

**CASE STUDY**

# La gestione automatizzata delle comunicazioni via email con i clienti

## ■ LA SFIDA

Dolomiti Energia, una multiutility italiana leader nel settore dell'energia elettrica e del gas con sede a Trento, aveva l'obiettivo di ottimizzare la gestione di due categorie specifiche di e-mail provenienti dai clienti: le richieste di assistenza e le comunicazioni di dimostrato pagamento per la riattivazione e la fornitura di servizi. Questo grande volume di e-mail in entrata veniva monitorato, analizzato, classificato e inserito nel sistema CRM manualmente, aumentando il rischio di errori umani e ritardi. I messaggi di entrambe le caselle di posta elettronica dovevano quindi essere analizzati e classificati automaticamente, nel modo più rapido e accurato possibile, per garantire ai clienti una risposta tempestiva ed efficace.



## ■ LA SOLUZIONE

Dolomiti Energia ha affidato a Fincons Group il compito di automatizzare il processo di analisi, categorizzazione e inserimento nel proprio CRM delle e-mail di assistenza clienti e di dimostrato pagamento.

Fincons ha proposto la sua soluzione innovativa, l'Utility Virtual Clerk (UVC), che applica le tecnologie di Intelligenza Artificiale per riconoscere e classificare automaticamente le comunicazioni; inizialmente, nel 2022, l'UVC gestiva le email di assistenza clienti di Dolomiti mentre oggi coordina e classifica anche le comunicazioni della casella di posta elettronica di dimostrato pagamento.

Le email di assistenza clienti di Dolomiti sono automaticamente categorizzate e inserite nel CRM in batch giornalieri. Successivamente l'UVC controlla che tutte le informazioni necessarie per fornire un feedback siano disponibili nel CRM, consentendo una risposta rapida e accurata.

La casella di posta elettronica di dimostrato pagamento ha requisiti diversi poiché deve rispondere in conformità ai tempi indicati dalle normative nazionali; questo fa sì che le e-mail siano elaborate in poche ore per garantire la riattivazione della fornitura. In questo caso la soluzione Fincons analizza tutti gli allegati di posta elettronica ricevuti, determinando se la prova di dimostrato pagamento è valida, verificando i dati e confermando il pagamento; ciò consente di erogare il servizio e di ridurre i tempi di riattivazione, senza interventi manuali.

## ■ I BENEFICI

Da quando è stato implementato, l'Utility Virtual Clerk ha categorizzato e gestito circa 18.000 e-mail di assistenza clienti e 43.000 comunicazioni di dimostrato pagamento.

La soluzione pay-per-use, basata sulle attività processate con successo, non solo ha consentito un sistema di apertura dei biglietti più rapido e accurato, aiutando Dolomiti Energia a migliorare il servizio clienti grazie allo snellimento delle attività ripetitive e dispendiose in termini di tempo, ma ha anche automatizzato la gestione delle verifiche delle prove di pagamento, esonerando il personale da attività a basso valore, migliorando i processi aziendali e l'efficienza, nel rispetto dei vincoli temporali imposti dalla normativa nazionale.