



Migliorare la qualità dei contact center mediante la soluzione di INTERACTION ANALYTICS (IA)

www.spitch.ai



INTRODUCTION

L'evoluzione del panorama dei contact center

Nel mondo di oggi, caratterizzato da ritmi frenetici, i contact center si sono trasformati in risorse strategiche alla base del successo aziendale. I moderni contact center sono oggi in prima linea nella strategia dell'azienda, nella gestione dell'esperienza del cliente (CX) e nelle operatività complessive. Non sono più solo piattaforme per la gestione delle richieste dei clienti, ma fungono da centri di fondamentale importanza in cui le aziende e i clienti si connettono, si impegnano e costruiscono relazioni. Ogni interazione, che sia attraverso canali vocali, chat, e-mail o social media, offre un'occasione cruciale per rafforzare la fedeltà dei clienti o rischiare di danneggiare la reputazione del marchio.

Un'efficace gestione e garanzia della qualità (QM/QA) è fondamentale per consentire interazioni efficaci e di alta qualità con i clienti. Interazioni di alta qualità sono essenziali per migliorare l'esperienza del cliente, mantenere la sua fedeltà e garantire la conformità alle normative del settore e ai processi interni. Tuttavia, molte organizzazioni devono

affrontare sfide significative per ottenere una qualità uniforme nei loro contact center. Spesso i metodi tradizionali di gestione della qualità si basano sul campionamento manuale delle chiamate e su valutazioni soggettive, che non soddisfano gli standard richiesti nei moderni ambienti multicanale, in cui il volume delle interazioni è particolarmente alto.

Per affrontare queste sfide, le aziende si rivolgono a soluzioni tecnologiche avanzate di Interaction Analytics (IA), che comprende l'analisi del parlato e del testo. Analizzando il 100% delle interazioni con i clienti, la Interaction Analytics consente ai contact center di ottenere informazioni complete per migliorare la qualità, ottimizzare le prestazioni ed i processi e aumentare la soddisfazione dei clienti.

Lo scopo di questo white paper

Questo white paper analizza come la soluzione di Interaction Analytics di Spitch contribuisca a rivoluzionare la gestione della qualità nei moderni contact center. La piattaforma di Spitch sfrutta tecnologie avanzate come il riconoscimento vocale automatico (ASR), l'elaborazione del linguaggio naturale (NLP), l'apprendimento automatico (ML) e i modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM) per fornire informazioni utili su ciascuna interazione con i clienti a prescindere dal canale di comunicazione. Combinando analisi moderne con metodi di gestione della qualità tradizionali, Spitch offre una soluzione completa che risponde alle complesse esigenze dei moderni contact center. Questo documento dimostra come la soluzione di Interaction Analytics di Spitch possono aiutare le organizzazioni a raggiungere i seguenti obiettivi:

- **Migliorare la conformità e la gestione del rischio:** la di Spitch monitorano automaticamente tutte le interazioni con i clienti per garantire il rispetto delle normative di settore e delle politiche e/o procedure interne. Questo monitoraggio proattivo della conformità riduce il rischio di non conformità, protegge la reputazione dell'azienda e minimizza le potenziali responsabilità legali e finanziarie.
- **Migliorare l'esperienza del cliente:** con Spitch, le organizzazioni comprendono più a fondo le esigenze, le preferenze ed il sentiment dei clienti attraverso un'analisi completa di ogni interazione. Queste informazioni consentono ai contact center di offrire un servizio ai clienti più personalizzato, empatico ed efficace, aumentando la soddisfazione e promuovendo la fedeltà.
- **Aumentare le prestazioni e la formazione dei team di agenti:** l'analisi dettagliata delle interazioni facilita un feedback e un coaching mirati, aiutando il team di agenti a migliorare continuamente le proprie capacità. Questo approccio, basato sui dati, accelera l'onboarding, migliora la formazione continua e fa sì il team di agenti siano preparati per gestire con sicurezza anche gli scenari più complessi.
- **Ottimizzare l'efficienza operativa:** identificando le inefficienze nelle operazioni dei contact center, la soluzione di Interaction Analytics snellisce i processi, riduce i costi operativi e migliora la produttività complessiva. Questa ottimizzazione consente alle aziende di prendere decisioni consapevoli, basate sui dati, che hanno un impatto diretto sui loro profitti.

In questo white paper, i lettori potranno comprendere a fondo come la soluzione di Interaction Analytics di Spitch sia in grado di apportare miglioramenti significativi alla qualità dei contact center. Adottando queste tecnologie avanzate, le organizzazioni possono migliorare i propri risultati di business, aumentare il loro vantaggio competitivo e definire nuovi standard di eccellenza del servizio clienti nell'attuale panorama sempre più digitale.



