



**Gruppo Pino**



L'impatto dell'innovazione tecnologica nell'evoluzione dei Contact Center: come cambiano le professioni legate al customer journey.



# KEYPOINTS

- 01.** L'impatto dell'AI nel journey cliente del customer service
- 02.** Le aspettative dei consumatori riguardo l'AI
- 03.** Come l'AI ridisegna il mondo del lavoro
- 04.** Il caso Teleperformance
- 05.** Le opportunità del Metaverso

# Come cambia lo scenario dei contact center con l'introduzione dell'AI?

Se ci immaginiamo un futuro prossimo, e neanche troppo lontano, come immaginate l'evoluzione dei contact center con l'introduzione dell'intelligenza artificiale?

# Come AI impatta il cliente/customer service?



## CHAT BOT



Assistenza 24x7  
garantendo risposte  
immediate e  
personalizzate

## CHAT GPT



Capacità di  
elaborazione di  
richieste complesse,  
con uso di linguaggio  
naturale



## VOICE BOT e ROUTING INTELLIGENTE



Ottimizzazione  
dell'attesa e  
indirizzamento su  
operatore con migliori  
skill

## SENTIMENT ANALYSIS



Riconoscimento 'mood'  
del cliente e  
indirizzamento  
personalizzato



## CHAT GPT



Ricerca tra documenti  
non strutturati che  
compongono la  
knowledge base

## SOLUTION ADVISOR



Analisi dello storico e  
della knowledge base  
per fornire soluzioni a  
specifici problemi del  
cliente.

## ACTIVE LISTENING



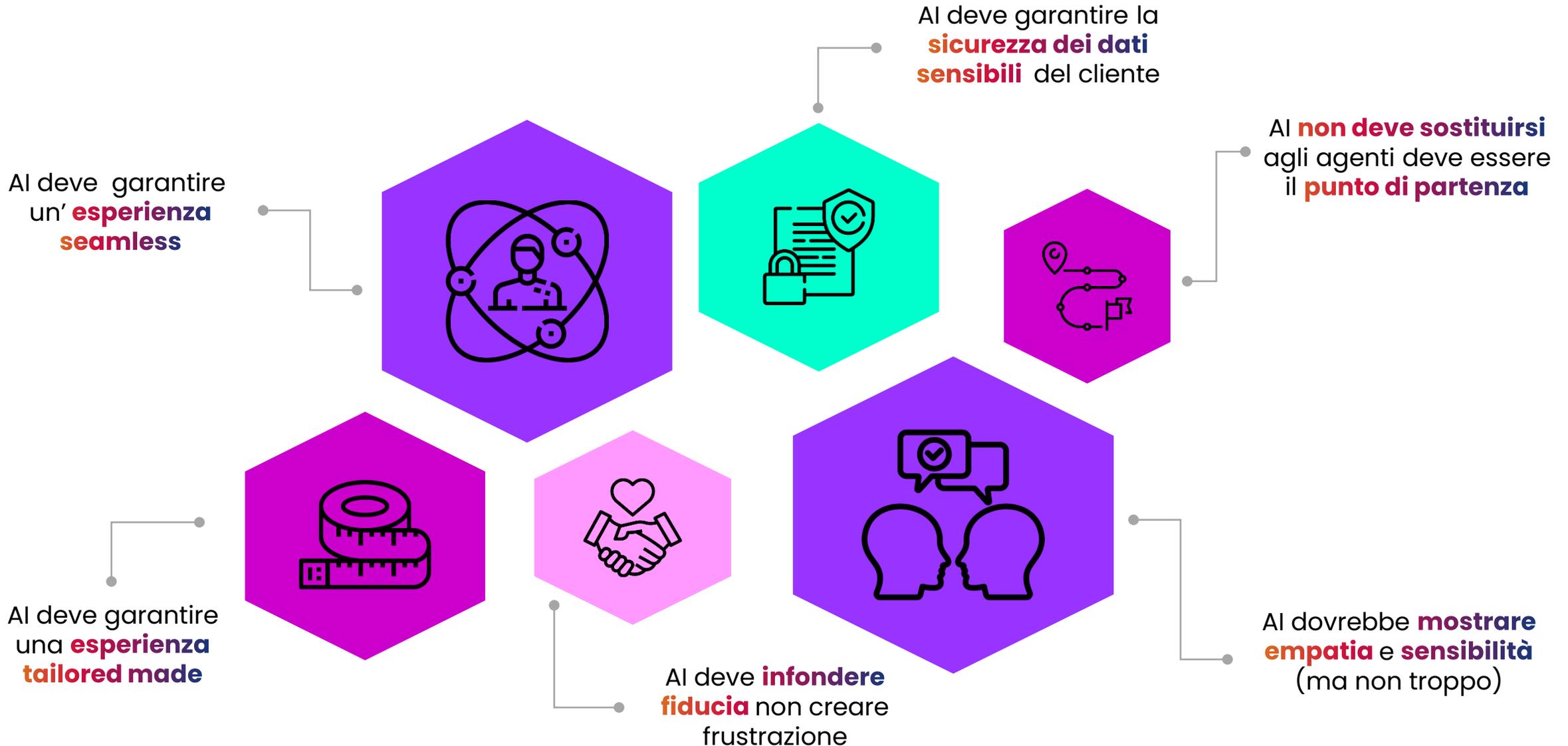
Ascolto attivo delle  
conversazioni con  
suggerimento in tempo

# Quali sono le aspettative dei consumatori riguardo l'utilizzo dell'AI?

Cosa si aspettano i consumatori dall'utilizzo dell'AI?



