BECLOUD
Solutions for innovation

Riscrivere l'economia con l'AI

Oltre il campione

del 2%

Performance Agenti valutate al 100%

becloudsolutions.com

BeCloud Solutions | Tutti i Diritti Riservati

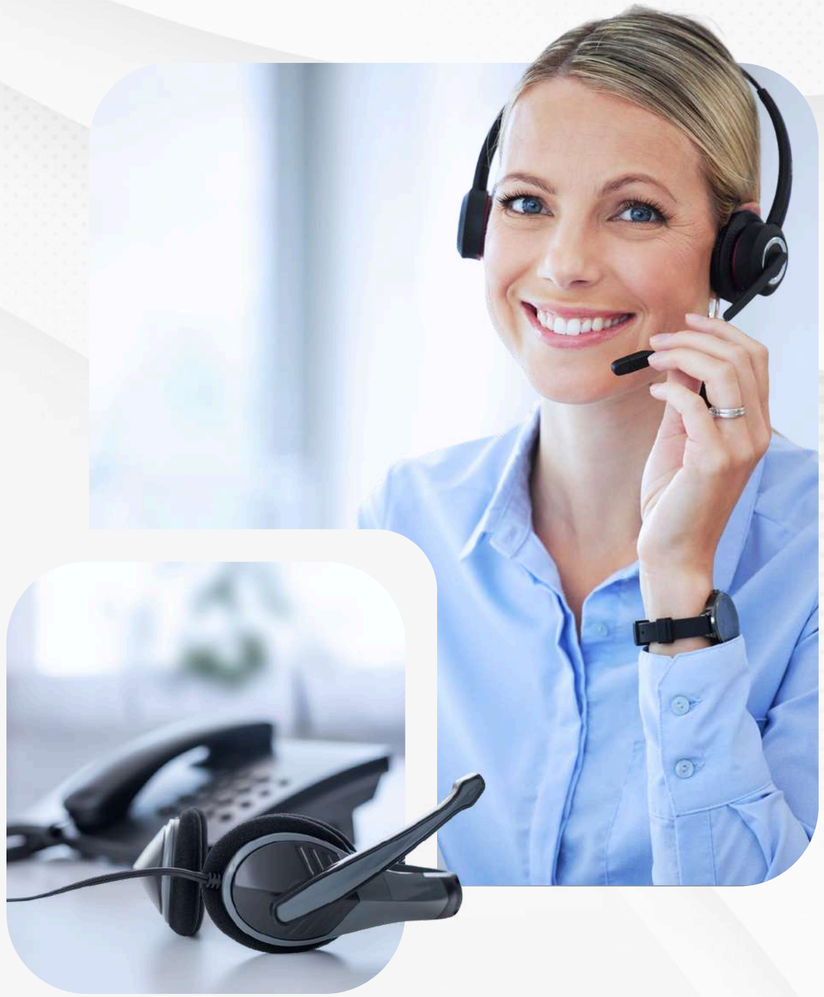
La meccanica imperfetta
della valutazione degli operatori

Per decenni, i contact center aziendali hanno valutato le prestazioni dei propri agenti attraverso una lente pericolosamente limitata.

Vincolate dai limiti della Quality Assurance Manuale (QA), **i team analizzano abitualmente tra l'1% ed il 3% delle interazioni complessive.**

I superviosr valutano frammenti isolati tramite fogli di calcolo statici, tentando di giustificare ogni aspetto del lavoro degli operatori - dalla precisione tecnica ed il rispetto dei protocolli, fino all'empatia nell'interazione stessa.

Questo approccio, obsoleto, genera **un profondo punto cieco nella governance operativa.**



BeCloud Solutions | Tutti i Diritti Riservati

La crisi silenziosa
nella Quality Assurance moderna

Quando **il 98% del lavoro mensile dei tuoi agenti non viene revisionato,** le metriche di performance finiscono per essere distorte ed imprecise.

Il risultato sul campo è evidente: gli operatori migliori rischiano di essere penalizzati come singole anomalie. I problemi cronici di conformità passano invece inosservati e le sessioni di coaching si trasdormano in confronti soggettivi e non standardizzati.

VALUTAZIONE MANUALE LAVORO AGENTE

VALUTAZIONE AUTOMATICA

SOGGETTIVITA' DELLA VALUTAZIONE

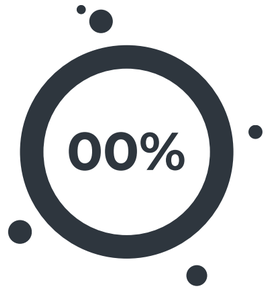
Fonte: Studio interno BeCloud Solutions sulla clientela ITA/UK.

BeCloud Solutions | Tutti i Diritti Riservati

AI Autoscoring
e la Quality Assurance moderna

L’introduzione dell’**AI Autoscoring ridefinisce in maniera definitiva questa dinamica.**

Sfruttando modelli linguistici asincroni basati su form di valutazione personalizzabili, le aziende possono finalmente **misurare, dare un punteggio e fare coaching sul 100% dell'output degli operatori,** garantendo una coerenza rigorosamente matematica.



