



DALL'EUROPA CON INTELLIGENCE:

Le soluzioni AI di NFON per una
comunicazione business più smart



NFON.COM



Comunicazione più intelligente, business value reale

Tutto inizia come una normale giornata di lavoro: i telefoni squillano, arrivano e-mail e messaggi in chat e i clienti chiedono informazioni sugli orari di apertura, sulle fatture, sugli ordini, sugli appuntamenti o su problemi tecnici. I tuoi team conoscono le risposte, ma gran parte del loro tempo è dedicato a instradare le chiamate, ripetere informazioni standard, prendere appunti e aggiornare i sistemi. Nel frattempo, i clienti si aspettano un servizio rapido e di qualità, sempre e comunque.

Ora immagina la stessa giornata gestita con le funzionalità di intelligenza artificiale di NFON. L'assistente vocale AI risponde immediatamente al numero principale, accoglie i chiamanti in modo professionale, capisce il motivo della chiamata e risolve domande semplici oppure li indirizza direttamente alla persona o al reparto giusto. Molte richieste di routine che arrivano via e-mail o chat vengono gestite in automatico. In background, l'AI supporta i tuoi team con note, riassunti e follow-up, in modo che possano dedicare meno tempo alla burocrazia manuale e più tempo alle conversazioni che richiedono davvero la loro attenzione. I clienti ottengono risposte più rapide e coerenti, mentre i membri del tuo team sentono di avere un maggiore controllo della propria giornata e sono più soddisfatti perché svolgono un maggior numero di attività a valore aggiunto.

In NFON, l'intelligenza artificiale è un fattore strategico che migliora il modo in cui le persone comunicano e lavorano. Le nostre soluzioni di intelligenza artificiale si concentrano sull'automazione dei flussi di lavoro e delle attività di routine, sul miglioramento della customer experience e sul supporto ai team aziendali con tecnologie intelligenti e scalabili. Che tu sia un leader aziendale in cerca di risultati rapidi e convenienti, un team IT che dà priorità a soluzioni sicure e conformi o un team in prima linea che ha semplicemente bisogno di strumenti che funzionino, NFON AI è la soluzione che fa per te. Grazie a prezzi trasparenti, piena conformità sia al GDPR che all'AI Act e all'hosting nativo europeo, è facile adottare l'AI in sicurezza.

Lo stato dell'adozione dell'AI in Europa



92%
**Adozione
dell'AI**

L'adozione dell'AI nell'Europa occidentale è aumentata di quasi il 92% negli ultimi tre anni.

Fonte: Statista



5.4%
**Crescita
annuale**

L'adozione dell'AI nelle imprese dell'UE è aumentata del 5,4%, rendendo l'intelligenza artificiale una delle tecnologie aziendali a crescita più rapida.



63%
**Crescita
aziendale**

Il 63% delle organizzazioni ha registrato una crescita aziendale grazie alle soluzioni GenAI.



La sfida: due realtà, un divario crescente

Dall'esterno, la tua organizzazione sembra ben attrezzata. Esistono una linea principale per richieste generali, canali digitali, e-mail, chat e team di supporto che lavorano sui singoli casi. I clienti vedono un'unica azienda e un'unica promessa. All'interno, lo stesso percorso si snoda attraverso la telefonia cloud, il software del contact center, il CRM, gli strumenti di ticketing e le knowledge base interne. Ogni squadra vede un pezzo del puzzle, ma raramente il quadro completo.

Per i clienti, l'aspettativa è semplice. Che chiamino per un contratto, scrivano per una fattura, chattino in merito a un ordine o diano seguito a un problema di assistenza, vogliono una risposta chiara e veloce. Danno per scontato che la persona con cui parlano sappia chi sono e cosa è successo in precedenza. A loro non importa quale sistema contenga le informazioni o quale reparto ne sia responsabile. Quando vengono trasferiti, tenuti in attesa o invitati a ripetere la loro storia, sperimentano direttamente la tua complessità interna.

Dentro l'organizzazione, ogni "semplice" richiesta innesca una serie di passaggi manuali. La chiamata viene presa, interpretata e instradata. Un'e-mail viene letta, classificata, copiata in un ticket e abbinata a una risposta con informazioni provenienti da un altro sistema. Per trovare i dettagli giusti in una chat è necessario passare in rassegna diverse schermate. Successivamente vengono scritte delle note e i campi vengono aggiornati. Nessuna di queste attività è complessa, ma se si considerano centinaia o migliaia di interazioni al giorno, viene a crearsi un carico operativo pesante. Il servizio rallenta, le code aumentano, i costi crescono e il tuo team diventa ogni giorno più frustrato.

The image is a composite graphic illustrating the use of FrontDesk Assistant. It features a central mobile app interface for 'Kevin Koch' showing a contact 'Brandon Archer' and a call log. To the left, a 'Contacts most forwarded' list includes 'Customer Support', 'Sales & M', 'Olivia Morales', 'Jason Yu', and 'Ra'. Below this is a shield icon with a padlock. To the right, a green button says '+ Add FrontDesk Assistant' next to an 'AI' icon. At the bottom left, a chat bubble from 'Nia FrontDesk' says 'Hi there! How can I help you today?'. At the bottom right, a box displays 'FrontDesk 12h:30m:40s' and notes it is the 'Combined time of activity for all FrontDesk assistant during this month.'



