

Ottimizzare la gestione delle email con l'intelligenza artificiale

Assunta Capano – Responsabile Customer & Network Support, UniCredit

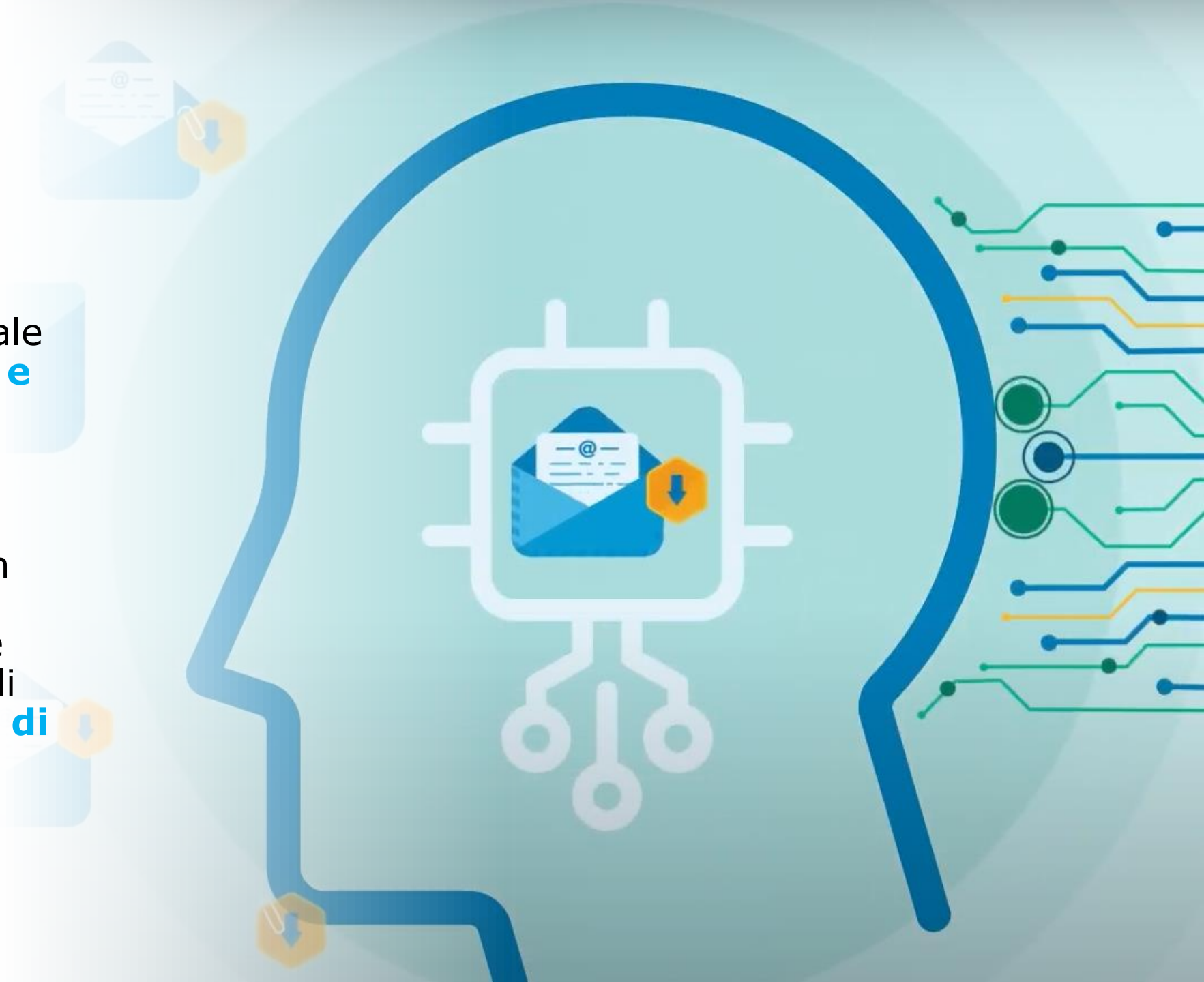
Dario Orbecchi – Italy Presales Directory, expert.ai

21 ottobre 2022

Il progetto

Per garantire l'efficienza dei processi e la soddisfazione di clienti e dipendenti è fondamentale fornire **risposte rapide e puntuali**.

