

dst.

Soluzione AI per automatizzare la gestione delle comunicazioni inbound multicanale

Ente sviluppatore: Dstech Srl

Sede: Genova

Ente di applicazione: Committente riservato



PROCESSO/I DI APPLICAZIONE

Produzione, Organizzazione Risorse Umane, Marketing, Commerciale e Comunicazione



SETTORE/I DI APPLICAZIONE

Assicurazioni/Agenzie assicurative, Istituti di credito, Ausiliari finanziari



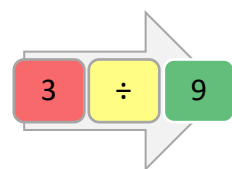
TECNOLOGIE ABILITANTI

Cloud/Piattaforme digitali, Big Data and Analytics, Integrazione orizzontale/verticale, IA/Machine learning



Parole chiave

CRM, CLOUD COMPUTING, SaaS, INFORMATION SECURITY, PRIVACY, DESCRIPTIVE ANALYTICS, PREDICTIVE ANALYTICS, AUTOMATED ANALYTICS, DATA MINING, AUTOMATION, DOCUMENT UNDERSTANDING & PROCESSING, MULTI-CHANNEL COMMUNICATION



LIVELLO DI MATURITA' TECNOLOGICA (TRL) N°9



Obiettivi

Ottimizzare ed efficientare la gestione delle comunicazioni inbound (canali eterogenei come e-mail, strumenti conversazionali, proprietari o di terzi, v. Whatsapp), riducendo la necessità di intervento umano, il carico operativo e i tempi di risposta.

Soluzione

La soluzione integra modelli di Intelligenza Artificiale Tradizionale (es. OCR, NLP, Named Entity Extraction) e Generativa (GenAI) per processare e instradare automaticamente le comunicazioni in ingresso, rispondendo in modo personalizzato alle richieste ricevute e attivando i task operativi appropriati. Il sistema è in grado di eseguire classificazione, sentiment analysis, analisi semantica, estrazione di entità rilevanti, processamento delle informazioni e smistamento intelligente di messaggi e allegati. Le comunicazioni vengono indirizzate verso il canale più idoneo (interno o esterno, come email o WhatsApp) e integrate nei sistemi legacy aziendali (es. ERP, CRM), con attivazione automatica di azioni end-to-end.

Fasi di implementazione

- Raccolta e analisi dei flussi di comunicazione esistenti.
- Addestramento dei modelli su dati storici aziendali.
- Integrazione della soluzione con i sistemi di gestione (CRM e sistemi legacy).
- Configurazione dei flussi di automazione per la risposta e il dispatching,
- Validazione e test con rollout graduale, monitoraggio e miglioramento continuo tramite feedback loop.

Risultati ottenuti/attesi

- Riduzione significativa dei tempi di risposta alle richieste utenti.
- Riduzione degli errori.
- Automazione delle richieste semplici e ripetitive.
- Diminuzione del carico operativo sui team back-office.
- Maggiore soddisfazione degli utenti e coerenza nella comunicazione.

