



Tecnologia IA



# 5 modi reali in cui l'IA sta trasformando la Customer Experience

L'IA e la GenAI stanno accelerando i tempi per mettere in atto azioni di miglioramento

# Introduzione

Lo sai già: l'IA è ovunque. Ogni giorno sembrano spuntare nuovi fornitori, ognuno dei quali promette soluzioni specifiche e personalizzate o adatte a tutte le aziende.

Ma **l'intelligenza artificiale** (IA) non è solo hype. Se stai usando l'analisi vocale o del testo, o stai ottenendo punteggi predittivi, congratulazioni: stai già cavalcando l'onda dell'IA e del machine learning (ML) da un po'. Questi strumenti hanno analizzato silenziosamente montagne di dati per fornire insight chiari e utili per i programmi di esperienza.



I ritmi moderni richiedono nuovi strumenti per risolvere in maniera efficace i problemi aziendali.



# GenAI

Attualmente, l'IA generativa (GenIA) si sta facendo notare, offrendo ai professionisti dell'esperienza un nuovo strumento che fa promesse che spesso sembrano troppo buone per essere vere.

## Cosa può fare davvero la differenza per la tua azienda?



Abbiamo analizzato cinque casi d'uso pratici in cui l'IA e la GenIA non sono solo teoria ma stanno già facendo la differenza in modo tangibile. Diamo insieme un'occhiata a cosa bolle in pentola.



Caso d'uso	Valore	Risultati
Realizzare il close the loop su larga scala per clienti e dipendenti.	Generare all'istante risposte personalizzate al feedback dei clienti e dei dipendenti.	Promuovere la fedeltà e la soddisfazione dei clienti e dei dipendenti.
Accelerare l'analisi delle cause profonde per agire più velocemente.	Individuare rapidamente l'origine dei cambiamenti nei KPI e ottenere consigli utili.	Migliorare i KPI e la soddisfazione dei clienti.
Affrontare le tendenze emergenti con facilità.	Agire più velocemente, anche in base a temi più specifici.	Ridurre l'impatto di eventi e problemi imprevisti e migliorare la soddisfazione dei clienti, la first contact resolution (FCR, la risoluzione al primo contatto) e i tempi di chiamate.
Migliorare e semplificare la formazione degli agenti.	Individuare automaticamente le aree di miglioramento nelle performance e nella formazione degli agenti.	Migliorare significativamente i KPI delle performance degli agenti.
Ottenere un riepilogo automatico sulle conversazioni dei clienti.	Ridurre le attività ripetitive attraverso l'automatizzazione, permettendo agli agenti di concentrarsi su lavori di maggior valore.	Migliorare la produttività dei dipendenti e ottimizzare le interazioni con i clienti.

Considerazioni principali

**Non si può ottenere nessuno di questi vantaggi senza progettare esplicitamente le funzionalità e gli strumenti dell'IA generativa per affrontare casi d'uso aziendali di alto valore.**

# **5 casi d'uso dell'IA e della GenIA che sembrano troppo belli per essere veri (ma lo sono)**

Innanzitutto, sappiamo cosa stai pensando: non sono solo idee utopiche.

Sono casi d'uso reali per aziende che hanno bisogno di risolvere le sfide che stanno affrontando per offrire esperienze eccezionali. Iniziamo!

# Realizzare il close the loop su larga scala per tutti i clienti e i dipendenti

Il close the loop è fondamentale per creare clienti fedeli. Tuttavia è difficile realizzarlo in ogni singola interazione.

Per anni, l'IA non generativa e il machine learning sono stati usati per esaminare il feedback e segnalare ciò che richiede maggior attenzione. Tutto ciò è utile, ma c'è sempre molto da fare, soprattutto quando una risposta generica può sembrare un po' meccanica.

## E ora che si fa?

## IA generativa

Immagina un mondo in cui i dipendenti creino una risposta a un feedback in meno di un minuto, e che il messaggio sembri personalizzato: ecco cosa promette l'IA generativa.



La GenIA può analizzare i commenti o le survey dei clienti, preparare una risposta su misura e poi permettere a una persona di dare l'approvazione finale. Consideralo come un controllo di qualità assistito dall'IA che realizza il close the loop in modo più veloce, senza perdere il tocco personale.

Ma la magia non finisce qui.

La GenIA può anche riassumere i punti chiave delle interazioni con i clienti in modo tale che i dipendenti possano verificare rapidamente la precisione del messaggio e aggiungere un tocco extra se necessario.

### Il risultato?

**Meno tempo speso  
nella redazione delle  
risposte, interazioni  
più personalizzate e  
maggior tempo per  
concentrarsi su ciò che  
conta davvero.**

### Ecco un flusso basato sull'IA:



### Il vantaggio per i dipendenti:

Un lavoro più significativo e meno copia-incolla inutile.

### Il vantaggio per i clienti:

Un brand che ascolta e risponde, creando una fedeltà duratura.

