

# Ricerca automatica dell'auto di cortesia

Fornire un modo automatico per inviare un'auto di cortesia al cliente dopo la richiesta di servizi

## SETTORE

Insurance

## COMPETENZE



Artificial Intelligence



Visualizzazione dei dati e BI aumentata



Data Engineering



AI Engineering



Cloud Foundation



Hyper-automation e robotica (RPA)



Full Stack Development



## LA SFIDA

La sfida del progetto è la comprensione automatica della richiesta ricevuta dall'officina del servizio di riparazione **leggendo e-mail di testo libero e catturare tutte le informazioni necessarie per indirizzare un sistema automatico per trovare un'auto di cortesia** vicino al cliente.



## LA NOSTRA SOLUZIONE

La soluzione Identificata è composta da diversi processi. Il primo processo, **con capacità A/I e M/L, legge tutte le e-mail, categorizza e raccoglie le informazioni necessarie.** La formazione sulla comprensione dei documenti A/I si basava su una cronologia di oltre 12.000 documenti ed e-mail.

La seconda parte della soluzione è stata consegnata **sviluppando un sito mobile in cui il cliente era in grado di specificare la posizione in cui viene richiesta l'auto di cortesia** più altre informazioni riguardanti il CAR ID e la carta di credito del cliente.

L'ultima parte è stata un **sistema Robotic Process** che gestisce il sistema del cliente per trovare sul mercato l'auto di cortesia e rimandare al servizio auto e al cliente il feedback.



## I RISULTATI

Il progetto cattura xx diversi obiettivi:

- Il **cliente può richiedere un'auto di cortesia per l'intera giornata** indipendentemente dall'apertura del call center
- **6 FTE** è stato indirizzato a **diverse attività**
- Il **cliente riceve una risposta in meno di 30 minuti** (prima della messa a punto del sistema il tempo era di circa 4 ore)

## I BENEFICI



Riduzione del 20% dei tempi di elaborazione



600 richieste gestite per settimana



Riduzione di 6 FTE



Disponibilità 24h7



## Contattaci

**Stefano Bighini**

Robotic Process Automation Chapter Leader @Bip xTech

[stefano.bighini@mail-bip.com](mailto:stefano.bighini@mail-bip.com)

# bip. xTech

[www.bipxtech.com](http://www.bipxtech.com)