

CUSTOMER SERVICE

Come evitare il fallimento dei progetti di AI nel servizio clienti B2B



ESKER®

Informazioni del ebook

L'intelligenza artificiale è ormai una priorità strategica per le aziende. Con una media di 21 progetti di AI in produzione per organizzazione¹ e un ritmo di adozione in costante crescita, la domanda non è più se investire nell'AI, ma come farlo nel modo più efficace.

Quanta intelligenza artificiale serve davvero? Perché molti progetti non raggiungono i risultati attesi? E quali sono i principi che guidano un'implementazione capace di generare valore concreto?

In questo eBook esploreremo gli elementi chiave per costruire un percorso di adozione dell'AI che sia strategico, sicuro e sostenibile. Un percorso che può sembrare complesso, ma che, se affrontato con il giusto approccio, consente di ottenere benefici tangibili e duraturi.

L'AI operativa e l'AI agentica possono offrire un ritorno sull'investimento significativo, a condizione che vengano applicate ai casi d'uso più rilevanti, integrate in modo naturale nei processi aziendali e supportate da una governance fondata su obiettivi chiari, dati affidabili e risultati misurabili.

Nelle prossime pagine ti guideremo passo dopo passo nella pianificazione di questo percorso, aiutandoti a evitare gli errori più comuni e a creare le basi per un'implementazione dell'intelligenza artificiale capace di produrre valore reale per il tuo business.

Contenuti

L'entusiasmo per l'AI e la realtà nel customer service B2B	3
Perché i progetti di AI nel customer service spesso falliscono	4
La fase di preparazione: da dove iniziare per un'implementazione di successo	5
Il percorso verso un'integrazione efficace dell'AI nel customer service	6
I rischi nascosti: conformità, sicurezza e costi non immediatamente visibili	7
Come Esker integra l'AI nelle soluzioni per il Customer Service..	8
Gli strumenti giusti: i casi d'uso dell'AI nella suite di soluzioni Customer Service di Esker	9
Come Esker aiuta a evitare le insidie di un'implementazione dell'AI inefficace	10
Un percorso guidato verso un progetto di AI per il customer service di successo	12
Esker Synergy: un approccio diverso all'intelligenza artificiale	13
La strategia vincente: un approccio pragmatico all'AI integrato nei processi operativi	14
Riferimenti	15
Chi è Esker	16

AI nel customer service B2B: oltre l'hype, la realtà

Il percorso verso un'implementazione di successo dell'AI è spesso ostacolato dallo stesso errore: partire con un approccio "AI first", senza aver prima valutato con attenzione le reali esigenze aziendali, i casi d'uso più adatti e il rapporto tra costi e benefici.

Nel customer service, in particolare, la prospettiva di ridurre i costi sostituendo le persone con l'AI può spingere molte aziende a intraprendere la strada sbagliata. A rendere il contesto ancora più complesso è la natura stessa delle interazioni B2B, che coinvolgono più interlocutori, processi articolati e implicazioni economiche spesso rilevanti.

Molte organizzazioni commettono l'errore di considerare l'AI come un semplice strumento da aggiungere ai sistemi già esistenti. In realtà, la sua capacità innovativa richiede un approccio completamente diverso. Per ottenere risultati concreti è necessario pianificare con cura il percorso, ripensare e ottimizzare i processi, dotarsi delle tecnologie più adatte e coinvolgere le persone con le competenze giuste.

L'adozione dell'AI non dovrebbe essere vista come un intervento isolato, ma come un'opportunità per riprogettare il modo in cui il customer service opera. Se integrata in modo strategico, può rendere i processi più efficienti, migliorare l'esperienza dei clienti e aumentare la soddisfazione dei team che li gestiscono.



Perché i progetti di AI nel customer service spesso falliscono

Nel celebre report “State of AI in Business 2025”, il MIT ha rilevato che il 95% delle aziende ha dichiarato che i propri progetti di AI generativa non hanno prodotto i risultati attesi.² Superato lo stupore iniziale, il dibattito si è spostato su un tema fondamentale: quali sono le reali condizioni per implementare con successo l’AI?

Secondo Gartner, le tecnologie di AI più consolidate, come il machine learning e le reti neurali, hanno già dimostrato di poter generare concreti incrementi di produttività. Le maggiori criticità derivano invece dalle aspettative eccessive create intorno alla Generative AI e, più recentemente, alla Agentic AI. Con un tasso di errore che può arrivare fino al 25%, la Generative AI richiede controlli costanti per garantire l’affidabilità dei risultati, mentre gli agenti AI non sono ancora sufficientemente maturi per sostituire il giudizio umano nei processi decisionali.³

In sintesi, i progetti di AI nel customer service falliscono più spesso per ragioni organizzative e strategiche che tecnologiche. Tra le cause principali troviamo:

- Casi d’uso poco definiti o con un valore di business limitato.
- Processi poco chiari, dati di scarsa qualità e workflow non ancora maturi.
- Mancanza di allineamento tra IT, Operations e team a contatto con i clienti.
- Una cultura aziendale resistente al cambiamento, basata sul principio del “si è sempre fatto così”.
- Personale non adeguatamente formato sulle competenze richieste dalle nuove tecnologie.
- Scelte guidate dall’hype del momento, che portano ad adottare troppe soluzioni senza una strategia chiara.
- Un’attenzione eccessiva al contenimento dei costi come unico criterio decisionale.
- La sottovalutazione dei costi operativi e di gestione nel lungo periodo.
- Una governance insufficiente dopo l’implementazione.

