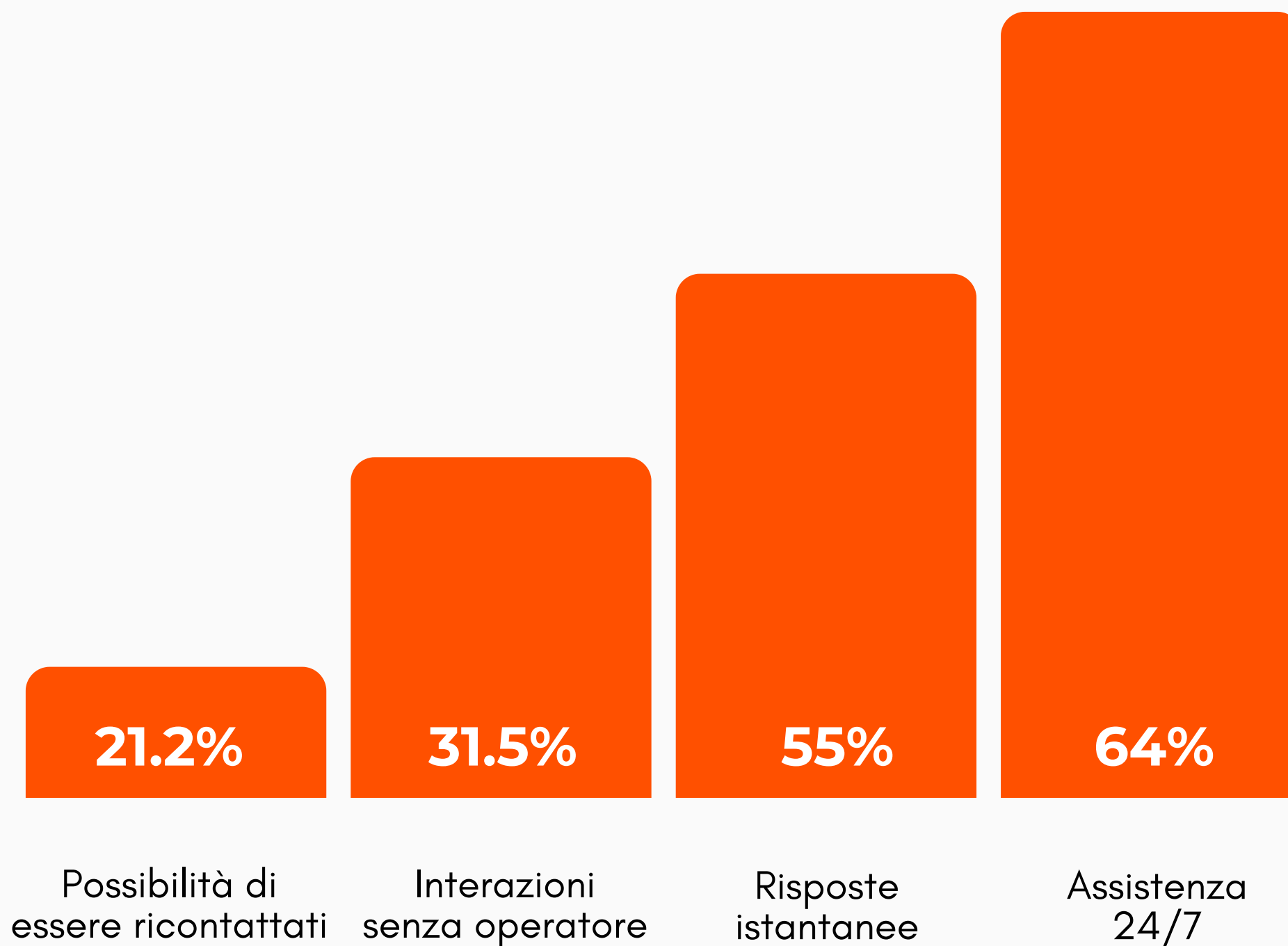
Il concetto base di Intelligenza Artificiale, per quanto arcaico e dissimile al nostro, risale al 1956.