IL RUOLO DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ NEI MODERNI CONTACT CENTER

Importanza strategica nella gestione della qualità

La gestione della qualità del servizio è fondamentale per assicurarsi che ogni interazione con il cliente soddisfi o superi le sue aspettative, contribuendo a una percezione positiva del marchio e alla fidelizzazione dei clienti. Queste iniziative includono la garanzia del rispetto dei requisiti normativi, il miglioramento della soddisfazione dei clienti e il continuo miglioramento delle prestazioni dei team di agenti attraverso feedback e coaching mirati.

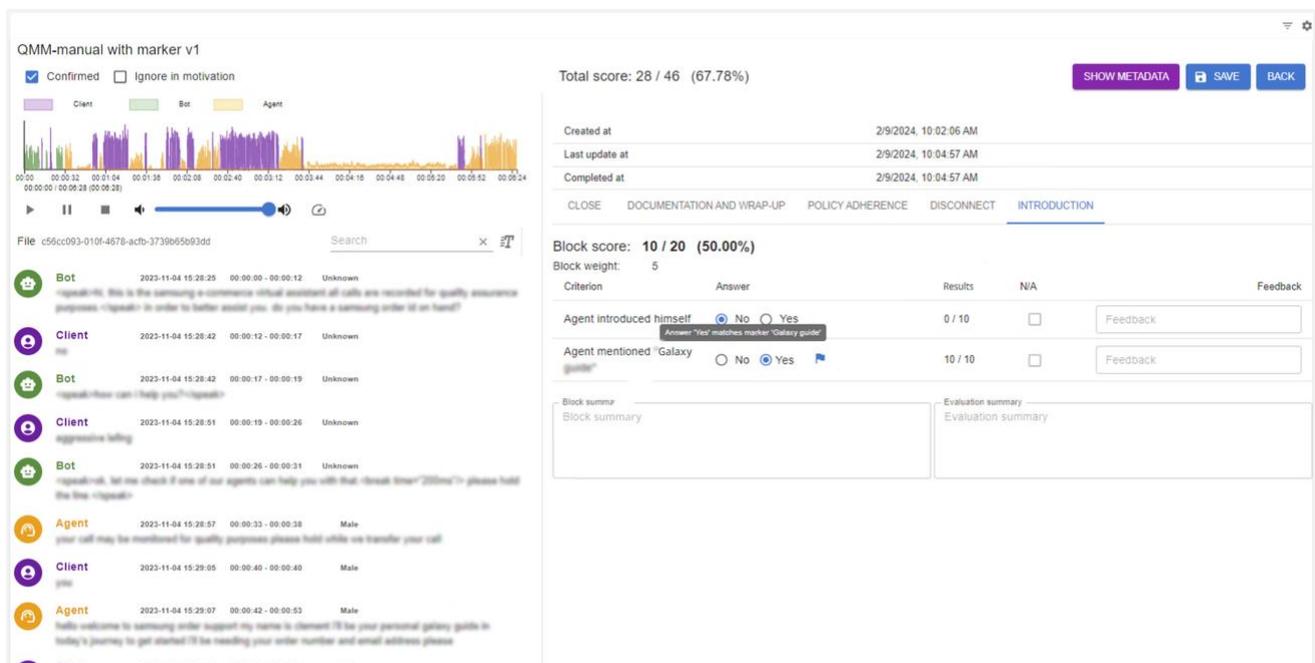
Tuttavia, il mantenimento di interazioni di alta qualità non costituisce un risultato unico, ma una sfida continua che richiede un approccio dinamico. Si tratta di un ciclo continuo di monitoraggio, analisi e perfezionamento delle interazioni, supportato dalle giuste tecnologie che consentono di ottenere informazioni utili e risposte agili ed immediate alle mutevoli esigenze dei clienti. Senza questo approccio proattivo, i contact center rischiano di rimanere indietro rispetto agli standard di servizio, perdere l'opportunità di interagire efficacemente con i clienti ed esporsi a rischi di conformità.

I limiti del monitoraggio della qualità tradizionale

Nonostante la sua importanza cruciale, i metodi tradizionali di monitoraggio della qualità presentano limitazioni significative che ne impediscono l'efficacia nel complesso ambiente dei moderni contact center. Storicamente, i contact center si sono affidati a processi manuali come il campionamento delle chiamate, le indagini sui clienti e le

valutazioni periodiche dei team di agenti per misurare la qualità del servizio. Sebbene questi metodi siano stati una prassi standard per decenni, oggi risultano sempre più inadeguati a soddisfare le esigenze dei moderni contact center multicanale e ad alto volume di interazioni. Le sfide principali includono:

- Campionamento limitato:** il monitoraggio tradizionale della qualità prevede in genere l'esame di un campione ridotto di interazioni, spesso inferiore al 5% del volume totale di chiamate. Questo approccio fornisce una visione ristretta delle prestazioni complessive e non riesce a cogliere l'intero spettro delle esperienze dei clienti. È possibile che si perdano informazioni critiche e che passino inosservati i problemi ricorrenti che interessano ampie porzioni della base clienti. Il campionamento limitato determina un approccio reattivo, piuttosto che proattivo, alla gestione della qualità, in cui i problemi vengono affrontati solo dopo che si sono aggravati.