In definitiva, il fallimento di un progetto di AI raramente dipende dalla tecnologia in sé. Nella maggior parte dei casi, il vero ostacolo è rappresentato da processi, competenze e modelli organizzativi che non sono ancora pronti a supportarne un’adozione efficace.

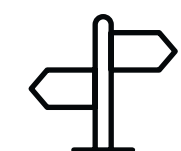


La fase di preparazione:

da dove iniziare per un'implementazione di successo

Fortunatamente, il percorso è già tracciato. Oggi esistono linee guida, roadmap e framework consolidati che possono aiutare le aziende a orientarsi nella scelta delle soluzioni di AI più adatte alle proprie esigenze.

Alla fine di questo eBook troverai una raccolta di risorse utili per approfondire il tema. Per iniziare questo percorso, il primo passo consiste nel classificare i casi d'uso del customer service in tre categorie principali:



Percorsi promettenti

Sono i percorsi che offrono il miglior equilibrio tra facilità di realizzazione e valore generato. Si tratta di casi d'uso con una fattibilità medio-alta o elevata e un potenziale di valore medio-alto, caratteristiche che li rendono le opportunità più solide per ottenere risultati concreti e un'implementazione di successo nella maggior parte dei contesti.



Vette strategiche

Sono le sfide più ambiziose: casi d'uso ad alto potenziale di valore, ma caratterizzati da una fattibilità più limitata. Richiedono maggiori investimenti, una pianificazione accurata e la disponibilità ad affrontare rischi più elevati. Se gestiti con successo, possono però aprire la strada a risultati trasformativi e a un vantaggio competitivo significativo.



Percorsi incrementali

Sono i percorsi più gradualisti, che consentono di ottenere miglioramenti progressivi con un impatto più contenuto sul business. Si tratta di casi d'uso a valore limitato e con un livello di fattibilità variabile, utili per ottimizzare processi specifici o acquisire esperienza nell'adozione dell'AI. Pur non essendo determinanti per il raggiungimento degli obiettivi strategici, possono contribuire a rendere il percorso di trasformazione più efficace e sostenibile.



Il percorso verso un'integrazione efficace dell'AI nel customer service

La vera bussola per guidare un progetto di AI verso il successo nel customer service è una chiara consapevolezza di ciò che questa tecnologia può fare e, altrettanto importante, di ciò che non può fare. Un'implementazione efficace parte dalla scelta di casi d'uso ben definiti e ad alto valore aggiunto, capaci di generare un impatto concreto sul business.

Alcuni esempi:

- Gli agenti AI possono gestire in tempo reale le richieste più semplici e ripetitive, consentendo agli operatori del customer service di dedicarsi alle interazioni più complesse, dove empatia, esperienza e capacità di giudizio fanno davvero la differenza.
- Una knowledge base integrata, unita all'accesso immediato alle informazioni rilevanti sui clienti, permette agli operatori di rispondere in modo più rapido, preciso e coerente.
- Gli strumenti di analisi del sentiment basati sull'AI sono in grado di rilevare tempestivamente segnali di insoddisfazione nelle interazioni via e-mail, chat o voce, ad esempio quando sono coinvolti agenti AI. In questi casi, la Generative AI può suggerire risposte pertinenti che gli operatori possono adattare e integrare nella conversazione, favorendo un intervento proattivo prima che il problema si trasformi in un'escalation.



I rischi nascosti:

Conformità, sicurezza e costi non immediatamente visibili

Prima ancora di avviare un progetto di implementazione dell'AI e di affrontarne le possibili criticità, è fondamentale porsi alcune domande chiave:

- In che modo la soluzione proposta garantisce la sicurezza e l'accuratezza dei dati, sia all'interno dell'organizzazione sia nei confronti di clienti e partner?
- Come viene assicurata la conformità ai principali standard e normative, come GDPR, SOC 2 e ISO 27001?
- Quali costi dovrà sostenere l'azienda oltre all'investimento iniziale, inclusi i costi nascosti e quelli operativi nel lungo periodo?
- Quale modello di governance dell'AI verrà adottato per garantire controllo, trasparenza e utilizzo responsabile della tecnologia?
- Un progetto di AI di successo richiede un approccio pragmatico e una pianificazione accurata: serve una roadmap solida, non la rincorsa alle tecnologie del momento.

