

Come l'IA migliora l'esperienza del cliente: soluzioni nello sviluppo di software

Pubblicato: Giovedì 20 Marzo 2025



Il ruolo dell'IA sta crescendo in tutti gli ambiti professionali, ma è difficile citare un settore più dipendente dall'IA dello sviluppo software. Le moderne soluzioni di AI, afferma Innowise, [società di sviluppo software in Italia](#), contribuiscono a migliorare l'esperienza del cliente e a potenziare i processi di sviluppo. Scoprite come utilizzare l'intelligenza artificiale per la vostra attività e costruire relazioni a lungo termine con i clienti.

Assistenza clienti AI

Gli assistenti [AI](#) sono online 24 ore su 24, 7 giorni su 7, gestiscono molte conversazioni contemporaneamente e sanno rispondere a tutti i clienti domande. Alcuni anni fa, le live chat dell'IA hanno causato problemi etici e di produttività: i clienti non vogliono parlare con i bot e si ritirano le conversazioni mancanti veramente responsabile.

Questo non è più un problema, perché gli assistenti AI imitano perfettamente le persone reali, rendendo le conversazioni naturali e utili. Questi programmi eliminano la necessità di grandi team di assistenza clienti, riducendo i costi di assistenza e fornendo ai clienti un'assistenza ancora migliore.

Raccomandazioni personalizzate

Questo strumento è particolarmente importante per l'e-commerce, dove le scelte dei clienti si basano su molteplici fattori. L'intelligenza artificiale li considera tutti:

- preferenze di stile;
- budget;
- taglia;
- stagione;
- categoria di articoli, ecc.

Anche le raccomandazioni medie nelle app per lo shopping aumentano le vendite. Le misure basate sull'intelligenza artificiale aumenteranno i risultati. Ora i clienti riceveranno le raccomandazioni più precise, adatte ai loro gusti e alle loro possibilità di acquisto.

Promozioni individuali

Portali di gioco, aziende di servizi e persino applicazioni per lo shopping utilizzano sistemi di offerte AI. Analizzando il comportamento dei clienti, il sistema propone solo offerte di bonus pertinenti:

- bonus su particolari generi di giochi nei marketplace di giochi;
- sconti per particolari articoli di abbigliamento nelle applicazioni per lo shopping
- prove gratuite per un particolare servizio, ecc.

In primo luogo, elimina la necessità di sovraccaricare i programmi di bonus: la maggior parte dei clienti ha bisogno solo di 1-2 promozioni, non di più. In secondo luogo, aumenta la possibilità di prolungare il rapporto con il cliente. Offrendo uno sconto adeguato ora, si ottengono entrate più tardi, quando un utente diventa un vostro cliente fedele.

Coinvolgimento e intrattenimento con l'IA

Le pratiche interattive con l'IA sono una parola nuova nello sviluppo del software. Le aziende di abbigliamento e accessori, ad esempio, offrono soluzioni di prova virtuale per i clienti di app e siti web. L'intelligenza artificiale analizza le foto e i video dei clienti, aggiungendo e adattando gli articoli selezionati.

Non si tratta solo di un'opportunità per abbinare un abito. È una pratica interattiva, che prolunga il tempo di permanenza sul sito web (che, tra l'altro, contribuisce agli algoritmi SEO) e crea un legame emotivo con il marchio.

Si possono trovare altre pratiche interattive in diverse aziende: giochi di intelligenza artificiale, tour virtuali, ecc.

Migliori approfondimenti sui clienti

Utilizzate i dati dell'intelligenza artificiale per l'analisi e per trovare approfondimenti unici. L'intelligenza artificiale traccia il comportamento dei clienti, analizza i modelli comuni e fornisce raccomandazioni:

- correggere gli elementi non intuitivi del sito;
- eliminare i punti deboli di UX e UI;
- spostare elementi e pagine in base al comportamento degli utenti;
- aumentare il percorso del cliente riducendo le pagine non necessarie;

- migliorare i tempi di caricamento identificando gli elementi, i video e le immagini che consumano energia.

Gli sviluppatori di software utilizzano attivamente l'analisi dell'intelligenza artificiale, che fornisce più dati, approfondimenti e analisi di quanto potrebbe fare una persona reale.

Viaggio del cliente predittivo

Immaginate che il percorso del vostro cliente verso l'acquisto sia condotto dall'IA. Il programma analizza le azioni precedenti dell'utente per eliminare le pagine inutili, le troppe informazioni e i moduli da compilare non indispensabili (ad esempio, un cliente ha già utilizzato l'e-mail per l'assistenza clienti e non ha bisogno di inserirla nuovamente per la registrazione) e ottimizza il percorso del cliente. Le decisioni di acquisto vengono prese più rapidamente e la soddisfazione dei clienti aumenta.

Supporto multilingue

I sistemi di intelligenza artificiale sono i migliori traduttori, perché imparano sulla base di vari dati e considerano gli aspetti culturali della traduzione. Un singolo bot supporta oltre 100 lingue per comunicare con un pubblico internazionale. State espandendo l'attività e state entrando in nuovi mercati? Almeno si elimina il compito del team di supporto.

Pratiche di intelligenza artificiale visiva

Migliorare le foto dei prodotti con strumenti generativi di intelligenza artificiale. Attualmente, le app di intelligenza artificiale sono in grado di creare scatti fotografici a partire da una singola foto dell'articolo. I filtri AI applicano i migliori preset per rendere le foto dei prodotti più naturali e attraenti.

Inoltre, è possibile creare materiali promozionali con la generazione di video e audio AI, oltre a servizi fotografici creativi. I clienti capiranno meglio il vostro prodotto e voi aumenterete la soddisfazione dei clienti senza costi significativi.

Conclusione

L'intelligenza artificiale, oltre a contribuire alla soddisfazione dei clienti, aumenta la produttività e la sicurezza aziendale. Utilizzando le pratiche dell'IA, la vostra azienda riduce anche i costi di sviluppo e manutenzione, migliora le norme di sicurezza e accelera i cicli di sviluppo. Pensate agli strumenti persi per i vostri attuali prodotti digitali o piani aziendali.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it