

# L'AI sta trasformando l'assistenza come mai prima d'ora

Prima  
del 2000

**1° ondata**

**Analogico**

Per gestire le esigenze dei clienti si passa dalle interazioni di persona alle telefonate

Dopo  
il 2007

**2° ondata**

**Digitale -  
Multicanalità**

L'accessibilità dei clienti ai canali digitali aumenta la domanda

**Adesso**

**3° ondata**

**Basato sull'AI - standardizzazione  
verso l'alto della qualità**

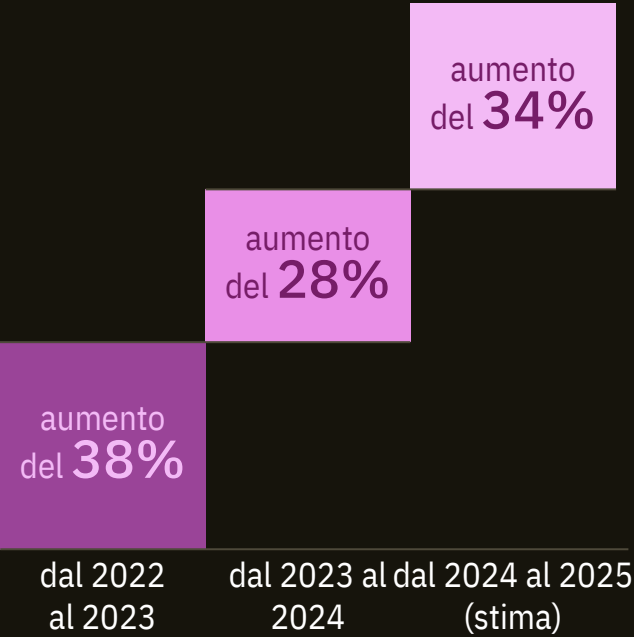


**L'AI sta velocemente cambiando le aspettative dei clienti che ora si aspettano un servizio rapido, personalizzato e accurato**

# La 7<sup>a</sup> edizione del report CX Trends evidenzia l'impatto dell'AI, con una forte accelerazione dei cambiamenti nell'assistenza.

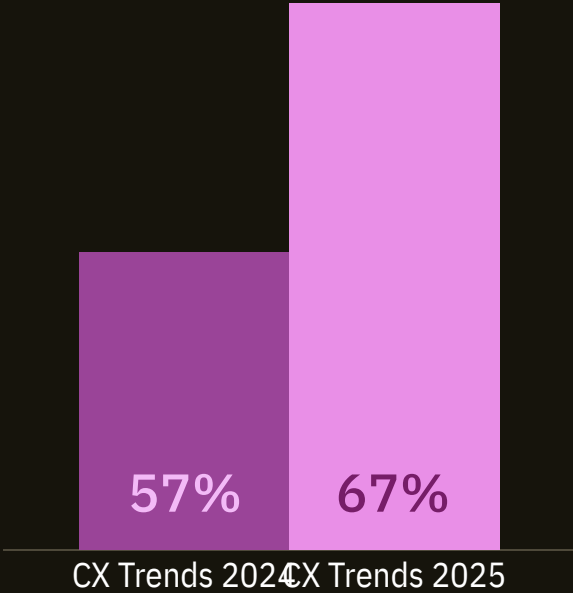
I leader della CX registrano un **+66% nei volumi di ticket dal 2022**, con proiezioni per un'ulteriore crescita del 34%.

Cambiamento nei volumi di ticket su base annua

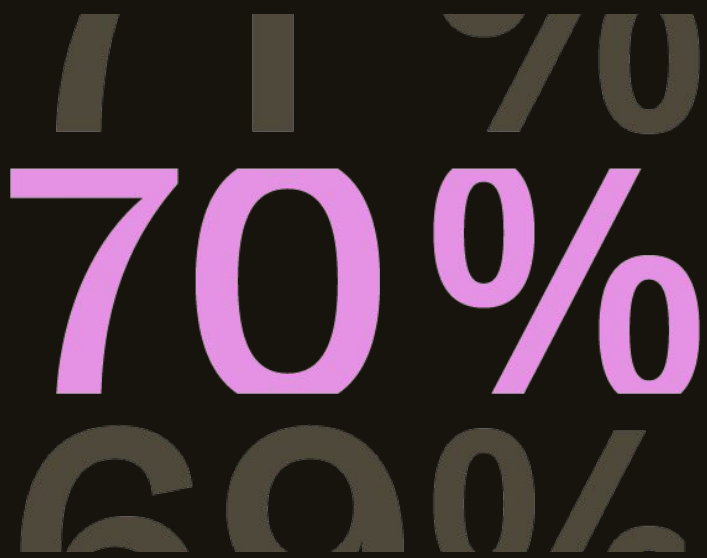


Il gradimento dell'AI nell'ambito della CX da parte dei clienti è **aumentato** del 18% su base annua

Gradimento dell'AI nell'ambito della CX da parte dei clienti



Il 70% dei clienti rileva un **divario sempre più ampio** tra le aziende che utilizzano in maniera efficace l'AI per fornire assistenza e quelle che non lo fanno.



**Metodologia di ricerca Zendesk** Abbiamo condotto il sondaggio su oltre **5.000 consumatori e 5.500 aziende in 22 Paesi** per capire gli aspetti che considerano prioritari, le loro preoccupazioni e in che modo possiamo assisterli.

# I CX Trendsetter fanno balzi in avanti sfruttando i 5 trend relativi all'AI umanizzata

**AI copilot** per un team più autonomo

**Agenti AI empatici** (e che risolvono i problemi)

**Assistenti personali AI**

**AI vocale** che utilizza il linguaggio naturale

**Personalizzazione** dell'esperienza



I CX Trendsetter segnalano un ROI maggiore del

# 128%

per gli strumenti basati sull'AI e impiegati nella CX rispetto ai tradizionalisti della CX

I CX Trendsetter registrano maggiori transazioni commerciali trainate dalle attività di assistenza:

**44%**

maggiori ricavi dal cross-selling

**29%**

maggior acquisizione dei clienti

**22%**

migliore mantenimento dei clienti

zendesk

# CX Trends

2025