

ASSIST DIGITAL

Digital Customer Management Services

Applicazione della GenAI ai servizi CMS

Ottobre 2025

Retention Merchant 1/2

NEEDS

- Contesto competitivo e di rischio in rapida evoluzione (ingresso di piccoli competitor su target Small/Micro, e ricorso a forza vendita F2F su player più strutturati)
- Complessità operativa (Modelli di business differenti tra business Diretto e Bancario)
- Necessità di accorciare la curva di apprendimento per garantire azionabilità e reazione nel breve periodo

OBIETTIVI DI BREVE

- Differenziazione dello script di gestione in base alla rischiosità del Trigger/Cluster
- Differenziazione delle leve di offerta in base al cluster di appartenenza
- Ottimizzazione dei processi di Backend

OBIETTIVI DI MEDIO-LUNGO

Re-design del Modello Operativo Gestionale e Commerciale del Journey Retention.



Retention Merchant 2/2

SCOPE DEL PROGETTO

Campagne outbound di Retention su 2 differenti Target (Minaccia Disdetta Inbound e trigger comportamentali @risk) al fine di trarre insight significative per migliorare il processo e i risultati.

LA SFIDA

Valutare la **reale efficacia** delle campagne, identificare insight qualitativi sia sulla reale attitudine dei merchant all'abbandono, sia sulla correttezza della segmentazione dei merchant in base alla loro propensione all'abbandono.

SOLUZIONE

Introduzione e configurazione della soluzione proprietaria Assist Digital di GenAI Conversational Analysis (**Intelligoo**) per l'analisi del conversato e l'identificazione dei relativi insight, con conseguente identificazione del piano di azione.



Le fasi di **progetto**

01 Da dati destrutturati ad Indicatori di Business

Con l'adozione di Intelligoo, la suite di generative AI di Assist Digital, è stato possibile:

- **Trascrivere** automaticamente **le conversazioni** vocali.
- **Analizzarne** il contenuto attraverso **prompting** specifici **sulle fasi del processo** in analisi.

Ogni interazione è diventato dato strutturato e azionabile, **estratto dalla voce del cliente**.

02 Approccio Data & AI driven

Dall'ascolto manuale di pochi campioni, si è passati ad una **comprensione analitica e completa** del comportamento dei clienti che ha consentito di:

- **Costruire indicatori sintetici** come qualità dell'interazione, efficacia della proposta, motivazioni di accettazione o rifiuto.
- Condurre incontri ricorrenti per **identificare priorità, attivare azioni correttive**.

03 Risultati ed Insight

Il progetto ha consentito di

- **Potenziare la expertise qualitativa degli analisti**, trasformandoli in **figure ibride** in grado di coniugare competenza, sensibilità linguistica e competenze in un **approccio data-driven**.
- Automatizzare una dashboard interattiva dalla quale **riconoscere pattern ricorrenti, comportamenti, obiezioni e frasi chiave** che ha reso i dati accessibili a tutti gli stakeholder.

Il progetto ha introdotto un vero **approccio data-driven**, in grado di supportare ogni fase della gestione e dell'ottimizzazione delle campagne.

I KPI non sono stati più **solo numeri** da leggere a posteriori, **ma strumenti di guida per le decisioni**.

Demo Intelligoo

Dall'analisi qualitativa...

Trattativa

Verifica di aderenza della proposition rispetto il flusso ufficiale, nel rispetto delle linee guida di processo, es.

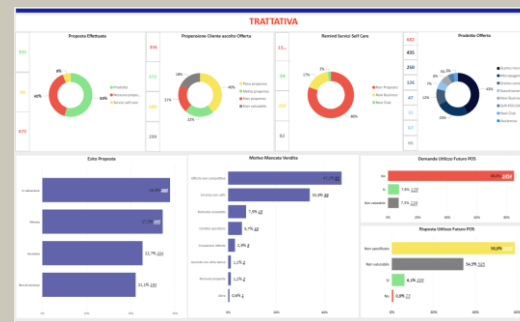
- corretta gestione dati/privacy (es. identificazione interlocutore prima di procedere con l'offerta, ...)
- esito finale, con raccolta motivazioni di mancato successo

Flusso Chiamata

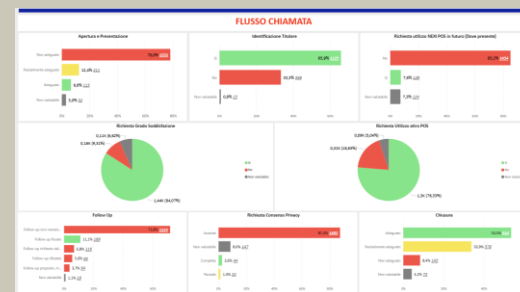
Scopo di valutare il grado di aderenza alle linee guida operative da parte degli operatori nelle fasi chiave dell'interazione con il cliente. L'obiettivo è monitorare e misurare l'**aderenza nell'esecuzione del processo di gestione della chiamata**, al fine di individuare eventuali scostamenti dalle best practice e pianificare azioni correttive puntuali

Gestione della Chiamata

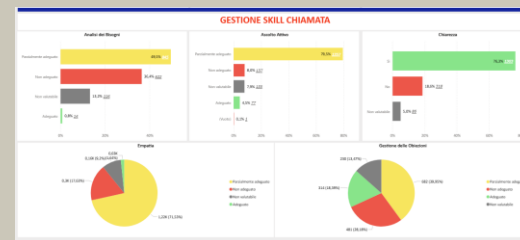
Progettata per valutare le competenze relazionali degli operatori durante le interazioni, con un focus su elementi chiave della comunicazione efficace: **ascolto attivo, empatia, gestione delle obiezioni e assertività**. L'obiettivo è misurare la **qualità della relazione instaurata con il cliente**, andando oltre il semplice rispetto delle procedure per osservare come l'interazione viene condotta.



Proposizione commerciale



Aderenza Flusso Chiamata



Gestione Chiamata e comunicazione

Il Progetto in Sintesi

01

Challenge

Valutare la reale **efficacia** di due **campagne di retention**:

- Una attivata dalle chiamate inbound al servizio clienti che indicano un possibile abbandono.
- Una basata su liste outbound di marketing costruite su insight comportamentali e NPS.

La sfida: determinare il livello di allineamento tra i trigger delle campagne, i bisogni dei clienti e la rilevanza delle offerte, al fine di migliorare concretamente i risultati di retention.

02

Solution

Mediante Intelligoo:

Le conversazioni e i metadati delle campagne sono stati analizzati per evidenziare i customer intent, obiezioni, e stato contratto. Un quality framework dedicato, costruito side by side Nexi-Assist Digital

03

Risultati

- Il flusso inbound si conferma con **elevata pertinenza sul target setting — ma spesso troppo tardi**, quando il recupero non era più possibile.
- Le lead outbound contenevano **clienti non in target** — i clienti contattati **in alcuni casi non erano a rischio churn** o non avevano un reale interesse ad abbandonare Nexi.
- Sono **emerse le principali ragioni di cambio o rifiuto**, permettendo una ridefinizione di segmenti e offerte.
- È stata **identificata una percentuale elevata di clienti** contattati durante le fasi di inattività o di chiusura del contratto **non recuperabili**.

04

Outcome

- Input chiari per **ripensare la logica degli algoritmi** e il **targeting delle campagne di marketing**.
- Contributo chiave nella **definizione del nuovo processo di Offboarding**
- Transizione dal progetto pilota a una **soluzione continuativa e integrata**, capace di generare un **impatto misurabile sulla customer retention**.
- Configurazione scalabile di GenAI, per **estendere a campagne upselling e winback**.

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

