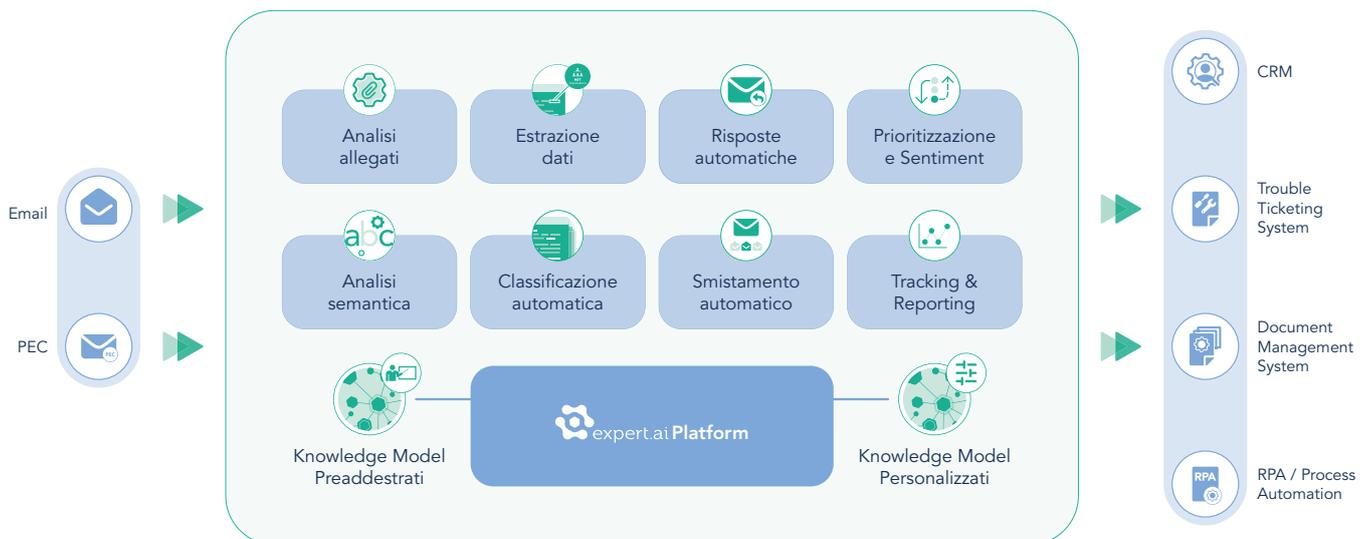


La soluzione di expert.ai per la gestione automatizzata delle email



Email e PEC sono un canale di comunicazione fondamentale in molti processi aziendali. Assistenza clienti, elaborazione degli ordini, gestione reclami, supporto tecnico, rapporti con i fornitori e supply chain: sono solo alcuni esempi di attività in cui l'intelligenza artificiale applicata alla gestione delle email può garantire alle aziende processi più snelli, riduzione dei costi operativi e una maggiore soddisfazione dei clienti.

Automatizzare la gestione delle email consente ad aziende e organizzazioni di ridurre drasticamente il tempo impiegato nel processo di lettura, comprensione, smistamento e risposta a ogni singolo messaggio, elimina attività manuali e ripetitive e permette al personale di dedicarsi a incarichi di maggior valore aggiunto.

Simulando le capacità di un operatore umano attraverso modelli di NLP (Natural Language Processing) pre-addestrati o personalizzati, la soluzione di intelligenza artificiale di expert.ai è in grado di interpretare significato, contesto, intenzioni e urgenza delle informazioni presenti in email e allegati.

I modelli intelligenti di comprensione del linguaggio di expert.ai sono pronti all'uso e facilmente personalizzabili in base alle specifiche esigenze di processo e dominio, riuscendo così ad adattarsi rapidamente ai più svariati casi d'uso.

La soluzione di expert.ai per la gestione delle email può essere impiegata per

- richieste informative, di assistenza e supporto da parte di clienti
- elaborazione di ordini, gestione reclami e rapporti con i fornitori e supply chain
- messaggi all'helpdesk dedicato agli operatori interni



Oggi, grazie all'intelligenza artificiale di expert.ai, tutti i nostri centri in Olanda dedicati all'interazione con i clienti sfruttano i vantaggi derivanti dalla gestione automatica delle email, basata sulla capacità di processare automaticamente il 100% delle comunicazioni in modo affidabile e accurato.

ING

Funzionalità principali

- Acquisizione e analisi automatica di messaggi e allegati, compresa la posta certificata (PEC)
- Analisi e categorizzazione di ogni email sulla base di una tassonomia personalizzata
- Comprensione delle intenzioni del mittente (ad es. se il messaggio riguarda un reclamo, una richiesta di assistenza o di informazioni)
- Estrazione di entità e altre informazioni rilevanti (nome, indirizzo, nomi di prodotti o servizi ecc.) citate nell'oggetto dell'email, nel contenuto del messaggio o nei file allegati
- Identificazione del sentiment per intercettare le opinioni degli utenti tramite l'analisi del linguaggio (ad es. le comunicazioni relative a reclami o lamentele)
- Individuazione del livello di priorità/urgenza delle email per velocizzare i processi di escalation
- Inoltro e smistamento automatico delle email al corretto referente (RPA, CRM o sistemi di trouble ticketing) sulla base di elementi come mittente, destinatario, CC, oggetto dell'email, cartella di posta, categorie, ecc.
- Invio di risposte automatiche alle richieste più frequenti
- Raccolta di informazioni statistiche attraverso l'analisi di indicatori come numero di email elaborate, tipologia di richieste gestite, tipo di azioni eseguite (inoltro, risposta automatica, ecc.)

Benefici

- **Migliorare la gestione delle richieste e i tempi di risposta**
Grazie a una precisione del 95% nei processi di categorizzazione, smistamento e risposta dei messaggi, la soluzione di expert.ai consente di gestire efficacemente le comunicazioni con i clienti fornendo risposte più rapide e puntuali.
- **Estendere l'applicazione della Robotic Process Automation alla gestione di documenti complessi**
L'elaborazione automatica del 100% delle email consente di ridurre le attività manuali e, grazie all'integrazione con gli strumenti di RPA, di estendere l'automazione a processi e casi d'uso più complessi.
- **Ridurre le criticità dovute alla gestione manuale**
Grazie all'analisi approfondita del contenuto di email e allegati, l'intelligenza artificiale identifica intenzioni e contesto di ciascun messaggio e riduce il rischio di smistamenti errati, backlog e solleciti dovuti a gestioni non corrette.
- **Dare priorità ai messaggi che esprimono criticità**
Tramite l'analisi del sentiment, è possibile individuare il livello di priorità/urgenza delle email così da intercettare rapidamente le criticità e velocizzare i processi di escalation.
- **Identificare trend e problematiche**
Le funzionalità di reportistica e analisi permettono di evidenziare i principali trend positivi e negativi nella gestione delle email e di reagire tempestivamente ad eventuali gap qualitativi.



Expert.ai (EXAI:IM) è leader nel mercato dell'intelligenza artificiale per la comprensione del linguaggio naturale. Grazie a un approccio ibrido, che unisce comprensione simbolica e machine learning, expert.ai fornisce soluzioni e strumenti per gestire contesti ad alta densità di informazioni e per trasformare i dati in conoscenza.