



S 2 E

business & technology consultants

HYPERAUTOMATION OVERVIEW 2025

Che cos'è l'Hyperautomation?

«L'iper-automazione è un approccio disciplinato e guidato dall'azienda che le organizzazioni utilizzano per identificare e automatizzare rapidamente il maggior numero possibile di processi aziendali e IT. L'iper-automazione prevede l'uso coordinato di molteplici tecnologie, strumenti o piattaforme per l'automazione integrata delle decisioni e dei processi aziendali.»

Gartner®

Una automazione pervasiva e coerente dei processi aziendali richiede una forte presenza del business per definire gli obiettivi tattici e strategici

Le aziende assumono modelli di funzionamento complessi e interdipendenti, con diverse funzioni aziendali. Occorre adottare una logica integrata.

Business-driven



Integrato



Rapidamente



La velocità del cambiamento, sia dei processi, che delle priorità e strategie di business richiede un approccio tecnologico spesso guidato dal low-code

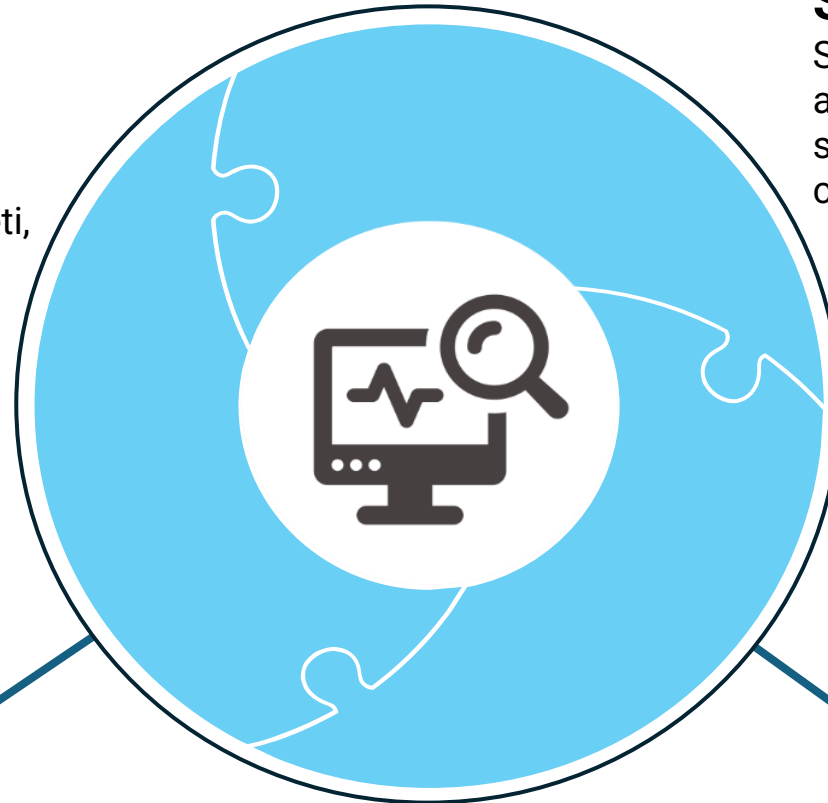
Il nostro approccio

PRAGMATISMO

Pensare in grande, validando e realizzando le soluzioni tramite un approccio iterativo, con risultati concreti, tangibili e misurabili nel breve periodo.

SOSTENIBILITA'

Soluzioni progettate in base alle necessità attuali e future, tramite solide fondamenta su cui costruire servizi dinamici e flessibili che si evolvono nel tempo.



Non solo valore economico, ma esteso a tutti gli stakeholders coinvolti, focalizzandoci sugli utenti finali. Creiamo e diffondiamo conoscenza sui processi aziendali

VALORE PER IL BUSINESS

INNOVAZIONE

Introdurre sin da subito componenti managed e nativi al fine di incrementare i benefici del cloud, mitigando i rischi tramite verifiche di fattibilità e progetti pilota.

Crediamo fermamente nella collaborazione tra tecnologia e persone per migliorare la qualità del lavoro. Ci impegniamo per dimostrare l'insostituibilità delle persone

CENTRICITÀ DELLE PERSONE

Con quali strumenti lo facciamo?

Process Discovery

L'IA può scoprire e ottimizzare i processi aziendali, contribuendo ad identificare le inefficienze e a proporre miglioramenti per ridurre i costi operativi.

AI-Powered Decision Making

L'IA è in grado di prendere decisioni basate su dati storici, fornendo maggiore autonomia rispetto al decisioni "rule-based".

Human-into-the-loop

La collaborazione e il monitoraggio dei sistemi automatizzati assicura che le automazioni producano i risultati attesi, migliorando l'empowerment delle persone in azienda, mantenendo un equilibrio tra efficienza e responsabilità



Communications Mining

L'analisi dei modelli di comunicazione tramite algoritmi avanzati permette di comprendere meglio le dinamiche interne e di migliorare la qualità delle interazioni all'interno delle organizzazioni.

Document Understanding

La comprensione dei documenti tramite IA facilita l'estrazione e la gestione di informazioni chiave, riducendo la necessità di interventi manuali e aumentando la tipologia di processi automatizzabili

Software Automation

L'automazione del software permette di eseguire compiti ripetitivi in modo più efficiente, liberando risorse umane per attività che richiedono un maggiore intervento creativo e strategico.

