

Diabolocom rafforza la sua posizione di leader nell'AI per i contact center con il lancio del prodotto *Agent Assist*

Parigi, 26 novembre 2024 - Diabolocom, leader europeo nelle soluzioni cloud per la gestione delle interazioni con i clienti e potenziate dall'intelligenza artificiale, annuncia il lancio del prodotto *Agent Assist*. Automatizzando le attività ripetitive degli agenti, questa copilota intelligente garantisce risposte rapide e precise fin dal primo contatto, migliorando l'efficienza dei contact center, aumentando la soddisfazione dei clienti e riducendo i tempi medi di gestione.

Ridefinire le prestazioni degli agenti per massimizzare la fedeltà dei clienti

In un contesto in cui oltre il 50%¹ dei clienti considera di cambiare fornitore dopo una sola esperienza negativa, **Agent Assist** risponde con soluzioni innovative:

- **Trascrizione in tempo reale e sintesi intelligenti:** ogni conversazione viene trasformata in dati utilizzabili, integrati negli strumenti aziendali e pronti per una rapida analisi. Niente più ripetizioni: i clienti non devono più ripetere le informazioni.
- **Automazione dei flussi di lavoro** grazie alla tecnologia **Dynamic Object Completion**: gli agenti possono accedere alle informazioni essenziali in tempo reale, riducendo le attività amministrative e concentrandosi sulla soddisfazione del cliente.
- **Guida contestuale e personalizzabile:** i suggerimenti in tempo reale consentono ai consulenti di anticipare le esigenze dei clienti e di ottimizzare il tasso di risoluzione fin dal primo contatto.

L'intelligenza artificiale per le prestazioni e la soddisfazione dei clienti

Grazie a tecnologie avanzate, *Agent Assist* può anche analizzare le intenzioni dei clienti in tempo reale. Questa capacità consente ai consulenti di anticipare le esigenze, personalizzare le risposte e migliorare il tasso di risoluzione al primo contatto.

Un altro grande vantaggio è la generazione automatica di riepiloghi strutturati che possono essere personalizzati e adattati a diversi casi d'uso. Questi riepiloghi sono integrati direttamente negli strumenti aziendali, garantendo una migliore gestione dei dati storici e un accesso semplificato ai dati dei clienti per ottimizzare le interazioni future.

Un'esperienza migliorata per risultati tangibili

Agent Assist è stato progettato per offrire vantaggi misurabili:

- Una riduzione significativa del tempo medio di gestione
- Un aumento dei punteggi di soddisfazione dei clienti grazie a una preparazione e a una reattività ottimali
- Un supporto costante per gli agenti, trasformando il loro ruolo e massimizzando il loro impatto in ogni interazione.

¹ Zendesk Study 2024

Per saperne di più su *Agent Assist* o per programmare una dimostrazione, visitate il sito <https://it.diabolocom.com/intelligenza-artificiale/agent-assist/>

Informazioni su Diabolocom

Da oltre 20 anni, Diabolocom rivoluziona le interazioni con i clienti grazie alla sua soluzione cloud CCaaS potenziata con la sua AI generativa proprietaria. Automazione intelligente, migliore raggiungibilità e analisi affidabili: diamo ai team di vendita e customer service gli strumenti per avere successo.

La nostra AI, progettata per le relazioni con i clienti, integra funzionalità come la trascrizione in tempo reale, l'analisi della soddisfazione e le raccomandazioni di intervento, riducendo al contempo le attività ripetitive. Il risultato: interazioni iper-personalizzate, aumento della fedeltà dei clienti e ottimizzazione delle vendite.

Grazie alle integrazioni native con CRM come Salesforce, Microsoft e Servicenow, offriamo una visibilità completa di ogni interazione, aiutando aziende leader come Carrefour, Air Liquide, Meilleurtaux e Leboncoin a trasformare la loro customer experience in oltre 60 paesi.

Contatto stampa

Nada NACHIT

nada.nachit@diabolocom.com