

E-BOOK

In che modo l'AI può aiutarti?

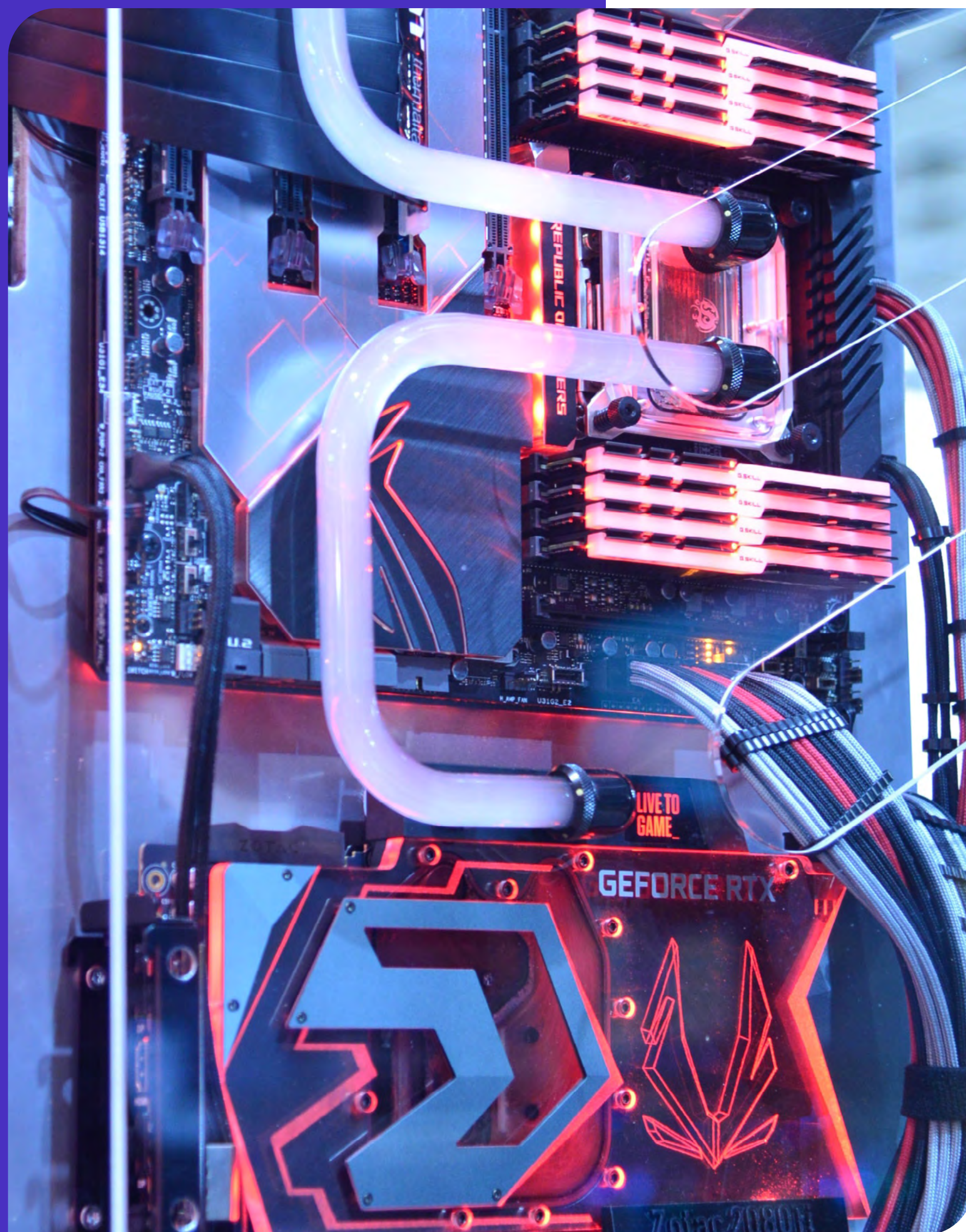
Trasforma il servizio clienti B2B con la suite di soluzioni Esker basate sull'intelligenza artificiale

