

Descrizione

Autom@il genera risposte "automatiche e contestuali" ad e-mail inviate da parte degli utenti. Interpreta i contenuti e risponde efficacemente come se fosse un operatore umano.

Il testo della mail viene sottoposto a una completa analisi morfologica, sintattica e semantica. Gli argomenti principali vengono individuati e categorizzati. Avviene cioè una classificazione concettuale di quanto è espresso nei testi attraverso l'individuazione di domini semantici (o categorie) ben definiti.

A seguito del confronto tra i concetti espressi nelle domande e i contenuti presenti nel database, vengono recuperate e inviate automaticamente al mittente le risposte corrette.

I tempi di risposta sono pari a meno di un minuto! - 24 ore su 24, 7 giorni su 7 ed in completa autonomia.

Grazie a questa innovativa e sofisticata soluzione, vengono fornite risposte automatiche, puntuali e corrette ad oltre il 70% delle mail pervenute, con conseguente riduzione dei costi operativi ed aumentando sensibilmente il grado di soddisfazione dei clienti.

I componenti e le funzionalità

Gli elementi che compongono la struttura funzionale di Autom@il sono i seguenti:

Il **servizio principale**: è il componente centrale di Autom@il che gestisce tutte le fasi automatiche del workflow dei messaggi. I messaggi ricevuti sono memorizzati nel repository e inseriti nel workflow di elaborazione.

Attraverso le regole, definibili dall'amministratore, è possibile: assegnare il messaggio ad un operatore; inoltrarlo ad un destinatario esterno, anche in modalità "messaggio scalato"; eliminare il messaggio con riserva (cestino) o in modo permanente; marcare il messaggio (completamento, letto/da leggere); forzare la categorizzazione del messaggio; generare una risposta automatica.

La **categorizzazione** dei messaggi in ingresso. Il servizio principale dispone di una libreria di suggerimenti gestita dall'amministratore del sistema. La libreria contiene, per ogni categoria tematica, uno o più suggerimenti per la risposta. Ottenuta la categoria del messaggio in ingresso, il sistema dispone dei suggerimenti che può includere in un messaggio di risposta composto automaticamente oppure trasmetterli all'operatore insieme al messaggio originale affinché egli possa impiegarli per comporre il messaggio di risposta.

Tutti i messaggi gestiti dal sistema risiedono in un **repository centralizzato**. Esso è costituito da un database relazionale. All'interno del repository si trovano tutte le informazioni di workflow dei messaggi.

Il **servizio statistico** raccoglie in continuo dati rilevanti sul funzionamento del sistema.



I benefici

Effettua l'analisi in tempi ridottissimi, grazie ad algoritmi ottimizzati ed all'organizzazione efficiente della base di conoscenza.

Combinando l'analisi linguistica con l'uso della rete semantica può risalire da un concetto ad altri correlati, al fine di acquisire informazioni potenzialmente utili nella determinazione del tema.

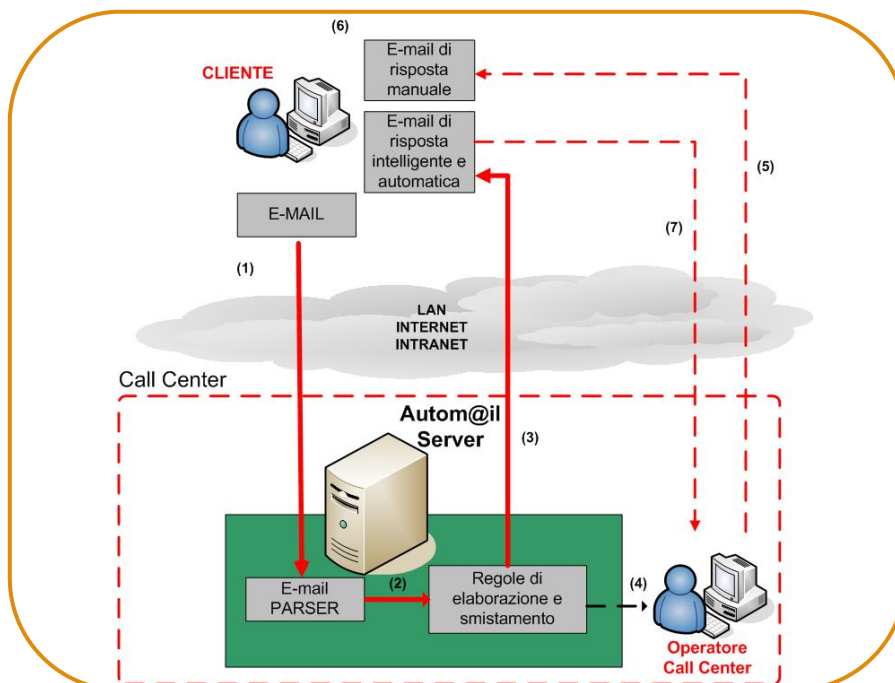
I principali benefici che stanno confermando l'efficacia e l'efficienza della soluzione proposta sono i seguenti:

- Riduzione dei tempi di risposta ed aumento della customer satisfaction
- Riduzione dei costi di gestione del canale e-mail
- Informazione facilmente fruibile
- Classificazione automatica ed eventuale smistamento delle e-mail
- Analisi delle tipologie di e-mail e Feedback verso i settori Commerciali
- Sgravi delle attività per le risorse umane precedentemente impegnate nella compilazione manuale delle risposte e loro impiego su altre attività.

L'architettura ed il workflow

La soluzione prevede un back-office scalabile per la gestione dei messaggi e una serie di connessioni attraverso cui gli operatori interagiscono col sistema mediante client dedicati, client di posta generici o pagine Web.

Il workflow è il seguente: (1) Il Cliente manda una mail (strutturata o non strutturata); (2) l'Autom@il Server processa la mail interpretando il linguaggio naturale e (3) genera un'auto risposta (con l'indicazione del link alle sezioni del sito dove viene trattato il tema oppure della risposta diretta). (4) Se Autom@il non è in grado di formulare in modo automatico una risposta, invia una mail standard di presa in carico all'operatore che (5) provvederà a rispondere manualmente. (6) Il Cliente legge la mail di risposta e se necessita visita gli ulteriori link che puntano alla sezione specifica del portale. (7) Se il Cliente non risolve il suo problema tramite la risposta automatica, clicca su un apposito link e la mail successiva viene inoltrata direttamente all'operatore competente che risponde tempestivamente.



Alcune referenze



"Il cliente invia una e-mail con una richiesta di assistenza ed entro nemmeno un minuto riceve una risposta con tutte le soluzioni utili.

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"

Francesco Di Perna
Responsabile Customer Care,
Area Internet di (Telecom Italia Media)