

Intelligenza Artificiale Generativa e Customer Experience: oltre il clamore, verso un impatto reale

Un nuovo white paper di Konecta mostra come migliorare la customer experience con l'AI generativa

Parigi, 5 Giugno, 2025 – L'Intelligenza Artificiale Generativa e la Customer Experience: oltre l'hype, verso un impatto reale.

Nel dibattito pubblico sull'intelligenza artificiale (AI), si alternano promesse di automazione totale e timori di perdita massiccia di posti di lavoro. Tuttavia, sta emergendo una realtà più concreta. Konecta, leader globale nella customer experience, ha pubblicato oggi un white paper che intende sfidare questa narrazione attraverso esempi reali di implementazione dell'AI generativa (GenAI) nel servizio clienti. Realizzato in collaborazione con BCG, il documento smonta cinque miti diffusi sulla GenAI, basandosi su risultati concreti.

Il messaggio è chiaro: la GenAI non è né una bacchetta magica né una soluzione pronta all'uso. Richiede un'infrastruttura solida, una forte cultura del dato e una revisione profonda dei processi aziendali.

Il white paper, intitolato "Cutting through the noise: Early lessons from deploying GenAI to transform customer experience" offre indicazioni preziose per le aziende alle prese con l'integrazione della GenAI. Konecta sta già applicando questa roadmap attraverso il suo piano strategico Katalyst 2028, basandosi su casi d'uso concreti dei clienti.

Mito #1: La GenAI serve solo a ridurre i costi

I benefici iniziali della GenAI (fino al 30% di aumento della produttività e 16% di riduzione dei tempi di gestione) confermano il suo valore operativo, ma il suo impatto va ben oltre. Migliora la qualità della comunicazione, supporta il coaching in tempo reale e aumenta l'engagement con clienti e vendite.

Esempio: un'assicurazione europea ha registrato un aumento del 40% del tasso di conversione in sole sei settimane, grazie a una soluzione combinata di AI, formazione e supervisione umana.

Cosa osserviamo: nei contact center Konecta dove sono stati implementati strumenti di AI, gli operatori umani non solo lavorano più velocemente, ma anche in modo più intelligente. Fanno domande migliori, riformulano in modo più chiaro e colgono segnali più sottili. È in questi cambiamenti comportamentali, supportati da strumenti ben progettati e formazione mirata, che si crea il vero valore.

Mito #2: La GenAI riduce la soddisfazione dei dipendenti

Contrariamente al timore diffuso, l'AI generativa integrata correttamente migliora l'esperienza dei dipendenti. Nei primi rollout, oltre il 70% degli operatori si è dichiarato entusiasta di utilizzare questi strumenti, principalmente per il tempo risparmiato e la possibilità di concentrarsi su interazioni ad alto valore.

Cosa facciamo: Konecta sta formando oltre 4.000 dipendenti all'uso dell'AI, con un forte focus su upskilling e sviluppo di carriera. Il 95% degli operatori intervistati ha trovato utili gli strumenti di trascrizione, e l'82% ha apprezzato la formazione personalizzata guidata dall'AI. Lungi dal sostituirli, la GenAI dà nuovo significato al loro lavoro.

Mito #3: La GenAI non può offrire una customer experience coinvolgente

È opinione diffusa che i clienti non gradiscano le interfacce automatizzate. Il white paper chiarisce che non è l'AI in sé a essere rifiutata, ma un servizio scadente. Se ben utilizzata - con integrazione contestuale e possibilità di escalation a un operatore umano - la GenAI può portare la soddisfazione del cliente ai livelli, se non superiori, di quelli del supporto tradizionale.

Cosa misuriamo: l'introduzione di strumenti GenAI in alcuni casi d'uso ha aumentato i punteggi di soddisfazione dal 81% all'85% in appena due mesi.

Mito #4: Il successo della GenAI dipende tutto dall'algoritmo

In realtà, il 70% del successo della GenAI dipende da processi, team e integrazione aziendale. L'AI non è solo un software plug-in: richiede un ecosistema tecnico completo — infrastruttura cloud, governance dei dati e un cambiamento profondo nei modelli operativi.

La risposta di Konecta: il piano Katalyst 2028 prevede una doppia trasformazione, sia tecnologica che organizzativa. Come afferma Luigi Esposito, Head of AI Deployment di Konecta per i mercati EMEA e anglofoni: "Le nostre partnership con Google Cloud, AWS e Uniphore riflettono questa visione. Stiamo strutturando i flussi di dati, potenziando le capacità analitiche e soprattutto investendo nell'adozione sul campo da parte di operatori e manager."

Mito #5: La GenAI sostituirà gli operatori umani

Il white paper smentisce chiaramente l'idea di perdite massive di posti di lavoro. I casi di maggior successo dimostrano un'interazione complementare tra umani e AI: gli strumenti automatizzati gestiscono i compiti ripetitivi, mentre le persone restano essenziali per situazioni complesse, emotive e strategiche.

La nostra visione: Konecta prevede di aumentare del 5% la propria forza lavoro entro il 2028, assumendo profili ibridi — tecnologici ma anche empatici — in netto contrasto con gli scenari catastrofici previsti da alcuni osservatori.

Conclusione



La domanda non è più se la GenAI trasformerà il settore — lo sta già facendo. La vera domanda è come. Questo white paper, insieme all'implementazione del piano Katalyst 2028, dimostra che questa trasformazione può essere positiva, se gestita con responsabilità.

“L'AI generativa non è qualcosa che si implementa dall'oggi al domani. Richiede basi solide, riorganizzazione umana e coinvolgimento degli operatori,” afferma Oscar Verge, Chief AI Deployment Officer di Konecta. “Solo a queste condizioni può diventare un motore di performance sostenibile. Konecta sta già gestendo oltre 100 progetti GenAI. Il nostro ruolo è guidare questa trasformazione con responsabilità, mettendo le persone al centro.”

Metodologia

Il white paper si basa su una metodologia rigorosa sviluppata con BCG, derivante da implementazioni reali in ambienti operativi. I risultati provengono da esperimenti comparativi (gruppi test vs. controllo), metriche quantitative (performance, soddisfazione, engagement) e feedback qualitativi da operatori e manager. L'impatto della GenAI è analizzato su tre livelli: tecnico, umano e organizzativo. I principali fattori di successo individuati sono: infrastruttura solida, padronanza dei dati e gestione del cambiamento.

Quasi 400 operatori Konecta, principalmente in Spagna e Sud America, sono stati coinvolti in un'indagine della durata di sei settimane.

Per leggere o scaricare il report, clicca [qui](#).

Konecta

Konecta è una azienda globale leader nella gestione dei processi aziendali e nell'outsourcing digitale per il customer management, con 120.000 dipendenti appassionati che operano in 30 lingue, su 4 continenti e in 26 paesi. Concentrandosi sulle esigenze e opportunità specifiche di ogni settore, Konecta offre una gamma completa di soluzioni end-to-end per la gestione del cliente, tra cui acquisizione, fidelizzazione, servizio clienti, supporto tecnico e recupero crediti, il tutto basato su un modello di business sostenibile. Questi servizi si fondano su un portafoglio di competenze di livello mondiale, che comprendono la customer experience e la gestione dei processi, soluzioni digitali e tecnologie all'avanguardia. Con sede centrale a Madrid, Konecta genera ricavi globali per 2 miliardi di euro e serve più di 500 clienti, tra cui alcuni dei marchi più importanti nei settori delle telecomunicazioni, dell'energia, della banca, della mobilità, del retail e dell'e-commerce.

Visita il nostro sito: www.konecta.com