ESKER®



Cosa contiene

Bilanciare AI e il processo decisionale strategico umano	3
L'intelligenza artificiale nel Customer Service	4
L'AI nella suite di soluzioni per il Customer Service di Esker	6
Caso di successo: Fuchs Lubricants Co	10
Creare nuove opportunità	11
Il nostro approccio distintivo all'intelligenza artificiale	12
Glossario dell'intelligenza artificiale	13
Esker	14



Bilanciare AI e il processo decisionale strategico umano

Le transazioni **B2B e B2C** si svolgono in contesti profondamente diversi e il **Customer Service** ne è un esempio emblematico. Nel B2B, il servizio clienti si basa su relazioni consolidate, richiede la gestione di problematiche complesse e una stretta collaborazione tra diversi team, sia lato fornitore sia lato cliente. Richiede inoltre un'integrazione più fluida tra i sistemi di back-office per semplificare la gestione dei contratti e degli accordi sui livelli di servizio (SLA).

L'automazione basata sull'intelligenza artificiale ha rivoluzionato il Customer Service B2B, poiché oggi la tecnologia è sufficientemente evoluta da supportare efficacemente la gestione di richieste complesse, delle specificità di ciascun cliente e dei processi che coinvolgono più interlocutori. Tecnologie come **l'AI generativa, la Retrieval-Augmented Generation (RAG) e gli AI agent** sono in grado di analizzare rapidamente i dati, recuperare la documentazione pertinente e alleggerire il carico di lavoro degli operatori del Customer Service, gestendo le richieste sulla base delle interazioni precedenti.

Tuttavia, per quanto avanzata possa essere la tecnologia, gli operatori del Customer Service devono continuare a essere i principali decisori, utilizzando gli strumenti di AI come supporto alle proprie attività, anziché limitarsi a seguirne le indicazioni. L'intelligenza artificiale può fungere da assistente intelligente e automatizzare i flussi di lavoro, ma sono le persone a comprendere il valore delle relazioni commerciali, a negoziare accordi e a prendere decisioni che non possono essere delegate a un algoritmo. L'approccio più efficace al Customer Service nasce dall'integrazione tra la velocità e le capacità analitiche dell'AI e la visione strategica, l'esperienza e l'intelligenza relazionale dei professionisti.

L'intelligenza artificiale nel Customer Service

Che cos'è l'AI?

L'intelligenza artificiale (AI) è un insieme di tecnologie che consentono alle macchine di simulare alcuni processi tipici dell'intelligenza umana. Comprende soluzioni specifiche come la comprensione del linguaggio naturale (NLU), il machine learning e la computer vision.

Se desideri approfondire l'argomento, alla fine di questo eBook troverai un breve glossario dedicato ai principali termini e alle tecnologie dell'intelligenza artificiale.

Come viene utilizzata l'AI nel Customer Service

Gli AI agent stanno trasformando l'esperienza dei clienti, offrendo risultati concreti anche senza l'intervento diretto di un operatore. A differenza dei tradizionali sistemi di automazione, progettati principalmente per ridurre il numero di contatti con il Customer Service, gli AI agent migliorano attivamente la qualità del servizio.

Ad esempio, l'elaborazione automatizzata degli ordini (touchless order processing) basata sull'AI garantisce che i clienti ricevano gli ordini corretti, nei tempi previsti e completi, riducendo al minimo gli errori lungo l'intero processo. Allo stesso modo, i chatbot basati sull'intelligenza artificiale sono in grado di fornire consigli personalizzati sui prodotti, guidando i clienti verso la scelta più adatta alle loro esigenze.

Grazie ai progressi nella comprensione del linguaggio naturale (NLU) e nella Retrieval-Augmented Generation (RAG), gli AI agent sono in grado di comprendere il contesto e l'intento delle richieste, rendendo possibili interazioni fluide, naturali e disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Che operino in modo autonomo a supporto dei clienti o affianchino gli operatori del Customer Service, gli AI agent contribuiscono a creare un'esperienza semplice, efficace e soddisfacente, favorendo al tempo stesso una maggiore autonomia da parte dei clienti.





Le principali preoccupazioni legate all'AI nel Customer Service

Come è accaduto con Internet, anche le nuove tecnologie di intelligenza artificiale sollevano alcune preoccupazioni legittime. Vediamone alcune e scopriamo come possono essere affrontate nel modo più efficace.

