

#connect2grow

BSI PER SIGNAL IDUNA

# AI DRIVEN NPS



## Pain Points



### CUSTOMER ENGAGEMENT

#### Non solo NPS

SIGNAL IDUNA, oltre alla classica domanda "Con quale probabilità consiglierebbe la nostra azienda ad un amico o a un collega su una scala da 0 a 10?" per determinare il Net Promoter Score (NPS), ha implementato una strategia completa per raccogliere feedback testuali dai clienti nei punti di contatto chiave durante le loro interazioni. Sia che si tratti di inviare una richiesta di assistenza via e-mail o di contattare il servizio clienti, i clienti sono stati incoraggiati a fornire un feedback dettagliato sulle loro esperienze.



### PROCESSI

#### Workload & Scalabilità

Il volume dei feedback è aumentato costantemente di mese in mese, riflettendo la crescita della base di clienti e del coinvolgimento nell'iniziativa, fino a superare le 5.000 risposte al mese. Tuttavia, questa traiettoria ascendente ha raggiunto un punto in cui l'elaborazione manuale è diventata impraticabile. L'enorme quantità di feedback superava le capacità umane, rendendo necessaria una soluzione più scalabile ed efficiente per gestire l'afflusso di dati.

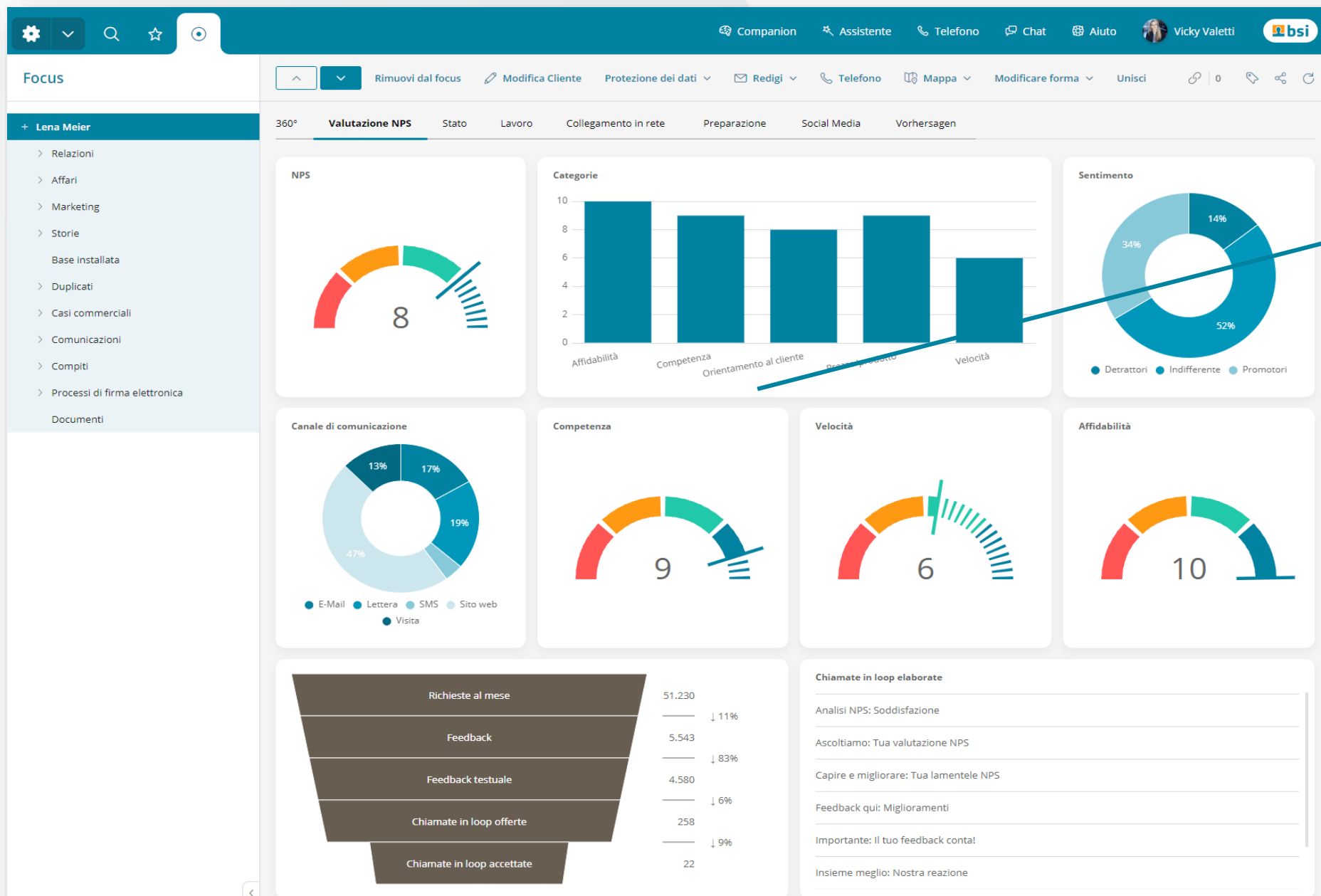


### CUSTOMER EXPERIENCE

#### Customer Experience & Timing

Se state raccogliendo informazioni e feedback dai vostri clienti ma non reagite in modo adeguato o tempestivo, questo non solo è del tutto inutile, ma addirittura peggiore. Può creare una diminuzione della fiducia dei clienti, che hanno investito tempo per fornire un feedback prezioso, e può anche tradursi in un NPS più negativo, a causa della mancanza di reattività.

## Soluzione 1/3 – Sentiment Dettagliato



L'intelligenza artificiale rileva automaticamente il **sentiment dettagliato** su **categorie specifiche** con le **relative valutazioni**

