

Ebook

Il Futuro dell'IA nel Customer Service

Come trasformare il servizio clienti
con la suite di soluzioni Esker
basate sull'IA



Cosa troverai

Le grandi rivoluzioni spaventano.....	3
Una panoramica dell'intelligenza artificiale nel servizio clienti.....	4
Cos'è l'IA?	4
Usare l'IA nel servizio clienti	4
Quali sono le preoccupazioni riguardo all'IA nel Servizio Clienti?	5
Cos'è l'IA "responsabile"?	6
L'IA nella Esker Customer Service Solution Suite	7
Esker Customer Inquiry Management.....	7
Tutti ne parlano: ChatGPT.....	8
Esker Order Management.....	9
Storia di Successo: Latteria NÖM	10
Tra Preoccupazioni e Opportunità	11
La Sicurezza Prima di Tutto.....	12
Glossario IA	13

Le grandi rivoluzioni spaventano

Forse appartieni a quella generazione che ha vissuto l'era pre-Internet. Se così fosse, ricordi anche la metamorfosi piuttosto improvvisa e radicale verso un mondo in cui l'idea di vivere senza connessione è ormai impensabile. Sotto alcuni aspetti, questa rivoluzione ha complicato le cose, mentre in altri ha aperto porte a possibilità prima inimmaginabili.

E ora, ci troviamo sull'orlo di un'altra rivoluzione: l'era dell'Intelligenza Artificiale. Un'epoca in cui le voci si sovrappongono, tra entusiasmo e preoccupazione, sulle potenzialità di questa tecnologia e su ciò che potrà offrire nel prossimo futuro.

Vogliamo guidarti alla scoperta di come l'IA possa diventare un alleato prezioso nella Esker Customer Service Solution Suite: un'automazione che sfrutta l'IA per razionalizzare e organizzare una casella di posta condivisa e molto altro ancora. Un'innovazione che libera tempo prezioso e permettere ai Responsabili del Servizio Clienti (CSR) di dedicarsi a progetti più significativi, per aumentare il loro senso di realizzazione e ridurre gli sforzi ripetitivi e noiosi.

Una panoramica dell'intelligenza artificiale nel servizio clienti

Cos'è l'IA?

L'intelligenza artificiale (IA) non è solo un termine tecnico; è un vasto universo che fa riferimento alla simulazione dei processi di intelligenza umana attraverso le macchine. Parliamo di tecnologie specifiche come l'elaborazione del linguaggio naturale (NLP), il machine learning e le reti neurali. Ma dietro questi termini e concetti, cosa si cela realmente? E come questi possono intrecciarsi con la nostra quotidianità e il nostro modo di fare business? Per chi desidera approfondire, abbiamo incluso un breve glossario dei termini e delle tecnologie dell'IA alla fine di questo ebook.

Usare l'IA nel servizio clienti

Nonostante il clamore su come "l'IA ci ruberà il lavoro", l'obiettivo principale nell'utilizzare queste tecnologie dovrebbe essere quello di aumentare la soddisfazione lavorativa di coloro che operano nel Servizio Clienti. Questo diventa realtà quando il lavoro è snello ed efficace, e quando si ha una visibilità completa sui processi e sugli stati di avanzamento. Una maggiore soddisfazione lavorativa per i Responsabili del Servizio Clienti (CSR) non porta benefici solo ai dipendenti stessi, ma si traduce anche in effetti positivi misurabili per i clienti: CSR più felici creano un'esperienza d'acquisto più piacevole, e gli insight che l'IA fornisce possono aiutarli a comprendere meglio le esigenze dei clienti e a prevenire incomprensioni.

In breve: CSR felici creano clienti felici!

Quali sono le preoccupazioni riguardo all'IA nel Servizio Clienti?

Come accadde con l'avvento di Internet, anche le emergenti tecnologie dell'IA portano con sé una serie di preoccupazioni legittime. Esploriamole insieme e vediamo come possono essere affrontate al meglio:

→ **L'IA renderà il Servizio Clienti troppo impersonale**

L'obiettivo non è eliminare l'elemento umano dalla conversazione. Piuttosto, l'IA si propone di semplificare l'esperienza utente, filtrando le e-mail condivise, interpretando il sentimento negativo nei messaggi dei clienti e ottimizzando il tempo proponendo risposte adeguate. È in questo contesto che l'IA conversazionale, come ChatGPT, entra in gioco, fornendo un algoritmo di supporto all'automazione del Servizio Clienti.

