



Contact Center 2025

Verso una CX Evoluta tra Innovazione, AI e Omnicanalità

AI nel contact center: dalla sperimentazione all'integrazione reale

GIUSEPPE ARDUINO - PRODUCT MANAGER



www.nextip.com

Intelligenza Artificiale nei Contact Center

La chiusura di un cerchio

L'intelligenza artificiale rappresenta oggi la chiusura del cerchio nella gestione dei dati che per anni è stata perseguita tramite analytics e business intelligence: trasformare i dati in informazioni e impostare una struttura data driven.

I dati finalmente escono dai report e possono diventare strumento ad uso e consumo non solo dei supervisori ma anche degli agenti.

DEMOCRATIZZAZIONE ACCESSO DATI

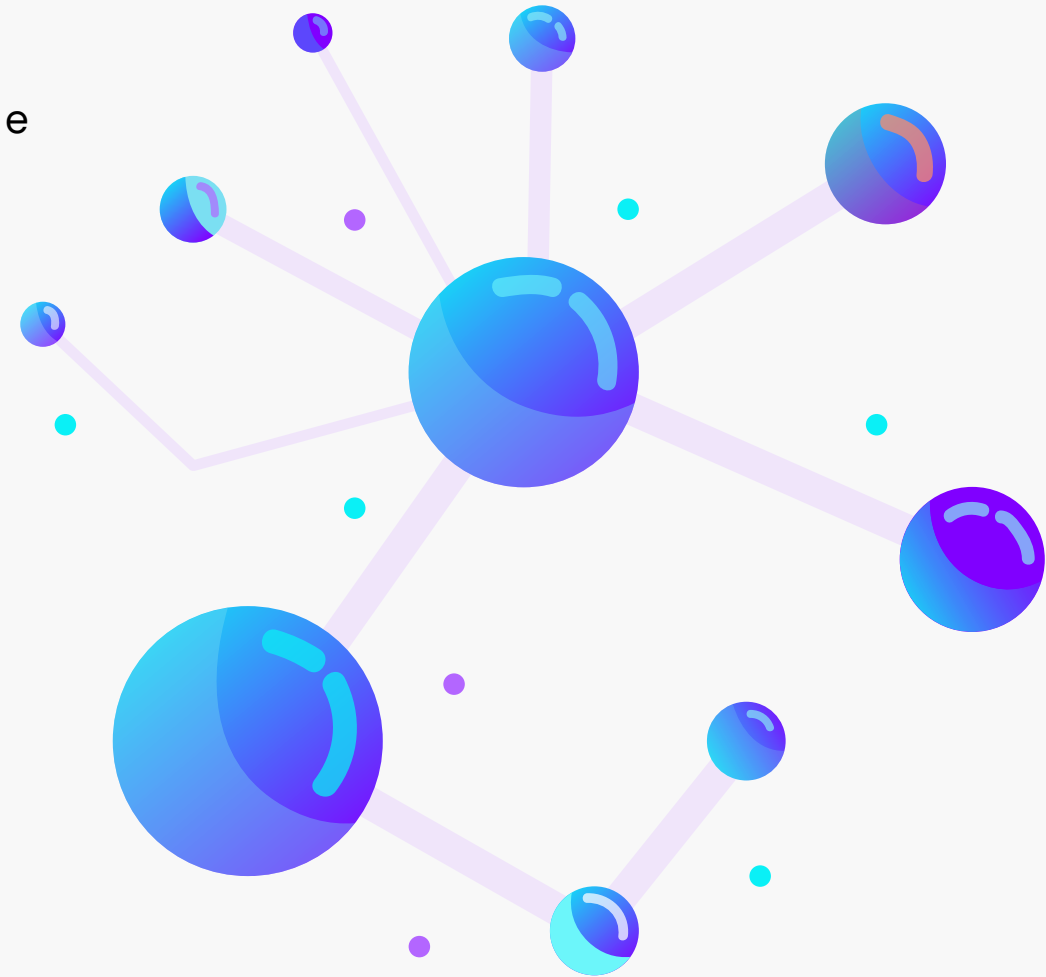
I dati diventano comprensibili e utilizzabili anche agli utenti non tecnici.

GESTIONE INSIGHT

Gestione anche di dati destrutturati migliorando la qualità delle decisioni

IDENTIFICAZIONE PATTERN

Difficili da identificare consentendo raccomandazioni personalizzate e realtime



La AI ai raggi X: Cosa cambia e cosa rimane uguale



Vive dentro i processi

Permette di creare strumenti per gli agenti e non solo per il business



Non si limita al testo o alla chat

La voce torna protagonista per l'estrazione di preziosi insight e velocizzare le attività operative



E' una tecnologia adottata dal basso

Diversamente dalle altre grandi invenzioni la AI è alla portata di tutti. Questo crea alte aspettative.



Addestramento dei modelli

Viene (in parte) semplificato ma non si elimina questa fase che rimane propedeutica

0 1 1 0
1 0 0 1
1 1 0 1

I dati come linfa vitale

La AI si nutre di dati. Senza questi la tecnologia è come un cervello senza memoria.

Pertanto l'integrazione con i sistemi rimane parte cruciale per l'adozione della AI

RIMANE UGAULE

Progetti AI nei callcenter : Dalla sperimentazione alla integrazione reale

01

PROBLEM DISCOVERY

- Si parte dai PROBLEMI
- Definizione OBIETTIVI misurabili
- Soluzione CO-CREATA



02

DESIGN&TRAINING

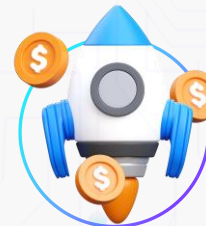
- Individuazione PROCESSI
- Definizione PRIMO modello
- Fase di ADDESTRAMENTO



03

MVP & LIVE

- PRODDOT, non un prototipo
- Riscontro TANGIBILE
- Raccolta FEEDBACK



04

SCALING

- Adattamento MODELLO
- Estensione dei CASI D'USO
- Nuova DISCOVERY





TANTI DATI <> BUONI DATI

La consolidazione e la pulizia dei dati è un passo fondamentale per la valutazione del dataset e l'addestramento del Sistema iniziale
Garbage in->Garbage Out



COINVOLGI IL COMMITTENTE

Non solo per gli aspetti legati alla governance dei dati ma per permettere di allargare il dataset a nostra disposizione



SPERIMENTARE NON E' IMPORTANTE, MA FONDAMENTALE

L'approccio iterativo permette di ridurre il time to market, portare risultati tangibili e migliorare continuamente.

I nostri Takeaway





Contact Center 2025

Verso una CX Evoluta tra Innovazione, AI e Omnicanalità

GRAZIE

Per l'attenzione

N**E****X****T****iP**

www.nextip.com