UiPath: Gartner's Magic Quadrant Leader

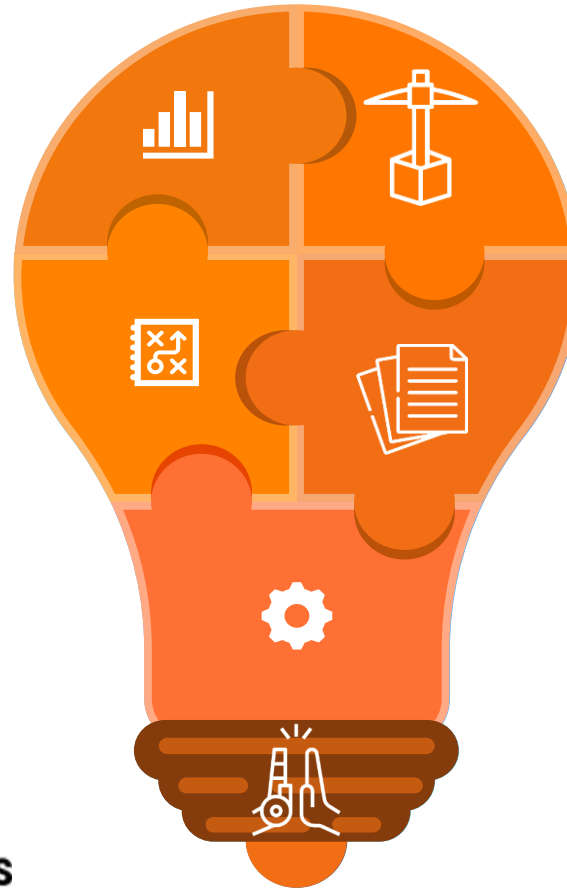
S • 2 • E

UiPath™ Process Mining

UiPath™ AI Center™

UiPath™ Action Center

UiPath™ Insights



UiPath™ Communications Mining

UiPath™ Document Understanding

UiPath™ Robots

UiPath™
AGENTIC AUTOMATION



La componente di **Agentic Automation** di UiPath introduce automazioni guidate da agenti **AI autonomi**, capaci di prendere decisioni e agire in base ad obiettivi complessi. Questi agenti combinano AI generativa, automazione robotica dei processi (**RPA**) e accesso a strumenti aziendali. L'obiettivo è aumentare la **produttività** permettendo agli agenti di lavorare accanto agli umani, in modo proattivo e adattivo



Analizza e interpreta **grandi volumi di comunicazioni testuali**, come email, chat e messaggi, per identificare modelli, estrarre informazioni rilevanti e automatizzare risposte o processi. **Trasforma i dati** non strutturati in azioni pratiche grazie all'**IA**



Utilizza l'IA per **estrarre e elaborare** dati da **documenti strutturati e non strutturati**, come fatture, ricevute e contratti. Integra OCR, machine learning e modelli pre-addestrati per riconoscere e interpretare testi, immagini e tabelle, automatizzando l'estrazione di **informazioni chiave** e **riducendo l'intervento manuale**. Questo migliora la precisione e l'efficienza nella gestione dei **documenti aziendali**



Software progettati per eseguire **compiti ripetitivi** e basati su regole in modo **autonomo**. Possono essere **attended** (assistiti) e **unattended** (non assistiti). I robot attended lavorano al fianco degli utenti umani, automatizzando compiti su richiesta, mentre i robot unattended operano senza supervisione umana, eseguendo processi end-to-end. I software robots aumentano l'efficienza, riducono gli errori e permettono alle aziende di **scalare le operazioni in modo flessibile**.

Analizza i dati dei sistemi aziendali per **visualizzare** e **ottimizzare** i **processi** operativi. Utilizzando algoritmi avanzati, identifica **colli di bottiglia**, **inefficienze** e **varianti di processo**, fornendo insight dettagliati che aiutano a migliorare le performance e automatizzare i flussi di lavoro

UiPath Process Mining

Piattaforma che permette di **integrare modelli di IA nei processi di automazione**. **Facilita** la creazione, l'addestramento e la gestione dei modelli AI, supportando l'implementazione di soluzioni intelligenti per la previsione, l'analisi e l'elaborazione avanzata dei dati. Inoltre, contiene diversi **modelli out-of-the-box** pronti all'uso, consentendo una maggiore efficienza e innovazione nelle operazioni aziendali