Come in un lungo viaggio, è importante prepararsi adeguatamente. Questo significa prevedere momenti di formazione, testare strumenti e processi prima della loro adozione su larga scala e pianificare verifiche periodiche per valutare i risultati e correggere la rotta quando necessario. In termini concreti, significa investire nella formazione delle persone, nella qualità dei dati e in un processo di miglioramento continuo, capace di adattare le soluzioni di AI all'evoluzione delle esigenze dei clienti e degli operatori del customer service.

Cosa rende efficace un framework di governance dell'AI? Le soluzioni di AI più efficaci sono quelle che:

- Si integrano nei processi aziendali, supportando il lavoro degli operatori senza sostituirli o relegarli a un ruolo marginale.
- Sono allineate agli obiettivi di business, così da garantire che l'adozione della tecnologia produca risultati concreti e misurabili.
- Mettono al centro la soddisfazione del cliente e l'efficienza operativa, privilegiando il valore reale rispetto a funzionalità innovative ma poco utili nella pratica.
- Favoriscono la trasparenza, rendendo chiaro come e in quali attività l'AI contribuisce a migliorare il servizio.
- Supportano decisioni di miglioramento continuo, aiutando l'organizzazione a individuare dove sia opportuno investire ulteriormente o ripensare processi e workflow per massimizzare i benefici dell'AI.



Come Esker integra l'AI nelle soluzioni per il Customer Service

Immagina una soluzione di Customer Service così perfettamente integrata nei processi da rendere il lavoro quotidiano semplice e naturale. Un'estensione del team, capace di supportare gli operatori senza aggiungere complessità, strumenti superflui o flussi di lavoro difficili da gestire. Più che un semplice chatbot, la suite di soluzioni Customer Service di Esker è progettata per rispondere alle esigenze specifiche degli ambienti B2B. Consente di accedere rapidamente alle informazioni più rilevanti, gestire relazioni di lungo periodo con i clienti e coordinare in modo efficace tutti gli stakeholder coinvolti.

La complessità tipica del customer service B2B non rappresenta solo una sfida, ma anche un'opportunità per costruire relazioni più solide e favorire una crescita sostenibile attraverso un servizio di eccellenza. Integrate direttamente nei workflow aziendali, le funzionalità di AI di Esker operano in sinergia con i processi esistenti, aiutando le aziende a lavorare con maggiore efficienza, adattarsi all'evoluzione delle esigenze dei clienti e affrontare il cambiamento con sicurezza.

Alla base della suite Customer Service di Esker ci sono tecnologie affidabili e trasparenti, sviluppate per soddisfare i più elevati standard richiesti dalle organizzazioni. Un approccio che garantisce controllo, visibilità e fiducia in ogni fase del percorso di adozione dell'AI.

“Durante le riunioni mensili dedicate all'analisi delle attività di recupero crediti sui principali account, la capacità di Esker di recuperare istantaneamente tutte le informazioni necessarie per i report ha rappresentato una vera svolta. Tutto ciò di cui abbiamo bisogno è immediatamente disponibile.”

Amber Twarek
Credit Manager, Palmer Holland

Gli strumenti giusti:

I casi d'uso dell'AI nelle soluzioni Customer Service di Esker



Caso d'uso 1

Rispondere alle richieste dei clienti (ad esempio sullo stato di un ordine) con Esker Customer Inquiry Management

- I Large Language Model (LLM) interpretano le richieste espresse in linguaggio naturale, le traducono in interrogazioni tecniche e convertono i risultati in risposte comprensibili.
- La RAG (Retrieval-Augmented Generation) recupera le informazioni pertinenti dalle knowledge base aziendali e sfrutta gli LLM per generare risposte accurate in linguaggio naturale.
- L'Agentic AI identifica lo strumento più adatto (agente o servizio AI) per rispondere alla richiesta e attiva automaticamente l'agente AI più appropriato, in grado di fornire la risposta corretta in modo autonomo.



Caso d'uso 2

Riconoscimento dei dati nei documenti dei clienti con Esker Order Management

- Esker Synergy Transformer è una rete neurale basata su deep learning, progettata per estrarre e interpretare informazioni da documenti con struttura semi-strutturata.
- Il Natural Language Processing (NLP) consente di identificare ed estrarre dati da documenti non strutturati contenenti testo libero, trasformando le informazioni in dati utilizzabili dai processi aziendali.



Caso d'uso 3

Offrire ai clienti un accesso più semplice e rapido alle informazioni

- Gli Esker Synergy Agents for Customer Service sono integrati nel portale clienti e sono in grado di rispondere alle domande degli utenti o assisterli durante il processo di inserimento degli ordini.
- Come nel Caso d'uso 1, LLM, RAG e Agentic AI collaborano per recuperare le informazioni richieste o svolgere specifiche attività. L'accesso ai dati è però regolato dai permessi dell'utente, garantendo che ogni cliente possa visualizzare esclusivamente le informazioni di propria competenza, senza accedere a quelle di altri utenti.