L'AI renderà il servizio clienti troppo impersonale

In realtà, l'AI può migliorare l'esperienza del cliente rendendola più semplice ed efficiente. Può classificare automaticamente le caselle di posta condivise, riconoscere il sentiment negativo nei messaggi dei clienti e far risparmiare tempo agli operatori suggerendo le risposte più appropriate.

In questo modo, il concetto di **«operatore del Customer Service potenziato dall'AI» (augmented CSR)** consente di offrire un servizio più rapido, coerente e disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

L'obiettivo, però, non è sostituire completamente le persone. I clienti devono sempre poter scegliere di interagire con un operatore umano, qualora lo preferiscano.

Se l'AI si fa carico di molteplici funzioni dei CSR, cosa succede in caso di problemi tecnici?

Gli agenti CSR basati sull'AI possono migliorare significativamente il servizio clienti fornendo assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7, garantendo che i clienti possano ricevere aiuto in qualsiasi momento. Analizzando ed elaborando rapidamente le richieste dei clienti, sono in grado di fornire risposte accurate ed efficienti e consigli personalizzati basati sui dati dei clienti. Tuttavia, gli addetti al servizio clienti umani rimangono indispensabili, poiché guidano gli strumenti di AI con intuizioni strategiche, intelligenza relazionale, la capacità di formulare giudizi sfumati e di negoziare accordi.

L'AI nella suite di soluzioni per il Customer Service di Esker

L'interazione tra le diverse tecnologie impiegate nell'automazione del Customer Service rende la gestione di richieste, ordini e reclami un processo fluido ed efficiente.

L'AI si occupa di attività come la classificazione delle richieste, l'estrazione dei dati chiave, la gestione delle eccezioni e l'integrazione automatica con i sistemi ERP, mentre **l'AI generativa (GenAI)** e la **Retrieval-Augmented Generation (RAG)** formulano le risposte sulla base delle informazioni recuperate dai sistemi aziendali.

- Acquisizione dei dati dai documenti in entrata
- Classificazione delle e-mail
- Rilevamento di quantità anomale negli ordini
- Proposta di risposte pertinenti alle richieste dei clienti
- Traduzione e sintesi delle conversazioni



Esker Customer Inquiry Management

Esker Customer Inquiry Management supporta i team di **Customer Service e Accounts Receivable** classificando automaticamente le richieste in arrivo, indipendentemente dal canale attraverso cui vengono ricevute.

Le richieste vengono quindi instradate verso il team più adatto a gestirle – inclusi gli **AI agent** – oppure indirizzate ad altre applicazioni, consentendo ai clienti di ottenere risposte immediate.

Grazie **all’analisi del sentiment**, il sistema identifica i messaggi con un tono negativo, mentre le risposte assistite dalla **Retrieval-Augmented Generation (RAG)** generano suggerimenti accurati e pertinenti, che gli operatori possono personalizzare facilmente prima dell’invio.

Processo	AI utilizzata	Cosa fa l’AI	Risultato
Un cliente invia una richiesta (prezzi, disponibilità, stato dell’ordine)	NLU	Analisi del contenuto delle e-mail in arrivo Estrazione dei dati/analisi del sentiment	L’AI personalizzabile classifica e inoltra le e-mail al destinatario/reparto/applicazione Identificazione e prioritizzazione delle richieste con che richiedono un’attenzione particolare
Suggerimenti di risposta basati sui dati	RAG	Suggerisce una risposta alla richiesta sulla base dei dati interni	Riduce i tempi di risposta fornendo suggerimenti sui contenuti basati su informazioni concrete ricavate dai sistemi interni
Self-service	AI Agentica	Fornisce risposte alle richieste più comuni (domande sui prodotti, prezzi, disponibilità, stato degli ordini)	Risposte accurate e veloci disponibili in qualsiasi momento



Un passo oltre i modelli di linguaggio (LLM): RAG

Alcune delle domande più frequenti che ricevono gli addetti al servizio clienti sono:

Quale prodotto presenta queste caratteristiche?