The screenshot displays the QMM (Quality Monitoring) interface for a call titled "QMM-manual with marker v1". It features a timeline at the top with a legend for Client (purple), Bot (green), and Agent (yellow). Below the timeline is a list of call events with details such as participant type, timestamp, and transcript snippets. On the right, a summary panel shows a "Total score: 28 / 46 (67.78%)" and a "Block score: 10 / 20 (50.00%)". A table below this score lists evaluation criteria, such as "Agent introduced himself" and "Agent mentioned 'Galaxy guide'", with their respective scores and feedback options.

- **Soggettività e incoerenza:** le risorse umane preposte alla valutazione portano pregiudizi e soggettività intrinseche nel processo di valutazione della qualità. Infatti, possono avere interpretazioni diverse di ciò che costituisce un'interazione di alta qualità, determinando feedback e coaching incoerenti. Questa incoerenza può causare confusione tra i team di agenti, diminuire l'efficacia dei programmi di formazione e creare disparità nella qualità del servizio tra i diversi team o turni.
- **Analisi ritardate:** i metodi tradizionali di monitoraggio della qualità spesso fanno sì che il feedback venga fornito molto tempo dopo l'interazione, riducendo l'immediatezza e la rilevanza del coaching fornito. Questo ritardo può impedire interventi tempestivi che potrebbero correggere i problemi ancor prima che abbiano un impatto sulla soddisfazione dei clienti o sulla conformità. In ambienti frenetici, in cui le aspettative dei clienti cambiano continuamente, la capacità di rispondere rapidamente è cruciale, e un ritardo negli approfondimenti può essere uno svantaggio significativo.
- **Incapacità di scalare:** man mano che i contact center espandono le loro attività per gestire volumi crescenti di interazioni tra voce, chat, e-mail e canali di social media, i processi di monitoraggio manuale della qualità diventano sempre più ingestibili. L'enorme quantità di dati rende impossibile una supervisione completa, con conseguenti punti ciechi della qualità che compromettono gli standard di servizio. Inoltre, i processi manuali richiedono l'impegno di risorse preziose, facendo

lievitare i costi operativi senza fornire gli approfondimenti necessari a giustificarli.

La combinazione di queste sfide fa sì che i metodi tradizionali di monitoraggio della qualità non siano in grado di soddisfare le esigenze dei moderni contact center. Forniscono solo una visione frammentaria delle prestazioni, richiedono molto lavoro e spesso non sono in grado di fornire informazioni utili per ottenere miglioramenti significativi. Per andare oltre questi limiti, i contact center devono adottare soluzioni più avanzate e scalabili che sfruttino la potenza della tecnologia per monitorare e migliorare costantemente la qualità.

IL RUOLO DELLA SOLUZIONE DI INTERACTION ANALYTICS NEI MODERNI CONTACT CENTER

La trasformazione dei contact center

I moderni contact center hanno subito una profonda trasformazione, evolvendosi ben oltre i semplici call center del passato che gestivano le richieste di base dei clienti. Oggi i contact center sono sofisticati centri multicanale in cui il cliente è al centro, responsabili della gestione di interazioni complesse attraverso una varietà di piattaforme digitali e tradizionali. Queste includono chiamate vocali, e-mail, chat, social media e persino comunicazioni video. Questa evoluzione è stata determinata dalle crescenti esigenze dei clienti, che si aspettano un servizio sempre più personalizzato ed efficiente in ogni canale di contatto del loro journey con il brand.

È qui che la Interaction Analytics (IA) svolge un ruolo fondamentale, offrendo una soluzione innovativa che cambia radicalmente il modo in cui i contact center monitorano, analizzano e migliorano la qualità delle interazioni con i clienti. Sfruttando la potenza delle tecnologie avanzate, la Interaction Analytics consente ai contact center di tenere il passo con le crescenti esigenze del moderno servizio clienti.