I dipendenti percepiscono questo carico come una perdita costante della loro concentrazione. Vogliono risolvere problemi complessi e mettere a frutto le proprie competenze, ma gran parte del loro tempo è dedicato a domande ripetitive, ricerche manuali e attività burocratiche di base. Quando i volumi aumentano, vengono costretti a passare alla modalità “reattiva”, facendo tutto il possibile per mantenere il passo. Col tempo, questo rende il lavoro più stressante e meno gratificante.

I leader e i team operativi leggono la stessa storia nei numeri. Gran parte del tempo del personale viene consumato in richieste di routine. I tempi di gestione rimangono elevati, anche per argomenti semplici. Assumere più personale è utile solo temporaneamente e fa aumentare i costi. Sanno di dover gestire più interazioni senza moltiplicare il personale e di dover offrire un’esperienza migliore e più coerente su tutti i canali.

I team IT e di conformità analizzano il problema attraverso la lente del rischio. Vedono un chiaro potenziale nell’automazione e nell’AI per assumere il controllo dei passaggi standard, riassumere le conversazioni e indirizzare le interazioni in modo più intelligente. Ma operano in un contesto normativo europeo in cui il GDPR, l’AI Act e le norme del settore non sono negoziabili. Spostare dati di comunicazione sensibili in strumenti di intelligenza artificiale opachi e non europei o aggiungere sistemi mal gestiti è semplicemente inaccettabile.

Ciò crea un paradosso noto. La necessità dell’AI è ovvia, ma un approccio sbagliato alla questione sembra pericoloso: troppo difficile da integrare, non conforme in modo chiaro oppure aggiunge complessità invece di toglierla. Molte organizzazioni restano in una fase di stallo, sperimentando ai margini, mentre i flussi di comunicazione principali restano manuali e frammentati. I clienti avvertono ancora ritardi e incoerenze. I dipendenti continuano a svolgere il carico di lavoro di routine. La dirigenza continua a vedere che gli obiettivi di efficienza ed experience non vengono raggiunti.

È questo l’ambiente per cui sono progettate le strutture AI di NFON: scenari di comunicazione multicanale ad alto volume in cui l’esperienza esterna deve essere semplice e coerente, anche se quella interna è complessa, e in cui qualsiasi soluzione di intelligenza artificiale deve essere scalabile, sicura, conforme e integrata negli strumenti già in uso.



**Suite di comunicazione
all-in-one**



**Produttività basata
sull’AI per tutti (“AI
for All”)**



**Semplicità e
facilità d’uso**



**Conformità e
affidabilità europee**



**Integrazione ed
espandibilità**

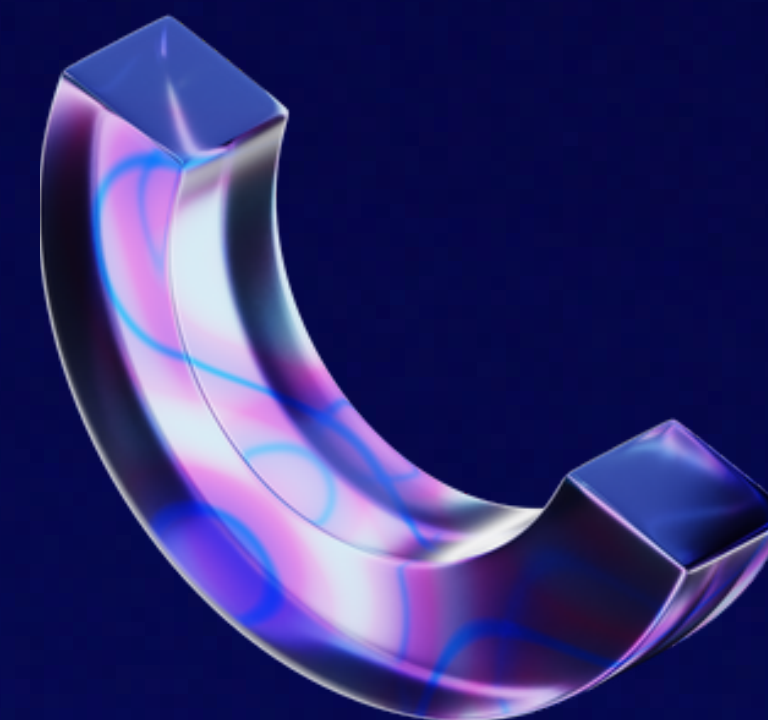


Intelligence su ogni touchpoint

Dall'Europa con
intelligence



Comunicazione
più smart



Valore
aziendale reale



AI affidabile, su
larga scala

NFON AI si inserisce come un layer intelligente nella configurazione della comunicazione.

Le sfide descritte finora non provengono da un singolo canale o sistema. Compagno ovunque ci siano dei clienti e dei dipendenti che interagiscono: al telefono, nelle code del contact center, sui canali digitali e all'interno degli strumenti che i tuoi team utilizzano ogni giorno. La risposta di NFON è quella di fornire un livello coerente di intelligence su tutti questi touchpoint, anziché aggiungere un ennesimo strumento isolato.