→ **Se l'IA sostituisce molte funzioni dei CSR, cosa succede in caso di problemi tecnici?**

Ancora una volta, l'idea non è di affidarsi esclusivamente alla tecnologia, ma di utilizzarla come strumento per migliorare l'esperienza sia per gli utenti che per i clienti. Un monitoraggio e un'ottimizzazione costanti saranno fondamentali per prevenire eventuali problemi. Tuttavia, dovrebbe sempre esserci una figura umana pronta a prendere le redini quando la tecnologia non funziona correttamente.¹

¹ Taylor, Tristen: "4 Concerns Customer Service Pros Have & How to Address Them." Hubspot Blog, July 12, 2023.



Cos'è l'IA “responsabile”?

L'Intelligenza Artificiale (IA) responsabile non è solo un concetto, ma un approccio etico e consapevole allo sviluppo e all'uso delle tecnologie IA.

In termini semplici, l'IA responsabile si riferisce all'implementazione di sistemi di intelligenza artificiale in modo che siano sicuri, trasparenti e affidabili, assicurando che le decisioni automatizzate siano comprensibili e giustificabili sia per gli sviluppatori che per gli utenti finali. Questo approccio richiede un'attenta considerazione delle implicazioni etiche e morali durante la fase di sviluppo, assicurando che la tecnologia sia progettata e utilizzata in modo corretto.

Le aziende sviluppatrici di IA si trovano di fronte a una grande sfida: devono garantire che i loro sistemi non solo funzionino in modo efficace e sicuro, ma anche che le decisioni prese dalle macchine siano etiche, giuste e non pregiudiziali. La responsabilità, quindi, non riguarda solo la fase di creazione, ma anche l'intero ciclo di vita dell'IA, assicurando che l'uso della tecnologia rimanga sostenibile, equo e trasparente in ogni contesto applicativo.

L'IA nella Esker Customer Service Solution Suite

L'armoniosa interazione delle diverse tecnologie nell'automazione del Servizio Clienti garantisce un processo fluido nella gestione di domande, inserimenti di ordini o reclami. L'IA si occupa di tutto: dalla categorizzazione, all'estrazione dei dati chiave, alla gestione delle eccezioni e all'integrazione automatica con l'ERP. Allo stesso tempo, l'automazione dei processi robotici (RPA) gestisce lo scambio di dati tra i sistemi interni e i portali esterni.

Il filo conduttore è che le tecnologie IA sfruttano grandi set di dati per apprendere e migliorare i processi decisionali:

- **Raccolta dati dai documenti in arrivo**
- **Classificazione delle e-mail**
- **Rilevamento di quantità insolite negli ordini**
- **Proposta di risposte pertinenti alle richieste dei clienti**

Esker Customer Inquiry Management

Nel Customer Service, dove le caselle di posta condivise sono la norma, le capacità dell'IA integrate nella soluzione Esker Customer Inquiry Management offrono un sostegno prezioso al team. Come? Classificando automaticamente le richieste in arrivo per tipo, indirizzando le e-mail non di competenza del CSR alla persona o al reparto corretto, o reindirizzandole verso altre applicazioni.

I messaggi in arrivo con un tono negativo vengono riconosciuti grazie all'analisi del sentimento, mentre le risposte assistite dall'IA forniscono suggerimenti di risposta sempre pertinenti, che possono essere facilmente personalizzati.

Processo	AI utilizzata	Cosa fa l'IA:	Risultato:
Un cliente invia una richiesta (prezzi, disponibilità, stato dell'ordine, reclamo)	NLP (Elaborazione del Linguaggio Naturale)	Analizza il contenuto delle e-mail in arrivo, eseguendo l'estrazione dei dati e l'analisi del sentimento.	Un'IA personalizzabile categorizza e indirizza le e-mail al destinatario/reparto/applicazione corretti. Identificazione e prioritizzazione delle richieste di informazioni con sentimenti negativi che richiedono un'attenzione particolare.
Suggerimenti di risposta	IA generativa	Suggerisce una risposta alla richiesta.	Tempi di risposta ridotti, risposte coerenti, accurate e personalizzate, lasciano ai CSR più tempo per gestire attività a valore aggiunto che migliorano l'esperienza cliente.

