



**Roma, maggio 2004:**

***Tin.it lancia Autom@il, il veloce risponditore e-mail automatico per i Clienti Free.***

Nell'ottica di un continuo miglioramento del livello di servizio offerto alla propria clientela, Tin.it offre gratuitamente ai propri clienti un innovativo strumento per ottenere risposte esaustive e tempestive.: Autom@il. Autom@il risponde automaticamente alle e-mail provenienti dai clienti *Free Dial – up*, interpretando e categorizzando il contenuto delle richieste, fornendo risposte in tempi velocissimi, in forma personalizzata e senza il ricorso all'operatore.

Tin.it, con questa innovazione, intende migliorare significativamente i tempi e la qualità delle risposte offerte ai Clienti *free*, consentendo un'estrema velocità e precisione di risposta alle esigenze di assistenza.

“Il cliente invia una e-mail con una richiesta di assistenza ed entro nemmeno un minuto riceve una risposta con tutte le soluzioni utili” - spiega Francesco Di Perna responsabile Customer Care Area Internet di Telecom Italia Media – “I primi riscontri sono assolutamente positivi; i nostri clienti stanno apprezzando la velocità e i contenuti della risposta avendo in ogni caso sempre la possibilità di ricorrere ad un operatore specializzato. Grazie a questa innovativa e sofisticata soluzione, unica nel panorama italiano, siamo riusciti a coniugare la soddisfazione dei clienti con una sensibile riduzione dei costi operativi”

Ciò è stato reso possibile dall'innovativo progetto realizzato in collaborazione con **DeS – Delco Services** ed **Expert System**, società leader rispettivamente nel mercato del Contact Management ed in quello delle soluzioni linguistiche.

Dopo un progetto durato solo due mesi, i risultati ottenuti dall'introduzione di questo strumento sono estremamente positivi. Infatti, in questi primi giorni di test operativo, oltre il 70% delle e-mail che pervengono a Tin.it viene categorizzato e risposto in modalità automatica, ed i riscontri dalla clientela sono molto incoraggianti.

Questi risultati sono stati raggiunti grazie a Cogito®, l'avanzata tecnologia di Expert System che comprende automaticamente il linguaggio naturale ed è in grado di elaborare testi destrutturati di ogni tipo. Giancarlo Sirtori, Direttore Generale di DeS, ha dichiarato “Lo spirito di innovazione e la volontà di Tin.it di migliorare ulteriormente il proprio livello di customer care, ci ha offerto un ambito progettuale



innovativo in cui poter valorizzare le nostre competenze nella realizzazione di soluzioni per il contact management”

Per ulteriori informazioni: [www.tin.it](http://www.tin.it)  
[www.desitalia.com](http://www.desitalia.com)  
[www.expertsystem.it](http://www.expertsystem.it)