

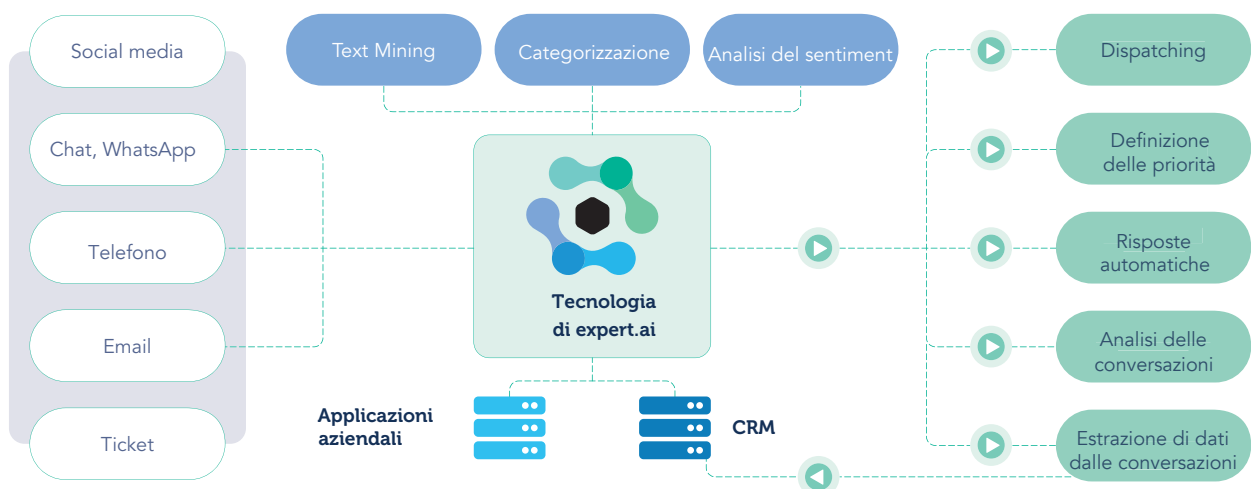
Migliorare l'interazione con i clienti con un approccio di intelligenza artificiale flessibile e multicanale



Secondo Gartner, l'84% dei responsabili dell'assistenza clienti e dei servizi a supporto ritiene che l'analisi dei dati dei clienti sia "molto o estremamente importante" per raggiungere gli obiettivi organizzativi nel 2023.⁽¹⁾

Oggi, clienti e cittadini, quando interagiscono con aziende o uffici pubblici, si aspettano tempestività, massima attenzione in caso di problemi o nuove esigenze e tutta la flessibilità per accedere ai servizi in diverse modalità e in qualsiasi momento.

Ecco perché, nel contesto attuale, porre il cliente al centro, offrendo opportunità di interazione "intelligenti" e multicanale, non è più una scelta opzionale ma deve rappresentare una pratica costante, volta ad assicurare la migliore esperienza possibile.



Sfruttare efficacemente tutte le interazioni con i clienti

Per aumentare le opportunità di business e nel contempo garantire ai clienti la migliore esperienza possibile, occorre avere sotto controllo tutte le comunicazioni e massimizzare le occasioni di interazione, sviluppando la capacità di estrarne informazioni di valore e integrarle con altri dati già esistenti.

È questo il punto di forza della tecnologia di natural language understanding (NLU), che permette una completa comprensione di ciò che esprimono i clienti nei momenti di interazione con gli uffici di customer care o di relazione con il pubblico, indipendentemente dal canale utilizzato (sito, live chat, chatbot, ticket di assistenza, reclami e social media così come conversazioni telefoniche o incontri di persona) o dal modo di esprimersi (ad esempio utilizzo di slang, abbreviazioni e termini tecnici).

I vantaggi dell'intelligenza artificiale di expert.ai

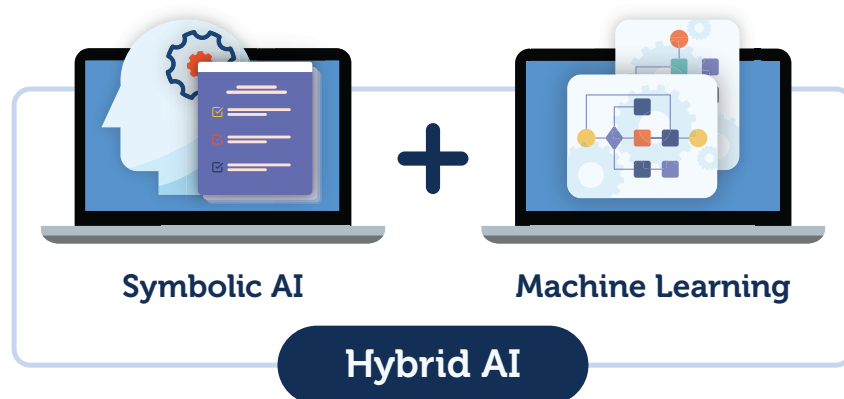
Rispetto ad altre piattaforme per l'analisi dei dati non strutturati a servizio della customer experience, l'intelligenza artificiale di expert.ai sfrutta un approccio ibrido (Hybrid AI) per potenziare qualsiasi processo o applicazione che richiede la comprensione e l'elaborazione di informazioni testuali.



