

**CASE STUDY**

# Utility Virtual Clerk: l'automazione vincente per la gestione delle comunicazioni

## ■ LA SFIDA

acquevenete, gestore del servizio idrico integrato per oltre 500'000 abitanti di 108 Comuni delle province di Padova, Rovigo, Vicenza, Verona, Venezia, aveva la necessità di snellire e ottimizzare la gestione dell'elevato numero di email ricevute da parte dei clienti per richieste su contratti e servizi, così da poter garantire una risposta rapida ed efficace.

Le comunicazioni, relative ad esempio a volture o problemi di allaccio, venivano categorizzate e inserite nel CRM manualmente, richiedendo molto tempo al personale, impegnato in attività ripetitive a basso valore aggiunto.



## ■ LA SOLUZIONE

acquevenete si è rivolta a Fincons per automatizzare il processo di categorizzazione delle email inbound e il loro inserimento nel CRM interno. Dapprima Fincons ha introdotto l'innovativo Utility Virtual Clerk (UVC), un vero e proprio "collega virtuale" che, grazie alle tecnologie di Artificial Intelligence impara a riconoscere e categorizzare automaticamente le comunicazioni, migliorando l'efficienza dei processi aziendali ed esentando il personale dallo svolgere attività ripetitive e a basso valore.

Successivamente, insieme ad acquevenete, Fincons ha individuato nelle richieste di volture le comunicazioni maggiormente onerose da gestire poiché richiedono numerose risorse e verifiche.

L'UVC ha quindi acquisito le capacità necessarie per leggere e interpretare automaticamente la modulistica relativa alle volture migliorando ulteriormente l'efficienza di tutto il processo. L'UVC riconosce infatti con facilità termini ricorrenti, richieste, immagini, documenti, allegati, fornendo agli utenti risposte appropriate e indirizzando correttamente le attività interne per dar seguito alle richieste ricevute.

## ■ I BENEFICI

Nel corso di un anno, grazie alla stretta collaborazione fra Fincons e acquevenete e a un miglioramento costante della soluzione, l'UVC è stato addestrato a categorizzare le comunicazioni con crescente efficacia, gestendo un volume considerevole di email (fino a 2'000 al mese).

Ad oggi il 99% delle comunicazioni inbound sono gestite automaticamente dall'UVC con un grado di precisione molto alto, compreso tra il 70% e l'80%, lasciando alla gestione manuale soltanto le pratiche dove gli utenti non hanno fornito tutti i dati richiesti.

L'UVC ha velocizzato i processi e migliorato la loro qualità di esecuzione, liberando le risorse per attività a maggiore valore aggiunto e migliorando il livello di servizio ai clienti.