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**



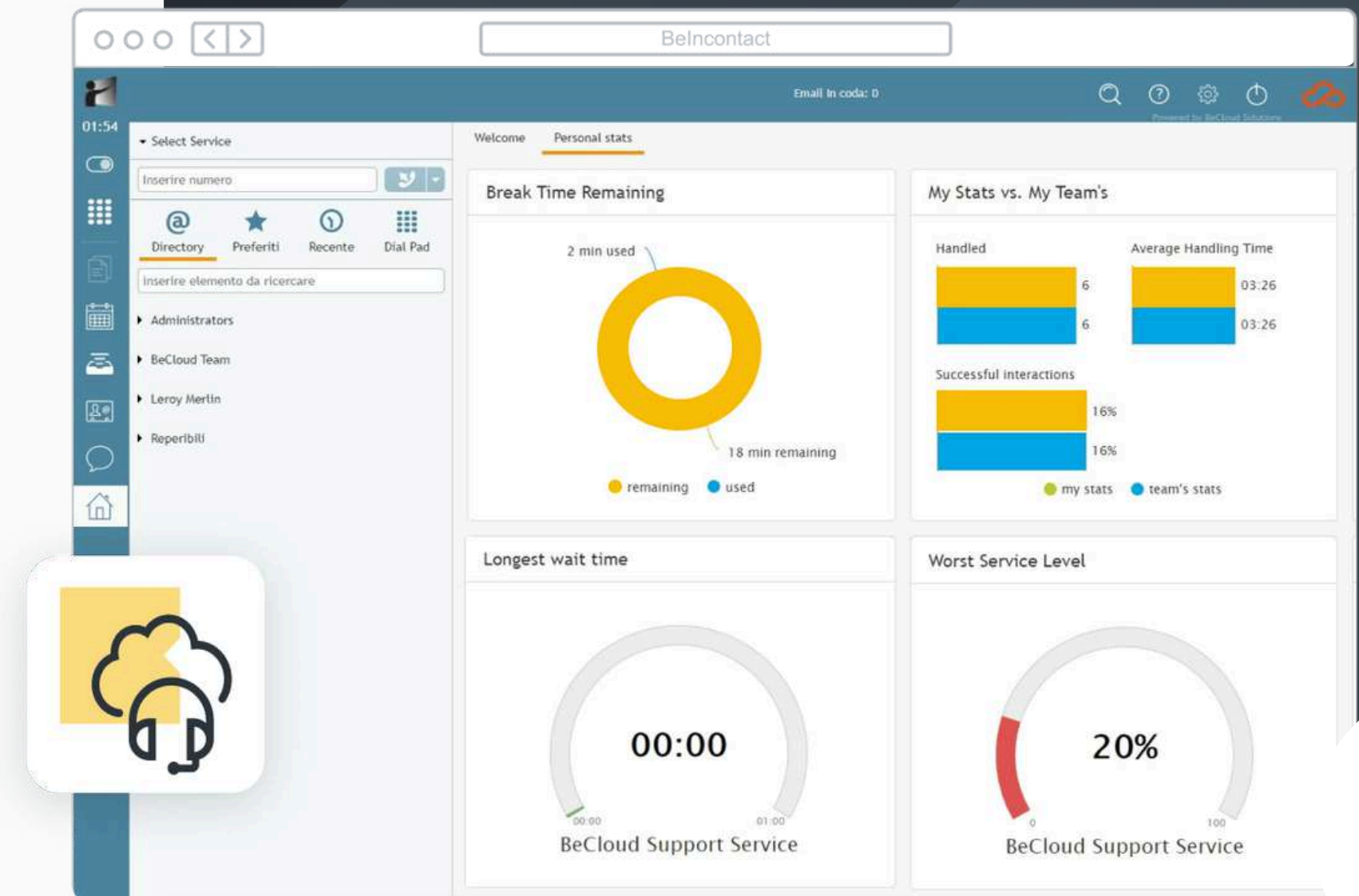


L'integrazione di soluzioni AI all'interno dei propri workflow e canali di comunicazione porta con sé la necessità di riuscire a **gestire tutte le interazioni coi clienti su più canali**, oltre a sistemi e features sempre più complesse.