**Posso avere informazioni
sui prezzi?**

**Qual è lo stato del
mio ordine?**

Esker Customer Inquiry Management utilizza già ChatGPT, il Large Language Model (LLM) di Microsoft Azure OpenAI Service, per aiutare i team di Customer Service a rispondere più rapidamente alle richieste dei clienti e liberare tempo da dedicare ad attività a maggior valore aggiunto.

ChatGPT analizza le e-mail in arrivo, interroga i diversi sistemi aziendali e genera bozze di risposta che gli operatori del Customer Service possono utilizzare e rifinire, adattandole anche al tono e al sentiment del messaggio ricevuto.

Un'altra recente evoluzione dello stack tecnologico è la Retrieval-Augmented Generation (RAG), che recupera le informazioni tramite API o da basi di conoscenza aziendali. Queste raccolgono generalmente contenuti provenienti da schede prodotto, documentazione tecnica e casi di assistenza già risolti. In questo modo si riduce il rischio di errori dell'AI e si garantisce che le risposte generate siano basate su informazioni verificate e specifiche dell'azienda.

L'aspetto più importante è che questa tecnologia non sostituisce le persone. Mentre gli AI agent possono gestire le richieste più semplici e ripetitive, gli operatori del Customer Service possono concentrarsi sui casi più complessi, dove esperienza, capacità di analisi e competenze relazionali fanno davvero la differenza.

Gestione degli ordini e dei reclami

Esker Order Management ed Esker Claims & Deductions identificano e classificano gli ordini e i reclami in arrivo, indipendentemente dal canale da cui provengono, per poi inoltrarli al responsabile. Allo stesso modo, i dati relativi agli ordini vengono trasferiti automaticamente all’ERP, mentre gli ordini urgenti possono essere individuati e gestiti rapidamente. Le anomalie vengono rilevate analizzando i dati storici degli ordini.

Processo	Utilizzo dell’AI	Cosa fa l’AI	Risultato
Ricezione di ordini e reclami	NLU	Identifica ordini e reclami tra le altre richieste o documenti, individua e classifica gli ordini urgenti	Indirizzamento corretto degli ordini in arrivo indipendentemente dal formato o dal canale; inserisce gli ordini urgenti in una coda separata per l’elaborazione prioritaria
Estrazione dei dati degli ordini	Deep learning / reti neurali	Estrae i dati rilevanti dagli ordini utilizzando reti neurali progettate specificamente per questa funzione	Elevata precisione ed elaborazione rapida anche se è la prima volta che la soluzione gestisce questo particolare layout d’ordine
Estrazione dei dati degli ordini	NLU	Comprende gli ordini in testo libero ed estrae le informazioni chiave relative all’ordine	Modulo precompilato contenente i dati chiave dell’ordine (codici prodotto, quantità), pronto per essere approvato o modificato dagli addetti al servizio clienti, se necessario
Estrazione dei dati dell'ordine	Apprendimento automatico	Gli utenti apportano correzioni dalle quali gli algoritmi «imparano»	Il riconoscimento migliora automaticamente nel tempo
Rilevamento delle anomalie	KNN	Identifica gli ordini con potenziali anomalie quantitative, confrontandoli con quelli storici	Gli ordini con potenziali anomalie vengono segnalati agli addetti al servizio clienti, che possono verificarli
Servizio self-service per gli ordini	Agentic AI	I clienti interagiscono con un agente AI che li aiuta a trovare i prodotti più adatti alle loro esigenze e a effettuare l’ordine	I clienti possono usufruire di assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per la scelta dei prodotti e l’effettuazione degli ordini, mentre gli addetti al servizio clienti hanno più tempo da dedicare ad attività a maggior valore aggiunto

Storia di successo di un cliente



Con una media di 600-700 e-mail in arrivo ogni giorno, la casella di posta del **Customer Service di Fuchs Lubricants Co.** aveva bisogno di una gestione più efficiente. Poiché le attività non erano distribuite tra i 18 operatori del Customer Service, ciascuno si occupava indistintamente di ogni tipo di richiesta.

I responsabili del team avevano una visibilità limitata sui flussi di lavoro e uno scarso controllo delle attività, rendendo difficile anche misurare i tempi necessari per l'elaborazione degli ordini.

Esker Order Management ed Esker Customer Inquiry Management hanno trasformato questo processo.