UiPath AI Center™

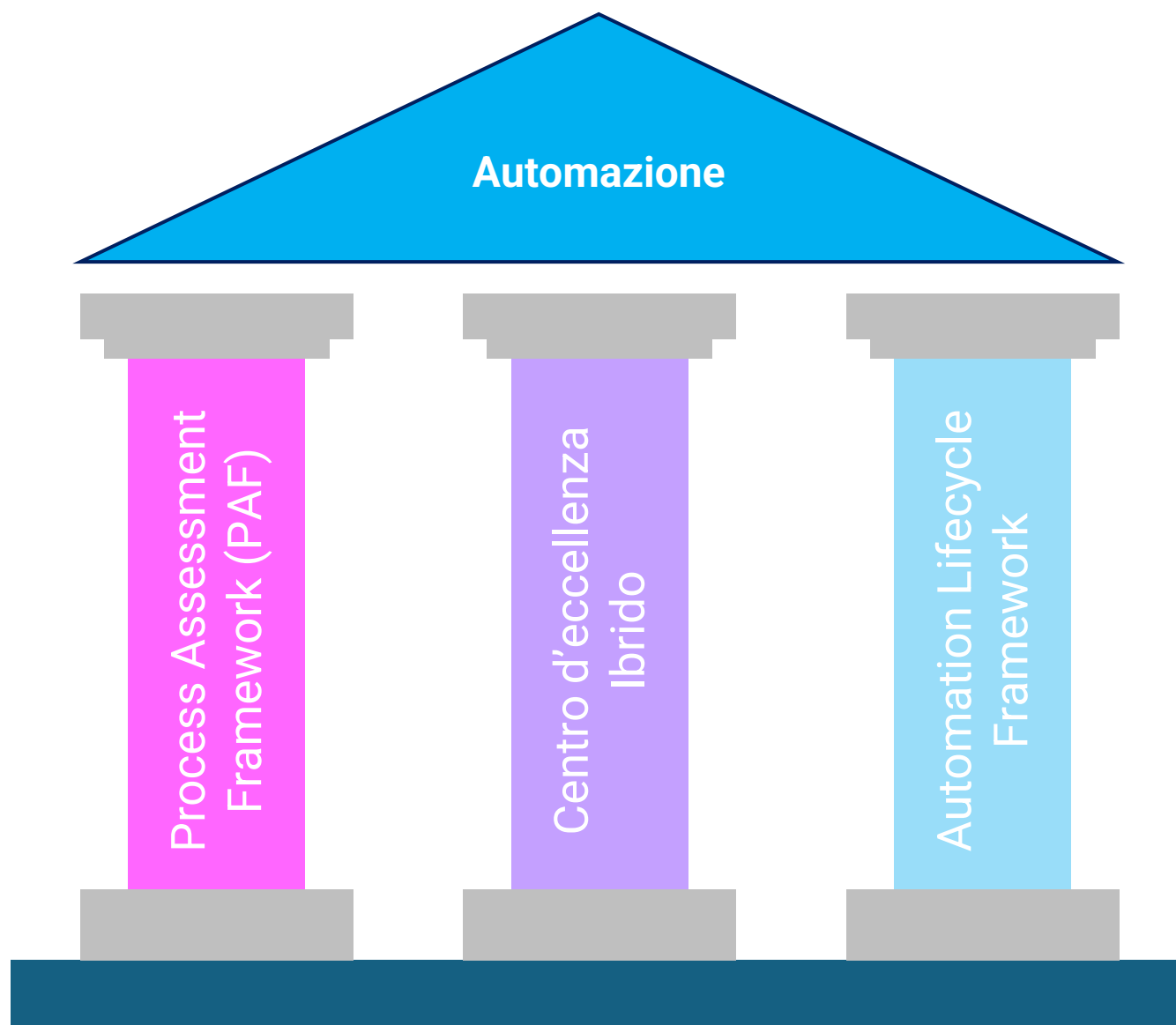
UiPath Action Center

Permette la gestione delle attività che richiedono **l'intervento umano** all'interno dei processi automatizzati, migliorando la **collaborazione tra robot e utenti**

UiPath Insights

Offre strumenti di **analisi** e **reportistica** per monitorare e ottimizzare le performance dei processi di automazione, fornendo metriche chiave e visualizzazioni dettagliate

Il metodo di S2E per l'automazione sostenibile



Il PAF di S2E abilita la valutazione e classificazione del beneficio atteso da una iniziativa di automazione in modo analitico, identificando il ROI.

Team ibrido S2E-Cliente per coordinare e sviluppare le automazioni attraverso i vari stadi del loro ciclo di vita, favorendo lo sviluppo di una cultura dell'automazione all'interno dell'azienda

Framework per il monitoraggio del ciclo di vita di una automazione, garantendo che ciascuna automazione sia presidiata e aggiornata in coerenza con la fase del ciclo di vita

Il metodo S2E: Process Assessment Framework (PAF)

Approccio analitico teso a **quantificare numericamente** il beneficio atteso da una iniziativa di automazione, valutando sia **informazioni di business** (come frequenza, durata e complessità di un processo), sia **informazioni tecniche** (come integrazione con l'infrastruttura tecnologica esistente, complessità degli applicativi coinvolti).

Raccolta di dati sulla frequenza, volumi, tempi di esecuzione e complessità logica di business dell'esecuzione del processo



STEP 1: raccolta dei dati



Raccolta di dati tecnici circa la complessità attesa che il robot incontrerà nell'interagire con l'infrastruttura tecnologica esistente

Analisi grafico-matematica volta all'identificazione dell'opportunità di business potenziale



STEP 2: Analisi dei dati

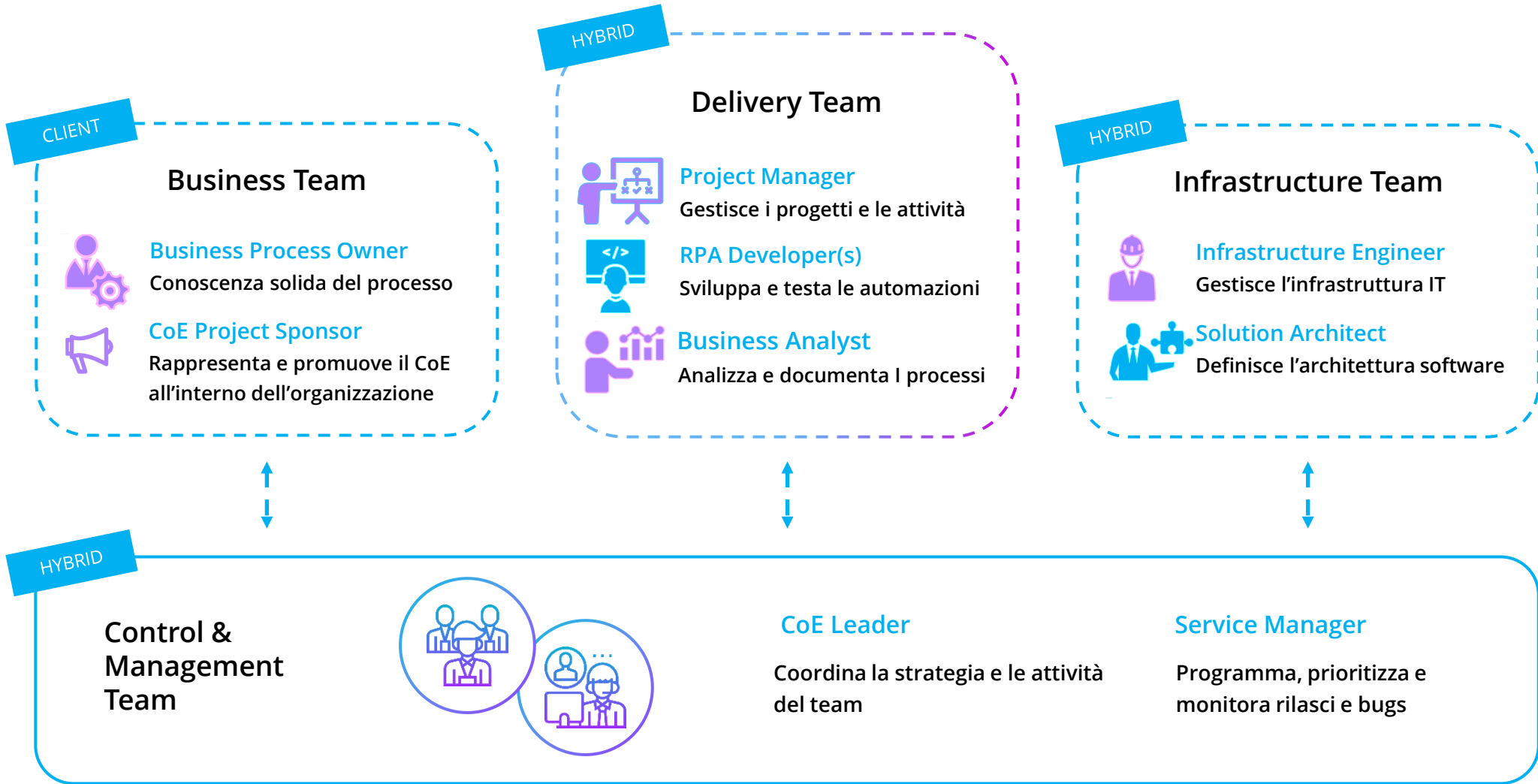


Analisi volta alla valutazione della complessità tecnica dell'automazione

RISULTATO: quantificazione del beneficio atteso dall'automazione

Classificazione del processo e quantificazione numerica del beneficio atteso, pesando sia i benefici di business che le complessità tecniche di realizzazione