VALUTAZIONE MANUALE LAVORO AGENTE

VALUTAZIONE AUTOMATICA

SOGGETTIVITA’ DELLA VALUTAZIONE

Fonte: Studio interno BeCloud Solutions sulla clientela ITA/UK.

BeCloud Solutions | Tutti i Diritti Riservati

Il cuore del problema
nella QA tradizionale

Per superare le revisioni manuali, bisogna analizzare i tre fallimenti strutturali, palla al piede dei i vecchi modelli di Quality Assurance:

L’illusione statica delle performance

Valutare solo il 3% del volume di lavoro significa basare i punteggi mensili su una frazione insignificante delle interazioni reali.

Distorsione dei dati e soggettività

L'elemento umano introduce bias inevitabili, con supervisori che applicano i criteri seguendo interpretazioni personali anziché standard oggettivi.

Costi amministrativi nascosti

La gestione manuale di chiamate e fogli di calcolo sottrae ore preziose ai supervisori, sottraendole all'attività di coaching.

BeCloud Solutions | Tutti i Diritti Riservati

AI Autoscoring
l’architettura

L’AI Autoscoring sposta il paradigma **dal campionamento manuale alla valutazione continua e automatizzata degli agenti.**

Strutturando le prestazioni degli agenti attorno ad aree di valutazione configurabili, intenti specifici e modelli di punteggio ponderati, le aziende possono automatizzare la misurazione della qualità (o la valutazione) su canali vocali, chat e asincroni.

Il principio chiave
il lavoro umano

L'autoscoring valuta il lavoro dell'agente. Ogni interazione gestita da un agente viene analizzata automaticamente rispetto a criteri personalizzati.

Overall Score	Getting Started	Product/Service Knowledge	Interpersonal skills
71.56	96.00	52.00	86.56
17.43	14.29	7.14	33.29

Un esempio di AI Autoscoring. Analisi performance di due agenti.

BeCloud Solutions | Tutti i Diritti Riservati

AI Autoscoring

Management & Coaching trasformato

Passare da un campione del 2% a una valutazione automatizzata degli agenti al 100% **trasforma radicalmente il modo in cui le aziende fanno training e guidano l'efficienza operativa:**

Base di riferimento
Oggettiva, imparziale

L'intelligenza artificiale valuta ogni interazione rispetto a standard identici, eliminando i pregiudizi personali e sostituendo le critiche soggettive con approfondimenti affidabili e basati sui dati su centinaia di interazioni.

agent coaching
standardizzato

L'autoscoring isola specifici fattori comportamentali, come lacune nelle conoscenze tecniche o problemi di tono, consentendo ai supervisori di condurre sessioni di coaching mirate su specifiche aree critiche.

Qualità e compliance
sempre al centro

Lavorando in background sul 100% del lavoro degli agenti, l'autoscoring segnala immediatamente i rischi di conformità, le deviazioni dalle policy e le lacune formative prima che causino un deterioramento sistemico.

BeCloud Solutions | Tutti i Diritti Riservati

Il lavoro umano
sempre al centro dello sviluppo

Il successo di un contact center dipende in ultima analisi dalle prestazioni umane in prima linea.

Le aziende hanno tentato di gestire le prestazioni umane utilizzando metodi di campionamento analogici e obsoleti che generano frustrazione e occultano la realtà.

Implementando l'autoscoring degli agenti tramite AI, le organizzazioni **colmano il divario tra aspettative operative ed esecuzione reale.**

Eliminare i pregiudizi soggettivi, **valutare il 100% del lavoro degli agenti** e ancorare il coaching a metriche di intento granulari consente ai leader aziendali di trasformare la quality assurance da un'incombenza amministrativa punitiva in un potente motore per la padronanza degli agenti e l'eccellenza operativa.

BeCloud Solutions | Tutti i Diritti Riservati

Altro sull’Autoscoring?
leggi l’articolo

- In quali modi l'intelligenza artificiale valuta il 100% delle interazioni con i clienti per misurare accuratamente l'aderenza agli script, la cortesia e gli standard di gestione?

- In che modo il sistema guida il passaggio operativo verso dashboard di analisi in tempo reale che eliminano il pregiudizio del valutatore e segnalano istantaneamente le conversazioni che richiedono un coaching mirato?

- In che modo l'analisi di set di dati completi previene i punti ciechi causati dal campionamento casuale per offrire ai supervisori una visione accurata della conformità operativa?

- Cosa guida la transizione dalla supervisione punitiva allo sviluppo degli agenti basato sui dati, trasformando il quality assurance in uno strumento per il miglioramento continuo del personale?

Articolo disponibile

BeCloud Solutions | All Rights Reserved

BECLOUD

Solutions for innovation

Scopri di più

becloudsolutions.com

marketing@becloudsolutions.com

BeCloud Solutions | Tutti i Diritti Riservati