



Best Practice per premi CMMC 2023  
Categoria **Intelligenza Artificiale**





## PREMESSA

Per alcuni clienti di Customer Care che utilizzano il **canale e-mail a testo libero**, Mediacom ha implementato una soluzione basata su **Chat GPT4** per pre-classificare le email ricevute in maniera tale da instradare le richieste verso la **coda specializzata** di operatori e impostare l'ordine di lavorazione attraverso la coppia di valori: **argomento/sentiment**.

Il vantaggio che ne ricava la parte operativa si manifesta chiaramente in quanto sottrae agli operatori il compito della **"prima scrematura"** impostando un **criterio oggettivo** di classificazione e dà una priorità di lavorazione secondo l'importanza dell'argomento e del sentimento che lo ha spinto a scrivere al supporto clienti. Attraverso l'**I.A.** questo processo di Mediacom è stato ottimizzato guardando sia verso il **cliente finale** sia verso la linea di **consulenti dedicati**.



## Fasi della lavorazione

È stata sviluppata un'integrazione tra il CRM di Mediacom e Chat GPT4. Alla ricezione di una nuova email un trigger passa il testo a Chat GPT4 chiedendo evidenza di:



# 01.

## SENTIMENT ANALYSIS

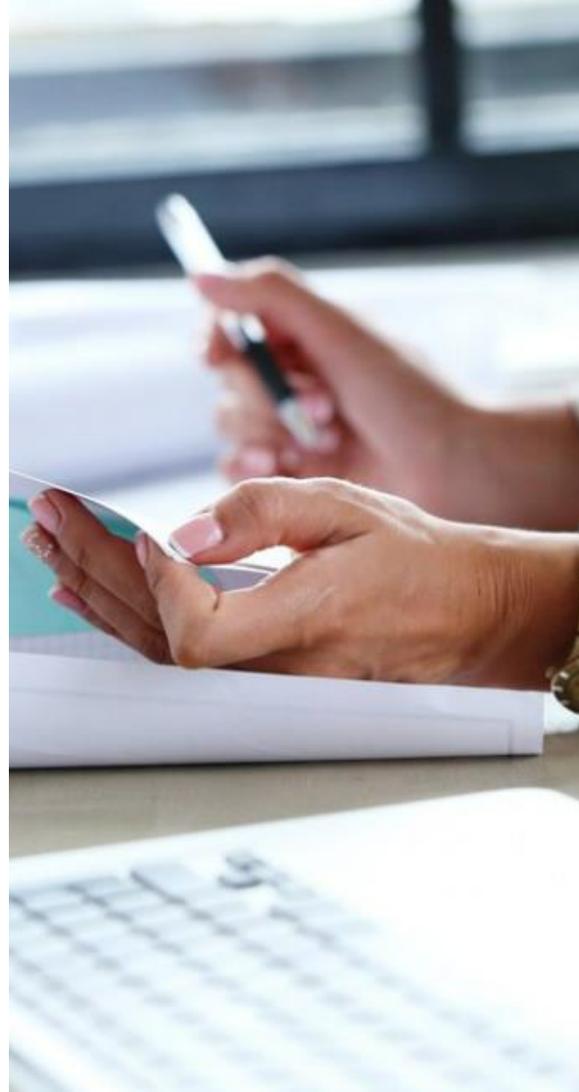
La Sentiment Analysis viene calcolata con **tre possibili valori**: positivo, neutro, negativo. Le e-mail contrassegnate come negative avranno una priorità più alta nella lavorazione rispetto alle altre. Questo renderà possibile *intercettare* in maniera veloce le criticità, “spegnendo” eventuali malumori ed evitando quindi il rischio che alcuni clienti possano trasformarsi da promoter o neutral in detractors.