## Accelerare l'analisi delle cause profonde dei problemi per agire più velocemente

La GenIA sta rendendo estremamente facile l'analisi delle cause profonde. Ciò che solitamente richiedeva ore di lavoro, ora può essere fatto in pochi click, grazie alla sua capacità di riassumere velocemente e di individuare cosa sta causando i cambiamenti nell'NPS o nei KPI.



Immagina la scena: invece di annegare nei dati, la GenIA

- Analizza il feedback e l'analisi del testo
- Identifica i temi principali che hanno un impatto sulle tue metriche
- Concentra il tutto in un riepilogo sintetico

**Fornisce anche alcuni consigli di alto livello per aiutarti a migliorare questi numeri.**

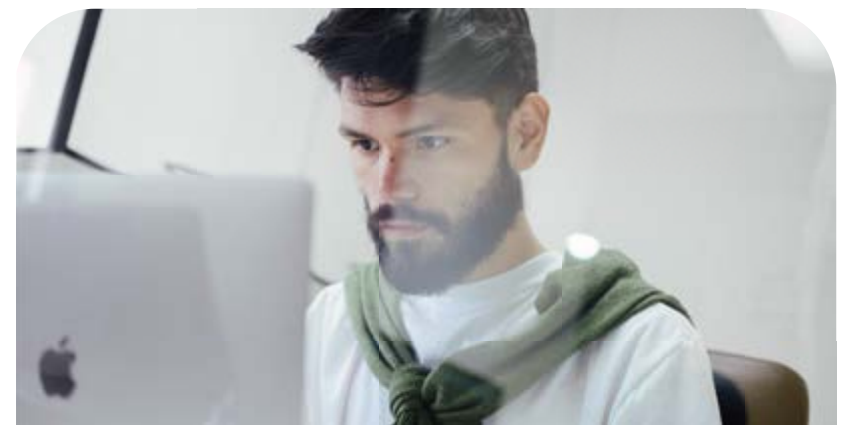
Quando combini la GenIA con strumenti fidati come l'analisi del testo e vocale, non solo stai ottenendo insight più velocemente, ma stai anche costruendo fedeltà e trasparenza.



La GenIA non si limita a mostrare i risultati,

**Presenta le  
informazioni alla base  
delle conclusioni che  
propone, offrendo  
così alle squadre  
maggiore sicurezza per  
approfondire i temi.**

La chiave del successo è un'integrazione perfetta. Integra la GenIA nelle tue dashboard e flussi di lavoro in modo tale che sia a portata di click, e vedrai come la sua adozione da parte dei dipendenti crescerà vertiginosamente.



#### **Accelera l'analisi**

Utilizza la GenIA e combinanala con strumenti di fiducia per risultati migliori

#### **Il vantaggio per i dipendenti:**

Meno tempo decifrando i dati, più tempo per mettere in atto azioni significative. È un punto di svolta per la produttività.

#### **Il vantaggio per i clienti:**

Soluzioni più rapide ai problemi vuol dire clienti più felici che restano più a lungo, aumentando la soddisfazione e la fedeltà.

## Affrontare le tendenze emergenti con facilità

Le nuove tendenze possono comparire dal nulla, spesso più velocemente di quanto tu possa impostare uno strumento per monitorarle. Per fortuna, l'IA e il machine learning sono già stati in grado di individuare queste tendenze all'interno dei dati dell'esperienza.

Attualmente, l'IA generativa sta salendo di livello, fornendo insight più approfonditi e avvisi più mirati sui cambiamenti all'interno dei dati.

Prendiamo ad esempio l'analisi dei temi basata sul machine learning.

**Ha aiutato i team a individuare problemi imprevisti come il “rifiuto di carte di credito”, permettendo loro di agire velocemente e di guidare i dipendenti in prima linea.**

Ma la GenIA è ancora più specifica. Invece di limitarsi a segnalare il “rifiuto di carte di credito”, può anche focalizzarsi su qualcosa come il “rifiuto di carte di credito durante il pagamento online”, offrendo una visione mirata su dove agire.

### **Il vantaggio per i dipendenti:**

Individueranno più velocemente i problemi, con insight più dettagliati, e potranno agire prima che peggiorino. Ciò si traduce in una produttività più alta e meno tempo cercando di capire ciò che sta succedendo.

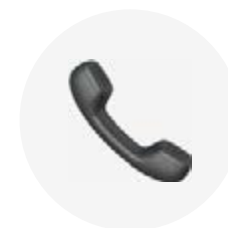
### **Il vantaggio per i consumatori:**

Soluzioni più rapide significa meno problemi ed esperienze più fluide, il che si traduce in clienti più felici e meno recensioni negative.

## Migliorare e semplificare la formazione degli agenti

Gestire un contact center non è facile. Specialmente, quando si tratta di personalizzare la formazione degli agenti, il tutto affrontando un turnover alto e un gran volume di chiamate.