Il metodo S2E: Hybrid Center of Excellence



Hybrid CoEaaS

Un approccio flessibile e scalabile, che permette al cliente di allocare risorse in base ai bisogni, ottimizzando i costi.

La sua struttura centralizzata, basata su una reporting line a matrice, aiuta il cliente a superare l'approccio a silos, concentrandosi su una logica di processo cross-funzionale

Un team multidisciplinare, con expertise su più industries, permette di identificare soluzioni da prospettive differenti

Il metodo S2E: l'automation lifecycle

DISCOVER

Identificazione di nuove opportunità di automazione e loro prioritizzazione.



RUOLO CoE S2E
Quantificazione numerica del beneficio atteso dall'automazione attraverso la metodologia PAF, ideata da S2E e apprezzata dai clienti.

BUILD

Sviluppo veloce, agile e incrementale dell'automazione.



RUOLO CoE S2E
Integrazione dei nostri professionisti con il team di analisi del cliente, per unire esperienza con conoscenza del business.

TEST

Rilascio supervisionato per verificare la corretta operatività secondo i criteri del business.



RUOLO CoE S2E
Supervisiona, monitora e riporta i risultati del test al cliente, verificando che incontrino i requisiti attesi dal process owner.

RUN

Rilascio non supervisionato dell'automazione, pronta per l'operatività.



RUOLO CoE S2E
Definizione e programmazione delle schedulazioni, così come delle modalità di gestione dei picchi.

ENGAGE & MONITORING

L'automazione viene integrata con l'operatività dei collaboratori e dei robot già in produzione.



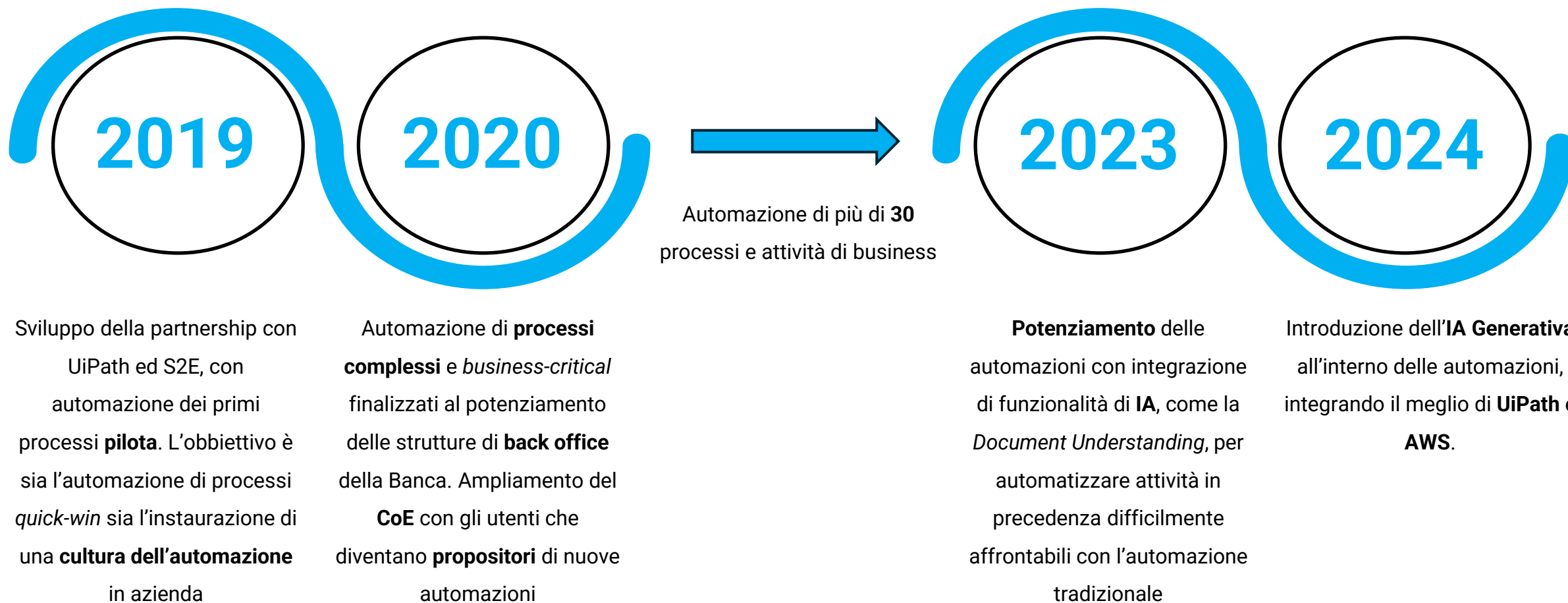
RUOLO CoE S2E
Integrazione e coordinazione del palco automazioni; sviluppo di dashboard di monitoraggio a servizio del cliente.

DISMISS

Quando il processo risulta superato, l'automazione viene dismessa, liberando risorse per nuove automazioni.



RUOLO CoE S2E
Dismissione ordinata del processo, definizione dei next-steps dell'automation journey attraverso nuovi PAF.



I risultati del nostro percorso

Automation Vision con UiPath in Banca Progetto

Il nostro approccio con Banca Progetto è stato focalizzato sul raggiungimento di obiettivi misurabili, garantendo che ogni automazione sia finalizzata al **miglioramento delle performance aziendali**, con un **approccio attento** alla preservazione del valore aziendale: **le persone**. Adottiamo un metodo **pragmatico**, analizzando attentamente i processi esistenti e identificando le aree in cui l'automazione può apportare il maggior valore, evitando soluzioni eccessivamente complesse o inutili. Ci impegniamo a garantire che l'automazione non solo ottimizzi le operazioni ma arricchisca anche il lavoro delle persone, promuovendo un ambiente di lavoro più efficiente e valorizzante.

