

**SMETTI DI TIRARE A INDOVINARE: INIZIA AD ASCOLTARE.**

# **La Customer Experience Intelligente inizia nel Contact Center.**

Come i brand leader trasformano le conversazioni in  
entrate e fidelizzazione

## RIASSUNTO ESECUTIVO

# Questo è il momento di agire

Non si tratta solamente di adottare una nuova tecnologia. Si tratta di identificare una fonte sottovalutata di crescita, efficienza e fedeltà.

Il Contact Center non è solamente il luogo in cui si risolvono i problemi: è anche il luogo in cui si celano le verità nascoste.

Se non riconsideri ora il tuo approccio,  
sei a rischio. E la posta in gioco è importante:

- 1 Perdita di opportunità di entrate
- 2 Non conformità
- 3 Restare indietro rispetto alla concorrenza

In diversi settori, i leader in Customer Experience come Capital One, Likewize, Choice Hotels o Pacific Life lo stanno dimostrando: **ascoltare con intelligenza trasforma i Contact Center in motori di crescita.**

Questo eBook spiega il perché e cosa puoi fare a riguardo.



# Una CX obsoleta incide direttamente sui tuoi risultati

La Customer Experience vive una trasformazione strutturale e molte aziende non stanno riuscendo ad adattarsi.

## Cosa ti sta frenando?

- 📋 Survey datate e dati parziali
- ❗ Sistemi scollegati e silos operativi
- ⌚ Insight reattivi e poco pratici

## Cos'è in gioco?

- ✖ Entrate non generate
- ✖ Aumento del tasso di abbandono
- ✖ Rischi di compliance



## Caso reale:



### Situazione:

Fidelity non disponeva di una visione completa della sua Customer Experience.

### Soluzione:

L'intelligenza conversazionale ha permesso di individuare problemi nascosti all'interno del journey.

### Risultato:

Sono stati messi in atto miglioramenti specifici che hanno permesso di promuovere la retention, le vendite e una cultura incentrata sul cliente.

# Oltre i KPI: perché supporre ciò che il cliente desidera

La maggior parte delle aziende continua a vedere il Contact Center come un centro di costo. Si monitorano metriche come l'AHT (Average Handling Time / Tempo medio di gestione), l'FCR (First Contact Resolution / Risoluzione al primo contatto) o il tempo d'attesa, ma questi KPI (Key Performance Indicators / Indicatori Chiave di Prestazione) non riflettono ciò che realmente incide sulla Customer Experience né sui risultati di business. La verità è semplice: basarsi su campioni non costituisce una strategia solida.

Se ascolti solamente un piccolo campione di conversazioni, stai tirando a indovinare. I clienti chiamano, scrivono o ti contattano quando il self-service non funziona. Tutte queste interazioni contengono insight fondamentali.

**Non puoi risolvere ciò che non comprendi appieno.**

## Casi reali:



PACIFIC LIFE

### Situazione:

Pacific Life si basava su campioni per comprendere la Customer Experience.

### Soluzione:

L'intelligenza conversazionale ha fornito visibilità totale e ha sostituito le supposizioni con conoscenza reale.

### Risultato:

Attraverso un coaching su misura, sono migliorate le performance degli agenti ed è aumentata la fiducia.



### Situazione:

La sua app generava milioni di dati non strutturati che contenevano insight chiave.

### Soluzione:

L'analisi conversazionale ha rivelato modelli emotivi e barriere nell'esperienza digitale.

### Risultato:

Si è riusciti a ridurre enormemente le chiamate di assistenza e ad aumentare notevolmente la soddisfazione.

*"Ci dicono quello che gli piace. Quello che non gli piace. Ciò che li stressa."*

— Anne Louise Mason, Consumer Intelligence, Capital One

# Ascolto basato sull'IA: ciò che passa inosservato in ogni conversazione

L'intelligenza conversazionale moderna analizza ogni interazione con il cliente attraverso una combinazione di:

- Trascrizione del 100 % delle conversazioni
- Analisi del testo (intenzione, emozione, sforzo percepito)
- Analisi acustica (silenzi, tono, stress)

Per il 74 % dei responsabili dei contact center,



l'analisi dei dati delle interazioni rappresenta una sfida fondamentale.