Tutti ne parlano: ChatGPT

Alcune delle domande più comuni che i CSR ricevono sono:

Questo prodotto è disponibile?

Posso sapere il prezzo?

Qual è lo stato del mio ordine?

La soluzione Esker Customer Inquiry Management fa leva su ChatGPT – l'ultimo Large Language Model (LLM), proveniente da Azure OpenAI di Microsoft – per assistere i team del Servizio Clienti a rispondere più rapidamente alle richieste e liberare tempo per funzioni dal maggiore impatto. Come già accennato, ChatGPT analizza le e-mail dei clienti in arrivo, interroga diversi sistemi e genera una risposta che i CSR possono utilizzare. La tecnologia classifica e adatta persino le risposte in base al sentimento dell'e-mail.

Il vero ingrediente segreto qui è che gli esseri umani non vengono sostituiti da ChatGPT. La decisione di utilizzare i suggerimenti che fornisce rimane nelle mani dell'umano, che può accettare o modificare il messaggio raccomandato. E se le domande più semplici possono essere gestite rapidamente, i CSR possono dedicare più tempo a interagire con i clienti che necessitano di maggiore attenzione.

Inoltre, ChatGPT di Esker è ospitato tramite Microsoft Azure. Ciò significa che i dati della tua azienda non vengono utilizzati da OpenAI per migliorare i loro modelli, ma rimangono di tua proprietà.



Esker Order Management

Nel flusso incessante di e-mail inviate alla casella di posta condivisa del Servizio Clienti, Esker Order Management identifica gli ordini, che possono poi essere elaborati direttamente da lì. In modo analogo, i dati degli ordini vengono trasferiti automaticamente all'ERP e gli ordini urgenti possono essere individuati e processati con rapidità. Inoltre, le anomalie vengono rilevate analizzando i dati storici degli ordini.

Processo	IA utilizzata	Cosa fa l'IA	Risultato
Ricezione dell'Ordine	NLP (Elaborazione del Linguaggio Naturale)	Identifica gli ordini tra le altre richieste o documenti, individua e classifica gli ordini urgenti.	Inoltro corretto degli ordini in arrivo indipendentemente dal formato/canale, categorizza gli ordini urgenti in una coda separata per l'elaborazione prioritaria.
Estrazione Dati dell'Ordine	Deep learning/ Reti neurali	Estrae i dati pertinenti dagli ordini utilizzando reti neurali specificamente progettate per questa funzione.	Maggiore precisione, prestazioni di elaborazione più rapide e in continuo miglioramento.
Estrazione Dati dell'Ordine	NLP	Comprende gli ordini in testo libero, estrae le informazioni chiave dell'ordine.	Modulo precompilato contenente i dati chiave dell'ordine (codici prodotto, quantità), pronto per l'approvazione o la modifica dei CSR, se necessario.
Estrazione Dati dell'Ordine	Machine learning	Gli utenti effettuano correzioni dalle quali gli algoritmi "imparano".	Il riconoscimento migliora automaticamente nel tempo.
Rilevamento Anomalie	KNN (K-Nearest Neighbors)	Identifica gli ordini con potenziali anomalie di quantità, confrontandoli con lo storico degli ordini.	Gli ordini con potenziali anomalie vengono evidenziati ai CSR che possono verificarli.

Storia di Successo: Latteria NÖM







Latteria NÖM, con sede operativa a Bolzano e nota per la sua produzione innovativa nel settore lattiero-caseario, ha affrontato una sfida cruciale: gestire una crescita aziendale rapida e sostenibile senza sacrificare la qualità del lavoro o l'efficienza operativa.