L'ascesa della Interaction Analytics (IA)

Per ovviare ai limiti del monitoraggio tradizionale della qualità, le aziende adottano sempre più spesso la Interaction Analytics, uno strumento all'avanguardia che automatizza il processo di acquisizione, trascrizione l'analisi della trascrizione dell'interazione con i clienti su tutti i canali. L'Interaction Analytics sfrutta una combinazione di tecnologie avanzate, tra cui analisi del parlato, analisi del testo, elaborazione del linguaggio naturale, (NLP), apprendimento automatico (ML) e IA generativa (GenAI), per fornire una visione completa di ogni interazione che avviene all'interno del contact center.

Questa analisi a tutto campo offre una visione più approfondita e accurata del comportamento dei clienti, delle prestazioni del team di agenti e dell'efficienza operativa. Grazie a queste informazioni, le organizzazioni possono adottare un approccio alla gestione

della qualità più proattivo e basato sui dati, identificando le tendenze e i problemi nel momento in cui si presentano e implementando le soluzioni in modo più efficace.

SPITCH — ELEVARE LA GESTIONE DELLA QUALITÀ ATTRAVERSO LA INTERACTION ANALYTICS AVANZATA

La piattaforma di Spitch cattura, trascrive e analizza le interazioni su tutti i canali di comunicazione - voce, chat, e-mail e social media - fornendo una visione olistica del customer journey dei clienti. Questa integrazione multicanale garantisce che ogni interazione venga analizzata meticolosamente, consentendo ai contact center di mantenere standard di qualità coerenti indipendentemente dal mezzo di comunicazione. Nell'attuale gestione omnicanale, i clienti si aspettano un'esperienza senza soluzione di continuità e Spitch offre un'analisi unificata delle interazioni con i clienti che aiuta le organizzazioni a mantenere un'elevata qualità in ogni canale di contatto, rafforzando la fiducia e costruendo relazioni più solide con i clienti.

Calls: 59865 custom.bpo_site.keyword:24-7_intouch_manila

Start date: 30 days ago (rounded) | End date: Now | SEARCH EXPORT Compare

| Name | AHT | Silence | NPS | CSAT % | % Upsell Attempts | % Upsell Conv | Calls Count |
|---------------------|------|---------|-----|---------|-------------------|---------------|-------------|
| Total | 1093 | 124 | 6 | 64.25% | 15.57% | 4.88% | 10607 |
| 24-7_intouch_manila | 1136 | 152 | 6 | 65.54% | 16.35% | 4.89% | 2874 |
| Team 1 | 1452 | 212 | 10 | 100.00% | 45.45% | 0.00% | 11 |
| Team 2 | 1024 | 137 | 6 | 66.67% | 28.07% | 6.25% | 57 |
| Team 3 | 1731 | 191 | 1 | 0.00% | 25.00% | 0.00% | 12 |
| Team 4 | 1215 | 122 | 5 | 60.00% | 22.58% | 0.00% | 31 |
| Team 5 | 978 | 167 | 3 | 25.00% | 20.00% | 23.08% | 65 |
| Team 6 | 1232 | 191 | 0 | 0.00% | 20.00% | 0.00% | 35 |
| Team 7 | 1085 | 139 | 6 | 68.97% | 19.96% | 6.19% | 486 |

Uno dei principali elementi di differenziazione di Spitch è l'integrazione degli LLM, che forniscono una comprensione avanzata del linguaggio e un'analisi contestuale che va ben oltre le capacità NLP tradizionali. Sfruttando gli LLM, la piattaforma di Spitch è in grado di sintetizzare automaticamente le conversazioni, identificare i temi chiave e generare analisi utilizzabili con maggiore precisione. Tuttavia, l'uso degli LLM, soprattutto nelle valutazioni delle prestazioni individuali, deve essere gestito con attenzione per rispettare gli standard normativi, tra cui la legge europea sull'IA. La legge europea sull'IA impone restrizioni all'uso dell'IA per le valutazioni individuali, evidenziando la necessità di trasparenza, equità e supervisione umana.

Spitch affronta queste sfide utilizzando la potenza degli LLM per creare categorizzazioni di analisi più accurate a supporto delle valutazioni automatiche e per guidare i responsabili della qualità nelle loro revisioni manuali e nelle valutazioni condotte dall'uomo, al fine di garantire la conformità con la legge europea sull'IA. Questo approccio fornisce un livello di validazione umana che è essenziale per soddisfare i requisiti normativi. L'architettura flessibile di Spitch consente alle

organizzazioni di unire senza problemi gli approfondimenti automatizzati con le valutazioni tradizionali condotte dai responsabili della qualità, creando un sistema completo di gestione della qualità che supporta sia i processi tradizionali che le moderne analisi.