Fonte: Cisco<sup>1</sup>

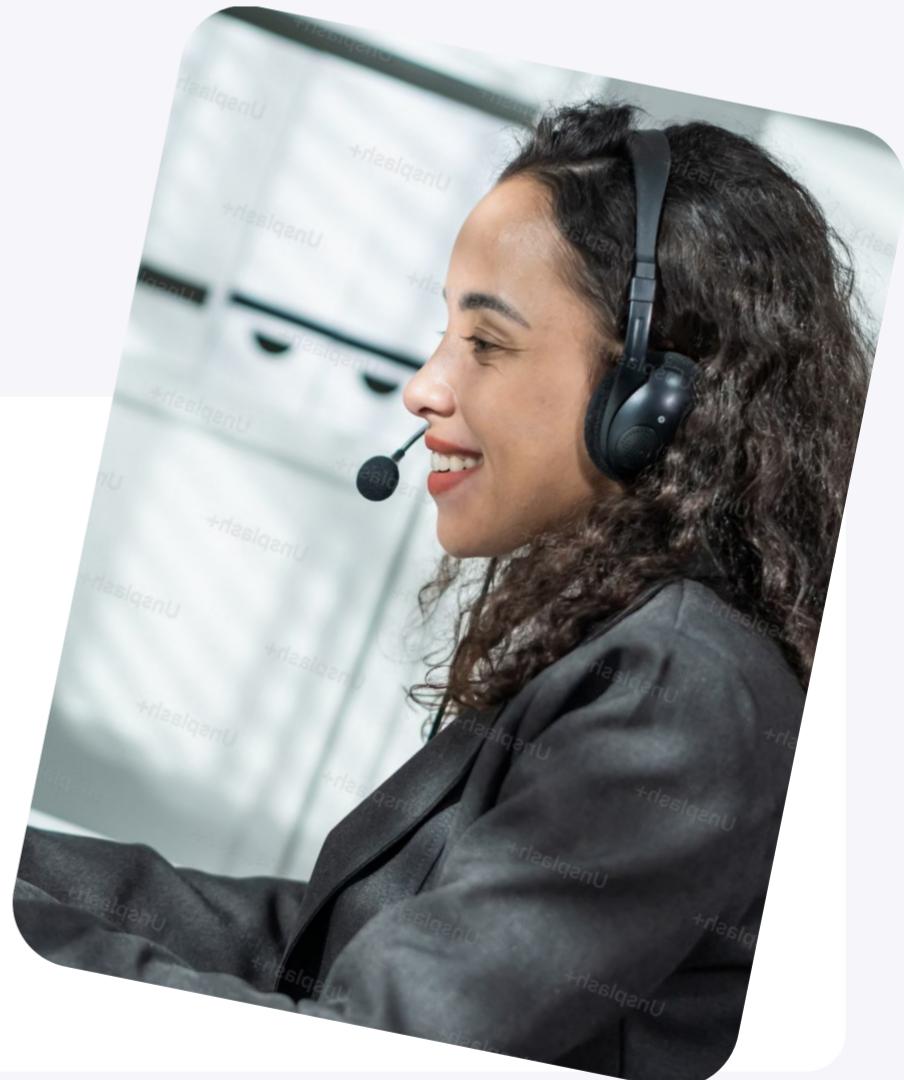
**Questo approccio consente di implementare:**

- ✓ Un coaching in tempo reale
- ✓ Un monitoraggio della conformità normativa
- ✓ Un miglioramento dell'efficienza operativa
- ✓ Una prevenzione proattiva dell'abbandono dei clienti

## \$2,4 milioni risparmiati in 3 anni

Riduzione media di 1,2 milioni di contatti grazie all'identificazione delle cause principali e al miglioramento del self-service.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Fonte: Total Economic Impact™ di Medallia (Forrester)



<sup>1</sup><https://newsroom.cisco.com/c/r/newsroom/en/us/a/y2025/m02/cisco-study-ceos-embrace-ai-but-knowledge-gaps-threaten-strategic-decisions-and-growth.html>

# Il Contact Center: la tua risorsa poco sfruttata

Ogni chiamata = un'opportunità di business.