Grazie agli algoritmi di Natural Language Processing (NLP), le e-mail in arrivo vengono ora classificate automaticamente e assegnate all'operatore più adatto, mentre le tecnologie di machine learning e deep learning rendono l'elaborazione degli ordini più rapida, tracciabile ed efficiente.

La riorganizzazione del reparto, con la suddivisione delle attività tra inserimento ordini, gestione amministrativa e assistenza telefonica, ha inoltre permesso di riequilibrare il carico di lavoro. Pur essendo assegnati a ruoli specifici, gli operatori sono stati formati su più attività e possono intervenire in qualsiasi ambito quando necessario.

Oggi i responsabili possono gestire il proprio team in modo molto più efficace, invece di dedicare gran parte del tempo allo smistamento delle e-mail. L'integrazione tra le soluzioni Esker garantisce piena visibilità sul volume degli ordini e sui tempi di elaborazione, consentendo al team di dedicare più tempo ad attività a maggior valore aggiunto e maggiormente orientate al cliente.

Vantaggi



Maggiore focus degli operatori su attività a più alto valore aggiunto



Maggiore soddisfazione dei dipendenti



Workflow più efficienti



Riduzione dell'inserimento manuale dei dati



Creazione di nuove opportunità

Le preoccupazioni legate all'intelligenza artificiale sono comprensibili e legittime. L'impatto dell'adozione di modelli di AI sempre più potenti è ancora al centro del dibattito. Come per ogni grande innovazione, però, l'incertezza sulle potenzialità e sugli effetti delle nuove tecnologie rappresenta una fase naturale del cambiamento. Solo attraverso un confronto aperto e costruttivo è possibile orientarne lo sviluppo affinché risponda ai bisogni delle persone e contribuisca a migliorare il modo in cui lavoriamo e viviamo.

Per Esker, l'intelligenza artificiale non è una novità. L'azienda investe e sviluppa soluzioni basate sull'AI da oltre 15 anni. ChatGPT e gli AI agent rappresentano semplicemente l'evoluzione più recente di un ampio ecosistema di tecnologie che Esker mette a disposizione delle organizzazioni per valorizzare le persone, ottimizzare i processi e rendere le aziende più agili e resilienti di fronte ai cambiamenti.

Uno dei principali vantaggi dell'AI per chi opera nel Customer Service è la possibilità di eliminare le attività più ripetitive, monotone e spesso frustranti. Automatizzando questi compiti, gli operatori possono dedicare più tempo ad attività a maggior valore aggiunto, con un impatto positivo sia sulla qualità del servizio sia sulla soddisfazione lavorativa.

Supportare le funzioni del servizio clienti con l'AI può:

- Liberare il personale per attività di maggiore impatto
- Creare le basi per una crescita sostenibile e duratura, dando vita a organizzazioni efficienti, resilienti e orientate al lungo termine
- Prendere decisioni più informate e incisive



Il nostro approccio distintivo all'intelligenza artificiale

Esker Synergy AI è in fase di sviluppo da oltre 15 anni e lavoriamo costantemente per rispondere alle questioni in continua evoluzione relative all'usabilità, alla sicurezza e alla sostenibilità dell'AI. La nostra vasta esperienza nel campo dell'AI e i nostri brevetti costituiscono una solida base su cui costruire un business di successo e relazioni durature.

Sicurezza: i tuoi dati rimangono tuoi

Tutte le soluzioni Esker sono ospitate su Microsoft Azure, comprese le funzionalità di Synergy GPT, per garantire che i dati non vengano utilizzati o salvati da terze parti. I dati dei clienti non transitano su Internet, garantendo così la privacy dei dati. I modelli di AI addestrati da Esker rispondono esclusivamente a compiti specifici. Non elaborano informazioni personali e le conversazioni non vengono salvate.

Esker è classificata ai livelli 3 (rischio limitato) e 4 (rischio minimo) ai sensi della legge sull'AI dell'Unione Europea e continua a mantenere la certificazione ISO 27 001.

Mirata e responsabile

Utilizziamo l'AI solo in scenari mirati e a valore aggiunto. Poiché alcune funzionalità di Esker Synergy AI non richiedono un modello di grandi dimensioni, Esker addestra il proprio LLM. Il risultato è un modello circa 600 volte più piccolo di ChatGPT-4.