La scalabilità e le opzioni di personalizzazione della piattaforma rendono Spitch la scelta ideale per i contact center di ogni dimensione e settore. Sia che supporti un piccolo team o una struttura su larga scala, Spitch si adatta alle esigenze specifiche di ogni organizzazione, offrendo impostazioni configurabili che si allineano agli standard normativi, tra cui la protezione dei dati e l'uso etico dell'IA come richiesto dalla legge europea sull'IA. Questa adattabilità garantisce ai clienti di Spitch di ottimizzare i processi di gestione della qualità in funzione della crescita e dell'evoluzione delle loro attività, mantenendo un elevato livello di qualità del servizio anche quando le aspettative dei clienti e le condizioni di mercato cambiano.

Innovando e migliorando continuamente la sua piattaforma, Spitch rimane all'avanguardia nella tecnologia della Interaction Analytics. L'impegno dell'azienda nell'integrare i più

Group performance

Agent group 1

11/01/2023 — 12/01/2023



recenti progressi dell'IA, garantendo al contempo la conformità alle normative in evoluzione, dimostra la sua leadership nel mercato. Il team di supporto avanzato di Spitch fornisce una guida continua, dall'implementazione iniziale fino all'ottimizzazione, aiutando le aziende a massimizzare il valore del loro investimento nella Interaction Analytics, aderendo al contempo alle migliori pratiche di utilizzo etico dell'IA.

VANTAGGI DELL'UTILIZZO DELLA INTERACTION ANALYTICS DI SPITCH

La soluzione di Interaction Analytics di Spitch si distingue per affrontare le complessità dei moderni contact center, unendo una tecnologia avanzata alla flessibilità necessaria per soddisfare le sempre crescenti esigenze di qualità del servizio. Di seguito, analizziamo i principali vantaggi offerti dalla piattaforma Spitch, mostrando come essa rivoluziona la gestione della qualità ed eleva le prestazioni complessive dei contact center.

Copertura e approfondimenti completi

Il monitoraggio tradizionale della qualità prevede l'esame di un campione limitato di interazioni, in genere inferiore al 5%, il che limita la portata delle informazioni che si possono raccogliere. La soluzione di analisi del parlato e del testo di Speech, invece, consente alle aziende di analizzare il 100% delle interazioni con i clienti, fornendo un'analisi completa su tutti i canali. Questa copertura completa garantisce che non vengano perse interazioni cruciali, offrendo una visione completa e accurata delle prestazioni del contact center. Con Spitch, ogni interazione viene analizzata in dettaglio, consentendo ai contact center di scoprire modelli, tendenze e problemi emergenti che altrimenti passerebbero inosservati. Il livello di

approfondimento facilita un processo decisionale più informato e supporta un approccio proattivo alla gestione della qualità, aiutando le organizzazioni a prevenire le potenziali sfide e a migliorare continuamente l'offerta dei servizi.

Valutazione della qualità oggettiva e coerente

Una delle problematiche comuni nella gestione della qualità è la soggettività e l'incoerenza insita nelle valutazioni umane. La soluzione di Spitch affronta questo problema applicando criteri standardizzati e algoritmi avanzati per valutare tutte le interazioni, riducendo l'impatto dei pregiudizi cognitivi e garantendo la coerenza tra le valutazioni. Sebbene gli LLM non vengano utilizzati direttamente nelle valutazioni delle prestazioni individuali a causa dei vincoli normativi, essi svolgono un ruolo cruciale nel migliorare il processo di valutazione creando categorie e marcatori appropriati per le interazioni. Questi marcatori aiutano a organizzare e classificare le interazioni in modo più efficace, consentendo alla piattaforma di assegnare automaticamente un punteggio in base a criteri di qualità predefiniti, come l'aderenza agli script, la conformità alle normative ed ai processi ed al sentiment dei clienti. Questo approccio garantisce un feedback oggettivo e affidabile, con marcatori guidati dagli LLM che forniscono una comprensione sfumata delle dinamiche di interazione senza influenzare direttamente i punteggi del team di agenti. Il risultato è un processo di valutazione semplificato che mantiene un quadro coerente per la valutazione delle prestazioni dei team di agenti in tutti i settori, fornendo approfondimenti affidabili e feedback puntuali che favoriscono il miglioramento continuo delle prestazioni del team di agenti e della qualità del servizio clienti.

