

# Efficace gestione delle email con l'intelligenza artificiale applicata al linguaggio



## Il ruolo chiave del Natural Language Processing

Gestire i testi non strutturati delle email, elaborare ogni singolo messaggio ed estrarre con precisione i dati rilevanti presenti in email o allegati richiede una notevole quantità di lavoro, manuale e ripetitivo.

L'elaborazione del linguaggio naturale (Natural Language Processing, NLP) consente di comprendere e analizzare automaticamente significato, contesto, sentiment e urgenza delle informazioni citate in email e allegati, in modo simile alle persone ma più velocemente e con grande accuratezza e consistenza.



## Criticità

Processo manuale lungo e dispendioso

Errori di classificazione o smistamento delle email

Mancanza di standardizzazione nel processo

Tempi di risposta molto lenti

Elevati costi operativi per la gestione dell'help desk

Aumento di produttività

Secondo le stime di **Reveal Group**, la gestione automatica delle email consente al team di assistenza clienti, che deve elaborare circa **10.000** richieste al mese, di risparmiare ogni anno oltre **468.000** dollari. <sup>[1]</sup>



La gestione automatica delle email consente di ridurre i ritardi accumulati nei processi di assistenza e di migliorare la soddisfazione dei clienti, in particolare 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

Ambiti di applicazione

## Il contributo dell'intelligenza artificiale

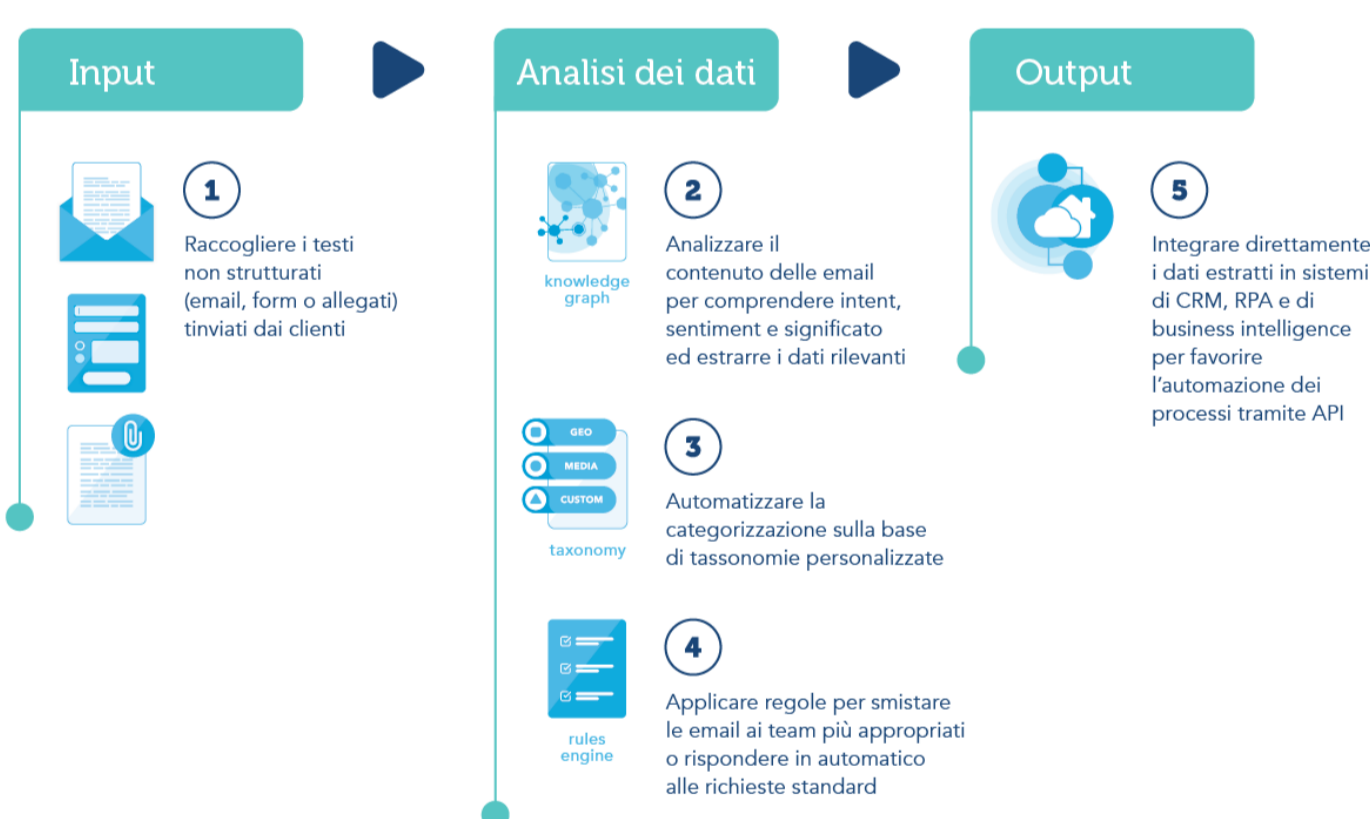


Sfruttando l'intelligenza artificiale applicata al linguaggio naturale, expert.ai è in grado di analizzare e organizzare automaticamente il crescente numero di email inviate da utenti interni ed esterni che richiedono una risposta rapida e puntuale, rendendo i processi di back-office sempre più efficienti.

Come digitalizzare l'assistenza clienti secondo Forrester Research

Alle aziende che desiderano migliorare l'assistenza clienti tramite email, **Forrester Research** suggerisce di **"introdurre l'automazione per supportare il lavoro ripetitivo e a basso valore. Impiegando l'automazione intelligente, è possibile dare priorità ai messaggi in entrata sulla base di contenuto e intento e indirizzarli agli operatori più qualificati."**<sup>[2]</sup>

## Accelerare il processo con expert.ai



## Benefici

- Migliorare i tempi di risposta e la gestione delle richieste
- Ridurre i tempi di elaborazione e le attività più ripetitive
- Focalizzarsi sulle principali attività di assistenza clienti come l'evasione delle richieste
- Analizzare gli argomenti trattati nelle email per identificare trend e problematiche
- Estendere l'applicazione della robotic process automation ad attività basate su documenti complessi

**95%** di precisione nella categorizzazione delle email

Gestione delle email più rapida del **70%**

Risparmio nei costi operativi di oltre **1 MILIONE DI DOLLARI**

*"Sfruttando le capacità cognitive della tecnologia di expert.ai, siamo in grado di accedere e comprendere in modo efficace flussi di informazioni non strutturate per migliorare su scala incrementale l'operatività, offrendo al tempo stesso un'eccellente servizio ai nostri clienti."*

**Rabobank**

[1] Assessing the Payback on NLP + RPA Investments (Reveal Group)  
[2] How To Reinvent Customer Service To Be Digital-First (Forrester Research)