Le funzionalità che richiedono un modello più grande utilizzano server condivisi. Ciò si traduce direttamente in un minore impatto in termini di emissioni di carbonio.

I nuovi modelli vengono costantemente valutati per individuare il miglior rapporto tra prestazioni e impronta di carbonio.

LLM as a Service

Le funzionalità GenAI sono integrate nelle soluzioni Esker e non richiedono un contratto separato con i fornitori di LLM. Esker gestisce la progettazione dei prompt, gli aggiornamenti di versione e il ridimensionamento sicuro, riducendo il costo di proprietà grazie alla minore necessità di personale addestrato all'AI.

Le risposte assistite dall'AI vengono generate utilizzando i dati specifici di ciascun cliente per renderle il più possibile aggiornate e pertinenti, mantenendo al contempo la sicurezza dei dati intrinseca alla soluzione.

Glossario dell'intelligenza artificiale

Agentic AI

Intelligenza artificiale progettata per interagire con dati e strumenti richiedendo un intervento umano minimo. Basata su un approccio orientato agli obiettivi, l'Agentic AI è in grado di pianificare autonomamente una sequenza di azioni e portarle a termine per completare un'attività.

AI Agent

Strumenti di intelligenza artificiale progettati per svolgere attività specifiche, generalmente semplici e ripetitive, come rispondere alle domande dei clienti o gestire una casella di posta elettronica.

ChatGPT (Chat Generative Pre-trained Transformer)

Chatbot basato sull'intelligenza artificiale sviluppato da OpenAI e fondato su un Large Language Model (LLM). Consente agli utenti di guidare e perfezionare una conversazione, definendone lunghezza, formato, stile, livello di dettaglio e lingua.

Deep Learning

Branca del Machine Learning basata su reti neurali artificiali (vedi Reti neurali) che utilizza più livelli di elaborazione per estrarre progressivamente caratteristiche sempre più complesse dai dati in ingresso. Nelle soluzioni Esker, il Deep Learning riconosce layout e strutture dei documenti ed estrae automaticamente i dati rilevanti.

AI generativa (Generative AI)

Insieme di tecnologie di intelligenza artificiale capaci di generare testi, immagini e altri contenuti, apprendendo schemi e strutture dai dati di addestramento per creare nuovi contenuti con caratteristiche simili.

Large Language Model (LLM)

Modello di intelligenza artificiale addestrato su enormi quantità di dati che, grazie al Deep Learning, è in grado di svolgere numerose attività di elaborazione del linguaggio naturale (NLP).

Machine Learning (ML)

Termine che identifica un insieme di algoritmi in grado di apprendere dai dati per risolvere problemi, senza essere programmati esplicitamente per ogni singolo caso. Nelle soluzioni Esker, il Machine Learning migliora l'estrazione dei dati apprendendo automaticamente dalle correzioni degli utenti e analizzando i dati storici per prevedere risultati e comportamenti futuri.

Natural Language Processing (NLP) / Natural Language Understanding (NLU)

Tecnologie che consentono ai sistemi di comprendere ed elaborare il linguaggio naturale. Permettono di interpretare i testi, estrarre informazioni, riconoscere il significato, l'intento e il tono emotivo di un messaggio, oltre a suggerire risposte appropriate.

Reti neurali (Neural Networks)

Sottocategoria del Machine Learning che si ispira al funzionamento del cervello umano, simulando reti di neuroni e connessioni per trasformare i dati in ingresso nei risultati desiderati.

KNN (K-Nearest Neighbours)

Algoritmo di classificazione basato sul Machine Learning che utilizza la vicinanza tra punti dati per effettuare previsioni e classificazioni.

Noi siamo Esker

La suite di automazione AI 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 flusso di cassa, migliorare il processo decisionale strategico e rafforzare le relazioni umane con clienti, fornitori e dipendenti. Le soluzioni Source-to-Pay e Order-to-Cash di Esker automatizzano qualsiasi processo aziendale, supportando strategie di crescita a lungo termine.



