

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**

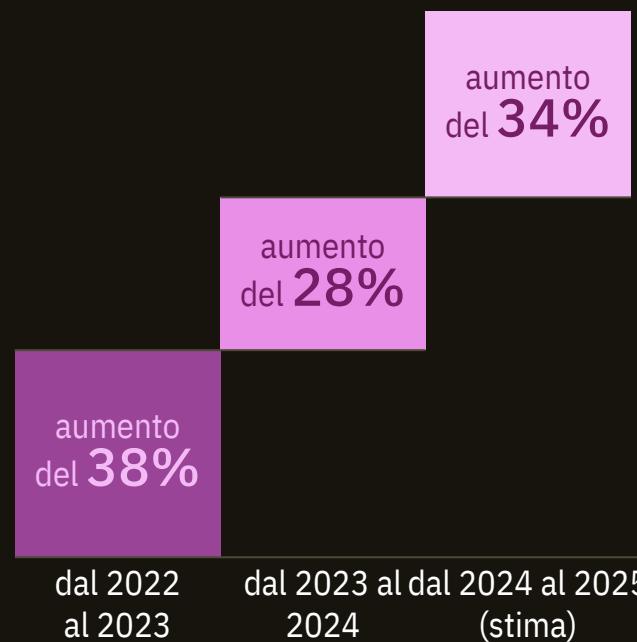


**L'AI sta velocemente cambiando le
aspettative dei clienti che ora si
aspettano un servizio rapido,
personalizzato e accurato**

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

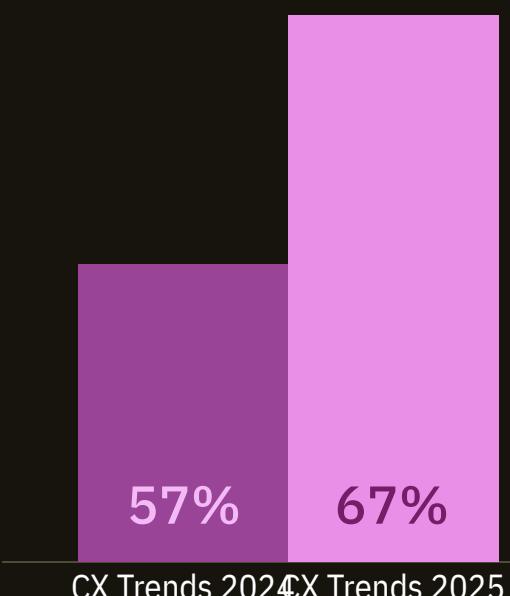
I leader della CX registrano un **+66% nei volumi di ticket dal 2022**, con proiezioni per un’ulteriore crescita del 34%.

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.**

70%
60%

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.

zendesk

CX Trends

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

AI copilot per un team più autonomo

Personalizzazione dell'esperienza

AI vocale che utilizza il linguaggio naturale

Agenti AI empatici (e che risolvono i problemi)

Assistenti personali AI



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%

maggiori acquisizioni dei clienti

22%

migliore mantenimento dei clienti

zendesk
CX Trends

2025