# Cosa si aspettano i consumatori dall'AI ?



# Come l'utilizzo dell'AI ridisegna il mondo del lavoro



Agenti tradizionali,  
con meno task ripetitivi



- Agenti specializzati, focalizzati sul miglior supporto cliente;
- QA specializzati per testare la qualità degli strumenti di AI;
- PROPT designer e conversational designer per il perfezionamento del NLP

**L'appello di Musk e mille esperti: "Stop allo sviluppo di ChatGpt, rischiamo sconvolgimenti epocali"**

"L'innovazione non si può fermare, ma questo è un caso eccezionale"

**Per garantire una transizione progressiva verso AI e la Gen AI, è indispensabile avviare fin da oggi percorsi di reskilling e upskilling in ambito aziendale**

**L'introduzione dell'AI cambia lo scenario lavorativo. Qual è la soluzione più adatta al settore del Contact Center?**



# Use case di successo

## VO.I.C.E. First = VOice Intelligence for the Customer Excellence

Progetto R&D co-finanziato dalla Regione Puglia condotto in partnership strategica con Università, Spin-off e Startup innovative

### Obiettivo

Progettazione, sviluppo e test di un prototipo software innovativo basata su algoritmi di Intelligenza Artificiale composto da quattro moduli:

- Speech Analysis,
- Web Monitoring,
- Next Best Action,
- Agenti virtuali

### Risultati ottenuti



Aumento della qualità dei servizi erogati e della conoscenza del cliente



Diminuzione AHT



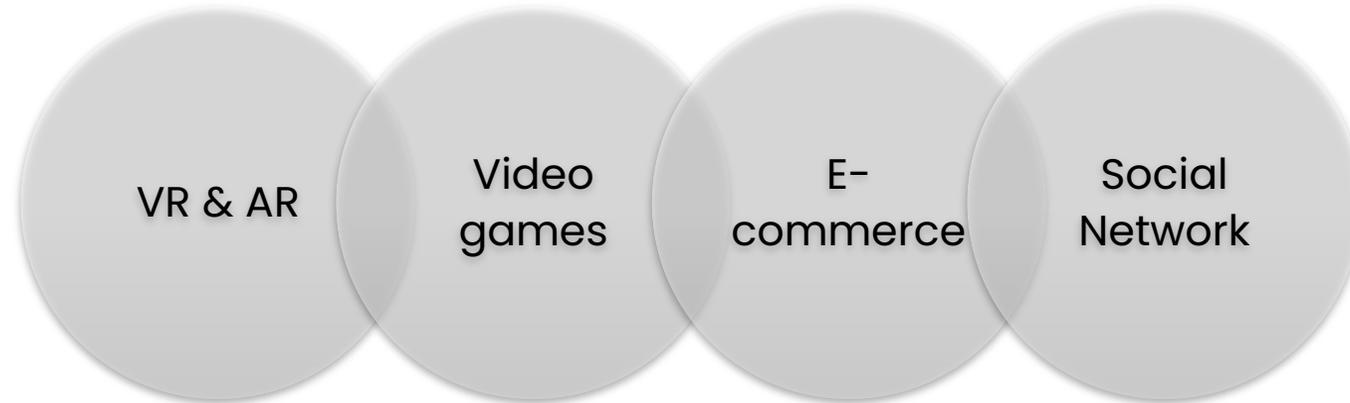
Incremento di CSAT, ESAT e produttività



Incremento occupazionale con nuovi talenti digitali

# METAVERSO

Il metaverso è uno spazio virtuale universale ed immersivo, considerato l'evoluzione di internet per come lo conosciamo.



# Il marketing sta già guardando al futuro del Metaverso

Il Metaverso offre molte nuove opportunità di crescita alle aziende nel rapporto business-customer.

- Durante la Meta Fashion Week I grandi della moda hanno presentato circa 165.000 capi digitali sulla piattaforma Decentraland.
- Balenciaga entra su Fortnite mettendo a disposizione I propri outfit sottoforma di skin personalizzate.
- Samsung sceglie di presentare ufficialmente i Galaxy S22 su Decentraland, in cui hanno potuto partecipare più di 100.000 persone.

# Come può il Customer Service sfruttare il Metaverso?

Ipotesi di utilizzo del Metaverso



Creazione di un magazzino virtuale nel Metaverso, in cui il cliente non solo può visitare lo showroom ma ha anche la possibilità di scegliere gli articoli di imballaggio secondo le proprie esigenze, scegliendo materiali e dimensioni più adatte.

Ogni utente può disporre di uno spazio dedicato all'assistenza direttamente nel Metaverso, in cui il cliente può incontrare un avatar che lo accompagna nell'installazione di componenti tecniche.



**Le vostre aziende come possono  
integrare le nuove tecnologie?**  
(AI- VR - AR - Chatbot - Metaverso)

**Grazie per l'attenzione.**