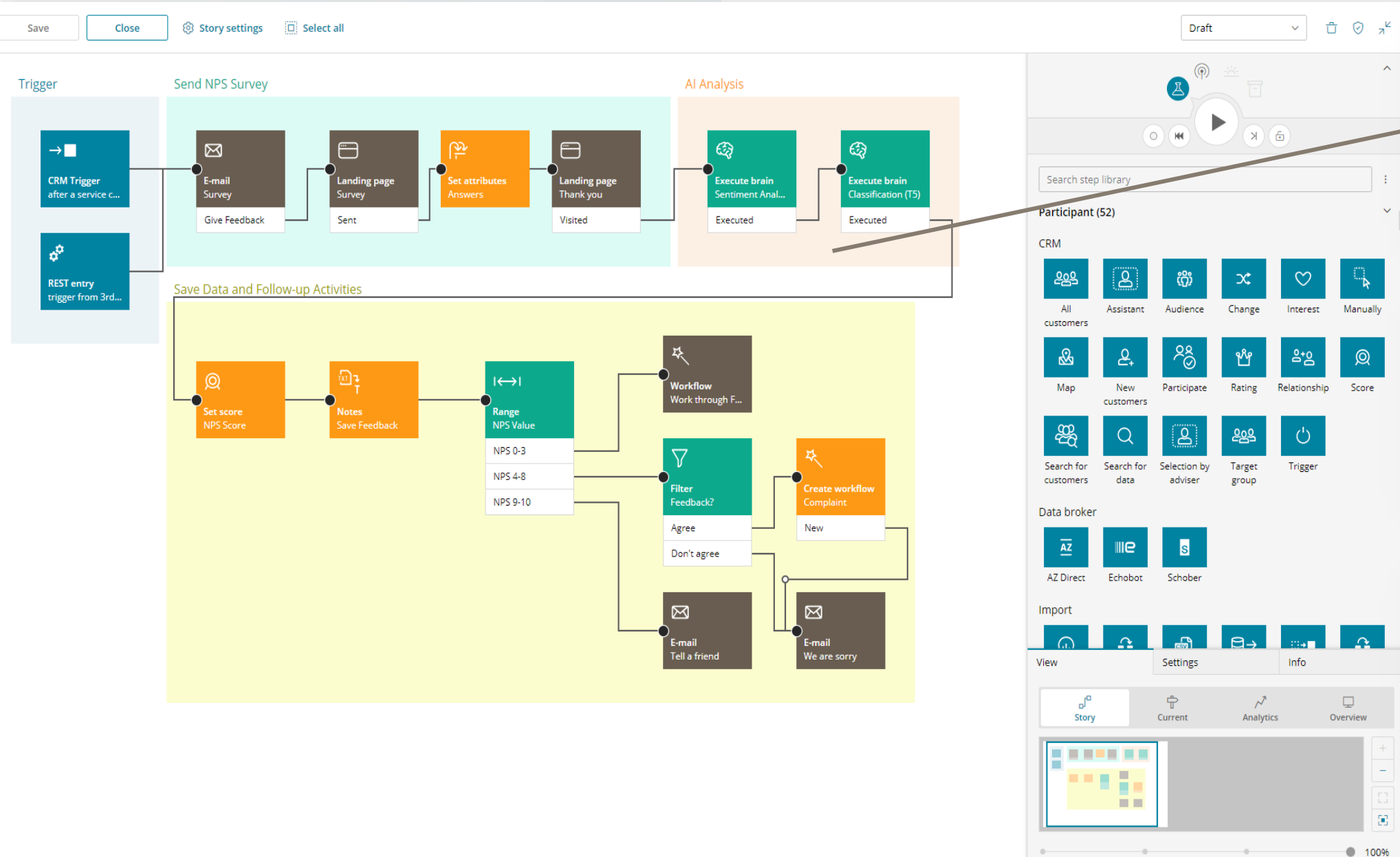


Gli **insights** ottenuti sono **utilizzati** concretamente: ad esempio, **richiamare il cliente** per capire e **trasformare il sentiment in positivo**



Con la **Customer Suite di BSI** è possibile creare un **circolo virtuoso** in cui **l'NPS si trasforma in azioni** e **clienti sono più felici**

# Soluzione 2/3 – AI pronta all'uso



L'AI come parte della BSI Customer Suite è **facilmente utilizzabile e nativamente integrata** nel modulo **Customer Experience**



