

Comunicato Stampa

ChatGPT migliora la Customer Experience B2B offerta dalla soluzione Esker per il Servizio Clienti

BUSTO ARSIZIO, Italia — 23 Maggio 2023 — [Esker](#), piattaforma [cloud globale](#), leader nelle soluzioni di automatizzazione dei [processi basati sulla IA](#) a supporto del reparto finance e customer service, annuncia oggi che la sua suite di soluzioni per il Servizio Clienti si avvale dell'aiuto di ChatGPT, uno strumento di elaborazione del linguaggio naturale (NLP) incluso nella tecnologia Esker Synergy AI.

Integrato nella soluzione di Customer Inquiry Management di Esker, ChatGPT fornisce al team del Customer Service (CS) una risorsa aggiuntiva per gestire in modo efficiente le richieste dei clienti, come lo stato dell'ordine, la disponibilità, le richieste di prezzo e le domande sui prodotti. Questo elemento aggiuntivo consente ai team CS di rispondere alle richieste dei clienti in tempo, di aumentare la soddisfazione dei clienti e di concentrarsi su attività più efficaci e proattive.

Le caselle di posta condivise consentono a più CSR di visualizzare e rispondere alle e-mail, ma il recupero di dati accurati come quelli relativi agli ordini, ai prezzi e alle spedizioni, nonché alle conversazioni precedenti da una serie di sistemi (ERP, e-mail, CRM, chat) può richiedere ore di lavoro ed è soggetto a errori. Con le tecnologie supportate dall'intelligenza artificiale, questi processi vengono accelerati in modo significativo, per ridurre i tempi di gestione a pochi minuti.

"La gestione di una casella di posta condivisa del Servizio Clienti può diventare piuttosto disordinata, con richieste che spesso vanno perse e clienti frustrati", ha dichiarato Aurélien Coq, Customer Service Product Manager di Esker. "ChatGPT analizza le e-mail dei clienti in entrata, interroga diversi sistemi e genera una risposta per il CSR. In questo modo si risparmia tempo, liberando i CSR per svolgere compiti di valore, a vantaggio dei clienti che ottengono ciò che si aspettano: una risposta rapida e utile".

Le risposte proposte da ChatGPT possono essere riviste, modificate e approvate dal CSR, che risponde direttamente ai clienti. La supervisione umana garantisce che i clienti interagiscano comunque con altri esseri umani; ChatGPT si limita a fornire suggerimenti adeguati basati sui dati disponibili per supportare il team CS con risposte rapide e accurate.

I recenti progressi nel campo dell'NLP, basati sulla tecnologia IA, offrono oggi capacità di comprensione e generazione di testi naturali abbinati all'analisi del comportamento (sentiment analysis). ChatGPT è prezioso per i dipartimenti CS per la sua capacità di comprendere e rispondere alle domande in un formato di dialogo simile a quello umano. Grazie all'integrazione con altri sistemi di back-office come ERP, CRM, sistemi di gestione dei trasporti e di magazzino, la soluzione di Esker legge le e-mail attraverso la classificazione delle categorie, l'estrazione dei dati chiave e la sentiment analysis. ChatGPT funge da traduttore bidirezionale tra il linguaggio naturale umano e il linguaggio macchina e viceversa. Ciò consente ai clienti di comunicare con i sistemi interni in modo controllato e supervisionato da esseri umani.

"Pur non essendo destinato a sostituire un CSR, ChatGPT è uno strumento incredibilmente utile che migliora i flussi di lavoro del servizio clienti e l'esperienza del cliente", ha concluso Coq.

Grazie all'integrazione di tecnologie AI innovative da oltre un decennio, le soluzioni Esker sono in continua evoluzione per rispondere a esigenze aziendali concrete. Eliminando le attività ripetitive e soggette a errori, l'automazione consente ai CSR di concentrarsi sulla creazione di esperienze migliori per i clienti.

Esker espanderà l'uso di ChatGPT anche alle altre soluzioni all'interno delle sue suite Source-to-Pay e Order-to-Cash.

A proposito di Esker

Esker è una piattaforma globale in cloud sviluppata per valorizzare il lavoro dei dipartimenti finanziari e del servizio clienti, e aiuta a consolidare la collaborazione tra le aziende automatizzando il cash conversion cycle. Le soluzioni di Esker incorporano tecnologie come l'Intelligenza Artificiale (AI) per guidare l'aumento della produttività, migliorare la visibilità dei processi, ridurre il rischio di frode e migliorare la collaborazione tra i dipendenti, clienti e fornitori. Esker opera in Nord America, America Latina, Europa e Asia-Pacifico e ha la sua sede principale a Lione, Francia, e negli Stati Uniti a Madison, Wisconsin. Per ulteriori informazioni su Esker e le sue soluzioni visitate: <http://www.esker.it>, segui Esker su [LinkedIn](#), [Twitter](#) e visita il nostro [blog](#).

Esker Italia

Via Guido Gozzano, 45
21052 Busto Arsizio (VA)
Tel: +39 0331 65141
www.esker.it | info@esker.it

Contatto stampa: Chiara Colangelo

Tel: +39 0331 651422 | chiara.colangelo@esker.com

Contatto relazioni con gli investitori: Emmanuel Olivier

Tel: +33 (0)4 72 83 46 46 | emmanuel.olivier@esker.com