In NFON, l'intelligenza artificiale è un motore strategico che consente una comunicazione più intelligente e modi più efficienti di lavorare, non un prodotto autonomo. L'obiettivo è sempre lo stesso: automatizzare i flussi di lavoro e le attività di routine, migliorare l'esperienza dei clienti e supportare i team aziendali con una tecnologia in grado di crescere di pari passo con le esigenze. Invece di costringerti a riprogettare tutto in una volta, NFON AI si adatta al panorama comunicativo che già possiedi e lo rende più intelligente passo a passo.

Nella telefonia cloud, NFON AI si presenta come un supporto in tempo reale e un'automazione che fa risparmiare tempo. È possibile trascrivere e riassumere le chiamate quotidiane e catturare automaticamente gli action point importanti. Ciò significa che le informazioni di una conversazione non sono più relegate alla memoria di qualcuno o in appunti scritti a mano. Diventano strutturate, consultabili e disponibili a chiunque ne abbia bisogno, senza sforzi aggiuntivi da parte dei tuoi team.

NFON AI agisce come un livello intelligente nella configurazione di comunicazione esistente. Collega ciò che i clienti si aspettano dall'esterno — un servizio rapido, coerente e personalizzato — con ciò che i tuoi team possono realisticamente offrire all'interno.

Sulla linea principale e alla reception, Nia FrontDesk di NFON funge da assistente vocale basato sull'intelligenza artificiale che accoglie i chiamanti in modo professionale, capisce il motivo della chiamata, risponde alle domande standard e, dove necessario, li indirizza alla persona o al team giusto. Per chi chiama, la sensazione è quella di parlare subito con una persona competente. Per la tua attività, significa meno chiamate perse, meno trasferimenti errati e meno interruzioni per richieste semplici.

Sui canali digitali e nei flussi automatizzati, i NFON AI Bot gestiscono una quota significativa delle interazioni di routine. Possono gestire domande comuni, raccogliere informazioni e completare processi semplici utilizzando voicebot, chatbot e phonebot intelligenti, sempre disponibili e multilingue. In questo modo si riduce la pressione sugli agenti e sui team di supporto, garantendo al contempo ai clienti risposte più rapide in qualsiasi momento della giornata.

Nel contact center, NFON Contact Center AI offre agli agenti una visione più chiara del cliente e un supporto più efficace in tempo reale. Riunisce informazioni provenienti da interazioni precedenti e canali in modo che gli agenti possano vedere il contesto completo e rispondere in modo più rapido e accurato. Le richieste di routine possono essere gestite in background da bot guidati dall'intelligenza artificiale, mentre gli agenti umani si concentrano sui casi complessi in cui l'empatia e la capacità di giudizio sono davvero importanti.

Attraverso le piattaforme NFON, Nia — l'assistente intelligente NFON — supporta clienti, partner e dipendenti nel loro lavoro quotidiano. Integrato nel sito web, nel Partner Portal, nell'Admin Portal e nell'App Suite, Nia risponde alle domande, dirige i flussi di lavoro e automatizza le attività ricorrenti. Ciò trasforma conoscenze e processi sparsi in un'unica esperienza accessibile, rendendo più facile per le persone trovare ciò di cui hanno bisogno e svolgere il proprio lavoro.

Tutte queste capacità condividono le stesse basi. NFON coniuga la fiducia e la conformità europee con una tecnologia intuitiva e moderna. Grazie all'hosting nativo europeo, alla piena conformità al GDPR e all'AI Act e alla trasparenza dei prezzi, NFON AI è pensata per le organizzazioni che non possono scendere a compromessi sulla protezione dei dati, ma desiderano comunque trarre vantaggio da un'AI all'avanguardia. Puoi iniziare automatizzando parti selezionate del tuo percorso di comunicazione, dimostrarne rapidamente il valore e poi estenderlo a più canali e team senza aggiungere inutili complessità.



AI for Cloud Telephony

In una giornata normale, il tuo sistema telefonico non riposa mai veramente. I clienti chiamano per porre domande, i colleghi parlano con partner e fornitori e i messaggi in segreteria si accumulano quando nessuno è disponibile. Dopo ogni chiamata, qualcuno deve ricordare i dettagli chiave, scrivere appunti e aggiornare i sistemi. Col tempo, questo rallenta le persone e rende più difficile tenere traccia di ciò che è stato detto e di ciò che deve accadere dopo.

L'AI for Cloud Telephony in cloud cambia tutto questo aggiungendo un livello intelligente alla telefonia in cloud NFON esistente. Invece di trattare le chiamate e i messaggi in segreteria come qualcosa che scompare una volta riattaccato il telefono, li trasforma in informazioni chiare e utilizzabili e aiuta a indirizzare più rapidamente chi chiama verso la persona giusta.

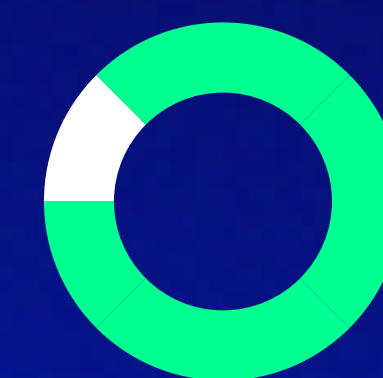
Nia FrontDesk

Un modo per renderlo visibile è con Nia FrontDesk, il tuo assistente vocale AI per una gestione più intelligente delle chiamate. Nia FrontDesk accoglie sempre i chiamanti in modo professionale, comprende le loro intenzioni in linguaggio naturale, risponde alle domande frequenti e indirizza le chiamate alla persona o al team giusto quando serve un intervento umano. I clienti ricevono sempre assistenza concreta anziché dover passare da un agente all'altro, e i tuoi team non sono più impegnati con il traffico di base della reception, ma possono concentrarsi su ciò che conta di più.

