



**BE CLOUD**  
Solutions for innovation

*L'impatto di 1.5 secondi:*

Come  
l'**AI Teleprompter**  
**rivoluziona**  
l'Average Handling Time

[becloudsolutions.com](https://becloudsolutions.com)





# Lo scenario competitivo

## In numeri

I Contact Center oggi affrontano un doppio problema: costi operativi in aumento (dovuti alla complessità dei dati) e clienti sempre più esigenti. L'analisi dei dati evidenzia un corto circuito strutturale: **più informazioni circolano nei sistemi, più i tempi di risposta si allungano.**

### Frizioni sui sistemi

# 82%

Degli operatori naviga **fino a 5 o più applicazioni diverse** durante una singola interazione con il cliente.

### Impatto Finanziario

# \$ 2.1m

Perdita media annuale stimata per **inefficienze operative** e **ricerche dati asincrone** in strutture oltre i 150 agenti.





# 3 difficoltà operative

## Dati e impatto

**Il collo di bottiglia?** Il 60% della durata totale di una chiamata (*Average Handling Time*) è composto da attività non a valore aggiunto (ricerca manuale su Knowledge Base e inserimento dati a sistema).

Le inefficienze dei Contact Center tradizionali si riflettono direttamente sul bilancio aziendale attraverso **tre metriche chiave** stabili a livello globale:

AHT fuori controllo

**+30%**

Aumento dei tempi di gestione causato da silos di dati tra CRM e vecchie piattaforme di ticketing.

Logistica e Onboarding

**4.5 sett.**

Tempo medio per formare un nuovo agente a causa della complessità di script e normative

Rischio di non-compliance

**€ 1.2 m**

Sanzione massima media applicata per non-compliance o violazione di disclaimer obbligatori nei settori



# AI Teleprompter

## Architettura ad alto rendimento

L'adozione della nostra AI Suite, parte della piattaforma per contact center BeInContact, risolve queste complessità **centralizzando le informazioni** e, attraverso l'AI Teleprompter, **eliminando l'errore umano**.



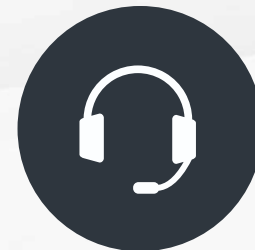
### Meccanismi di risoluzione adottati



**Suggerimenti LIVE:** risposte e informazioni suggerite in tempo reale durante la conversazione.



**Knowledge base integrata:** accesso immediato ai contenuti aziendali senza ricerche manuali.



**Supporto continuo all'agente:** maggiore velocità, coerenza e precisione nelle risposte.



# Business Impact

## Benefici dell'integrazione di una soluzione AI



Pre AI



Post AI

Average Handling Time

fino a 320 secondi

fino a 208 secondi **-35%** (tempo risparmiato)

First Contact Resolution

fino a 65%

fino a 81% **+19%** (risoluzione immediata)

Accuratezza delle compliance

fino a 88.4%

fino a 99.9% **-81%** (costo di formazione)

Customer Satisfaction

3.8 su 5.0

4.6 su 5.0 **+11.5%** (zero sanzioni)



# GenAI e AI Suite

## Valore economico nella CX



**Aumento della produttività globale**



**Riduzione dei costi operativi**



**L'Impatto sul  
Customer Life  
Value (CLV):**

Un incremento immediato della velocità di risoluzione al primo contatto si traduce in un aumento diretto della fidelizzazione del cliente sul lungo periodo.

**Tasso di abbandono (*Churn Rate*) ridotto al 15%**

# Applicazioni verticali e casi d'uso



## Utilities & Energia

*Impennata dell'AHT dovuta a volumi massivi di chiamate per contestazioni su fatture?*

L'AI Teleprompter **suggerisce la lettura immediata dello script di conciliazione approvato** non appena rileva keyword come "bolletta anomala" o "rincarato".



## Telco & Abbonamenti

*Alti tassi di abbandono immediato (Churn Rate) causati da offerte aggressive?*

L'AI Teleprompter **suggerisce la strategia di salvataggio più efficace non appena rileva un sentiment negativo** o la richiesta esplicita di "codice di migrazione".

# Applicazioni verticali e casi d'uso



## Finance & Insurance

*Rischio di pesanti sanzioni per la mancata o errata lettura dei disclaimer legali?*

L'AI Teleprompter **suggerisce il testo giuridico esatto da declamare**, evidenziando i passaggi obbligatori del contratto vocale.



## Retail & E-Commerce

*Abbandono del carrello o reclami per ritardi nelle spedizioni?*

L'AI Teleprompter **suggerisce all'agente lo stato esatto del tracking e la nota di rimborso pre-approvata** non appena il sistema rileva le parole "pacco smarrito" o "non consegnato"



**BE CLOUD**

Solutions for innovation

**Scopri di più**

**[becloudsolutions.com](https://becloudsolutions.com)**

[marketing@becloudsolutions.com](mailto:marketing@becloudsolutions.com)

