



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

[www.spitch.ai](http://www.spitch.ai)



## INTRODUZIONE

### L'evoluzione del panorama dei contact center

Nel mondo di oggi, caratterizzato da ritmi frenetici, i contact center si sono trasformati in risorse strategiche, in grado di guidare il successo aziendale mediante interazioni di alta qualità con i clienti. La gestione della qualità (QM) è essenziale per mantenere la soddisfazione dei clienti, la loro fedeltà e la conformità alle normative. Tuttavia, i metodi tradizionali di gestione della qualità, come il campionamento manuale delle chiamate e le valutazioni soggettive, molte volte non sono all'altezza degli ambienti complessi e multicanale di oggi. Per affrontare queste sfide, le aziende si rivolgono alla soluzione di Interaction Analytics (IA), che analizza il 100% delle interazioni con i clienti su tutti i canali, fornendo informazioni complete che favoriscono il miglioramento della qualità e l'efficienza operativa.

### IL RUOLO DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ NEI CONTACT CENTER MODERNI

Le iniziative di gestione della qualità sono fondamentali per assicurarsi che ciascuna interazione con il cliente soddisfi o superi le aspettative. Mantenere interazioni di alta qualità rappresenta una sfida continua che richiede un monitoraggio, un'analisi e un perfezionamento continui, supportati da tecnologie adeguate. I metodi tradizionali di monitoraggio della qualità presentano limitazioni significative, tra cui il campionamento limitato, la soggettività, i ritardi nell'acquisizione di informazioni e i problemi di scalabilità, che ne ostacolano l'efficacia nella gestione della qualità del servizio nei contact center, in particolare con alti volumi.




Name	AHT	Efficiency	NPS	CSAT %	% of agent calls	% of agent calls	Calls Count
Total	150.0	100.0	8.0	84.83%	18.87%	18.87%	10000
Spitch - Interactions	150.0	100.0	8.0	84.83%	18.87%	18.87%	10000
Team 1	150.0	100.0	8.0	84.83%	18.87%	18.87%	1000
Team 2	150.0	100.0	8.0	84.83%	18.87%	18.87%	1000
Team 3	150.0	100.0	8.0	84.83%	18.87%	18.87%	1000
Team 4	150.0	100.0	8.0	84.83%	18.87%	18.87%	1000
Team 5	150.0	100.0	8.0	84.83%	18.87%	18.87%	1000
Team 6	150.0	100.0	8.0	84.83%	18.87%	18.87%	1000
Team 7	150.0	100.0	8.0	84.83%	18.87%	18.87%	1000

## IL RUOLO DELLA INTERACTION ANALYTICS NEI MODERNI CONTACT CENTER

L'analisi delle interazioni risolve questi limiti automatizzando l'acquisizione, la trascrizione e l'analisi delle interazioni con i clienti su tutti i canali. Utilizzando tecnologie come Interaction Analytics, Text Analytics, Natural Language Processing (NLP), Machine Learning (ML) e Large Language Models (LLMs), l'IA fornisce una visione completa di ogni interazione, consentendo un approccio proattivo e guidato dai dati nella gestione della qualità. Analizzando il 100% delle interazioni, i contact center ottengono una visione più approfondita del comportamento dei clienti, delle prestazioni dei team di agenti e dell'efficienza operativa, facilitando un processo decisionale più efficace.

## SPITCH — ELEVARE LA GESTIONE DELLA QUALITÀ ATTRAVERSO LA SOLUZIONE AVANZATA DI INTERACTION ANALYTICS

La piattaforma di Spitch cattura, trascrive e analizza le interazioni tra voce, chat, e-mail e social media, fornendo una visione olistica del customer journey dei clienti. L'integrazione degli LLM migliora la comprensione del linguaggio e l'analisi contestuale, offrendo categorizzazioni più accurate e supportando le valutazioni automatiche, nel rispetto degli standard normativi come la legge sull'IA dell'UE. L'architettura flessibile di Spitch consente alle organizzazioni di unire gli approfondimenti automatizzati alle valutazioni tradizionali condotte dai responsabili della qualità, creando un sistema completo di gestione della qualità stessa.