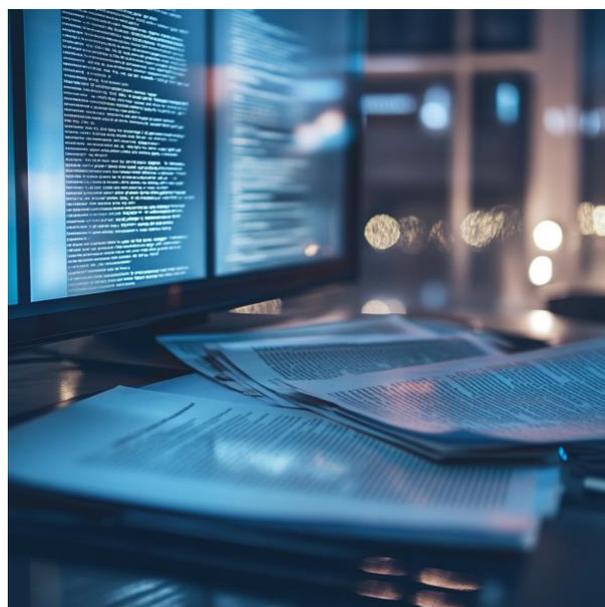
Flessibilità nel combinare valutazioni automatiche e manuali

Sebbene l'analisi avanzata di Spitch fornisca valutazioni automatiche complete, la piattaforma offre anche la flessibilità di incorporare valutazioni manuali tradizionali, ove necessario. Questo approccio ibrido consente ai responsabili della qualità di effettuare revisioni approfondite di interazioni specifiche che richiedono un tocco umano, come le chiamate complesse o sensibili. L'interfaccia di Spitch facilita il passaggio tra valutazioni automatiche e manuali, consentendo ai team responsabili della qualità di mantenere un approccio equilibrato e olistico al controllo qualità. Le valutazioni manuali possono risultare particolarmente preziose per il coaching personalizzato e il feedback dettagliato, consentendo ai valutatori di fornire approfondimenti specifici sul contesto, che i sistemi automatizzati potrebbero non cogliere. Integrando entrambi i metodi, Spitch si assicura che le aziende possano sfruttare i punti di forza dell'analisi automatizzata, pur mantenendo le sfumature che derivano dalla valutazione umana, migliorando in ultima analisi il processo complessivo di gestione della qualità.

Un'esperienza del cliente superiore

Fornire un'esperienza superiore al cliente è essenziale per fidelizzarlo e mantenere un vantaggio competitivo. La soluzione di Interaction Analytics del parlato e del testo di Speech migliora l'esperienza del cliente attraverso una profonda comprensione della voce del cliente (VoC), fornendo approfondimenti sui sentimenti, le emozioni e i feedback dei clienti. Analizzando ogni interazione, Spitch aiuta le organizzazioni a identificare i problemi ricorrenti, le frustrazioni comuni e i principali fattori di soddisfazione, consentendo loro di apportare miglioramenti

mirati a prodotti, servizi e processi. Con Spitch, i contact center possono personalizzare le interazioni riconoscendo gli schemi comportamentali e le preferenze dei clienti, consentendo al team di agenti di offrire soluzioni su misura e di affrontare potenziali problemi in modo proattivo. Questo approccio personalizzato non solo migliora l'esperienza del cliente, ma rafforza anche il legame emotivo tra il cliente e il marchio, favorendo la fidelizzazione a lungo termine.



Miglioramento della conformità e della gestione del rischio

La conformità alle normative di settore e alle politiche interne è un aspetto cruciale delle operazioni dei contact center. La soluzione di Spitch migliora la conformità e la gestione del rischio monitorando automaticamente tutte le interazioni per verificare la conformità ai requisiti normativi e agli standard interni. La piattaforma fa sì che i team di agenti seguano gli script prescritti, evitino il linguaggio "proibito" e gestiscano le informazioni sensibili in modo appropriato, riducendo in modo significativo il rischio di non conformità. Quando vengono rilevati potenziali problemi

