

AI Interaction Analysis per il Contact Center

**Ascoltare.
Capire.
Agire.**

*Come trasformare il 100% delle interazioni in
insight, efficienza e opportunità di business*





Dalla conversazione all'insight

Il valore nascosto dell'interazione

Ogni giorno, il **Contact Center** raccoglie **migliaia di conversazioni con i clienti**.

Telefonate, chat, email e messaggi raccontano **bisogni, problemi, aspettative, insoddisfazioni e intenzioni di acquisto**.

Il problema

Analizzarle manualmente è impossibile

L'opportunità

Trasformare ogni interazione in una fonte di intelligence





Oltre il campione, fino al 100%

Quante conversazioni stai analizzando?

Il Quality Monitoring tradizionale si basa spesso sull'analisi di un campione di interazioni.

Ma un campione può non raccontare tutto.

Un problema, un nuovo contatto, un calo del sentiment o un segnale di churn potrebbero rimanere fuori dall'analisi.

Con l'AI il
100%

delle interazioni vocali e digitali possono essere analizzate automaticamente, trasformando ogni conversazione in una potenziale **fonte di insight**.

Il problema non risiede nella mancanza di strumenti, ma **nel modo in cui questi strumenti sono progettati, strutturati e integrati.**

***Non più solo “cosa succede nel campione”
Ma “cosa sta succedendo davvero”***



Il significato oltre le parole

Come l'AI decodifica i bisogni del cliente

L'AI Interaction Analytic è in grado di **interpretare contenuto e contesto** delle interazioni e **identificare automaticamente i segnali più rilevanti**





Quando la CX guida il business

L'Interaction Analytics permette di **trasformare ciò che emerge dalle conversazioni in informazioni utilizzabili** dai team aziendali.



Customer Experience

Individuare pain point e motivi di insoddisfazione



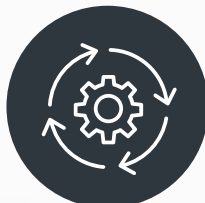
Retention

Intercettare segnali associati al rischio di churn



Business

Riconoscere bisogni e buying trigger



Operation

Individuare trend, anomalie e problemi ricorrenti



Compliance

Identificare possibili situazioni di non conformità

Il Contact Center
diventa una fonte di
intelligence
per l'intera azienda

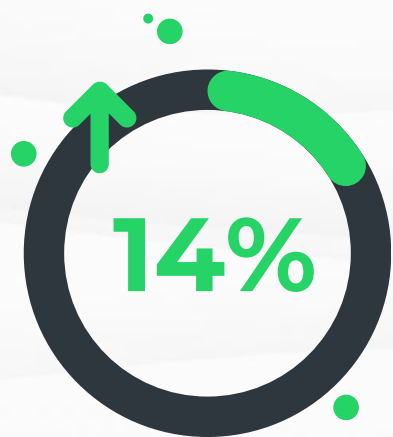


L'AI come alleato dell'agente

- Analizzare conversazioni
- Cercare informazioni
- Classificare richieste
- Produrre sintesi

richiede tempo

L'AI può **automatizzare** parte di **queste attività** e **supportare gli operatori** durante il lavoro.



Aumento medio della produttività aziendale grazie all'accesso a un assistente AI (+34% per gli operatori meno esperti).



L'obiettivo

Permettere all'**operatore** di **concentrarsi** su ciò che richiede:

- ***Esperienza***
- ***Capacità relazionali***
- ***Problem solving***



Il cambiamento è già in corso

AI e Customer Care: i numeri della trasformazione



di **accuratezza stimata** per un processo di Quality Assurance fortemente **automatizzato con GenAI**



delle organizzazioni sta **già investendo nella GenAI** o prevede di farlo nel breve periodo



di possibile **riduzione dei costi di Quality Assurance**

L'**AI** non è più soltanto una tecnologia emergente. Sta diventando un **nuovo modo di leggere e gestire il Customer Care.**



Il futuro del Contact Center

AI & Human Intelligence

L'**AI** può analizzare milioni di interazioni, riconoscere pattern, individuare segnali e rendere disponibili gli insight in tempo reale.

Ma il **valore** nasce quando questi **insight incontrano le persone** che possono trasformarli in decisioni e azioni.

82%

dei clienti ritiene **essenziale poter raggiungere un operatore umano** quando un'azienda utilizza la GenAI nel customer service

Persone per decidere, relazionarsi e creare valore



fonte: Gartner

BeCloud Solutions | Tutti i Diritti Riservati



Scopri di più

leggi l'articolo completo

- In che modo l'Intelligenza Artificiale può analizzare il 100% delle interazioni e trasformare telefonate, chat, email e messaggi in una fonte strutturata di informazioni?
- Come individuare automaticamente intent, topic e sentiment per comprendere cosa chiedono i clienti e come stanno vivendo la loro esperienza?
- Come riconoscere i segnali di churn prima che diventino abbandono e utilizzare gli insight per adottare un approccio più proattivo alla retention?
- Come trasformare le conversazioni in opportunità di business, identificando bisogni, intenzioni di acquisto e possibili occasioni di up-selling e cross-selling?
- Come passare dall'analisi all'azione, utilizzando gli insight per orientare decisioni, priorità e interventi concreti?



Articolo online



BECLOUD

Solutions for innovation

Scopri di più

becloudsolutions.com

marketing@becloudsolutions.com