AI Essentials

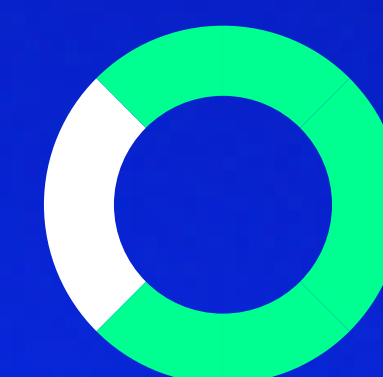
Lo stesso livello intelligente è presente anche nell'add-on AI Essentials. AI Essentials offre le principali funzionalità AI, come la trascrizione dei messaggi in segreteria, la trascrizione e il riassunto chiamate, gli action item e l'assistente digitale Nia integrato nella NFON App Suite e nell'Admin Portal. Le chiamate e i messaggi vengono trascritti in automatico, i punti chiave vengono sintetizzati e le attività di follow-up vengono acquisite senza dover digitare ulteriormente. Insieme, AI for Cloud Telephony, Nia FrontDesk e AI Essentials trasformano le chiamate quotidiane da una fonte di lavoro manuale in un flusso costante di informazioni chiare e fruibili.

Impatto dell'AI e adozione da parte degli utenti



73%

Gli intervistati del Contact center hanno affermato che l'AI ha migliorato le attività non interattive, come la presa di appunti e la registrazione delle chiamate.



57%

I Contact center che utilizzano l'AI generativa hanno registrato punteggi migliori in termini di impegno dei clienti.

Fonte: Statista



NFON AI Bot: self-service più intelligente e supporto 24/7

Più tardi, lo stesso giorno, tutti i canali di comunicazione cominciano a risentire della pressione. Le linee telefoniche e le caselle di posta si riempiono di domande familiari: "Dov'è il mio ordine?", "Posso modificare il mio appuntamento?", "La mia fattura non mi sembra corretta", "C'è un'interruzione nella mia zona?". Ogni richiesta è importante per il cliente, ma all'interno dell'organizzazione è solo l'ennesima ripetizione di una domanda a cui si è già risposto molte volte in precedenza.

**Le aziende che
adottano i bot AI
risparmiano più di
250.000 € all'anno**

90.5%

**Risoluzione prima
chiamata**

I bot AI di NFON
gestiscono oltre
100.000 chiamate al
giorno

< 1 Sec

Tempo di risposta

Con disponibilità 24
ore su 24

I bot NFON AI intervengono come prima linea digitale sempre attiva sui canali telefonici e digitali. Grazie ai voicebot, chatbot e phonebot intelligenti, i clienti possono semplicemente pronunciare o digitare la loro richiesta in linguaggio naturale, ottenere risposte immediate alle loro domande, controllare uno stato, aggiornare i propri dati o essere guidati passo a passo attraverso un processo lineare. Se a un certo punto un cliente desidera parlare con una persona reale, le nostre funzionalità di chat live rendono il trasferimento a un agente il più agevole possibile e con il contesto già acquisito, così il cliente non deve ricominciare da zero.

Dal momento che i bot NFON AI sono sempre attivi, multilingue e completamente conformi, si adattano in modo naturale ad ambienti regolamentati e ad alto volume. Un fornitore di servizi sanitari può automatizzare le richieste dei pazienti, la pianificazione degli appuntamenti e le domande sui benefit; una società di servizi finanziari può fornire assistenza in modo sicuro con richieste e transazioni relative agli account; un rivenditore di e-commerce può gestire il monitoraggio degli ordini, i resi e le domande sui prodotti su tutti i canali e un'azienda di servizi pubblici può offrire servizi self-service per la fatturazione, le richieste di assistenza e gli aggiornamenti in tempo reale sulle interruzioni. I clienti ottengono risoluzioni più rapide e possono risolvere in autonomia 24 ore su 24, i dipendenti dedicano meno tempo alle richieste ripetitive e più tempo ai casi in cui la loro competenza è davvero importante e l'organizzazione ottiene un modo scalabile per gestire volumi di interazioni crescenti senza dover semplicemente aggiungere altro personale o correre rischi con dati di comunicazione sensibili.



