Come si affronta correttamente il tema della conformità normativa e della trasparenza nell'uso dell'AI nelle Customer Operations?

Share

Quiz question · 48 answers · 48 participants

Delegando la responsabilità legale al fornitore di software - 0 answers

0%

Evitando di raccogliere log o dati sulle decisioni prese dai modelli per proteggere la privacy - 0 answers

0%

Garantendo la tracciabilità delle decisioni automatizzate e informando chiaramente il cliente quando interagisce con un sistema di IA - 48 answers

100%

AI ACT- In base all'Articolo 50, un testo redatto da un chatbot e pubblicato come informativa al cliente deve riportare un'etichetta chiara che lo identifichi come prodotto dall'AI. Da quando deve essere applicato questo Articolo 50?

Share

Quiz question · 51 answers · 51 participants

1 agosto 2024 - 8 answers

16%

31 dicembre 2025 - 16 answers

31%

2 agosto 2026 - 27 answers

53%

Parlando di First Contact Resolution (FCR) nell'era dell'AI conversazionale e dei Bot intelligenti, quale tendenza si osserva tipicamente nelle Customer Operations più avanzate?

Share

Quiz question · 50 answers · 50 participants

Un calo drastico dell'FCR perché i clienti preferiscono comunque parlare subito con un operatore umano - 10 answers

20%

Innalzamento della complessità dei ticket in entrata per gli operatori umani - 35 answers ✓

70%

Una diminuzione della soddisfazione del cliente (CSAT) a prescindere dal tasso di risoluzione del bot. - 5 answers

10%

Cosa descrive meglio il concetto di "Contact Competence Hub" tema guida di diversi programmi CMMC nel 2026?

Share

Quiz question · 53 answers · 53 participants

La trasformazione del contact center da centro di costo a hub strategico delle conversazioni e dei dati cliente - 49 answers ✓

92%

Un modello organizzativo che accentra fisicamente tutte le attività di customer service in un'unica sede aziendale - 2 answers

4%

Un percorso di certificazione delle competenze digitali riservato ai responsabili di contact center - 2 answers

4%

Quale delle aree di attività del Programma Data & AI CMMC 2026 è stata valutata più interessante dalla nostra comunità professionale? (sondaggio CMMC – giugno 2026)

Share

Quiz question · 49 answers · 49 participants

Nuovo Approccio – dalla Voce del Cliente all'execution sui processi - 10 answers

20%

Nuove Persone – sviluppo delle Competenze per generare valore nel Customer Management - 25 answers ✓

51%

Nuovi Modelli – evoluzione delle Partnership, in particolare tra Committenti e BPO - 14 answers

29%

Da quale anno vengono assegnati i premi e i riconoscimenti del Club CMMC?

Share

Quiz question · 52 answers · 52 participants

1998 - 13 answers

25%

2000 - 16 answers ✓

31%

2002 - 23 answers

44%