+90%

Percentuale media di processo automatizzata in modo completo

-30% - 50%

Riduzione media dell'AHT (*average handling time*) del processo dopo l'automazione

+4 FTE

FTE risparmiati in media per ogni processo automatizzato

I nostri Awards: AI Forward VI di Las Vegas

[LEGGI IL CASO INTEGRALE QUI](#)

AI Forward VI

L'AI Forward VI è la sesta edizione del noto evento tenuto da UiPath a Las Vegas nell'ottobre 2023. Selezionati da una giuria di esperti tra centinaia di proposte, i 10 vincitori della prima edizione degli UiPath AI10 Awards si distinguono in un gruppo di eccellenze. Questo perché hanno unito l'intelligenza artificiale e l'automazione di UiPath per apportare visibili miglioramenti in termini di efficienza, connessione con i clienti e produttività e soddisfazione dei dipendenti.

10

Success Case
premiati worldwide

1st in Europa

Dei 10 casi premiati, il
nostro rappresenta
l'unico di provenienza
europea



Come S2E ha aiutato Banca Progetto

S2E ha portato al cliente la propria expertise nell'automazione con UiPath dal 2019. Guidata da un approccio pragmatico e orientato al cliente abbiamo guidato con successo il lavoro del cliente dove in molti riscontrano maggiori difficoltà: ottenere un ROI tangibile nell'integrazione dell'IA all'interno delle *business operations*



AI Forward VI - Un caso campione d'Europa



- Geography:** • EMEA
- Industry:** • Finance
- Department:** • Backoffice e Compliance
- Products:** • Platform, Document Understanding, AI Center

Challenge

L'ambizione della banca è quella di ampliare le operazioni in modo efficiente senza aumentare proporzionalmente il personale. Una sfida fondamentale era la gestione dei **rinnovi** di account con volumi elevati, che richiedevano il rinnovo di 400-500 account al giorno, un compito che comportava il rischio di violazioni contrattuali se non gestito in modo efficiente. Inoltre, i processi di **audit** della banca erano gravati da revisioni manuali della documentazione cartacea per la conformità Know Your Customer (KYC), che coprivano solo il 10% dei documenti e non rispettavano gli standard normativi.

Soluzione

Sfruttare la Document Understanding con l'intelligenza artificiale e l'Action Center per puntare all'automazione del 100% nella verifica dei documenti, ottenendo inizialmente un tasso di corrispondenza del 20-40%. Attraverso l'apprendimento forzato e il perfezionamento dei processi, hanno aumentato questo tasso a circa il 90%. Questa mossa strategica ha semplificato le operazioni, ridotto gli errori, garantito la conformità e migliorato la produttività dei dipendenti spostando l'attenzione su attività di maggior valore. Ciò ha contribuito in modo significativo alla crescita della banca e al vantaggio competitivo nel settore bancario digitale.

90%

Documenti processati senza l'intervento umano

+30 FTEs

Persone necessarie per soddisfare la stessa mole di lavoro

180.000

Documenti processati ogni anno



"Vedo un marcato entusiasmo tra i nostri dipendenti... Possono gestire automazioni che lavorano dall'oggi al domani, gestendo gran parte del loro lavoro ripetitivo, così che quando entrano in ufficio devono solo gestire le eccezioni, invece di trovarsi di fronte a una montagna di lavoro"

Digital Operations & Bank Innovation

Il viaggio di Banca Progetto

Banca Progetto ha automatizzato molti processi business-critical, come l'apertura e la gestione della durata dei depositi a termine e overnight. Sebbene ciò abbia consentito di crescere su larga scala, il personale non è riuscito a tenere ugualmente il passo quando si tratta di audit e controllo dei documenti.

AI Forward VI - I vantaggi generati



Più tempo per il supporto clienti

Impiegare le persone laddove hanno un impatto maggiore

- I dipendenti non sono sommersi di lavoro
- Migliora l'assistenza clienti



Ridotto il rischio di problemi legali

Minor rischio di contratti nulli o di contenziosi con le autorità legislative

- Garantisce un controllo tempestivo dei documenti per evitare l'esposizione aziendale a controversie legali
- Garantisce un livello più elevato di compliance all'interno dei settori altamente regolamentati



Gestire di più, con meno sforzo

Migliorare la scalabilità delle attività ad alta intensità di lavoro manuale

- Mentre le operazioni crescono su larga scala, cresce anche il carico di lavoro: ciò ha portato al rischio di mancata gestione delle attività non automatizzate.
- L'AI consente alle operazioni di crescere senza la necessità di aumentare forza lavoro.



Human into-the-loop

Sempre in controllo, con l'approccio human into the loop

- Sebbene l'AI da sola non possa soddisfare tutte le situazioni, l'AI e gli esseri umani insieme sicuramente possono farlo
- Persone AI-Powered sono la migliore dimostrazione che l'AI può avere un impatto significativo.



Dai dati non strutturati a quelli fruibili

L'automazione dei documenti è la chiave per estrarre valore dai dati

- Semplificare, acquisire e interpretare i documenti è il primo passo per sfruttare appieno il potenziale dei dati attraverso BI, analisi avanzate e attività di mining

