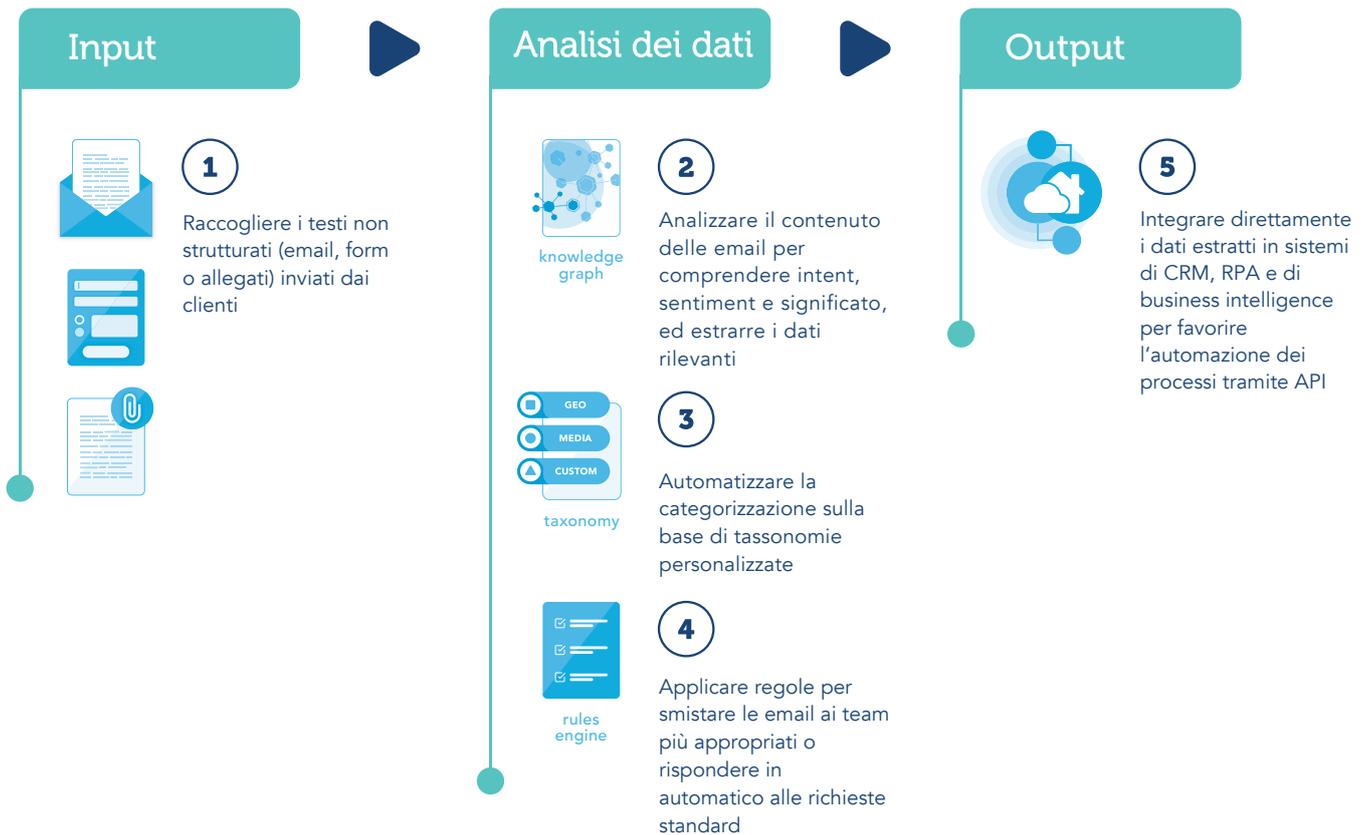


La soluzione di expert.ai per la gestione delle email



Per garantire l'efficienza dei processi e la soddisfazione di clienti e dipendenti è fondamentale fornire risposte rapide e puntuali. Automatizzare la gestione delle email consente ad aziende e organizzazioni di ridurre notevolmente il tempo impiegato nell'elaborazione di ogni singolo messaggio e di dedicare più tempo e risorse ad attività complesse, a supporto dei processi di back-office. Simulando la capacità di un operatore umano, la tecnologia di expert.ai comprende significato, contesto, sentiment e urgenza delle informazioni presenti in email e allegati, ma più rapidamente e con maggiore precisione e omogeneità.

Per semplificare la gestione delle email, expert.ai offre avanzate capacità di comprensione del linguaggio, già pronte all'uso, facilmente personalizzabili in base a specifiche esigenze e in grado di affrontare diversi casi d'uso. Grazie all'intelligenza artificiale, expert.ai riesce ad analizzare il numero crescente di email inviate da utenti interni ed esterni che richiedono una risposta.

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

- richieste di assistenza inviate da clienti, ad es. banche, assicurazioni, telco e utility, servizi di ecommerce, ecc.
- messaggi all'helpdesk tecnico dedicato agli operatori interni
- supporto tecnico ai clienti riguardo a software B2B



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

- Effettuare lo smistamento e l'analisi di diverse tipologie di messaggi e allegati
- Monitorare e gestire uno o più account di interesse per gli obiettivi di business
- Analizzare e categorizzare ogni email sulla base di una tassonomia personalizzata e di requisiti specifici
- Cogliere l'intenzione del mittente (ad es. se il messaggio riguarda un reclamo, una richiesta di assistenza, ecc.)
- Estrarre entità e informazioni rilevanti (nome, indirizzo, nomi di prodotti o servizi ecc.) citate nell'oggetto dell'email, nel testo del messaggio o nei file allegati, per arricchire la conoscenza aziendale
- Segmentare i thread di email per elaborarli con maggior precisione
- Identificare il sentiment per interpretare le opinioni degli utenti tramite l'analisi del linguaggio (ad es. le comunicazioni relative a reclami o lamentele)
- Individuare le email più urgenti o che possono scatenare criticità
- Inoltrare automaticamente le email ai referenti più appropriati, a RPA, CRM o sistemi di trouble ticketing
- Inviare risposte automatiche alle richieste standard più frequenti o proporre messaggi di risposta da validare con il team in caso di domande più complesse
- Ricavare informazioni di valore dall'analisi delle email, sfruttando dati e informazioni sui clienti

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, i team di lavoro possono gestire efficacemente le comunicazioni con i clienti fornendo risposte più complete e puntuali.
- **Estendere l'applicazione della robotic process automation ad attività basate su documenti complessi**
L'elaborazione automatica del 100% delle email, integrando i sistemi di RPA (Robotic Process Automation) con le comunicazioni con i clienti, consente di ridurre le attività manuali e di estendere la portata e l'accuratezza dell'automazione a processi e casi d'uso più complessi.
- **Ridurre le email classificate erroneamente**
La comprensione approfondita di significato, intenzione e contesto dei messaggi permette ai clienti di ottenere più velocemente le informazioni desiderate, aumentando soddisfazione, coinvolgimento e fidelizzazione dei clienti.
- **Identificare trend e problematiche**
Offre l'opportunità di ricavare informazioni utili e sfruttare l'analisi semantica dei contenuti e degli argomenti delle email per identificare i principali trend ed eventuali problematiche e gap di qualità.
- **Dare priorità ai messaggi che esprimono criticità**
Tramite l'analisi del sentiment, è possibile individuare i clienti insoddisfatti che rischiano di andarsene, indirizzandoli automaticamente al referente esperto di fidelizzazione dei clienti.



expert.ai

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.