NFON Contact Center AI — un servizio più smart in un mondo multicanale

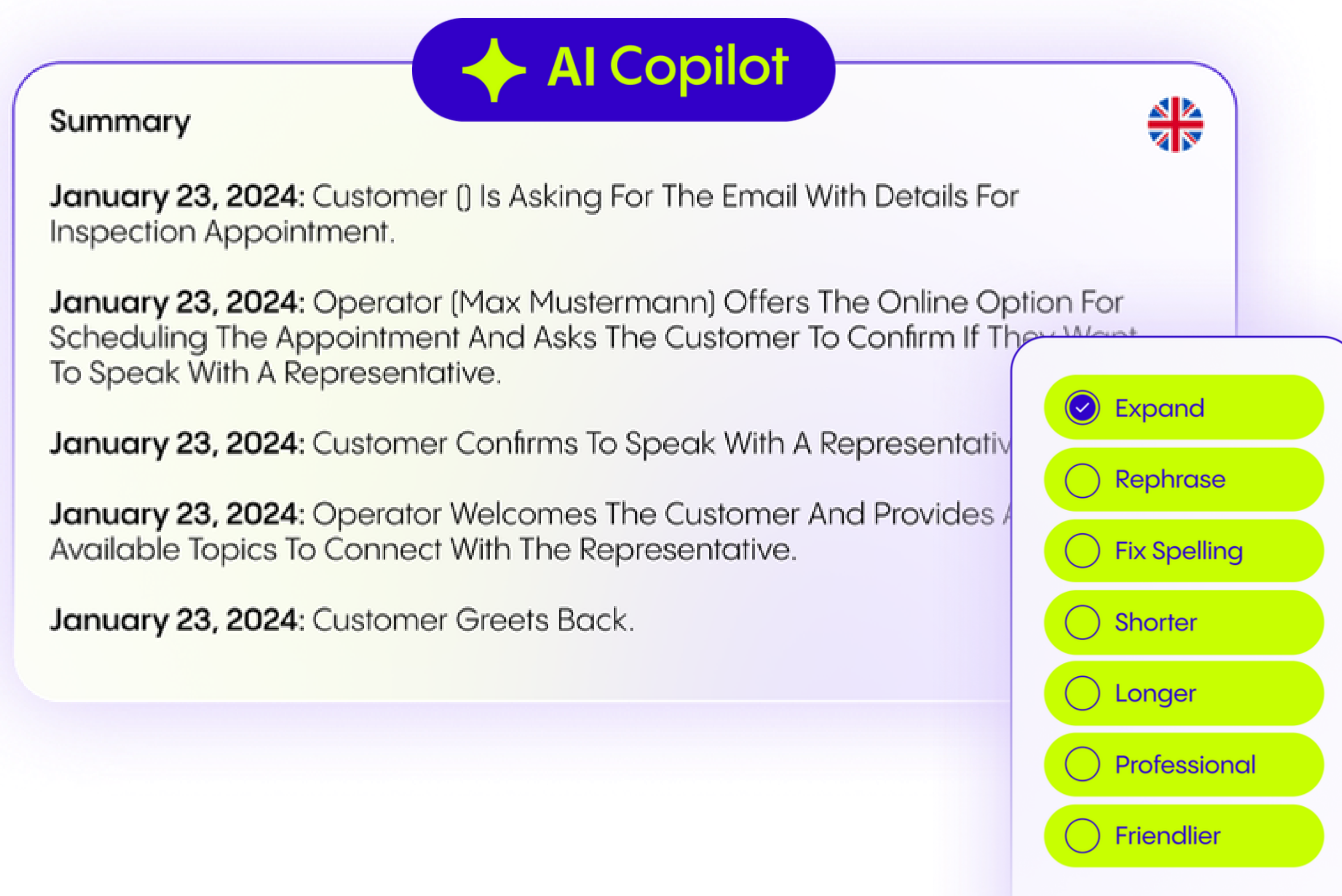
Nella quotidianità di un moderno servizio clienti, le conversazioni raramente si concentrano su un solo canale. Un cliente potrebbe iniziare con una chat sul web, proseguire con un'e-mail e telefonare quando il problema sembra urgente. Voce, posta elettronica, chat, app di messaggistica e social media confluiscono tutti nella stessa organizzazione. Senza gli strumenti giusti, gli agenti vedono solo frammenti di questa storia in sistemi diversi. I clienti si ripetono, gli agenti perdono tempo a recuperare invece di risolvere il problema e gli arretrati aumentano silenziosamente.

Contact Center NFON AI riunisce questa immagine in un unico posto e poi ci aggiunge l'intelligenza. Tutti i canali più utilizzati vengono gestiti in un'unica interfaccia, con la cronologia dei clienti e dei ticket registrati, in modo che gli agenti possano vedere cosa è già successo non appena aprono un caso. In questo ambiente, l'automazione basata sull'intelligenza artificiale si occupa di numerose richieste di routine tramite chat, voce ed e-mail, in modo che le domande standard e gli aggiornamenti semplici vengano gestiti rapidamente in background, mentre le questioni più complesse raggiungono il tuo team con gli elementi essenziali già acquisiti.

Quando un agente interviene, non parte più da una pagina bianca.

Le lunghe cronologie dei ticket e le conversazioni passate vengono condensate in una panoramica chiara, in modo che gli utenti possano comprendere immediatamente la situazione senza dover leggere ogni messaggio.

Vengono suggerite delle bozze di risposta che possono essere adattate, aiutando gli agenti a rispondere in modo più rapido e coerente.



Le e-mail in arrivo vengono pre-ordinate in modo che le richieste più importanti vengano visualizzate per prime. Anche le telefonate possono essere registrate e trasformate in testo, identificando i punti chiave e il sentiment, fornendo una registrazione affidabile di quanto discusso senza ulteriori sforzi manuali.