*E se avessi a disposizione uno strumento che possa individuare esattamente l'area in cui ciascun agente ha bisogno di maggior accompagnamento?*



CREARE PROGRAMMA  
DI FORMAZIONE

92%



Analizzando i dati sulle prestazioni e il feedback, la GenIA crea un programma di formazione personalizzata per ogni agente, fornendo ai manager riepiloghi dinamici che evidenziano le aree di miglioramento e i temi di formazione.

## Il risultato?

**Formazione più  
efficace e migliori  
risultati in tutta  
l'azienda.**

Immagina di star affrontando le lamentele dei clienti per i tempi lunghi delle chiamate. La GenIA analizza i dati e individua il problema, ad esempio alcuni agenti stanno avendo problemi con questioni tecniche. Con questo insight, genera piani di formazione su misura, offrendo ai manager una roadmap chiara per affrontare queste sfide specifiche.

Questa formazione su misura aiuta i team a migliorare i tempi medi di gestione e, di conseguenza, la soddisfazione dei clienti.

## Il vantaggio per i dipendenti:

I manager possono offrire formazione molto personalizzata, ridurre la frustrazione, migliorare le prestazioni e ridurre il turnover degli agenti.

## Il vantaggio per i consumatori:

Avere agenti con migliore formazione vuol dire risposte più veloci ed efficaci ai problemi dei clienti, il che si traduce in un NPS e CSAT più alti e in un miglioramento del sentiment complessivo dei clienti.

## Ottenere un riepilogo utile sulle conversazioni dei clienti

Le lunghe chiamate telefoniche e le trascrizioni delle chat possono essere impegnative, nonostante gli strumenti di IA che evidenziano i punti chiave. Spesso, gli agenti pensano di aver trovato una soluzione, per poi rendersi conto più tardi di essersi persi qualcosa di importante.



### Eric Goodwin

Cliente

Ho usato recentemente il servizio di consegna e mi piacerebbe condividere la mia esperienza. In generale, sono rimasto soddisfatto della puntualità della consegna. Il pacco è arrivato puntuale e in condizioni eccellenti, cosa che ho molto apprezzato... [Continua](#)



### GenAI

Assistente IA di Medallia

La puntualità, le condizioni eccellenti ma c'è stato un problema con gli aggiornamenti sul tracking

È in questi momenti che entra in gioco la GenIA. Condensa conversazioni lunghe in riepiloghi dei punti chiave, offrendo ai team una rapida istantanea, dicendo se il problema è stato risolto, il motivo per cui il cliente si è messo in contatto e ciò che è stato discusso.

Questi riepiloghi possono semplificare la definizione delle priorità delle conversazioni che richiedono maggior attenzione, segnalate dagli avvisi dell'IA o durante la revisioni del profilo del cliente.

### Il vantaggio per i dipendenti:

Questi riepiloghi aiutano ad identificare i problemi ricorrenti, rendendo più facile la formazione e permettendo agli agenti di affrontare i punti critici comuni, aumentando nel frattempo la produttività.

### Il vantaggio per i consumatori:

Soluzioni più rapide ed efficaci si traducono in clienti più soddisfatti che si sentono ascoltati, portando a una migliore retention, soddisfazione e fedeltà man mano che gli agenti diventano più efficaci.



# Ricapitolando

Quando i tuoi team hanno gli strumenti giusti, è una vera rivoluzione: la soddisfazione dei dipendenti e le esperienze dei clienti raggiungono nuove vette. L'IA ha già avuto un impatto enorme, aiutando le aziende a migliorare metriche chiave come l'NPS e il First Contact Resolution (FCR), incrementando al tempo stesso le entrate grazie a una migliore produttività.

Ora, con l'arrivo della GenIA, questi benefici saranno ancora più consistenti. La GenIA non sostituisce ma migliora l'esperienza degli strumenti di IA già conosciuti e amati dai professionisti. In più, semplifica i flussi di lavoro gestendo attività di routine essenziali.

## Il risultato?

**Operazioni più  
efficienti che offrono  
risultati migliori su tutta  
la linea.**

Si tratta di creare un ambiente vantaggioso per tutti in cui i dipendenti si possono concentrare su ciò che è davvero importante: offrire esperienze incredibili ai clienti.

La GenIA non è solo una diceria. In Medallia, stiamo costruendo funzionalità di IA e di GenIA legate a casi d'uso reali, come i cinque di cui abbiamo parlato sopra, progettate per affrontare le sfide aziendali e per integrarsi perfettamente nelle nostre piattaforme per un'adozione fluida.

Insieme, l'IA e la GenIA possono aiutare la tua azienda a mantenere la promessa del brand offrendo insight più dettagliati e azioni più rapide che mai.

Scopri di più sull'IA e sulla GenIA di Medallia sul nostro sito, o richiedi una riunione con uno dei nostri esperti in IA.

Scopri di più su:

➤ [medallia.com/it/piattaforma/](https://medallia.com/it/piattaforma/)