## CLASSIFICAZIONE

La classificazione delle e-mail, per argomento della richiesta, avviene sulla base di **cinque possibili aree** dichiarate nei prompt di comando:

1. Crea etichetta Tipologia e Classifica
2. Calcola Sentiment Analysis: Positivo, Neutro, Negativo
3. Crea etichetta SPAM: valorizza etichetta SPAM sì/no
4. Crea e mostra etichetta Ticket
5. Estrai i dati anagrafici



# 03.

## SOLLECITO SPEDIZIONE

Nel caso di un cliente e-commerce se l'e-mail viene **classificata come "sollecito spedizione"**, e nel testo sia contenuto il numero di ticket (il formato ticket del CRM di Mediacom è altamente riconoscibile rispetto a tutti gli altri contenuti in quanto comincia con due caratteri **sempre uguali**), vengono invocate le API per ritrovare lo stato di lavorazione della spedizione e del ticket, per valorizzare il CRM e per inviare risposta automatizzata al cliente sul tempo stimato di evasione. Il ticket viene così **scalato di priorità**.



## COME SI ESTRAGGONO I DATI

*Salve, sto aspettando da due giorni la spedizione con il numero di ticket TS321548:52147 ma non arriva mai nessuno. Ho chiamato l'altro ieri e ho parlato con l'operatore Gerardo e mi ha rassicurato sulla data di consegna ma fino a oggi non si è visto nessuno. Potrei anche venire presso il vostro deposito per ritirare il pacco ma non conosco gli orari di apertura né l'indirizzo. Vi chiedo la massima urgenza perché devo partire e poi in casa non ci sarà nessuno. In ogni caso vi lascio il mio numero 331321XXX per essere ricontattata, Mara Verdi.*

### **Esito:**

Ecco le etichette per le varie informazioni presenti nel testo:

Etichetta Tipologia: Reclamo

Etichetta Sentiment: Negativo

Etichetta Spam: No

Etichetta Ticket: TS321548:52147

Dati anagrafici:

- Nome: Mara Verdi

- Numero di telefono: 331321XXX



# COME SI PRESENTA L'INTERFACCIA CRM

Ticket

**TICKET**

Ticket# TS202313:56967

Richiesto da	<input type="text"/>	Priorità	Normale
Oggetto del ticket	<input type="text"/>	Stato	Aperto
Area di competenza	Seleziona...	Operatore assegnato	Gianni Solla Admin
Tipo di intervento	Seleziona...	Data apertura	19/09/2023 14:56

**- AI**

Preclassificazione argomento AI

- Fatturazione
- Info prodotti
- Ordini
- Reclami
- Richiesta di contatto
- Sedi e Orari
- Spedizioni

Sentiment: Positivo

Ticket individuato da AI:

AI Email estratta: xxxxx@gmail.com

**- Genesys**

Agente:

Coda:

Id registrazione:

IdTel:

Ingresso Chiamata HH:MM:SS:

Inizio Conversazione HH:MM:SS:

Ivr:

Tier:

Tel Genesys:

Descrizione





## PROSSIMA EVOLUZIONE PER I CLIENTI CUSTOMER CARE

Mediacom, come **prossimo step** evolutivo della soluzione, mediante l'utilizzo di ulteriori soluzioni di IA sta sperimentando **l'elaborazione dei documenti allegati** quali: scansioni di fatture, screenshot che evidenziano incongruità nel punteggio della carta fedeltà, immagini con prodotti danneggiati, immagini con prodotti differenti da quelli inviati, per avviare **un nuovo processo** capace di dare risposte più **veloci** ai clienti, sollevando gli agenti telefonici da compiti ripetitivi. Il sistema sarà in grado anche di valutare possibili **tentativi di frode** facendo un confronto, sempre grazie alle capacità dell'IA, delle immagini in lavorazione con quelle già utilizzate su pratiche pregresse.





## Mediacom Srl

### Sede legale

Viale Jenner, 51  
20159 **Milano**

### Napoli

Via Calamandrei, 5  
CDN Isola F4 80143 **Napoli**

mediacom.servizi@pec.it  
P.IVA 03467031211

### Rating di Legalità



### Roma

Via Umberto Saba, 11  
00144 **Roma**

### Teverola

Strada Statale 7 bis  
km 11,700 81030 **Teverola (CE)**

## Certificazioni



UNI EN ISO 18295-1:2017  
UNI EN ISO 18295-2:2018



UNI EN ISO 9001:2015



ISO/IEC 27001:2013



BQSR  
ISO/IEC 20000-1:2018



ISO 14001:2015



ISO 45001:2018

## Aderente a