Quando analizzi tutte le conversazioni, puoi:

- Ridurre costi ottimizzando la distribuzione delle richieste e migliorando la loro risoluzione
- Aumentare la fidelizzazione con un'assistenza più agile e contestualizzata
- Generare entrate anticipando l'abbandono e capitalizzare le opportunità di upselling
- Minimizzare i rischi attraverso avvisi in tempo reale

## 1 cliente su 6

  
cerca (senza successo) di risolvere il proprio problema attraverso il self-service prima di ricorrere a una chiamata.

Fonte: Medallia Market Research, marzo 2024<sup>1</sup>

## Casi reali:



Auto Club

## likewize.

### Situazione:

Come molti brand, trascuravano il potenziale di guadagno nel loro Contact Center.

### Soluzione

Hanno permesso agli agenti di identificare e sfruttare le opportunità di referral e di cross-selling.

### Risultato:

Il 18% delle chiamate si traduce in iniziative di cross-selling.

### Situazione:

Credevano che il problema fosse l'alto volume di chiamate.

### Soluzione

Hanno rilevato che il vero ostacolo era la documentazione relativa ai reclami.

### Risultato:

I nuovi processi automatizzati hanno ridotto le chiamate per reclami di un 25 %.

<sup>1</sup> In base all'indagine Medallia Market Research di marzo 2024 sui Contact Center (n = 2.000):  
« Per quale motivo avete optato per il servizio clienti anziché un altro canale? »  
È possibile selezionare più risposte.

# Dall'ascolto all'azione: impatto trasversale in tutta l'azienda

I contact center moderni vanno oltre il semplice ascolto.

Rompono silos, attivano l'intelligenza in tutta l'azienda e catalizzano una trasformazione reale.

Ogni area accede agli insight necessari per agire con agilità e per generare impatto. I team anticipano al meglio le necessità del cliente, prendono decisioni più informate e automatizzano le azioni che si traducono in risultati concreti.

Stabilendo connessioni tra aree, si migliora l'efficienza e si accelera la crescita.



L'intelligenza conversazionale permette ai brand di:

- ✓ Correggere journey digitali inefficienti
- ✓ Automatizzare le azioni più efficaci in ogni touchpoint
- ✓ Colmare in modo proattivo le lacune nella Customer Experience
- ✓ Integrare insight strategici nelle aree di prodotto, operazioni e marketing

# Insight condivisi, benefici collettivi

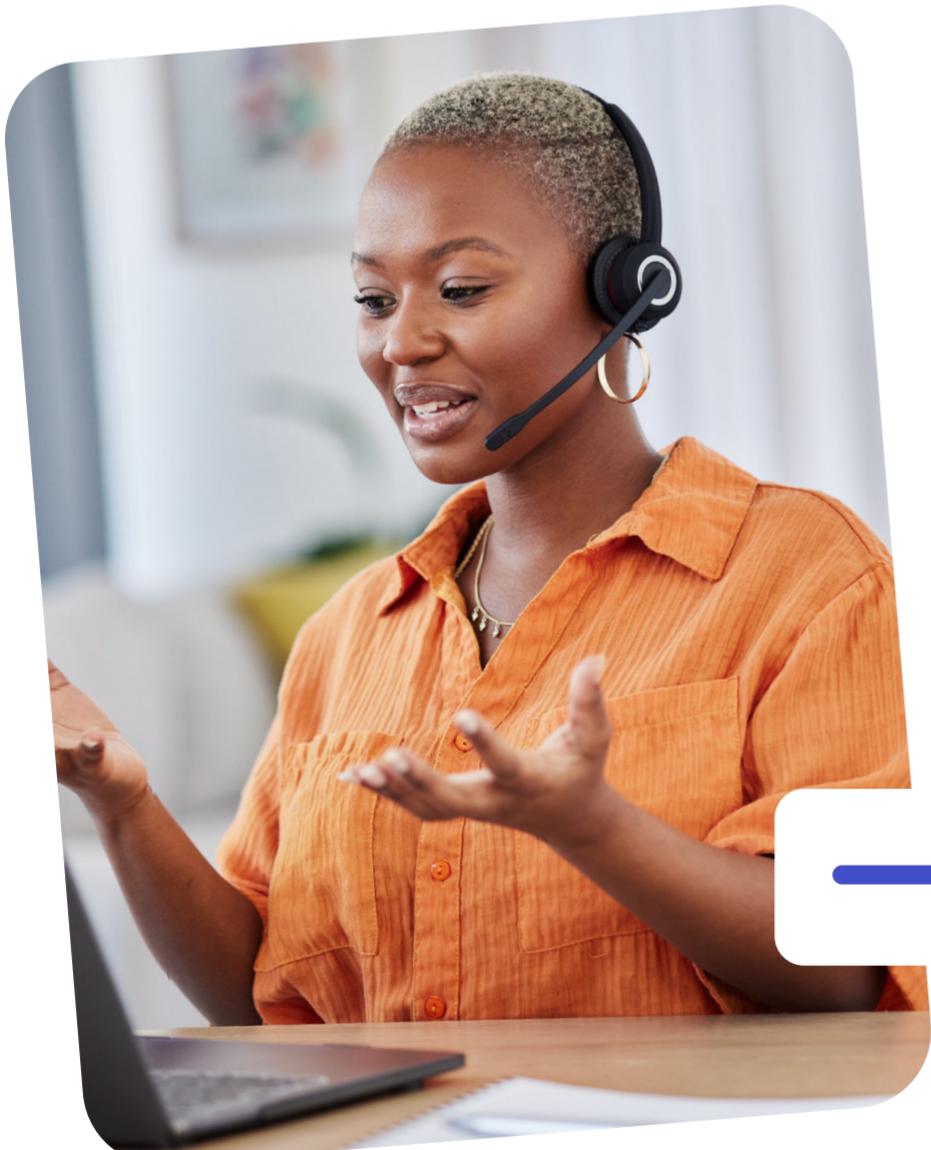
## Nei team...