Dietro le quinte, l'intelligenza artificiale ti aiuta anche a comprendere e migliorare le tue operazioni. La comunicazione viene analizzata automaticamente in base ad argomenti ricorrenti, parole chiave e mood generale, e possono essere generate valutazioni della qualità in base ai criteri specifici definiti. Visualizzazioni in tempo reale, wallboard e report personalizzati semplificano il monitoraggio delle prestazioni e la pianificazione anticipata su tutti i canali, anziché affidarsi solo a controlli e campionamenti manuali.

In pratica, questo significa un servizio operativo in cui i clienti scelgono il canale che preferiscono e continuano a ottenere un'esperienza rapida e fluida; gli agenti vedono la cronologia completa a colpo d'occhio e sono supportati dall'intelligenza artificiale anziché essere sommersi da compiti burocratici; e i team operativi hanno i dati e le informazioni di cui hanno bisogno per continuare a migliorare. NFON Contact Center AI trasforma un contact center multicanale e molto frequentato in un luogo in cui automazione e servizio umano si potenziano a vicenda, anziché ostacolarsi.

Efficienza dell'automazione AI

Aumentare la produttività automatizzando il lavoro di routine

**Fino al
70%**



delle attività ripetitive
può essere
automatizzato con
NFON Contact Center
AI.

**Fino al
86%**



delle e-mail di
routine dei clienti
viene automatizzato
dall'AI Emailbot.

**Fino al
90%**



delle richieste dei
clienti viene risolto
dai bot con ChatGPT
integrato.

Nia — NFON Intelligent Assistant

Nel corso della giornata, le persone all'interno e all'esterno della tua organizzazione cercano costantemente risposte: un cliente che cerca di capire una funzionalità del sito web, un partner che cerca il documento giusto nel Partner Portal o un amministratore che clicca sull'App Suite per ricordare dove modificare un'impostazione. Ogni richiesta è di per sé piccola, ma se prese tutte insieme fanno perdere tempo, creano ticket e distraggono le persone.

Nia — NFON Intelligent Assistant — è progettato per interfacciarsi esattamente dove emergono queste domande.

Per i clienti, questo significa che possono comprendere i prodotti, trovare informazioni e risolvere problemi semplici senza dover aprire un ticket.



Per i partner, riduce il tempo impiegato nella ricerca del documento, del processo o della fase di configurazione più adatti. Per amministratori e dipendenti, centralizza le conoscenze e offre una guida concreta durante il lavoro quotidiano, riducendo le domande del tipo "Come faccio a...?" e le attività ripetitive. In pratica, Nia trasforma ogni punto di contatto NFON in un'esperienza più intelligente e intuitiva, in cui le persone ottengono rapidamente ciò di cui hanno bisogno e possono concentrarsi su attività di maggior valore.

10.000+

Dopo il lancio, Nia ha gestito più di diecimila domande interne con estrema rapidità, facendo risparmiare tempo sia agli utenti che ai team di supporto e risolvendo all'istante molti problemi nei luoghi di lavoro.

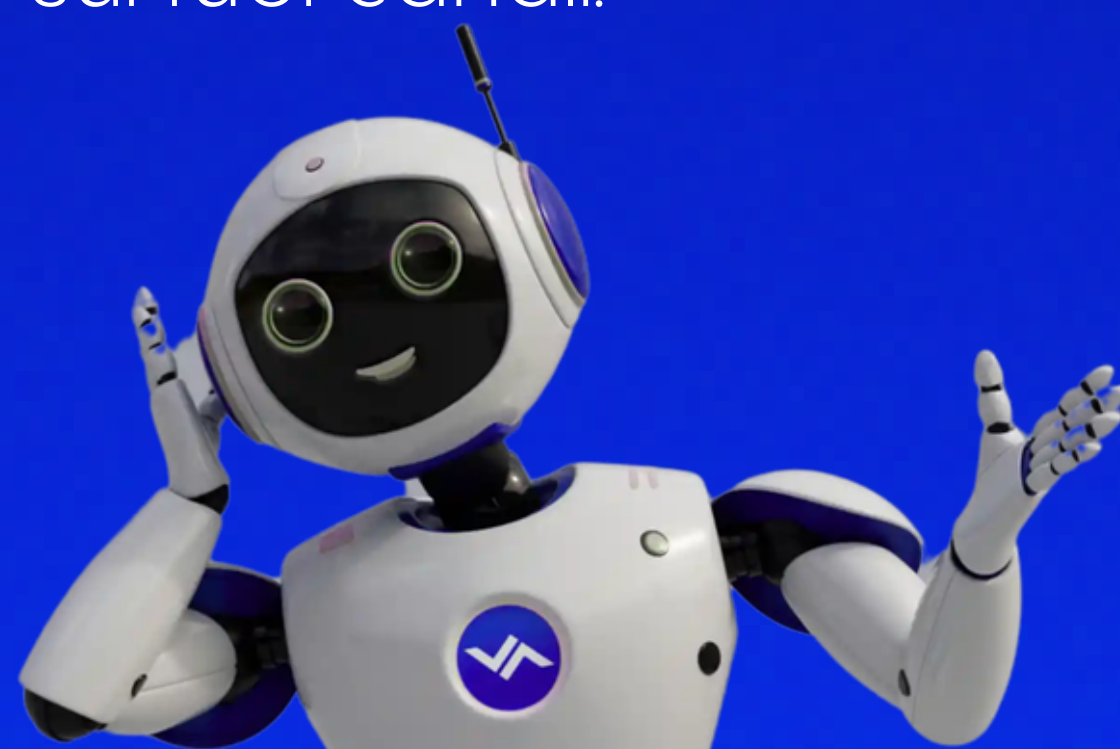
60%

In un esempio pratico, un task di documentazione che in precedenza richiedeva 5-6 giorni è stato completato in circa 2 giorni utilizzando Nia per individuare, riassumere e organizzare le informazioni rilevanti, riducendo il carico di lavoro di circa due terzi.