Per **ottimizzare la gestione delle email** in entrata, Unicredit ha sviluppato una soluzione basata sulla tecnologia di **intelligenza artificiale di expert.ai** per la comprensione e l'elaborazione del linguaggio naturale.



Gli obiettivi

Razionalizzare le attività del Contact Center dedicate alla gestione delle email inviate da clienti per i prodotti relativi a **crediti e finanziamenti**

Ridurre il numero degli operatori dedicati alle attività di lettura e smistamento delle richieste

Predisporre **modelli di risposta standardizzati** per le richieste più semplici, in modo da uniformare le comunicazioni inviate alla clientela

Intercettare con efficacia **solleciti**, email inviate da **studi legali**, email inviate da **personale interno**

Il processo

Ricezione email



Lavorazione in back-office basata su Microsoft Exchange e Outlook



Necessità di gestire le email relative a:

- Mutui
- Cessione del Quinto (CQS)
- Prestiti



Gestione email normali e PEC

Analisi e categorizzazione



Categorizzazione automatica del contenuto di ciascuna email



Circa 120 categorie gestite in totale

Analisi "mail detective" per rilevare:

- Solleciti
- PEC/normale
- Mail da mittenti interni
- Thread di mail
- Mail inviate da studi legali



Smistamento e risposte

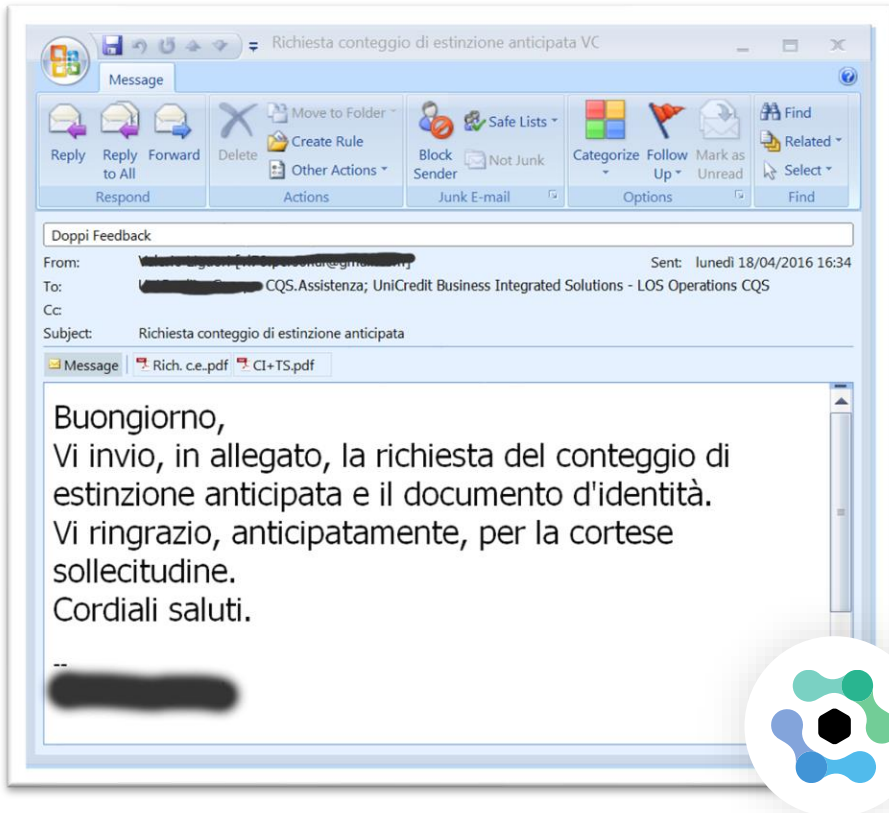


A seconda della classificazione effettuata dal sistema di AI, il sistema può:

1. Predisporre e inviare un template di risposta automatica (es. FAQ)
2. Inviare una risposta di disambiguazione con una richiesta di maggiori informazioni
3. Smistare l'email in una cartella dedicata di Outlook gestita da operatori specializzati