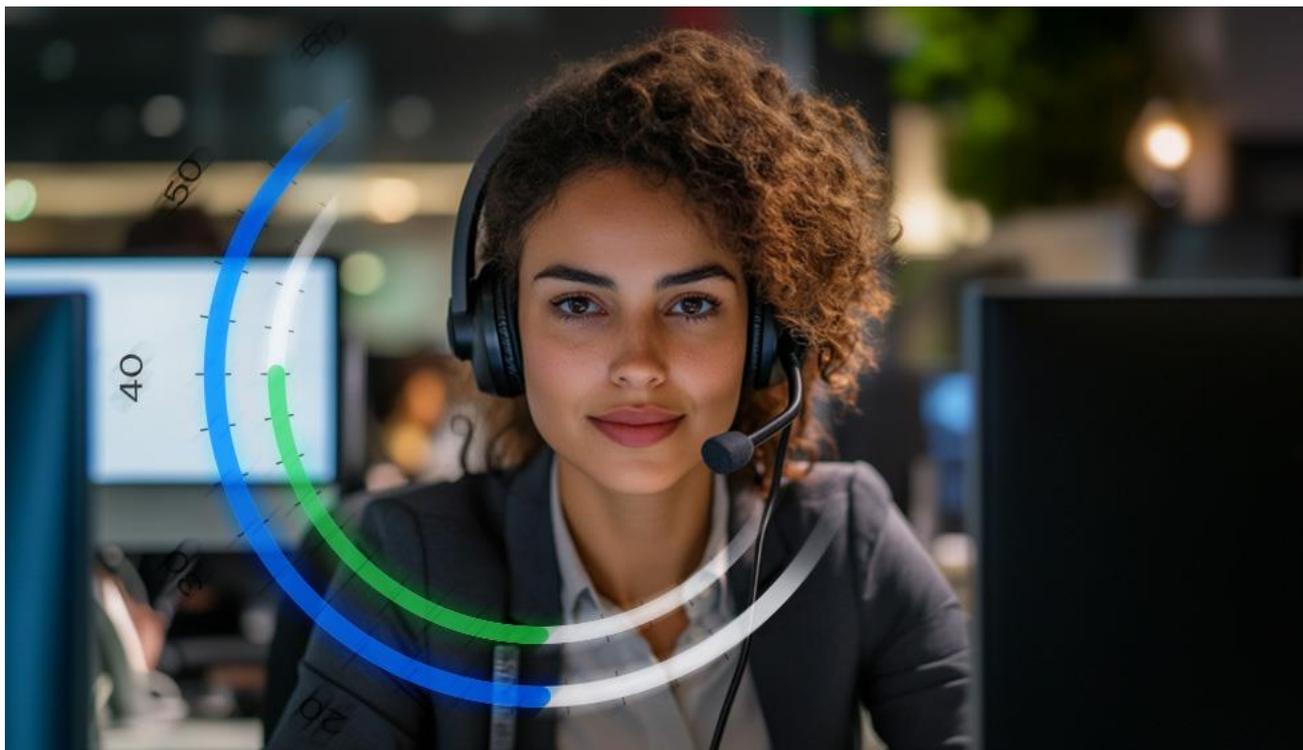
di conformità, il sistema Spitch può attivare degli avvisi, consentendo ai supervisori di intervenire tempestivamente. Questa capacità contribuisce a prevenire le violazioni della conformità prima che si aggravino, proteggendo le aziende da sanzioni finanziarie e danni alla reputazione. Spitch fornisce anche audit completi, catturando registrazioni dettagliate delle interazioni, utilizzabili per aspetti normativi, le verifiche interne ed eventuali difese legali.

Ottimizzazione delle prestazioni e della formazione dei team di agenti

Le prestazioni dei team di agenti sono una pietra miliare del successo del contact center e la soluzione di analisi del parlato e del testo di Spitch offre una serie di strumenti per migliorare le attività di formazione e coaching. Analizzando ogni interazione, Spitch identifica i punti di forza specifici e le aree di miglioramento di ogni team di agenti, consentendo un coaching mirato che risponde direttamente alle sue esigenze. Questo feedback personalizzato determina risultati di formazione più efficaci e aiuta il team di agenti a sviluppare le competenze necessarie per eccellere nel loro ruolo. La soluzione analitica di Spitch facilita anche l'analisi delle lacune di competenze, identificando le aree comuni in cui i team di agenti possono avere difficoltà ed evidenziando la necessità di formazione o risorse aggiuntive. Affrontando queste lacune in modo proattivo, le organizzazioni possono aumentare la competenza complessiva dei team di agenti e ridurre la probabilità di interazioni negative con i clienti. Le metriche e le dashboard integrate migliorano ulteriormente il coinvolgimento del team di agenti, fornendo visibilità sugli indicatori fondamentali delle prestazioni (KPI) e promuovendo una cultura di miglioramento continuo.

Efficienza operativa e riduzione dei costi

Oltre a migliorare la qualità e la conformità, la soluzione Spitch consente di ottenere significativi miglioramenti dell'efficienza operativa e risparmi sui costi. Analizzando le interazioni su scala, Spitch identifica le inefficienze dei processi, come i colli di bottiglia, le attività ridondanti e le opportunità di automazione. Ciò consente ai contact center di snellire i flussi di lavoro, ridurre i tempi di gestione e ottimizzare l'allocazione delle risorse, migliorando la produttività e riducendo i costi operativi. Spitch supporta anche una gestione più efficace della forza lavoro, fornendo informazioni sulle richieste dei clienti, sui momenti di picco delle interazioni e sui problemi di servizio più comuni. Questi dati consentono alle aziende di fare previsioni più accurate, assicurandosi che i livelli di personale siano in linea con le esigenze dei clienti e che i team di agenti, con le giuste competenze, siano disponibili al momento giusto. Inoltre, l'automazione della gestione della qualità, del monitoraggio della conformità e della valutazione delle prestazioni riduce la dipendenza dai processi manuali, con conseguenti significativi risparmi sui costi che possono essere reinvestiti in altre aree strategiche.