Nel 2023, l'azienda ha adottato la soluzione di gestione degli ordini di Esker, e in pochi mesi ha trasformato radicalmente il suo operato. La necessità era chiara: eliminare procedure manuali inefficienti, che rallentavano il lavoro e compromettevano la gestione degli ordini, e trovare una soluzione per rendere scalabile il business in tempi brevi. Esker ha offerto una risposta concreta a queste esigenze, proponendo una soluzione personalizzabile e moderna, che ha permesso a Latteria NÖM di gestire il 70% degli ordini tramite automatizzazione in soli cinque mesi, liberando risorse preziose precedentemente impegnate in mansioni manuali e ripetitive.

Il team di Customer Service di Latteria NÖM ha accolto con entusiasmo la funzionalità e la semplicità della soluzione Esker. Heidi Lanznaster, Customer Service Manager, ha sottolineato come tutti nel team lavorino su Esker con entusiasmo e come la soluzione abbia liberato tempo al customer service, migliorando l'accuratezza dei dati e la qualità del lavoro.

Benefici

-  Riduzione tempo evasione ordine da 3/5 minuti a 30 secondi.
-  Azzeramento del tasso di errore di inserimento degli ordini.
-  99% di ordini elaborati in modalità 'touchless'.
-  Gestione di 3.400 ordini al mese.



Tra Preoccupazioni e Opportunità

L'IA, con le sue promesse e potenzialità, porta con sé una serie di paure e preoccupazioni. La portata e l'effetto dei modelli IA sono ancora al centro di vivaci discussioni. Ma ogni cambiamento, ogni rivoluzione tecnologica, porta con sé un'aura di incertezza. E proprio in questa incertezza risiede l'opportunità: attraverso un dibattito aperto e costruttivo, possiamo plasmare l'IA affinché risponda alle nostre esigenze, per arricchire e migliorare la nostra esistenza.

Esker non è un novizio nel campo dell'IA. Oltre un decennio fa, ha iniziato a sperimentare, a immergersi in questo mondo, dando vita a soluzioni innovative. E le nuove frontiere, come ChatGPT, sono solo l'ultimo capitolo di una lunga storia di innovazione. Esker ha sempre avuto l'obiettivo di potenziare individui e processi, di creare un tessuto aziendale agile, pronto ad affrontare le sfide del futuro.

E una delle promesse più luminose dell'IA riguarda proprio il Customer Service. Immagina un mondo in cui i compiti ripetitivi, noiosi e spesso frustranti sono gestiti da algoritmi intelligenti, lasciando agli esseri umani la libertà di concentrarsi su ciò che conta davvero, su ciò che realmente fa la differenza.

L'IA, quando utilizzata per supportare le funzioni del Servizio Clienti, può:

- Porre le basi per una crescita sostenibile e duratura, dando vita a organizzazioni efficienti, proiettate nel lungo termine e resilienti
- Consentire al personale di dedicarsi a compiti più significativi e impattanti
- Abilitare la presa di decisioni più informate e di maggiore impatto.



La Sicurezza Prima di Tutto

Non solo per le soluzioni di automazione che creiamo, ma anche per ogni altro aspetto delle operazioni aziendali, in Esker manteniamo il focus sulla Positive Sum Growth. Questa teoria si basa sull'idea che, quando la tua azienda ha successo, ciò non avviene mai a spese di nessun team, individuo o impresa nel tuo ecosistema aziendale: tutti vincono!

E la storia non cambia quando si parla di IA. Stiamo facendo tutto il possibile per garantire che queste tecnologie siano utilizzate in modo intenzionale e inclusivo, mantenendo sempre un occhio di riguardo sulla sicurezza, l'accuratezza e l'uso eticamente corretto sia della tecnologia che dei dati.

In quanto azienda che costruisce soluzioni per l'automazione dei processi aziendali, prendiamo molto seriamente la nostra responsabilità di gestire tutti i dati con il massimo grado di sicurezza. Adottiamo tutte le misure disponibili per proteggere non solo i dati dei nostri clienti, ma anche quelli dei loro clienti!

Anche se molte aziende adottano tecnologie di automazione per migliorare la loro efficienza operativa, presto riconoscono il valore aggiunto che un'esperienza migliorata per i dipendenti porta con sé: clienti più soddisfatti che continuano a tornare.