La piattaforma di Spitch consente ai contact center di mantenere standard qualitativi elevati, fornendo una copertura completa di tutte le interazioni e facendo in modo che la qualità non venga compromessa in nessun momento dell'interazione con il cliente. L'adattabilità della soluzione consente di supportare contact center di ogni dimensione e settore, allineandosi agli standard normativi e alle esigenze operative in continua evoluzione.

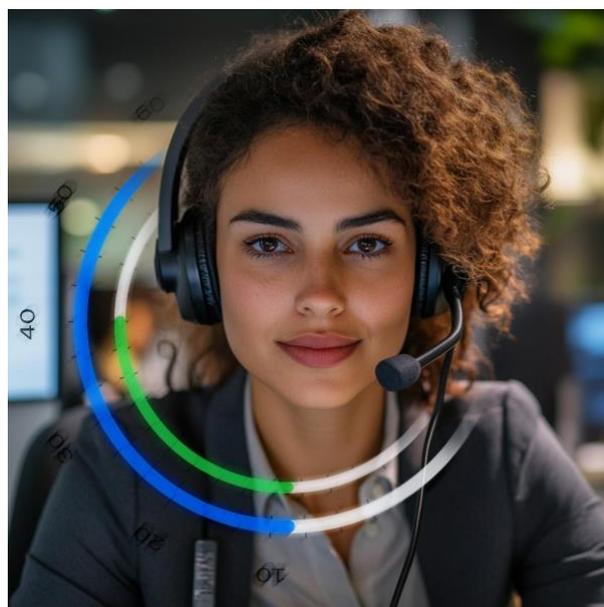
## VANTAGGI DELL'UTILIZZO DELLA INTERACTION ANALYTICS DI SPITCH

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

1. **Copertura e approfondimenti completi:** la soluzione di Spitch analizza il 100% delle interazioni, fornendo una visibilità completa e consentendo un approccio proattivo alla gestione della qualità.
2. **Valutazione obiettiva e omogenea della qualità:** applicando criteri standardizzati e algoritmi avanzati, Spitch riduce l'impatto dei pregiudizi cognitivi e garantisce valutazioni omogenee in tutte le interazioni.
3. **Flessibilità nel combinare valutazioni manuali e automatiche:** la piattaforma di Spitch supporta sia le analisi automatiche che le tradizionali valutazioni manuali, consentendo ai gruppi responsabili della qualità di fornire approfondimenti ricchi di sfumature, beneficiando al tempo stesso dell'efficienza dell'automazione.
4. **Miglioramento dell'esperienza del cliente:** Spitch fornisce approfondimenti sul sentiment e sul feedback dei clienti, consentendo interazioni personalizzate e la risoluzione proattiva dei problemi, con conseguente fidelizzazione a lungo termine.
5. **Miglioramento della conformità e della gestione del rischio:** la soluzione di Spitch automatizza il monitoraggio della conformità, riducendo significativamente il rischio di non conformità e proteggendo le

organizzazioni da danni finanziari e reputazionali.

6. **Ottimizzazione delle prestazioni e della formazione dei team:** fornendo un feedback mirato e identificando le lacune nelle competenze, le analisi di Spitch migliorano la formazione e le prestazioni dei team di agenti, promuovendo una cultura di miglioramento continuo.



## CONCLUSIONE — IL FUTURO DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ

Con la continua evoluzione dei contact center, le soluzioni complete di gestione della qualità che combinano analisi avanzate e pratiche tradizionali di gestione della qualità sono indispensabili. La soluzione di Interaction Analytics di Spitch, potenziata dagli LLM, fornisce informazioni utili per migliorare la qualità, rispettare la conformità e soddisfare i clienti. Scegliendo Spitch, le organizzazioni possono trasformare i loro contact center in centri proattivi e incentrati sul cliente, in grado di fornire un servizio di qualità superiore e un successo aziendale sostenibile.