Come Esker aiuta a evitare le insidie di un'implementazione dell'AI inefficace



Casi d'uso poco definiti o a basso valore

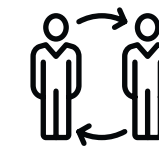
Soluzioni di customer service come Esker Customer Inquiry Management ed Esker Order Management rappresentano un punto di partenza ideale per avviare progetti di AI, grazie a casi d'uso concreti e ad alto valore, tra cui:

- Acquisizione accurata dei dati dagli ordini in ingresso, indipendentemente dal formato del documento.
- Assistente AI per gli operatori, con accesso immediato alla knowledge base aziendale.
- Riepilogo automatico dei casi (case summarization) per velocizzare la gestione delle richieste.
- Generazione e personalizzazione della corrispondenza con i clienti.
- Analytics per il customer service, per monitorare performance e individuare opportunità di miglioramento.
- Addestramento dell'AI con supervisione umana (Human-in-the-Loop), per migliorare progressivamente accuratezza e affidabilità.
- Analisi del sentiment, per individuare tempestivamente segnali di insoddisfazione dei clienti.
- Instradamento automatico di documenti, richieste e richieste di assistenza verso il processo o il team più appropriato.



Mancanza di chiarezza nei processi, qualità dei dati e maturità dei workflow

- L'implementazione di una nuova soluzione di automazione rappresenta il momento ideale per rivedere i processi esistenti, chiarirli e armonizzarli tra i diversi team o le varie unità organizzative.
- Le soluzioni Esker non modificano la struttura dei dati, ma aiutano le aziende a comprenderli e valorizzarli grazie al rilevamento automatico delle anomalie, a dashboard che garantiscono una visibilità completa e a strumenti di reporting che supportano l'analisi e il processo decisionale.
- Esker semplifica l'accesso alle knowledge base aziendali, consentendo di recuperare rapidamente informazioni come le caratteristiche dei prodotti, indipendentemente dal fatto che la richiesta venga gestita da un operatore del customer service o da un agente AI. Inoltre, le informazioni non devono necessariamente essere archiviate in un formato specifico: grazie alle capacità dell'AI, il sistema è in grado di individuare ed estrarre i dati corretti anche da fonti e documenti eterogenei.



Mancanza di allineamento tra IT, Operation e team a contatto con i clienti

- Durante l'implementazione di una soluzione Esker, i consulenti collaborano con i team di business e con l'IT per favorire il coinvolgimento di tutti gli stakeholder e garantire un'adozione condivisa della soluzione.
- Gli strumenti di comunicazione interna e la piena visibilità sui processi contribuiscono a eliminare i silos organizzativi, favorendo una collaborazione più efficace tra i diversi reparti.
- I portali clienti e gli strumenti di comunicazione di Esker offrono maggiore trasparenza e un'esperienza più semplice e coerente per gli utenti.
- Con oltre 40 anni di esperienza, Esker mette a disposizione competenze consolidate e numerosi casi di successo, dimostrando concretamente i benefici della trasformazione digitale e aiutando le organizzazioni a superare la resistenza al cambiamento e il classico approccio del "si è sempre fatto così".



Gestione del cambiamento e formazione degli utenti inadeguate

- La semplicità d'uso è da sempre uno dei principi guida nello sviluppo delle soluzioni Esker. Per questo motivo, molte funzionalità di AI sono integrate nativamente nella piattaforma, anziché essere aggiunte come componenti separati. Ad esempio, i Large Language Model (LLM) integrati nelle soluzioni Esker vengono aggiornati automaticamente, senza costi aggiuntivi né attività amministrative da parte del cliente.
- Team di specialisti Esker affiancano gli stakeholder prima, durante e dopo l'implementazione della soluzione, offrendo supporto continuo per favorire l'adozione della piattaforma, facilitare il cambiamento organizzativo e garantire il successo del progetto in ogni sua fase.

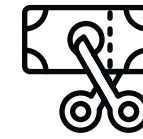


Farsi guidare dall'hype, con il rischio di adottare troppe soluzioni

- Sebbene Esker sviluppi e utilizzi tecnologie di ultima generazione come Generative AI e Agentic AI, queste rappresentano un'evoluzione naturale delle soluzioni di automazione e delle tecnologie di AI tradizionali che fanno parte della piattaforma Esker da oltre 15 anni.
- Ogni tecnologia viene adottata solo quando è realmente la più adatta al caso d'uso, con un approccio pragmatico orientato al valore e non alle mode del momento.
- Una piattaforma unificata che supporta i processi Order-to-Cash e Source-to-Pay garantisce un'integrazione fluida tra soluzioni, dati e comunicazioni, semplificando la collaborazione tra funzioni aziendali e massimizzando l'efficienza operativa.

"Oggi bastano uno o due secondi per convalidare una richiesta. Il risparmio di tempo è uno dei principali vantaggi della soluzione Esker."