**Prodotto:** Identificare dove determinate funzionalità falliscono o non funzionano correttamente

**Digital:** Identificare i punti del journey in cui avviene l'abbandono degli utenti

**Marketing:** Comprendere cosa apprezza il cliente (e cosa no)

**Operazioni:** Correggere le inefficienze che aumentano il volume di contatto



## Nelle funzioni...

### Leader di Operazioni di Contact Center

- ✓ Ottimizzazione del FCR e degli script e formazione scalabile
- 🔥 Aumento dell'efficienza operativa, delle performance e risparmio sui costi

### Responsabili di Servizio Clienti

- ✓ Maggior orientamento al self-service e tempi di risoluzione più rapidi
- 🔥 Miglioramento dell'esperienza omnicanale e riduzione del volume delle chiamate

### Team di Insight CX

- ✓ Meno attriti nel journey, migliore predizione dell'abbandono e prioritizzazione degli investimenti in CX
- 🔥 Ottimizzazione del journey e aumento della retention

### CEO e Top Management

- ✓ Allineamento della Customer Experience con i KPI, ROI misurabile e approccio strategico
- 🔥 Differenziazione del brand e impulso alla crescita

# Potenziare gli agenti = potenziare l'azienda

Una Customer Experience eccellente inizia con agenti motivati. Quando il tasso di turnover nei contact center raggiunge fra l'80 % e il 100 % annuale, diventa imprescindibile ridefinire la loro esperienza lavorativa.

Grazie all'intelligenza conversazionale, gli agenti lavorano con maggior efficacia e i clienti vivono esperienze più soddisfacenti attraverso:

- *Onboarding* più intelligente
- *Coaching* in tempo reale
- Insight scalabili
- Riduzione dell'abbandono

## Casi reali



### Situazione:

La valutazione della qualità veniva realizzata in modo reattivo, senza capacità di anticipazione.

### Soluzione:

Migrazione a un modello di monitorizzazione proattiva e in tempo reale.

### Risultato:

Rilevazione precoce degli agenti a rischio abbandono, coaching più efficace e aumento delle entrate.

### Situazione:

Gli agenti si concentravano sull'individuazione delle parole chiave, senza interpretare il contesto reale della conversazione.

### Soluzione:

Implementazione di formazione basata sull'ascolto empatico e sulla comprensione del significato oltre le singole parole.

### Risultato

Miglioramento della fiducia del cliente e dei tassi di risoluzione, grazie a un ascolto più umano ed empatico.