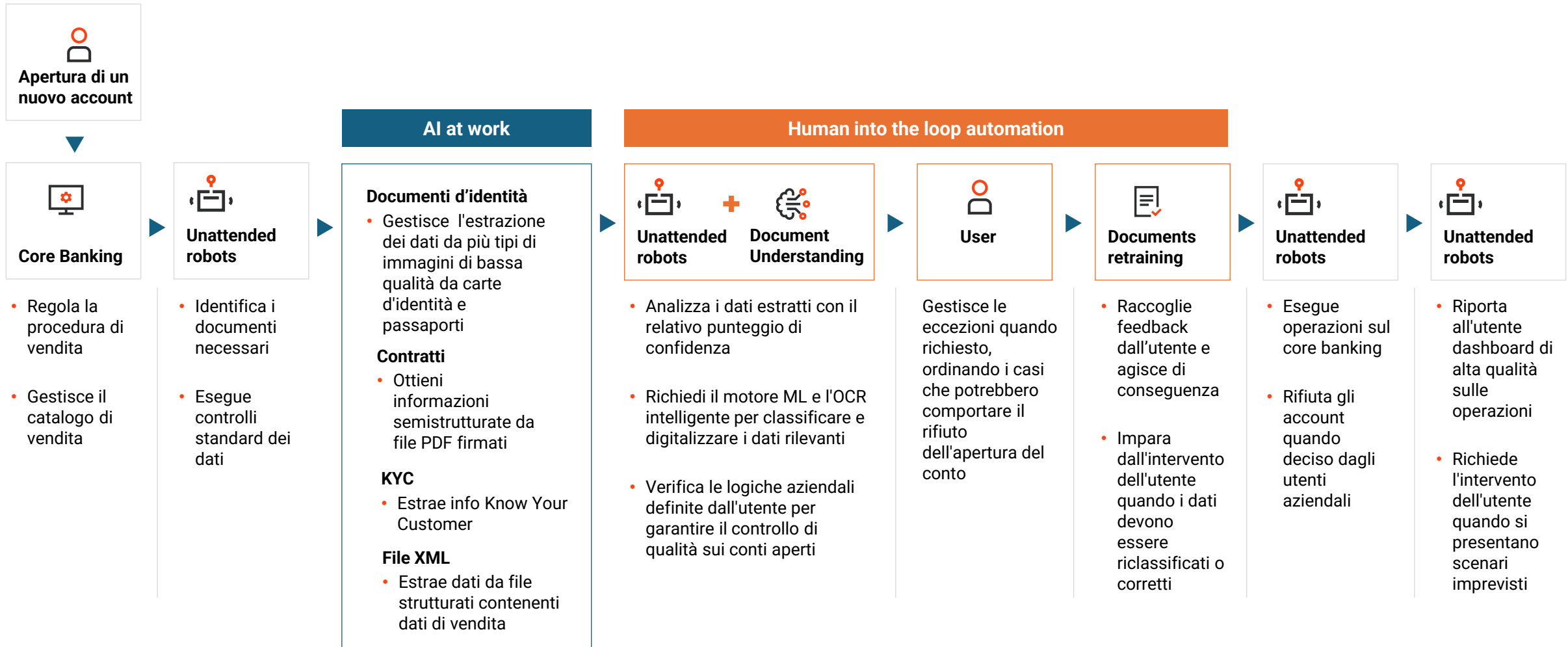


Miglior qualità

Minimizza il rischio di errori umani attraverso la collaborazione Human-AI

- L'estrazione dei dati tramite l'AI aumenta l'accuratezza dei dati, lasciando intervenire gli utenti in caso di incertezze ed estrazioni con confidenza non sufficiente

AI Forward VI – Come funziona?



I nostri Awards: AI Summit di UiPath

AI Summit di UiPath

L'AI Summit organizzato da UiPath rappresenta un evento in cui le aziende leader nel settore dell'innovazione tecnologica spiegano come sta cambiando il mondo grazie all'ausilio dell'intelligenza artificiale e dell'automazione. Inoltre, si accompagna il pubblico attraverso esempi pratici di Generative AI e intelligenza artificiale specializzata che offrono un time-to-value più rapido per aziende di tutte le dimensioni.

Awarded

Per l'utilizzo innovativo di UiPath e Amazon Web Services Bedrock nel campo dell'automazione e della Generative AI

Come S2E ha integrato UiPath e AWS

Grazie alle competenze maturate negli anni di fruttuosa partnership con UiPath e AWS, S2E ha sfruttato l'efficienza di Amazon Bedrock Connector e la rete di partnership ampiamente sviluppata per una rapida integrazione di UiPath. Il risultato è una soluzione rapida, scalabile e vincente.



AI Summit di UiPath – l' Automation Summarizer

UiPath™ Orchestrator

- Raccoglie giornalmente dati rilevanti per il business, generati dai processi automatizzati e da custom logs
- Conserva logs tecnici generati automaticamente dai robot in esecuzione

AWS Bedrock Connector

Raccoglie

- Riceve i logs generate senza alcuna operazione di manipolazione del dato

Comprende

- Grazie all'IA Generativa, AWS Bedrock utilizza LLM per comprendere il significato delle informazioni ricevute

Articola

- I logs sono rifrasati in reportistica comprensibile, sintetica e azionabile

Ripete

- Le informazioni contenute nei report vengono adattate e selezionate in base all'audience destinataria

Targeted end-users



IT Users

- Focus su dati quantitativi relativi a incidents
- Riceve reportistica adeguata giornalmente



Business Users

- Focus su risultati delle operations e informazioni rilevanti per il funzionamento dei processi
- Riceve reportistica adeguata giornalmente



Executives

- Focus su ROI e valore generato attraverso KPI rilevanti per la natura del business
- Riceve reportistica adeguata giornalmente

Powered by Generative AI

La **Generative AI** ci consente di acquisire dati tecnici qualitativi e quantitativi per automatizzare report personalizzati in base al pubblico previsto.

Questi report vengono condivisi su base ricorrente.

Altri processi automatizzati con successo

	Richieste di prestito	Apertura e gestione di conti bancari	Apertura e gestione di conti di deposito overnight e a termine	Monitoraggio e compliance
Processi automatizzati	<ul style="list-style-type: none"> Scarica il set documentale del prestito Legge i documenti in base al tipo Convalida/identifica documenti o informazioni mancanti Esegue il processo di richiesta di prestito fino al suo pagamento, compresa la gestione del contratto 	<ul style="list-style-type: none"> Raccoglie la richiesta dal partner alla banca Aprire il conto bancario, condivide le credenziali e ne gestisce il ciclo di vita (apertura, chiusura) 	<ul style="list-style-type: none"> Raccoglie le richieste di deposito/prelievo di denaro Ritira il pacchetto KYC e controlla la documentazione Esegue il processo e notifica i risultati Gestisce il pagamento degli interessi, i ratei, il prolungamento del termine e la chiusura del conto 	<ul style="list-style-type: none"> Raccoglie notifiche sui clienti della banca con documentazione scaduta o sospetta Invia comunicazioni per l'aggiornamento della documentazione Report settimanali sui problemi di conformità
Applications	Core Banking, CRM	Core Banking, Third parties' applications	Core Banking, Third parties' applications	Core Banking, Legacy Systems
Cliente	Innovative Digital Bank	Innovative Digital Bank	Innovative Digital Bank	Innovative Digital Bank
Valore potenziale	<ul style="list-style-type: none"> Riduzione del 50% AHT > 12 FTE risparmiati 	<ul style="list-style-type: none"> Riduzione dell'80% AHT Aperti fino a 1100 account al giorno 	<ul style="list-style-type: none"> Processing time ridotto del +80% 20+ FTEs risparmiati per coprire la stessa mole di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> 95% dei processi automatizzati Migliorato il timing in monitoring