Aiza Toor
Customer Service Manager,
Palmer Holland



Considerare il risparmio sui costi come unico criterio

Il contenimento dei costi è senza dubbio un obiettivo importante, ma non può essere l'unico parametro per valutare un progetto di AI. La crescita di un'azienda dipende soprattutto dalla capacità di offrire un'esperienza eccellente ai propri clienti e di costruire relazioni durature.

- Un servizio clienti di qualità si traduce nella capacità di fornire informazioni accurate in tempi rapidi e di gestire gli ordini in modo corretto ed efficiente.
- Automatizzando le attività più ripetitive e a basso valore aggiunto, gli operatori del customer service possono concentrarsi sulle situazioni più complesse, dedicando maggiore attenzione ai clienti e offrendo un'interazione più efficace e personalizzata.
- Più che sostituire le persone, una soluzione di automazione dovrebbe accompagnare la crescita dell'azienda, consentendo ai team di sviluppare nuove competenze, assumere responsabilità a maggior valore aggiunto e scalare le attività senza aumentare proporzionalmente il carico di lavoro.



Sottovalutare i costi operativi nel lungo periodo

- Le soluzioni Esker sono progettate per scalare insieme al business, garantendo la disponibilità delle risorse di elaborazione necessarie per gestire volumi crescenti di richieste senza compromettere le prestazioni.
- Grazie a una piattaforma unificata, tutte le funzionalità necessarie per gestire il customer service sono disponibili in un unico ambiente, eliminando la necessità di ricorrere a molteplici soluzioni specialistiche e ai relativi contratti.
- La visibilità sui costi è garantita da un canone di abbonamento fisso e all-inclusive, calcolato in base ai volumi previsti. Questo modello evita il rischio di partire con costi iniziali contenuti per poi dover affrontare spese impreviste legate a componenti aggiuntivi, nuove tecnologie, formazione, manutenzione o altri costi operativi non preventivati.

"Con Esker Customer Inquiry Management, Fuchs Lubricants classifica automaticamente l'84% di tutte le richieste in arrivo da parte dei clienti."



Governance insufficiente dopo l'implementazione

Con Esker, la governance dell'AI è parte integrante della soluzione. Le funzionalità di AI sono infatti integrate direttamente nei workflow aziendali, anziché operare come strumenti indipendenti o essere aggiunte successivamente ai processi.

- Le funzionalità di AI adottate nelle soluzioni Esker sono progettate per casi d'uso specifici, con regole e limiti ben definiti. Ad esempio, la Generative AI viene impiegata esclusivamente in contesti mirati, evitando un utilizzo generico e privo di controllo.
- L'AI di Esker non è una "scatola nera": il funzionamento del sistema rimane trasparente e comprensibile per gli utenti. Gli operatori mantengono sempre un ruolo centrale, con piena visibilità sulle attività svolte dall'AI e la possibilità di supervisionarne e convalidarne i risultati. Il controllo resta quindi nelle mani delle persone, mentre l'AI agisce come strumento di supporto.
- Grazie a una costante attenzione all'esperienza del cliente, sia prima sia dopo l'implementazione, Esker garantisce alle aziende pieno controllo della soluzione, un modello di governance chiaro e un monitoraggio continuo dei KPI, assicurando che l'investimento in AI continui a generare valore nel tempo.

Un percorso guidato verso un'implementazione di successo dell'AI nel customer service



Fase 1

Individua i casi d'uso con il maggiore potenziale di ROI

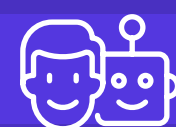
- Inizia identificando le sfide del customer service che hanno il maggiore impatto sul business, concentrandoti sulle attività che richiedono più tempo, generano errori o rallentano il lavoro del team, ad esempio:
 - > Richieste sullo stato degli ordini
 - > Gestione dei reclami
 - > Richieste relative ai prezzi
 - > Instradamento dei documenti
- Utilizza dati oggettivi e il contributo dei team coinvolti per individuare le aree in cui l'AI e l'automazione possono generare il maggiore valore e il miglior ritorno sull'investimento (ROI).



Fase 2

Identifica i workflow in cui l'AI può essere integrata in modo efficace

- Mappa i workflow end-to-end associati ai casi d'uso selezionati. L'obiettivo non è semplicemente aggiungere l'AI ai processi esistenti, ma individuare i punti in cui può essere integrata in modo naturale per migliorarne l'efficienza e le prestazioni.
- I punti di applicazione più naturali sono le attività ripetitive che possono essere automatizzate, come la classificazione delle richieste, l'instradamento di documenti e ticket o il suggerimento di risposte agli operatori.