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

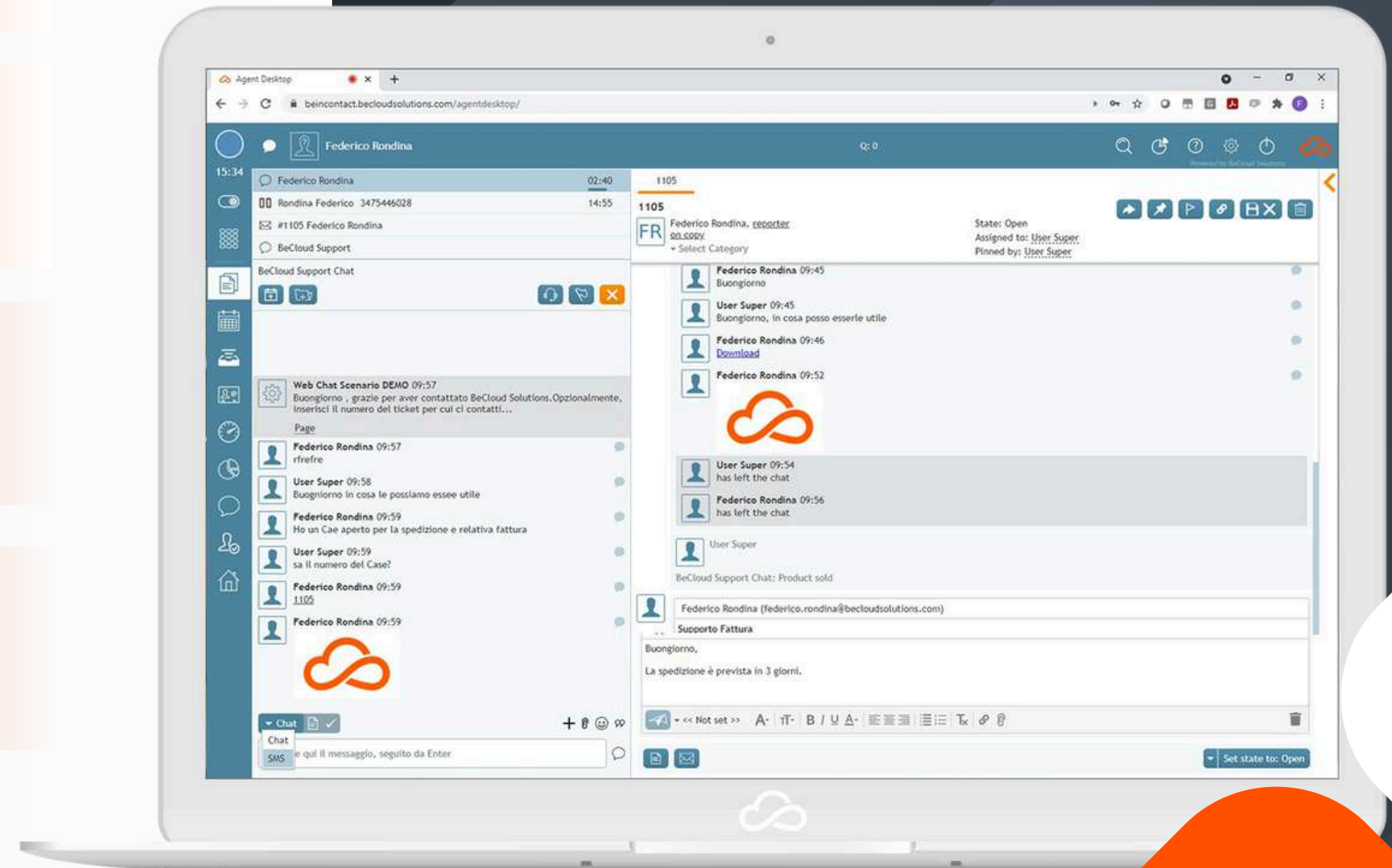
Voce

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.





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.

Vantaggi dell'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