Esempio di categorizzazione

Mail in ingresso



Tassonomia

| Codice | Categoria |
|-------------|--|
| 01.2.1 | Estinzione anticipata parziale |
| 01.2.1.1 | Richiesta senza allegato |
| 01.2.2 | Modifica Dati anagrafici |
| 01.2.2.1 | Richiesta senza allegato |
| 01.2.3 | Rinnovo CQS |
| 01.2.4 | Richiesta Documentazioni e Moduli (X) |
| 01.2.4.1 | Piano d'ammortamento |
| 01.2.4.1.1 | Richiesta senza allegato |
| 01.2.4.2 | Richiesta copia contrattualistica stipulata |
| 01.2.4.2.1 | Richiesta senza allegato |
| 01.2.4.3 | Debito Residuo - conteggio estintivo - estinzione anticipata totale |
| 01.2.4.3.1 | Richiesta senza allegato |
| 01.2.4.4 | Regolarità dei pagamenti - cancellazione insoluti |
| 01.2.4.4.1 | Richiesta senza allegato |
| 01.2.4.5 | Rendiconto |
| 01.2.4.5.1 | Richiesta senza allegato |
| 01.2.4.6 | Documento di sintesi |
| 01.2.4.6.1 | Richiesta senza allegato |
| 01.2.4.7 | Liberatorie per estinzione |
| 01.2.4.7.1 | Richiesta senza allegato |
| 01.2.4.8 | Estratto conto |
| 01.2.4.8.1 | Richiesta senza allegato |
| 01.2.5 | Richiesta Rimborsi |
| 01.2.5.1 | Richiesta senza allegato |
| 01.2.6 | Polizze |
| 01.2.7 | Reclami |
| 01.2.8 | Verifica contabile pagamenti rate / bonifici non pervenuti / addebiti errati |
| 01.2.8.1 | Richiesta senza allegato |
| 01.2.9 | Richiesta informazioni (X) |
| 01.2.9.1 | Rate da pagare |
| 01.2.9.2 | Condizioni economiche |
| 01.2.9.3 | Segnalazioni Crif o Banca Dati |
| 01.2.9.4 | Iniziative per sospensioni o proroghe |
| 01.2.9.5 | Svincoli TFR in uscita mail da svincoltfr@unicredit.eu |
| 01.2.9.5.1 | Richiesta senza allegato |
| 01.2.10 | Sinistri (X) |
| 01.2.10.1 | Perdita lavorativa/d'impiego e modifiche situazione lavorativa |
| 01.2.10.2 | Decessi |
| 01.2.10.2.1 | Richiesta senza allegato |
| 01.2.11 | Problematica recupero crediti/Saldo e Stralcio |

Analisi semantica

Categoria:

01.2.4.3

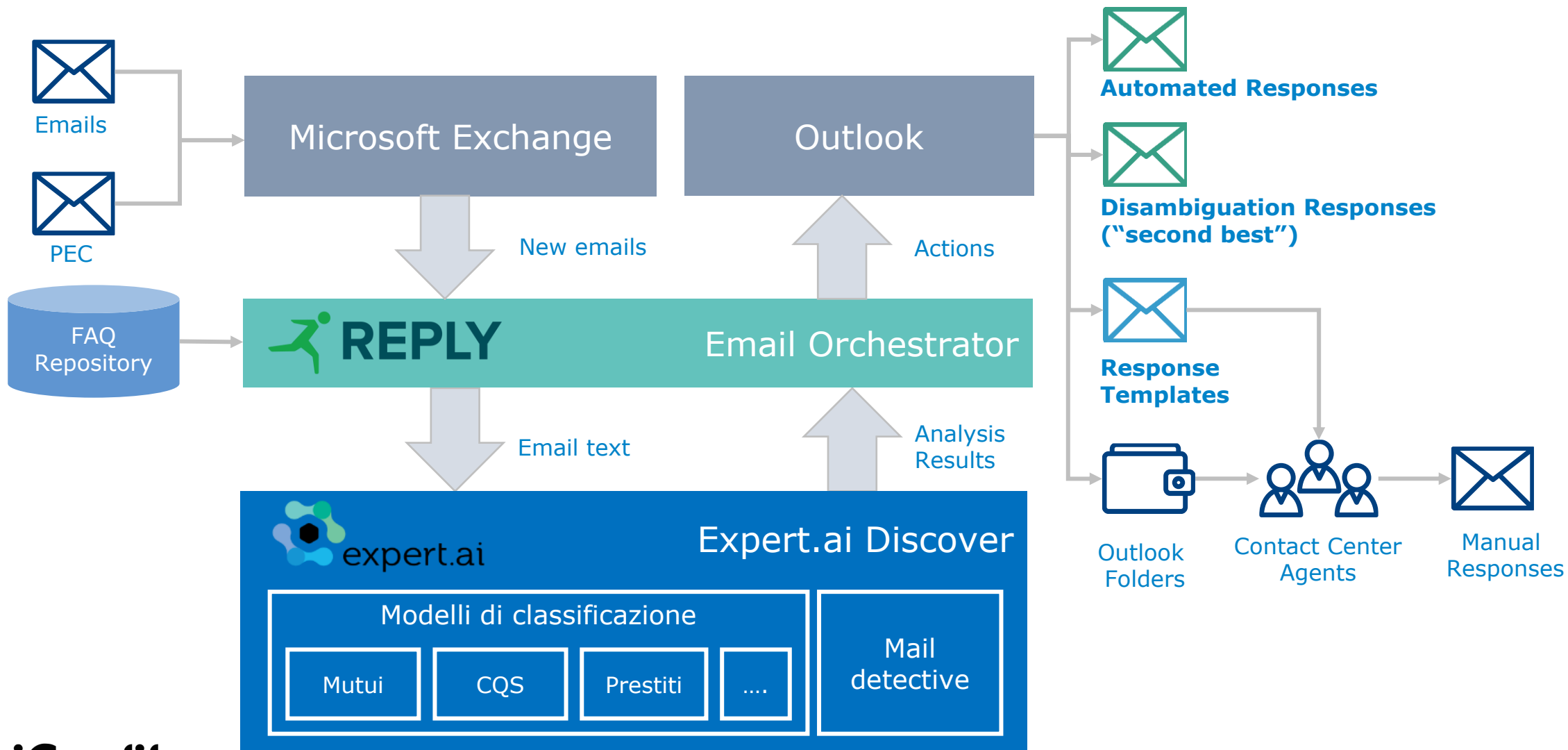
Descrizione categoria:

Debito Residuo -
conteggio estintivo -
estinzione anticipata
totale

Analisi «Mail Detective»:

| | |
|---------------|----|
| PEC | No |
| Sollecito | No |
| Allegati | Si |
| Mail Interna | No |
| Studio legale | No |

Architettura logica della soluzione



L'intelligenza artificiale che comprende il linguaggio

Expert.ai comprende il linguaggio naturale

- Grammatica
- Sintassi
- Conoscenza di base

Garantisce **prestazioni ottimali** e risponde alle esigenze di **qualsiasi caso d'uso** che richiede l'elaborazione del linguaggio naturale

A differenza di altre piattaforme per l'analisi dei dati, la tecnologia di intelligenza artificiale di expert.ai **riproduce su vasta scala la capacità umana di comprendere il linguaggio** e le informazioni complesse contenute nei testi, con l'accuratezza necessaria per rispondere a qualsiasi esigenza organizzativa

Alcuni KPI

200.000

email, PEC e allegati analizzati all'anno

120

categorie usate per la classificazione dei messaggi

95%

di accuratezza media nella gestione delle email *


* *Nella fase iniziale di test, su un campione di alcune migliaia di email*

A large, stylized graphic in the background consisting of overlapping, rounded blue shapes in various shades of blue, creating a layered effect. A light blue horizontal band is centered across the middle of these shapes.

Grazie

 [Linkedin.com/company/expert-ai](https://www.linkedin.com/company/expert-ai)

 [Twitter.com/expertdotai](https://twitter.com/expertdotai)

 info@expert.ai