Altri processi automatizzati con successo

	Comunicazioni di Legacy con la Banca d'Italia	Automazione dei trasferimenti bancari	Conciliazione delle fatture attive e passive	Multiple System Integrations
Processi automatizzati	<ul style="list-style-type: none"> Raccoglie le comunicazioni provenienti dai sistemi legacy provenienti dalla Banca d'Italia riguardanti i clienti Analisi e condivisione con terze parti dei documenti raccolti Identifica i clienti con una storia creditizia inaffidabile 	<ul style="list-style-type: none"> Raccoglie i pagamenti da effettuare nei confronti di fornitori e clienti Esegue i controlli Esegue l'inserimento del bonifico sul core banking Report giornalieri sui pagamenti effettuati 	<ul style="list-style-type: none"> Estrazione automatica dei dati da fatture elettroniche o cartacee Confronto tra fatture emesse e ricevute, identificando eventuali incongruenze Segnalazione di eventuali discrepanze Aggiornamento dei sistemi gestionali e contabili 	<ul style="list-style-type: none"> Raccoglie dati dalle applicazioni Controlla l'allineamento dei dati tra il core banking e altre 3 applicazioni Aggiorna la mancata corrispondenza dei dati in base a parametri e regole
Applications	Legacy systems, third parties	Core Banking	ERP	Core Banking, Salesforce, custom applications (x2)
Cliente	Innovative Digital Bank	Innovative Digital Bank	Innovative Digital Bank	Innovative Digital Bank
Valore potenziale	<ul style="list-style-type: none"> Migliorato lo screening dei clienti 	<ul style="list-style-type: none"> 50-70% di riduzione dell'effort e dell'AHT 	<ul style="list-style-type: none"> 50-70% di riduzione dell'effort e dell'AHT 100% dei dati aggiornati automaticamente 	<ul style="list-style-type: none"> 100% allineamento dei dati tra i sistemi

Altri processi automatizzati con successo

	Analisi dei documenti di trasporto	Automazione della generazione di contratti	Report sulla Compliance
Processi automatizzati	<ul style="list-style-type: none"> • Lettura e identificazione dei dati chiave dai Documenti di Trasporto • Confronto tra i dati estratti e quelli attesi, identificando eventuali incongruenze • Aggiornamento in tempo reale dei sistemi ERP e gestionali con i dati verificati 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrazione dei dati da documentazione • Creazione del contratto a partire da un template, usando i dati estratti • Produzione di documentazione a support come allegati e appendici 	<ul style="list-style-type: none"> • Download giornaliero di documenti generati automaticamente sui flussi di cassa in entrata e in uscita dai clienti della banca • Esegue filtri basati su regole per filtrare le eccezioni • Identifica le operazioni sospette in base ai parametri • Avvisa quotidianamente l'ufficio di conformità
Applications	ERP	CRM	Core Banking
Cliente	Pharma	Innovative Digital Bank	Innovative Digital Bank
Valore potenziale	<ul style="list-style-type: none"> • 50-70% di riduzione dell'effort e dell'AHT • 100% dei dati aggiornati automaticamente 	<ul style="list-style-type: none"> • >4 FTE risparmiati per la redazione dei contratti 	<ul style="list-style-type: none"> • Processing time ridotto del +80%

Altri Success Case in ambito finance

S · 2 · E

business & technology consultants

solutions2enterprises.com

Success Case di una società leader nelle assicurazioni



- Geography:** • EMEA
- Industry:** • Insurance
- Department:** • Customer Support
- Products:** • Platform, Communications Mining

Challenge

La sfida dell'azienda era ridurre i tempi di gestione delle richieste dei clienti, rilevando al contempo i motivi più frequenti che generano ticket. Grazie alla rapida crescita dell'azienda, l'assistenza clienti è stata influenzata da tempi di supporto più lunghi, con conseguenti inefficienze e reclami da parte dei clienti. La varietà di argomenti coinvolti nei ticket non è sempre facile da inviare correttamente al reparto giusto.

Soluzione

Sfruttando UiPath Communications Mining, l'assistenza clienti è ora sicura che la casella e-mail è costantemente monitorata e gestita. Ora sono in grado di intervenire quando necessario, liberando tempo per gestire richieste complesse e riducendo al tempo stesso il tempo dedicato al supporto.

70%

Tickets e e-mail classificati correttamente con confidenza elevata

40%

Riduzione Average Handling Time di un ticket grazie al corretto dispatching verso il giusto reparto

28-45

Ticket gestiti giornalmente



“Vedo un entusiasmo crescente nel mio team. È chiaro che non si sentono costantemente sopraffatti dalle richieste dei clienti. Inoltre, il nostro recente sondaggio sui feedback dei clienti sta mostrando risultati incoraggianti riguardo ai miglioramenti nella nostra reattività e supporto”

Head of Customer Support

Classificazione e Dispatching Mail - Vantaggi



Più tempo per il supporto clienti

Impiegare le persone laddove hanno un impatto maggiore

- Gli utenti possono trarre vantaggio da caselle di posta non sovraccariche
- Consenti agli utenti di trascorrere il loro tempo laddove possono avere un impatto maggiore
- Migliora le funzionalità del contact center



Identifica tempestivamente situazioni critiche

Dare priorità allo human management per risolvere criticità

- Evita che i clienti irritati si trasformino in clienti che abbandonano l'azienda
- Rilevamento automatico del sentiment per gestire situazioni di escalation