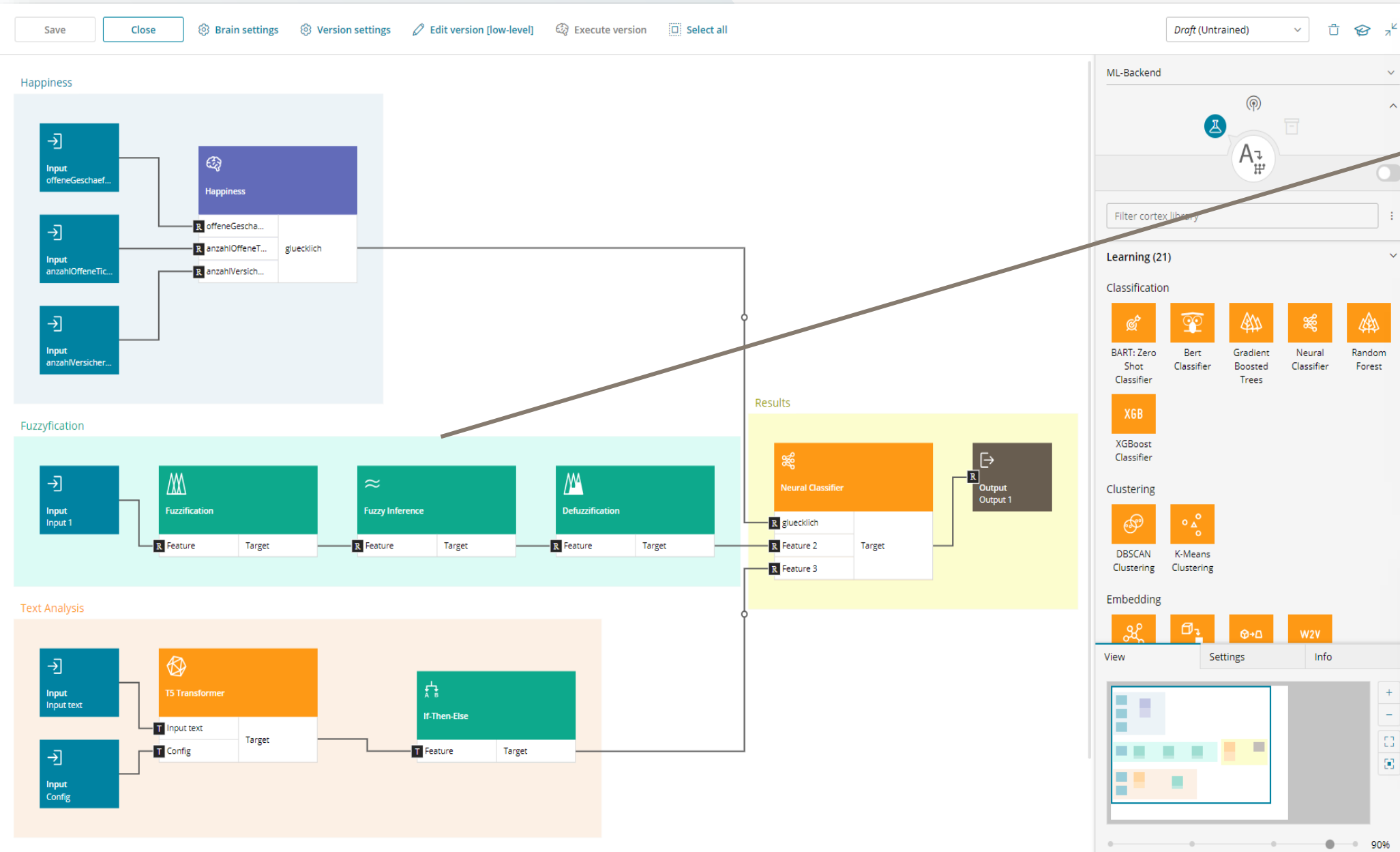
**Tempi brevi per l'implementazione di una storia guidata dall'AI da parte di business experts**



**Non è necessario essere un esperto di AI per trarne vantaggio**



# Soluzione 3/3 – AI integrata nella BSI Customer Suite



Diverse caratteristiche e funzionalità:  
**Off-the-shelf e configurabili**



Gli utenti avanzati, **AI o Data Science teams**, possono **modificare e configurare** i modelli (Transformers, Neural Classifiers, LLM, ecc.)



BSI Customer Suite consente un approccio aperto in cui **il cliente ha il pieno controllo della soluzione**

## Main Benefits



### Ottimizzazione del processo

Il processo di valutazione dei feedback è stato automatizzato, con un risparmio di tempo e di costi rispetto al precedente processo manuale; l'introduzione dell'intelligenza artificiale per la valutazione del sentiment e dei feedback riduce la soggettività umana nella valutazione delle opinioni e determina una maggiore coerenza dell'intero processo. L'offerta di ulteriori cicli di Call Back sta aumentando il sentiment positivo.



### Scalabilità & Disponibilità

La soluzione è altamente scalabile e consente di analizzare senza problemi anche picchi o ulteriori aumenti della quantità di feedback ricevuti. I moduli di intelligenza artificiale possono lavorare 24 ore su 24, 7 giorni su 7, non sono soggetti a soggettività e possono garantire tempi di risposta molto elevati. In altre parole, questo garantisce una migliore esperienza del cliente.



### Actionable Insights

Sfruttando la potenza dell'intelligenza artificiale per la pre-elaborazione, l'anonimizzazione, la categorizzazione e l'analisi del sentiment, il progetto non solo è riuscito ad affrontare le sfide poste dal crescente volume di feedback, ma ha anche trasformato questo feedback in una risorsa preziosa per guidare il miglioramento continuo e offrire esperienze eccezionali ai clienti, tradotte in up- e cross-selling.





#connect2grow

BSI CUSTOMER SUITE

IMPRESS YOUR CUSTOMER