Fase 3

Configura, governa e implementa

- Configura gli strumenti di AI e automazione ponendo la governance al centro del progetto fin dalle prime fasi.
- Scegli soluzioni che:
 - > siano trasparenti e spiegabili;
 - > siano semplici da gestire e amministrare;
 - > definiscano con chiarezza ruoli e responsabilità;
 - > prevedano KPI collegati a obiettivi di business concreti e misurabili.
- Implementa sistemi di monitoraggio continuo e processi di Human-in-the-Loop, così da garantire trasparenza, supervisione umana e un miglioramento costante delle prestazioni delle soluzioni AI.



Fase 4

Implementa la soluzione monitorando i risultati di business

- Dopo il go-live, misura l'impatto dei workflow basati sull'AI su indicatori chiave come tempi di risposta, accuratezza, riduzione dell'arretrato e soddisfazione dei clienti.
- Utilizza i dati raccolti per ottimizzare continuamente la soluzione e dimostrare il valore generato dall'investimento, attraverso risultati concreti e misurabili.



Fase 5

Estendi l'AI a tutte le attività del customer service

- Una volta consolidati i risultati iniziali, individua altri processi del customer service in cui l'AI può generare ulteriore valore.
- Ricorda che le migliori performance si ottengono quando l'AI è integrata in profondità nei workflow aziendali ed è allineata al livello di maturità dei processi operativi.
- Procedi con un'estensione graduale delle soluzioni, così da favorire un'adozione efficace, gestire il cambiamento in modo controllato e monitorare con precisione il ritorno sull'investimento (ROI).

Esker Synergy: un approccio diverso all'intelligenza artificiale

Sviluppata grazie a oltre 15 anni di ricerca e sviluppo, Esker Synergy AI è una suite di tecnologie progettata per rispondere alle nuove sfide legate all'utilizzo dell'AI, garantendo sicurezza, affidabilità e sostenibilità. Ecco cosa distingue Esker in un mercato sempre più ricco di soluzioni AI.

I tuoi dati restano tuoi

Tutte le soluzioni Esker e le funzionalità di Esker Synergy GPT sono progettate per garantire la massima sicurezza e riservatezza dei dati. Le informazioni dei clienti non vengono utilizzate, archiviate o condivise da terze parti.

Un'AI progettata per creare valore, in modo responsabile

Esker addestra i propri Large Language Model (LLM) per casi d'uso specifici, ad alto valore aggiunto e orientati al business, mentre i modelli linguistici di grandi dimensioni vengono eseguiti su infrastrutture condivise. Inoltre, la Generative AI di Esker viene ottimizzata costantemente per migliorarne prestazioni, affidabilità e sostenibilità.

LLM-as-a-Service, senza complessità

Esker Synergy GenAI è integrata nativamente nelle soluzioni Esker, eliminando la necessità di affidarsi a un provider LLM esterno. Esker si occupa della progettazione dei prompt (prompt engineering), degli aggiornamenti continui e della scalabilità sicura della piattaforma, contribuendo a ridurre il Total Cost of Ownership (TCO).



Overall sentiment

S Positive **Powered by Synergy**

S Synergy

Hi, I'm Synergy Assistant!
I'm here to display and manage
information.

You

What's the status of invoice 528?