Un flusso guidato per domande di integrazione complesse

Nia riunisce i dettagli tecnici e di integrazione sparsi in un unico flusso guidato, in modo che i team ottengano risposte chiare e coerenti più velocemente, senza dover esaminare più sistemi e documenti.

Integrato nel sito web NFON, nel NFON Partner Portal, nel NFON Admin Portal e nella NFON App Suite, fornisce supporto immediato e contestuale rispondendo alle domande, guidando gli utenti attraverso i flussi di lavoro e automatizzando le attività di routine direttamente negli strumenti che già utilizzano. Invece di dover passare da manuali a FAQ e canali di supporto, gli utenti possono semplicemente chiedere a Nia in linguaggio naturale e ottenere subito una risposta chiara e personalizzata. Lo stesso approccio può essere applicato alla tua attività: le funzionalità di intelligenza artificiale di Nia possono potenziare gli assistenti del tuo sito web, dei portali e degli strumenti interni, così i tuoi clienti e team potranno beneficiare della stessa esperienza semplice e guidata sui tuoi canali.



Il tuo compagno intelligente nella vita di tutti i giorni

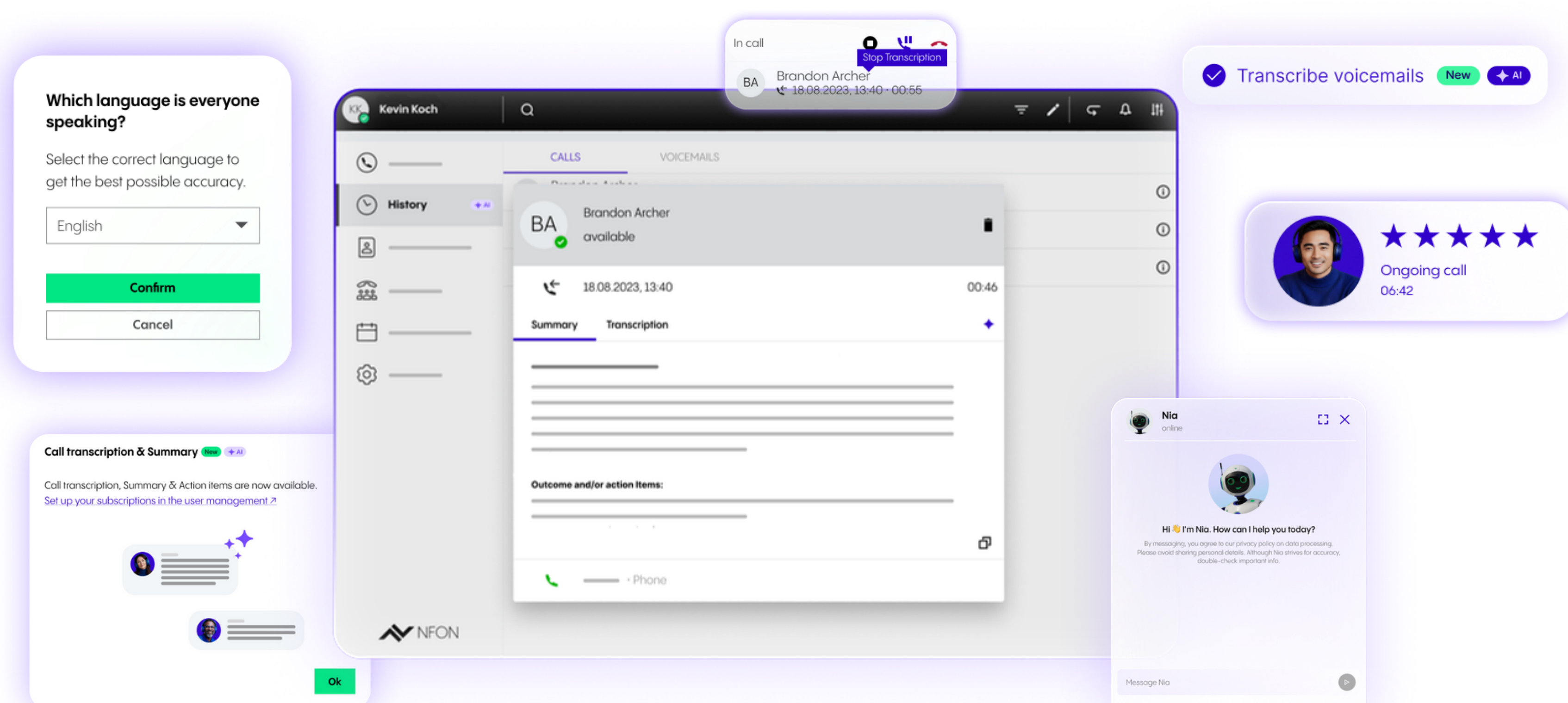
Creato per il business. Basato sull'AI. Con l'affidabilità europea.