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



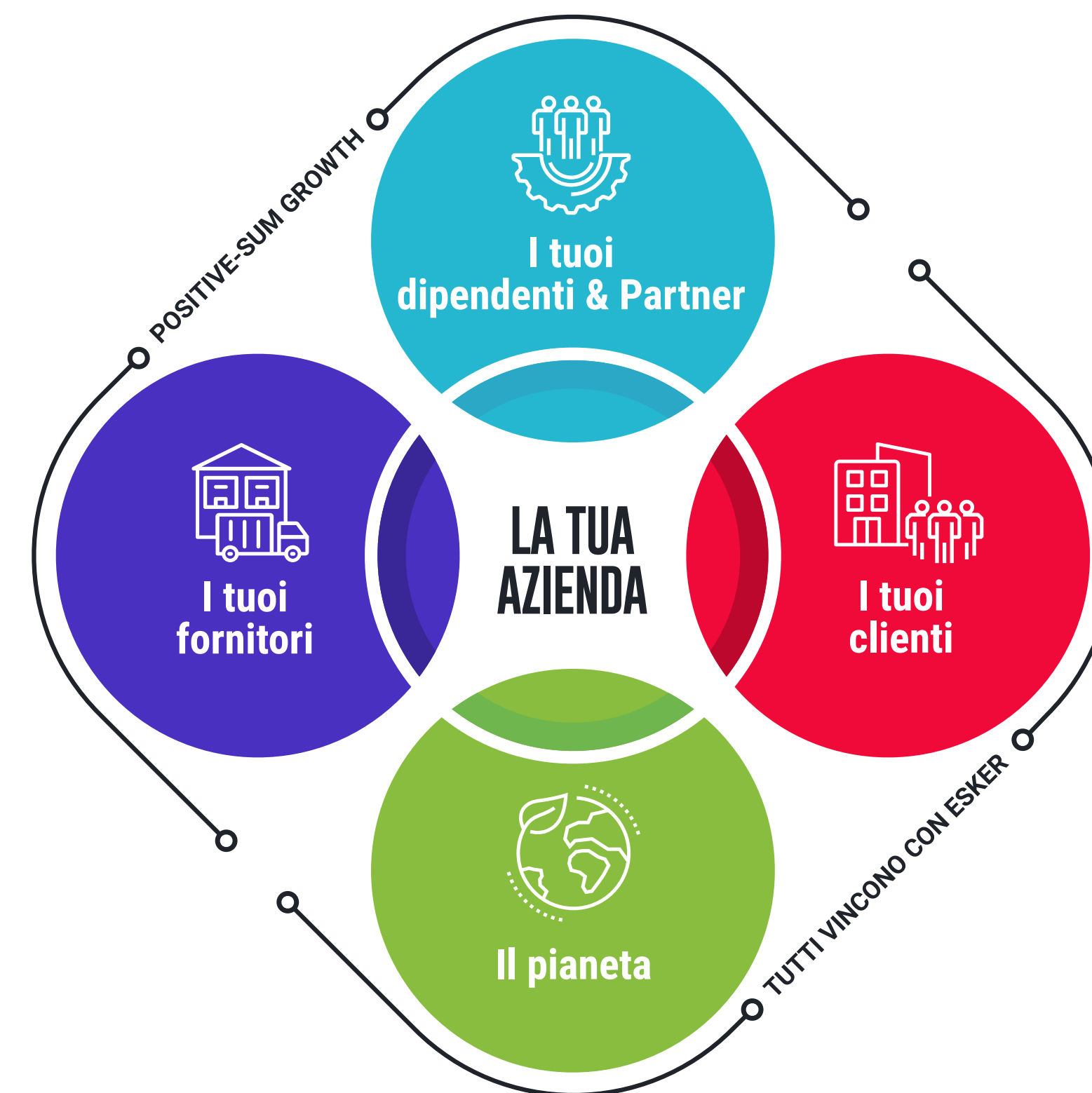
15

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 l'unico modo per creare un cambiamento reale e significativo sia attraverso una crescita a somma positiva. Questo significa ottenere risultati di business senza penalizzare persone, team o aziende — tutti ne traggono vantaggio! Per questo la nostra tecnologia basata sull'AI è progettata per valorizzare ogni stakeholder, promuovendo la creazione di valore a lungo termine.