CONCLUSIONE — IL FUTURO DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ

Con la continua evoluzione delle esigenze dei contact center, la necessità di soluzioni di gestione della qualità complete e dinamiche non è mai stata così forte. La combinazione di tecnologie avanzate come l'analisi delle interazioni, compresa l'integrazione degli LLM, con le tradizionali pratiche di gestione della qualità, rappresenta un approccio potente per garantire un servizio eccezionale in ogni canale di contatto con il cliente. Spitch è in prima linea in questa trasformazione e offre una miscela unica di analisi all'avanguardia e tecniche di gestione della qualità comprovate che consentono alle organizzazioni di raggiungere e forse superare i loro obiettivi di garanzia della qualità.

La soluzione di Interaction Analytics di Spitch va ben oltre il monitoraggio convenzionale, sfruttando LLM, ASR e NLP per fornire approfondimenti utilizzabili e guidati dai dati su ogni interazione, consentendo alle aziende

di cogliere l'intera esperienza dei clienti su tutti i canali. Utilizzando gli LLM, Spitch è in grado di offrire una comprensione contestuale avanzata, l'autosintesi, il riconoscimento delle intenzioni e il supporto alla categorizzazione automatica, migliorando la profondità dell'analisi delle interazioni con i clienti e consentendo ai contact center di ottenere analisi precedenti sulle conversazioni con i clienti. A differenza del monitoraggio tradizionale della qualità, che si basa su un campionamento manuale, la piattaforma di Spitch consente ai contact center di analizzare il 100% delle interazioni, offrendo una valutazione completa, obiettiva e coerente delle prestazioni. Questo approccio completo aiuta le organizzazioni a identificare le tendenze, a scoprire i problemi nascosti e ad affrontare in modo proattivo le aree di miglioramento, migliorando la qualità complessiva del servizio e la soddisfazione dei clienti.

Inoltre, la soluzione di Spitch integra perfettamente i metodi tradizionali di gestione

della qualità, consentendo alle aziende di mantenere la familiarità e la struttura dei processi di gestione della qualità esistenti, sfruttando al contempo le analisi avanzate, compresi gli LLM, per migliorare le proprie capacità. Questo approccio ibrido fa sì che le aziende possano continuare a eseguire valutazioni manuali quando necessario, fornendo una strategia di gestione della qualità equilibrata e flessibile che si adatta alle diverse esigenze operative. Tuttavia, è fondamentale notare le restrizioni imposte dalla legge europea sull'IA per quanto riguarda l'uso dell'IA, compresi gli LLM, nelle valutazioni delle prestazioni individuali. Spitch affronta questi problemi normativi assicurando la conformità e mantenendo la supervisione umana nelle valutazioni delle prestazioni, sostenendo così gli standard etici e massimizzando i vantaggi dell'IA.

Con Spitch, le aziende hanno accesso ai più recenti progressi nel campo dell'intelligenza artificiale generativa, dell'apprendimento automatico e dell'elaborazione del linguaggio naturale, tutti specificamente pensati per le sfide uniche dei contact center. Automatizzando il monitoraggio della qualità e offrendo informazioni utili, Spitch aiuta i contact center a passare da un controllo qualità reattivo a un miglioramento proattivo della qualità. Questo cambiamento non solo migliora le prestazioni del team di agenti e riduce le inefficienze operative, ma crea anche un'esperienza più personalizzata e soddisfacente per i clienti.

In prospettiva, l'importanza di adottare soluzioni di Interaction Analytics avanzate, compreso l'utilizzo degli LLM, non potrà che crescere. I contact center che investono in queste tecnologie saranno ben posizionati per navigare nelle complessità del moderno

panorama del servizio clienti, trasformando la loro gestione della qualità in un vantaggio strategico. La combinazione unica di Spitch di analisi avanzate e tecniche tradizionali di gestione della qualità fornisce una solida base per questo viaggio, facendo in modo che le aziende possano fornire un servizio eccezionale, raggiungere la conformità normativa e promuovere la fedeltà dei clienti a lungo termine.

In conclusione, l'approccio completo di Spitch alla gestione della qualità ridefinisce gli standard per i contact center, offrendo un percorso per soddisfare i parametri di riferimento del settore e stabilirne di nuovi. Scegliendo Spitch, le aziende possono trasformare i loro contact center in centri proattivi e incentrati sul cliente, in grado di garantire un servizio di qualità superiore e un successo aziendale sostenibile, integrando responsabilmente la potenza degli LLM per migliorare le loro operazioni.