Per molte organizzazioni, il vero ostacolo all'utilizzo dell'intelligenza artificiale non è la mancanza di idee, ma la mancanza di fiducia. I dati di comunicazione sono sensibili. Chiamate, e-mail e chat contengono spesso informazioni personali, contratti, dati sanitari o dati finanziari. In Europa, il GDPR, l'AI Act e le norme specifiche del settore non sono rumore di fondo, ma definiscono ciò che è accettabile. Ciò rende difficile giustificare strumenti AI "black box" che inviano dati chissà dove o sono difficili da gestire.

NFON AI è stata progettata tenendo presente questa realtà. Tutte le funzionalità di intelligenza artificiale sono progettate attorno all'hosting europeo nativo, alla piena conformità al GDPR e all'AI Act e a principi trasparenti di gestione dei dati. I dati di comunicazione restano sotto controllo, vengono trattati in Europa e non vengono utilizzati per addestrare modelli pubblici. Ciò significa che le organizzazioni possono sfruttare l'intelligenza artificiale moderna, dalla trascrizione e dal riassunto delle chiamate, agli assistenti intelligenti, ai bot e agli agenti basati sull'AI, senza uscire dalla propria zona di comfort normativa.

La semplicità è l'altra faccia di questa fiducia. NFON AI non è una piattaforma sperimentale separata; è integrata nella telefonia in cloud di NFON e può essere integrata anche nella tua infrastruttura esistente. Non c'è bisogno di un grande progetto IT per iniziare. È possibile attivare funzionalità specifiche come AI Essentials, Nia FrontDesk, i bot AI NFON o Contact Center AI dove hanno più senso, misurarne l'impatto ed estenderle da lì.

Per aziende e organizzazioni, questa combinazione di hosting europeo, allineamento normativo e attivazione graduale trasforma l'intelligenza artificiale da un'idea rischiosa a una decisione gestibile. Possono dire "sì" all'automazione e a una comunicazione più intelligente, sapendo che complessità, costi e rischi restano sotto controllo.





Parti oggi per il tuo viaggio nell'AI

In un'organizzazione che sfrutta al massimo le capacità di intelligenza artificiale di NFON, una giornata normale è molto diversa da quella con cui abbiamo iniziato. Chiamate, messaggi e richieste continuano ad arrivare da ogni direzione, ma il modo in cui vengono gestiti appare calmo, strutturato e sotto controllo.

La telefonia quotidiana si basa sull'eccellente piattaforma core di telefonia cloud di NFON. Le chiamate e i messaggi in segreteria vengono trascritti e riassunti, vengono generate attività da svolgere e le conversazioni non scompaiono più quando la linea cade. Le persone sanno cosa è stato concordato, cosa deve succedere dopo e chi è responsabile. Nia FrontDesk risponde in modo professionale a ogni chiamata al numero aziendale principale. Capisce cosa vogliono i tuoi chiamanti, risponde immediatamente alle FAQ e li indirizza alla persona o al team giusto, se necessario. La linea principale sembra più una porta d'ingresso organizzata che non un collo di bottiglia. I clienti ottengono rapidamente un aiuto concreto. I team interni non vengono più distolti dal lavoro per occuparsi di richieste basiche e ricorrenti.

Attraverso i canali telefonici e digitali, i nostri bot AI costituiscono un primo livello di supporto sempre attivo, gestendo anche le richieste più difficili. Si occupano di argomenti come ordini, appuntamenti, domande sulla fatturazione o informazioni sulla disponibilità delle scorte. I clienti possono accedere al self-service in autonomia in qualsiasi momento della giornata, autenticandosi in modo più rapido o modificando direttamente le proprie informazioni. E quando hanno bisogno di parlare con un membro umano del team, vengono affidati senza problemi a un agente in carne e ossa che ha già ricevuto tutto il contesto raccolto. Il volume di routine diminuisce, mentre aumentano la disponibilità, la coerenza e la soddisfazione del cliente del servizio.

Tutto è interconnesso tra portali, app e team. Clienti, partner e dipendenti ricevono indicazioni chiare senza dover consultare manuali o inviare e-mail in più. Conoscenze e processi che un tempo erano sparsi sono ora accessibili tramite un unico assistente intelligente.

Il cliente ideale di NFON AI non è un cliente privo di complessità, ma un cliente in cui tale complessità è gestita in modo smart. Le nostre strutture AI lavorano insieme in background, trasformando un ambiente di comunicazione ad alto volume in uno più intelligente e resiliente. I clienti beneficiano di un servizio rapido e coerente. I dipendenti dedicano più tempo al lavoro che conta. Tutto sicuro e conforme a tutte le normative GDPR e AI Act richieste.

Questo è il punto in cui l'intelligenza artificiale non è più un elemento a sé stante, ma una parte naturale del modo in cui l'organizzazione comunica e lavora ogni giorno.

Adesso è il momento perfetto per iniziare il tuo percorso nell'intelligenza artificiale con NFON, il partner di fiducia in Europa per la comunicazione aziendale basata sull'intelligenza artificiale.

Contattaci e scopriamo insieme come possiamo migliorare il tuo business con una AI fatta nel modo giusto.

NFON.COM