"In conclusione, per avere tutto senza rinunciare a nulla, serve una soluzione di NLP flessibile che si adatti facilmente a esigenze future, accurata e pronta all'uso, che richieda solo un supporto moderato e possa continuamente imparare e migliorare da sola. In pratica, una soluzione di NLP basata sull'intelligenza artificiale ibrida". ⁽²⁾

Forrester

Il natural language understanding riproduce su larga scala la capacità umana di comprendere il linguaggio per analizzare qualsiasi tipo di testo, classificare documenti, estrarre dati utili e automatizzare i processi basati su grandi volumi di informazioni. In questo modo riesce a supportare molteplici e complessi casi d'uso in ambito aziendale, con l'accuratezza necessaria per soddisfare qualsiasi esigenza organizzativa e a costi inferiori.



Alcuni casi concreti



Automazione dell'interazione digitale con i clienti

Fornire a clienti e operatori la risposta corretta, in tempo reale, in qualsiasi modo sia scritta la domanda. Le soluzioni di NLU di expert.ai consentono di comprendere con precisione che cosa cerca il cliente e che cosa pensa di prodotti, servizi, ecc., per recuperare la risposta più appropriata dalla base di conoscenza a disposizione (database strutturato o archivi interni), migliorando la qualità e la velocità del servizio. Una comprensione approfondita del significato e del contesto in cui si svolgono le interazioni con i clienti, infatti, consente di offrire i risultati attesi, ottimizzando l'esperienza grazie a un'analisi più puntuale delle domande e al monitoraggio di tutti i canali di comunicazione usati nel corso delle interazioni (web, chat, email, WhatsApp, telefono, ecc.).



Assistenza tecnica

La capacità di elaborare e analizzare su larga scala report, email, richieste di assistenza, manuali tecnici e documentazione interna con rapidità e precisione semplifica l'estrazione di informazioni utili al business per ricavarne un vantaggio competitivo. Grazie alla tecnologia di expert.ai è possibile comprendere il contenuto delle richieste e automatizzare le attività ricorrenti di assistenza per aumentare la produttività degli operatori, riducendo al contempo tempi e costi del supporto ai clienti.



Gestione delle email

Il natural language understanding comprende automaticamente significato, contesto, sentiment e priorità delle informazioni contenute in email e allegati in modo simile alle persone, ma più velocemente e con maggior precisione e coerenza, ottimizzando sia i processi interni sia le interazioni digitali con i clienti. Per semplificare la gestione delle email, expert.ai offre capacità di NLU molto avanzate e pronte all'uso, in grado di affrontare gli use case più comuni così come possono essere facilmente personalizzate per rispondere ad esigenze specifiche o più complesse. Grazie alla propria tecnologia di intelligenza artificiale, expert.ai aiuta le organizzazioni ad analizzare e organizzare efficacemente anche enormi quantità di comunicazioni dinamiche via email, inviate da clienti o da operatori interni, che richiedono una risposta immediata.



Analisi delle conversazioni

Analizzando i commenti pubblicati sui social media o in qualsiasi conversazione digitale, questionari in testo libero o query di ricerca, è possibile capire che cosa dicono i clienti e quali sono le loro opinioni rispetto a un determinato argomento. Assistenti virtuali, chatbot, sistemi di risposta automatica e interfacce di dialogo non solo mettono a disposizione servizi di assistenza rapidi e intuitivi ma offrono importanti vantaggi di business raccogliendo dati e informazioni di valore. Le aziende possono dunque sfruttare queste informazioni e catturare le opinioni espresse spontaneamente per effettuare l'analisi di nuovi mercati, supportare le strategie aziendali e identificare nuove opportunità di business. Expert.ai aiuta a capire feedback e grado di soddisfazione dei clienti, semplifica l'elaborazione e l'organizzazione di tutte le informazioni accelerandone l'utilizzo per fornire servizi personalizzati e ottenere informazioni di interesse da fonti multiple e in precedenza inesplorate.

I principali benefici dell'intelligenza artificiale per l'interazione con i clienti

Le soluzioni di NLU di expert.ai basate sull'intelligenza artificiale permettono di

- **Aumentare la produttività**
Con l'efficace automazione di attività ricorrenti e processi ripetitivi, le organizzazioni possono ridurre tempi e costi dei servizi di assistenza.
- **Migliorare la soddisfazione dei clienti**
Con un'assistenza veloce, efficiente e personalizzata e un coinvolgimento multicanale è possibile aumentare la soddisfazione dei clienti e fornire loro le informazioni di cui hanno bisogno adottando modalità conversazionali, simili a quelle umane.
- **Generare nuovi ricavi**
Grazie a una conoscenza approfondita dei clienti, si riescono a erogare servizi personalizzati offerte e promozioni più rilevanti e specifiche.
- **Ricavare informazioni utili in tempo reale**
Le soluzioni di NLU permettono alle aziende di comprendere con precisione le esigenze dei clienti utilizzando le opinioni raccolte nei vari canali di contatto e supportano efficacemente le strategie aziendali individuando nuove opportunità di business e anticipando trend significativi.

Fonti

1. Gartner, **"Top Goals and Priorities for Customer Service and Support Leaders in 2023"**, 27 dicembre 2022
2. Forrester Research, **"Hybrid AI Delivers Best Results For NLP Applications"**, 22 novembre 2022



Expert.ai leader nel mercato dell'intelligenza artificiale per la comprensione del linguaggio naturale. Grazie a un approccio ibrido, che unisce comprensione simbolica e machine learning, expert.ai fornisce soluzioni e strumenti per gestire contesti ad alta densità di informazioni e per trasformare i dati in conoscenza.

Per maggiori informazioni, visita www.expert.ai.