# Roadmap verso un Contact Center moderno

## Pronto a passare dagli *insight* all'azione?

Inizia così:

- 1 Analizza i punti deboli nei tuoi dati
- 2 Allinea i risultati della CX con i KPI dell'azienda
- 3 Applica l'intelligenza artificiale in aree ad alto impatto
- 4 Fornisci feedback in tempo reale ai tuoi agenti
- 5 Misura, ottimizza e scala in modo continuo



## Mentalità tradizionale vs. nuova realtà

MITO

I Contact Center sono centri di costo

Le survey e i campionamenti  
sono sufficienti

L'IA sostituirà le persone

REALTÀ

Sono fonti di guadagni inaspettati

Ti stai perdendo il 90 % di dati cruciali:  
conversazioni e comportamenti

L'IA potenzia le persone, non le sostituisce

# Cosa cercare in una soluzione di intelligenza conversazionale

## 10 capacità chiave

<input type="checkbox"/> <b>Copertura totale</b>	Assicurati che la piattaforma possa elaborare e analizzare il 100% delle conversazioni, non solo un campione.
<input type="checkbox"/> <b>Trascrizioni di alta qualità</b>	Non puoi agire in base a dati imprecisi. Assicurati che la piattaforma offra una trascrizione precisa, anche in presenza di accenti e rumori di fondo.
<input type="checkbox"/> <b>Ottimizzata per la formazione continua</b>	Deve fornire metriche dettagliate sul ritmo della conversazione, pause, carico emotivo e sovrapposizioni per potenziare il coaching e il feedback efficace.
<input type="checkbox"/> <b>Priorità automatizzata ed efficiente</b>	Cerca una soluzione che segnali automaticamente i contatti critici, evitando le revisioni casuali e ottimizzando il tempo del team.
<input type="checkbox"/> <b>Avvisi in tempo reale</b>	Scegli un sistema in grado di attivare avvisi in caso di clienti a rischio o problemi durante la conversazione.
<input type="checkbox"/> <b>Approccio omnicanale</b>	Le chiamate telefoniche sono solo una parte della Customer Experience. Scegli una piattaforma che integri gli insight provenienti da chat, email, comportamento digitale e survey.
<input type="checkbox"/> <b>Agilità e scalabilità operativa</b>	Assicurati di disporre di una piattaforma che si implementi velocemente, si integri senza problemi e supporti carichi elevati senza errori.
<input type="checkbox"/> <b>Capacità linguistica avanzata</b>	La piattaforma deve interpretare correttamente più lingue e varianti per garantire una comprensione affidabile di ogni interazione.
<input type="checkbox"/> <b>Compatibile con il tuo ecosistema tecnologico</b>	Evita di aggiungere complessità. Scegli una soluzione con integrazione plug & play che funzioni in modo fluido con il tuo contact center e gli strumenti di CRM.
<input type="checkbox"/> <b>Riduzione di costi e miglioramento dei risultati</b>	Non si tratta di avere più informazioni, ma di tradurle in meno ripetizioni, team più efficienti e maggiore retention dei clienti.

# **Smetti di perdere denaro, crescita e fedeltà**

Hai già i dati: ora è il momento di attivarli.

Il Contact Center moderno è:

- Il tuo vantaggio competitivo non sfruttato
- Un motore strategico di innovazione ed entrate
- Uno scudo di conformità

Approfitta di questo cambiamento e osserva come si trasforma la tua Customer Experience.

**Non sprecare nemmeno una conversazione.**

↗ [Scopri ciò che Medallia Conversation Intelligence può fare per te](#)

## **Informazioni su Medallia**

Medallia è un'azienda pioniera e leader di mercato nell'esperienza del cliente, del dipendente, del cittadino e del paziente. Medallia Experience Cloud raccoglie miliardi di segnali di esperienza attraverso le interazioni, inclusi voce, video, digitali, IoT, social media e strumenti di messaggistica aziendale. Medallia utilizza una tecnologia esclusiva di intelligenza artificiale e di machine learning per rivelare automaticamente insight predittivi che guidano azioni e risultati aziendali efficaci. Per saperne di più visita <https://www.medallia.com/it/>