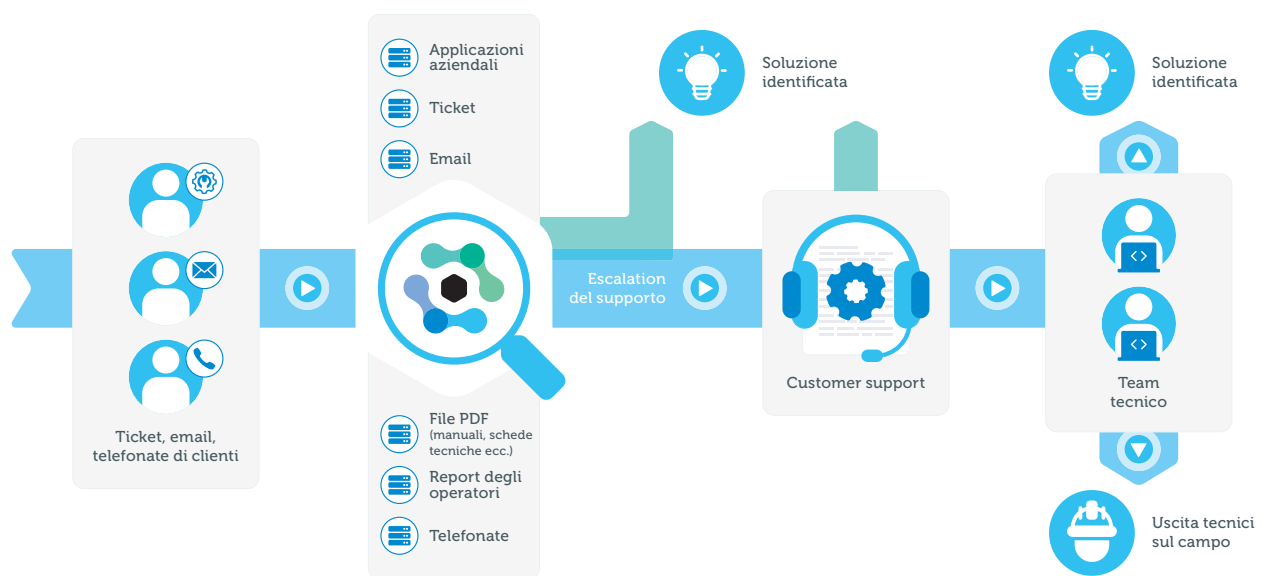


# Ottimizzare l'assistenza clienti nell'ambito Manufacturing con l'intelligenza artificiale applicata al linguaggio

Migliorare la condivisione dei dati, aumentare la produttività e ridurre i costi di assistenza grazie alle avanzate soluzioni di expert.ai per la comprensione e l'analisi del linguaggio naturale



Problemi nella catena di approvvigionamento, crescente attenzione ai criteri di efficienza energetica e sostenibilità ambientale, necessità di un costante monitoraggio delle performance del comparto produttivo, processi operativi molto complessi e una frenetica gestione delle richieste di assistenza e manutenzione, aggravata dalle sempre più elevate aspettative dei clienti. Sono alcune delle criticità che le aziende del manifatturiero devono affrontare ogni giorno per riuscire a migliorare le attività di assistenza e ad aumentare l'efficienza riducendo tempi e costi operativi.

Un contesto complesso e in rapida evoluzione, che richiede la capacità da parte delle aziende di sviluppare soluzioni tecnologiche sempre più innovative e performanti e, allo stesso tempo, capaci di garantire la piena disponibilità e condivisione dei dati, secondo standard di qualità e accuratezza. La maggior parte di questi dati si presenta in forma non strutturata, si tratta cioè di documenti espressi in linguaggio naturale, come report, email, richieste di assistenza, manuali tecnici e documentazione interna. La capacità di elaborare e analizzare con rapidità, precisione e su larga scala questi dati consente alle aziende di estrarre informazioni utili al business e ricavarne un vantaggio competitivo.

## L'intelligenza artificiale a supporto del Customer Care

Le soluzioni di expert.ai per la comprensione e l'analisi del linguaggio supportano le aziende del Manufacturing per:

- **migliorare la fruizione e la condivisione della conoscenza**, rendendo semplice e immediato l'accesso alle informazioni (ad es. per rilevare eventuali anomalie e intervenire tempestivamente sugli impianti);
- **aumentare la produttività** legata al funzionamento dei macchinari con una migliore gestione dell'assistenza;
- **ottimizzare il supporto a clienti, installatori e rete vendita**, consentendo di risparmiare notevolmente sugli interventi on-site di assistenza, con la gestione di più richieste da remoto e in tempi più rapidi, migliorando così anche la soddisfazione del cliente.