Glossario IA

- **ChatGPT (Chat Generative Pre-Trained Transformer):** Un chatbot IA sviluppato da OpenAI basato su un LLM che permette agli utenti di affinare e dirigere una conversazione verso una lunghezza, formato, stile, livello di dettaglio e lingua desiderati.
- **Deep learning:** Parte degli algoritmi di machine learning basati sulle reti neurali artificiali (vedi Reti neurali sotto) che utilizza più livelli per estrarre progressivamente dagli input grezzi caratteristiche di livello superiore. Per Esker, riconosce i layout e le strutture dei documenti ed estrae i dati rilevanti.
- **IA generativa:** capacità dell'IA di generare testo, immagini o altri media grazie all'apprendimento dei modelli e delle strutture dei dati di addestramento per generare nuovi dati con caratteristiche simili.
- **LLM (Large Language Model):** IA che utilizza enormi set di dati e deep learning per eseguire una varietà di compiti di NLP.
- **Machine Learning (ML):** Termine generico per indicare gli algoritmi di risoluzione dei problemi. Anziché essere programmato, il ML aiuta le macchine a "scoprire" i "propri" algoritmi. In Esker, migliora l'estrazione dei dati grazie al processo di auto-apprendimento dalle correzioni dell'utente e utilizza l'analisi dei dati storici per prevedere i risultati.
- **NLP (Natural Language Processing):** Tecnologia che include strumenti in grado di comprendere il testo ed estrarre dati, discernere il significato, l'intento e l'emozione dietro l'input e persino proporre risposte appropriate.
- **Reti Neurali (in AI):** Un sottoinsieme del machine learning che simula i neuroni e i nodi connettivi del cervello umano per tradurre i dati di input nei dati di output desiderati.
- **KNN (K-Nearest Neighbours):** Algoritmo classificatore di machine learning che fa previsioni basandosi sulla vicinanza tra i dati.

³ <https://en.wikipedia.org/wiki/ChatGPT> // ⁴ https://en.wikipedia.org/wiki/Deep_learning // ⁵ https://en.wikipedia.org/wiki/Generative_artificial_Intelligence // ⁶ https://en.wikipedia.org/wiki/Machine_learning

A proposito di Esker

Fondata nel 1985, Esker è una piattaforma cloud globale costruita per sbloccare valore strategico per i leader del settore finanziario e del servizio clienti e rafforzare la collaborazione tra le aziende automatizzando i processi source-to-pay (P2P) e order-to-cash (O2C).

 **38**

anni di esperienza, di cui oltre 20 incentrati su soluzioni cloud

 **1,000+**

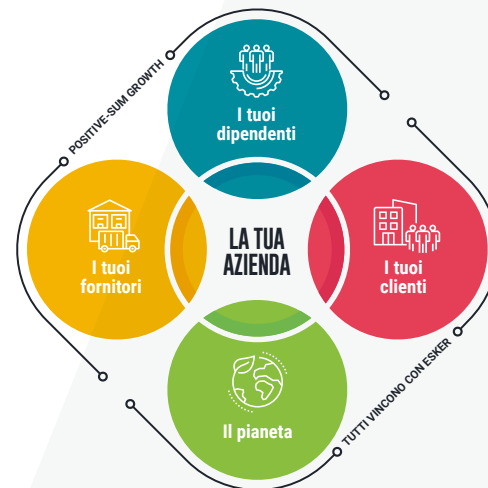
dipendenti al servizio di oltre 850.000 utenti e 1.700+ clienti in tutto il mondo

 **15**

sedi in tutto il mondo con sede centrale a Lione, Francia

 **€159.3**

milioni di euro di fatturato nel 2022, con oltre il 90% delle vendite tramite attività SaaS



Il successo aziendale è migliore se condiviso

In Esker crediamo che l'unico modo per creare un vero e significativo cambiamento sia la positive-sum growth (crescita a somma positiva). Questo significa raggiungere il successo aziendale che non va a discapito di nessun individuo, reparto o azienda - tutti vincono! Ecco perché la nostra tecnologia guidata dall'intelligenza artificiale è stata progettata per potenziare ogni stakeholder, promuovendo al contempo la creazione di valore a lungo termine.