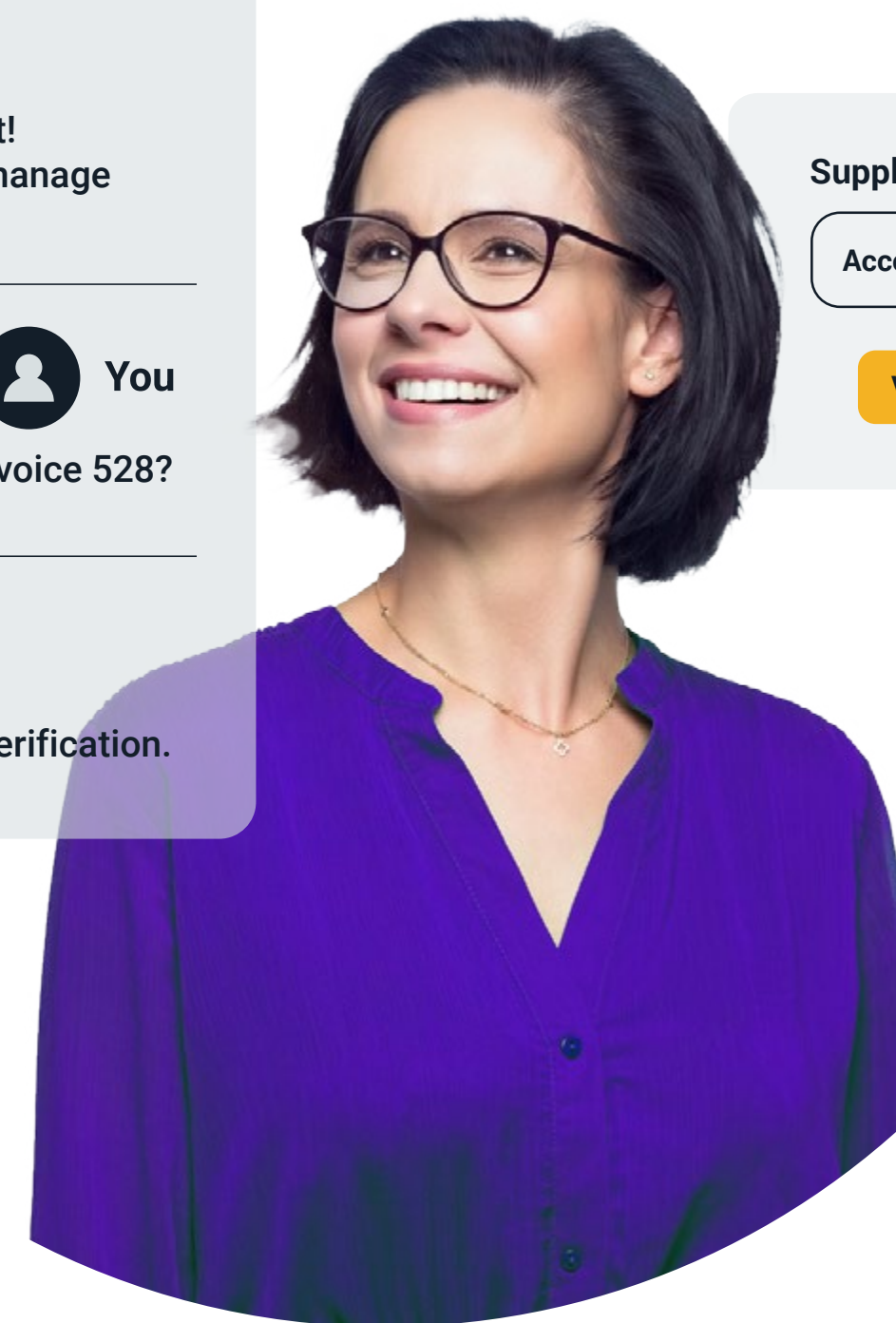
S Synergy

Invoice 528 is pending verification.

Supplier document

Account Statement

Valued inferred by AI





La strategia vincente: un approccio pragmatico all'AI integrato nei processi operativi

Concludendo questo percorso dedicato all'adozione dell'AI nel customer service B2B, emerge un messaggio chiaro: il successo non dipende dall'inseguire la tecnologia più innovativa o dal cercare scorciatoie. Ciò che fa davvero la differenza è adottare un approccio pragmatico, scegliere gli strumenti più adatti alle reali esigenze del business e integrarli nei processi operativi quotidiani. È questa la strada per ottenere un ritorno sull'investimento (ROI) concreto e duraturo.

Dal nostro punto di vista, come piattaforma di automazione Order-to-Cash (O2C), il vero valore nasce dall'incontro tra strumenti di AI selezionati con criterio, processi ben progettati e una governance efficace. Questa combinazione crea basi solide e scalabili, permettendo all'azienda di crescere in modo sostenibile e di rafforzare progressivamente le proprie performance.

Piuttosto che affidarsi a iniziative improvvisate o a implementazioni affrettate, è preferibile procedere con un percorso graduale, ben pianificato e orientato al miglioramento continuo. È questo l'approccio che consente di costruire un customer service più efficiente, resiliente e realmente capace di generare valore nel tempo.

“Oggi gli operatori del customer service hanno più tempo da dedicare ai clienti e alla costruzione di relazioni di valore. Possono concentrarsi maggiormente sul follow-up delle opportunità, sulla formazione, sull'approfondimento della conoscenza dei prodotti e su tutte quelle attività che contribuiscono realmente a creare valore.”

Deborah Buck

Director of Customer Care, MCR Safety

Riferimenti

¹[Lindsey Wilkinson: Businesses average 21 AI projects in production](#), June 20, 2025, CIO Dive

²[Sheryl Estrada: MIT report: 95% of generative AI pilots at companies are failing](#), August 18, 2025, Fortune.com

³[Opening Keynote: The Golden Path to AI Value](#), 2025, Gartner IT Symposium/Xpo

Vuoi approfondire come implementare con successo l'AI nei workflow del customer service? Ecco alcune risorse utili per iniziare il tuo percorso.

[Customer Inquiry Management demo](#)

[This blog post about AI implementation by Forrester's Laura Ramos](#)

[Or this one about AI in B2B customer service, also by Laura Ramos](#)

[Gartner provides an AI use-case assessment guide](#)

[and has this to say about AI in customer service](#)

Noi siamo Esker

La AI Automation Suite di Esker per l'Office of the CFO sfrutta le più recenti tecnologie di Agentic AI e automazione per ottimizzare il capitale circolante e il cash flow, supportare decisioni strategiche più efficaci e rafforzare le relazioni con clienti, fornitori e collaboratori.

Le soluzioni Source-to-Pay e Order-to-Cash di Esker consentono di automatizzare i processi aziendali end-to-end, favorendo al tempo stesso una crescita sostenibile e di lungo periodo.