*Entro il 2025, oltre il 50% degli interventi di assistenza tecnica sul campo includerà strumenti di collaborazione e condivisione delle conoscenze via mobile, rispetto a meno del 10% nel 2019.*

*Critical Capabilities for Field Service Management – Gartner, Novembre 2021*

## Perché scegliere expert.ai

A differenza di altre piattaforme per l'analisi dei dati, l'intelligenza artificiale di expert.ai sfrutta un approccio ibrido, basato su una combinazione di machine learning e comprensione del linguaggio, per potenziare ogni processo che richiede l'elaborazione di informazioni. Riproduce su vasta scala la capacità di comprensione umana per analizzare qualsiasi tipo di testo, classificare documenti, estrarre dati utili e automatizzare i processi basati su grandi quantità di dati, con l'accuratezza necessaria per rispondere a qualsiasi esigenza organizzativa.

## Vantaggi principali

Grazie alle nostre soluzioni di intelligenza artificiale, le aziende del Manufacturing ottengono vantaggi per l'assistenza ai clienti in termini di:



### Migliore condivisione della conoscenza aziendale

È possibile analizzare e strutturare in una knowledge base unica i feedback raccolti sul campo (lo storico degli interventi, report in testo libero) per creare procedure di troubleshooting approfondito per ogni tipologia di macchina, continuamente arricchito e aggiornato con nuove casistiche. È possibile, inoltre, realizzare sistemi che permettono alle reti di assistenza di comunicare verbalmente il report dell'intervento (tramite una chiamata o WhatsApp) e il sistema stesso si occupa di comprendere e classificare autonomamente il report nella knowledge base.



### Efficienza nei tempi di risposta

Sistemi intelligenti (motori di ricerca o gestione FAQ, chatbot) disponibili 24/7 permettono di evadere rapidamente richieste standard o, in caso di problematiche più complesse, guidano clienti e installatori in un'assistenza di primo livello, garantendo migliori tempi di assistenza e risoluzione dei problemi, riducendo il fermo macchina del cliente. Strutturando la conoscenza è possibile aumentare sensibilmente il numero di email e ticket gestiti e quindi, a parità di risorse, soddisfare un maggior numero di richieste su guasti, ricambi, non conformità o malfunzionamento di pezzi, prodotti e impianti. Viene ridotto il tempo complessivo di risoluzione ottimizzando l'intero workflow, dalla presa in carico ("picking") alla chiusura del ticket.



### Aumento efficienza e contenimento dei costi

La migliore gestione di informazioni tecniche, ben segmentate in base alle funzionalità della macchina, ai componenti o alle tipologie di guasto, agevola l'assistenza da remoto, riducendo la necessità di trasferire degli operatori e aumentandone le performance in caso di interventi sul campo. Quando il manutentore deve affrontare un problema, può interrogare la knowledge base per consultare le best practice su come certe problematiche sono state risolte in passato, riducendo così la necessità di escalation verso i field service impegnati in altre attività.



### Ottimizzazione dei processi di produzione

Grazie alle informazioni raccolte nella knowledge base su criticità e funzionamento di macchine e componenti è possibile fornire insights ai reparti di progettazione e produzione, che possono sfruttare queste nuove informazioni per migliorare la progettazione di alcune componenti e mantenere il parco macchine sotto controllo.



### Maggior soddisfazione dei clienti

La valorizzazione del patrimonio di conoscenze aziendali consente di ottimizzare il servizio di assistenza e rispondere in modo più tempestivo alle problematiche evidenziate, con una maggior soddisfazione dei clienti e un consolidamento della reputazione aziendale.

*Entro il 2025, gli algoritmi di machine learning e i bot pianificheranno oltre due terzi del lavoro di assistenza sul campo per i fornitori di servizi in base a una ottimizzazione automatizzata della pianificazione, rispetto a meno del 25% nel 2020.*

*Critical Capabilities for Field Service Management – Gartner, Novembre 2021*



### 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. Assicurazioni, banche e società di servizi finanziari, aziende del settore editoriale e organizzazioni della pubblica amministrazione, difesa e intelligence si affidano ad expert.ai per comprendere e analizzare documenti complessi, accelerare l'automazione intelligente dei processi e prendere decisioni più rapide e consapevoli.