

ASSIST DIGITAL

Digital Customer Management Services

Applicazione della GenAI ai servizi CMS

Marzo 2026

Dalla POC alla **Soluzione**

Nel corso dei mesi il progetto è evoluto da una **fase iniziale di sperimentazione a un modello sempre più strutturato di analisi data-driven** delle interazioni con i merchant.

L'obiettivo è stato **trasformare le conversazioni** con i clienti **da semplice strumento operativo a fonte sistematica di insight**, utili per comprendere meglio le dinamiche di churn, migliorare l'efficacia delle campagne commerciali e supportare le decisioni strategiche.

Nelle slide successive viene quindi illustrato il percorso fatto finora, lo stato attuale della soluzione e le principali direttrici di evoluzione, con **l'obiettivo di valorizzare sempre di più le conversazioni come leva di miglioramento operativo e commerciale**



Dove eravamo

01

Contesto ed Obiettivi

Il progetto nasceva dall'esigenza di **comprendere e migliorare l'efficacia delle campagne di retention merchant**, in un contesto caratterizzato da:

- **crescente pressione competitiva** nel mercato dei pagamenti
- **necessità di reagire rapidamente** ai segnali di churn
- difficoltà nel **trasformare interazioni vocali in insight azionabili**

02

Approccio adottato

È stato introdotto un **modello data & AI driven** basato sulla soluzione di conversational analysis **Intelligoo**.

In particolare il progetto ha previsto:

- **trascrizione automatica** delle conversazioni
- **analisi semantica del contenuto** delle chiamate
- **arricchimento** tra **dati** di conversazione e dati delle campagne marketing
- **trasformazione** delle interazioni **da audio destrutturato a dati analizzabili**

03

Output

Il progetto ha permesso di:

- **identificare pattern ricorrenti** nelle conversazioni
- **comprendere obiezioni e motivazioni** dei merchant
- **costruire indicatori di qualità** dell'interazione e della proposta commerciale
- abilitare una **dashboard di monitoraggio** per stakeholder e governance

Il **risultato** è stato il passaggio **da analisi manuale** su campioni limitati **a una lettura sistematica e data-driven delle conversazioni** cliente.

Dove siamo

01

Infrastruttura Dati & AI

Sono stati **consolidati i principali elementi architetturali** della soluzione:

- **stabilizzazione dell'infrastruttura** per analisi automatica delle conversazioni
- **integrazione automatica dei metadati** delle campagne marketing
- **automatizzazione dei processi di ingestion delle registrazioni** vocali

Questo ha reso possibile **scalare il modello di analisi** su volumi molto più ampi di conversazioni.

02

Evoluzione del Modello

È stato **evoluto il framework di analisi** per la Campagna Retention al fine di:

- **intercettare in maniera più approfondita** segnali di rischio churn
- valutare **coerenza tra target campagna e reale propensione all'abbandono**
- comprendere le dinamiche della trattativa commerciale ed effettuare **action plan mirati**

Questo permette oggi di avere una **lettura molto più accurata delle motivazioni di insoddisfazione e propensione all'abbandono** dei merchant.

03

Dashboarding

È stata realizzata una **dashboard** operativa in **Power BI** che consente di:

- **monitorare** qualità delle interazioni
- **analizzare** pattern conversazionali
- **individuare** driver di successo o insuccesso delle campagne

La dashboard è oggi utilizzata come **strumento di governance e analisi continua**.

Dove saremo

01

Estensione del modello

Il **framework** sviluppato per la retention è **sarà esteso anche alle campagne di upselling**, con l'obiettivo di:

- **testare il modello** su nuove logiche commerciali
- **valorizzare** la conoscenza cliente emersa dalle conversazioni
- **supportare** la vendita di nuovi prodotti e servizi

02

Supporto al Team Operativo

Le conversazioni verranno utilizzate per **generare insight strutturati sulle performance degli operatori**, con l'obiettivo di:

- **identificare best practice** conversazionali
- **individuare criticità** nella gestione delle chiamate
- **costruire action plan mirati** sulle risorse

Le **azioni potranno includere**:

- programmi di **formazione mirata**
- **revisione degli script** di vendita
- **ottimizzazione** delle tecniche di gestione delle obiezioni

03

Insight strategici su nuovi prodotti e offerte

Ampliamento del modello per **analizzare la percezione dei clienti su nuove proposizioni commerciali**, come ad esempio prodotti in fase di lancio come la nuova cassa.

L'analisi delle conversazioni permetterà di:

- intercettare il **mood reale dei merchant**
- identificare **obiezioni ricorrenti**
- comprendere **fattori di interesse o resistenza**

Questi insight consentiranno di:

- **adattare rapidamente la selling proposition**
- **ottimizzare il flow commerciale**
- **supportare decisioni strategiche di go-to-market.**

Kpi's/obiettivi



Dalla Conversazione **al Valore**

In un mercato sempre più competitivo, il vero vantaggio non è solo parlare con il cliente, ma saper ascoltare e comprendere ciò che dice — in modo sistematico e scalabile.

Le conversazioni rappresentano una delle fonti di dati più ricche e autentiche a disposizione delle aziende: al loro interno si trovano segnali precoci di churn, insight sulla percezione dei prodotti, dinamiche della trattativa commerciale e feedback spontanei sul mercato.

Strumenti di conversational analysis come Intelligoo consentono oggi di trasformare questo patrimonio informativo in conoscenza azionabile, convertendo ogni interazione in dati strutturati e insight utili per guidare decisioni operative e strategiche.

In questo scenario, l'analisi avanzata delle conversazioni non rappresenta più solo uno strumento di monitoraggio, ma diventa una leva strategica per migliorare le performance commerciali, affinare le strategie di go-to-market e comprendere in tempo reale il sentiment dei clienti.

Il valore non è più nella singola conversazione, ma nella capacità di leggerle tutte, comprenderle e trasformarle rapidamente in azione.

Grazie

Discover more about us

contact@assistdigital.com

Our locations

HQ and COMPETENCE CENTERS

Italy
France
Germany
UK
Netherlands

MULTI-LANGUAGE OPERATIONAL CENTERS

Italy
Spain
France
Germany
Belgium
Croatia
Serbia
Albania
Tunisia
Poland