

Contact Center 2025: Verso una CX Evoluta

Innovazione, AI e Omnicanalità stanno ridefinendo il futuro della Customer Experience e dei Contact Center

MARCO FABIANI - SALES & MARKETING MANAGER

NEXTiP

www.nextip.com



Chi è Nextip

Nata nel 2010 con una visione rivoluzionaria: superare i centralini tradizionali grazie al **cloud**

3K+

Postazioni Attive

Gestione completa delle comunicazioni aziendali

2M+

Contatti Mensili

Multicanale gestiti attraverso la piattaforma

4

Data Center in Italia

Infrastruttura solida con certificazione ISO 27001

Partnership Strategica

Dal 2021 parte di TSS – Total Specific Solutions, gruppo internazionale di software verticali che amplifica le nostre capacità innovative.

Semplici

Autonomia nella configurazione dei servizi, personalizzabili direttamente dalla linea di business

Veloci

Tempi di start-up drasticamente ridotti per la messa in produzione immediata

Competitivi

Pagamento basato sull'effettivo utilizzo con riduzioni significative già dal primo anno



Il Panorama in Trasformazione

Il settore della Customer Experience e dei Contact Center sta vivendo una rivoluzione profonda, guidata dalle nuove aspettative dei clienti e dalle opportunità tecnologiche.

Aspettative Clienti

I clienti di oggi richiedono **esperienze semplici, veloci e personalizzate** su tutti i canali di contatto

Sfida Aziendale

Le aziende devono bilanciare **efficienza operativa, qualità del servizio e contenimento dei costi**

Nuovo Paradigma

Il contact center evolve da **centro di costo** ad **abilitatore strategico di valore** per la Customer Experience

Le Richieste Fondamentali del Mercato

Il mercato italiano si trova in una fase di forte accelerazione: dall'avvio di sperimentazioni si sta rapidamente passando a rollout sempre più completi.

Questo trend è reso possibile da:

- **Modelli di pricing scalabili e accessibili**, grazie alla riduzione dei costi HW e all'ottimizzazione dei modelli.
- **Risultati concreti** già ottenuti nei progetti implementati.

All'interno di questo scenario, le aziende richiedono soluzioni che rispondano a tre pilastri fondamentali per garantire una **Customer Experience** d'eccellenza:



Affidabilità

Garantire continuità di servizio e massima sicurezza dei dati, assicurando operatività 24/7 e protezione completa delle informazioni sensibili dei clienti



Flessibilità

Capacità di adattarsi rapidamente alle specifiche esigenze di settori diversi e dimensioni aziendali variabili, dalla PMI alla grande enterprise



Velocità

Rispondere in modo tempestivo e proattivo alle richieste, anticipando i bisogni del cliente e riducendo i tempi di risoluzione

I Fattori Guida per il Futuro

L'evoluzione del Contact Center richiede l'integrazione di tecnologie avanzate che garantiscano risultati concreti e misurabili.



AI & Automazione

Intelligenza artificiale per **maggiore efficienza ed efficacia** nei processi di gestione clienti



Integrabilità

Connessione seamless con **CRM, sistemi aziendali e soluzioni AI** per una vista unificata del cliente



Risultati Tangibili

Tempi ridotti, processi snelli e clienti soddisfatti attraverso metriche concrete e KPI misurabili



Grazie per l'attenzione!

NEXTiP

MARCO FABIANI – SALES & MARKETING MANAGER



marco.Fabiani@nextip.it



338 20 95 993



www.nextip.com