40+

anni di esperienza di cui 20 focalizzati sullo sviluppo di soluzioni cloud



1.200+

dipendenti che lavorano per 1,12M+ utenti e oltre 3.000 clienti in tutto il mondo



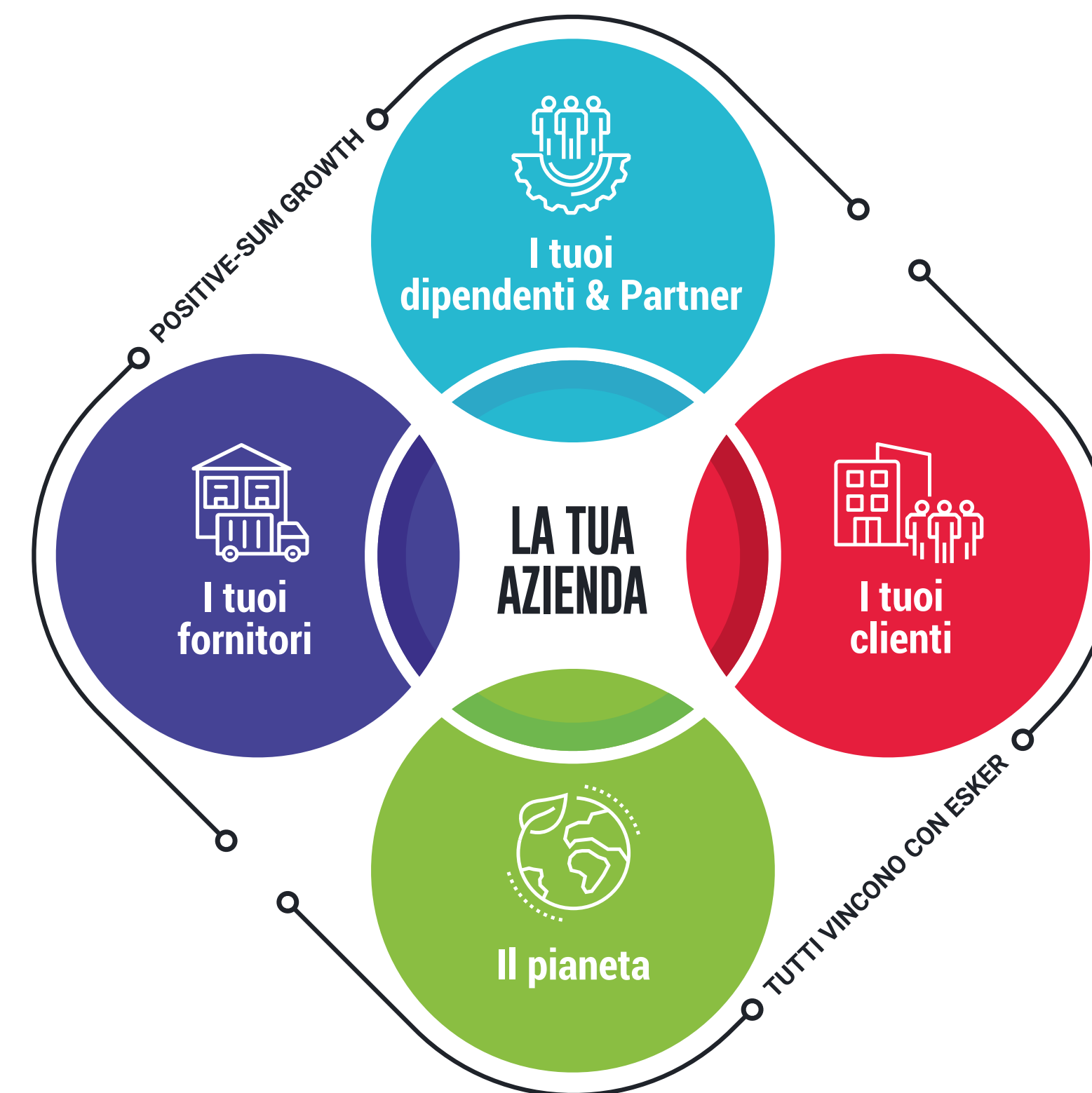
15

filiali globali e casa madre a Lione, in Francia



~€250

milioni di euro di fatturato nel 2025



Il successo aziendale è migliore quando viene condiviso

In Esker crediamo che il cambiamento più significativo nasca da una crescita a beneficio di tutti. È questo il principio della positive-sum growth: un modello in cui il successo di un'azienda non avviene a scapito di persone, team o partner, ma genera valore per tutti gli stakeholder coinvolti. Per questo sviluppiamo tecnologie basate sull'AI progettate per supportare e valorizzare ogni attore dell'ecosistema aziendale, favorendo una crescita sostenibile e la creazione di valore nel lungo periodo.

ESKER[®]
www.esker.it