Individua e analizza dati

Raccoglie le intenzioni e gli argomenti più frequenti

- Ottieni informazioni utili su ciò che i tuoi clienti richiedono di più
- Genera dati giornalieri che possono aiutarti a migliorare la tua capacità di supportare i clienti



Gestione sicura di algoritmi ML

Algoritmi personalizzati in modo No Code

- Nessun algoritmo predefinito per tutti: la classificazione e l'estrazione si basano su esempi
- Inizia a ottenere risultati con solo pochi dati di esempio disponibili



Trigger automatico di automazioni

Automatizzare in modo end-to-end significa integrazione

- Collega le azioni alle richieste più frequenti dei clienti, come la condivisione di documenti, la raccolta di informazioni o i processi transazionali

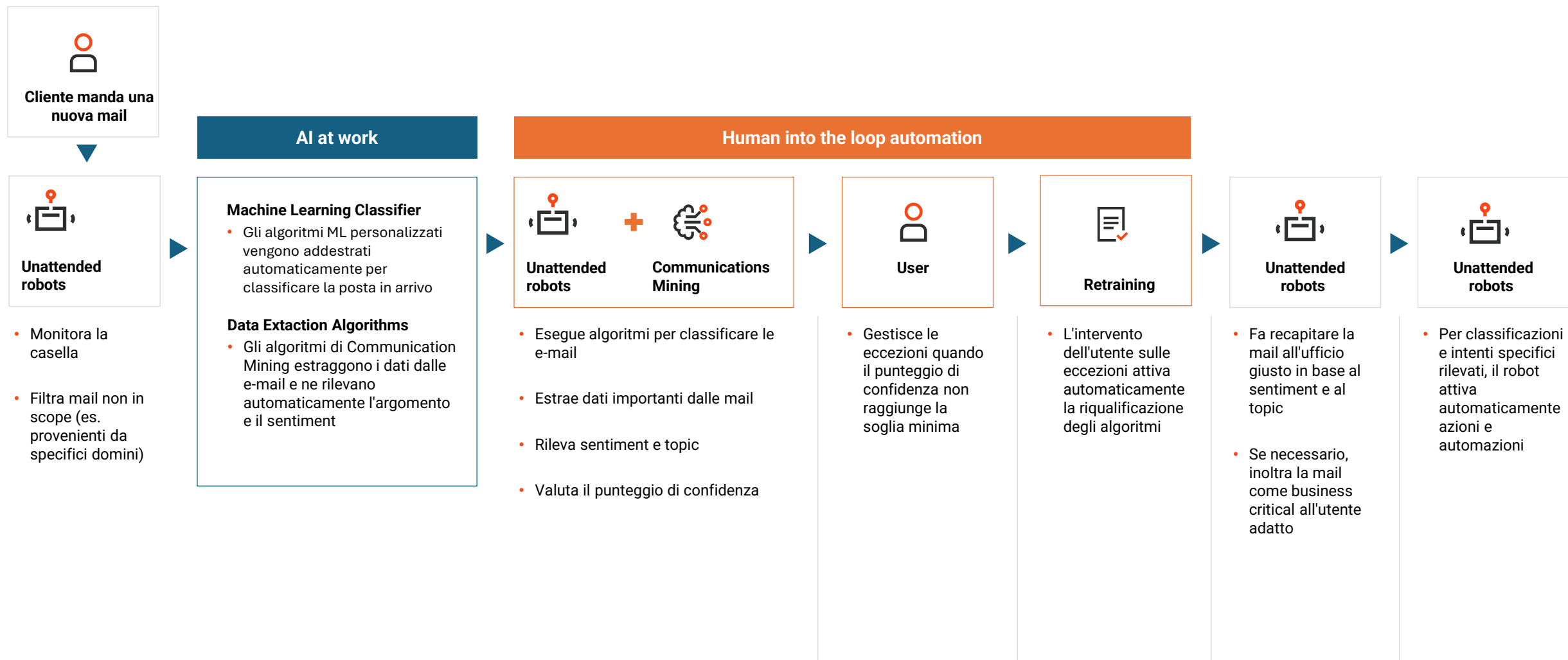


Formazione continua

Formazione continua su input degli utenti

- Le eccezioni e i rilevamenti con scarsa attendibilità gestiti dagli utenti attivano automaticamente una formazione ricorrente per migliorare l'efficacia del machine learning

Classificazione e Dispatching Mail – Come funziona



Success Case di una società leader nel credito al consumo



- Geography:** • EMEA
- Industry:** • Insurance
- Department:** • Auditing
- Products:** • Platform, Communications Mining

Challenge

Il problema principale riguarda l'analisi approfondita di un gran numero di contratti vocali in un breve periodo di tempo, mantenendo elevate garanzie di qualità e obiettività. Gli operatori devono evitare errori e omissioni nelle valutazioni dei contratti per garantire la conformità normativa, cosa difficile data la natura complessa e soggettiva dell'analisi delle informazioni contrattuali

Soluzione

La soluzione proposta consiste nell'utilizzare il Communications Mining per rilevare informazioni vocali e sfruttare algoritmi di apprendimento rinforzato ML per generare un punteggio di qualità per ciascun contratto, supportando gli operatori che garantiscono l'affidabilità del contratto. L'obiettivo è rendere il processo più efficiente e preparare il sistema a gestire in modo scalabile i contratti vocali con audio di bassa qualità. Il sistema identificherà autonomamente i casi in cui è sufficientemente sicuro, riservando agli operatori umani solo quelle eccezioni che richiedono una valutazione più dettagliata, migliorando così l'efficienza e riducendo il carico di lavoro umano.

100%

È il numero di contratti che possono essere verificati rispetto al precedente 25% senza automazione

9 FTEs

I dipendenti che avrebbero dovuto garantire lo stesso livello di copertura dei documenti senza automazione

200

Contratti gestiti giornalmente



"Dopo l'implementazione dell'apprendimento rinforzato nel nostro processo di verifica dei contratti, la differenza è stata sostanziale. La fornitura da parte del sistema di un punteggio di qualità su ciascun contratto ha ridotto significativamente il carico di lavoro per i nostri operatori, consentendo al nostro team di concentrarsi su quelle eccezioni che richiedono effettivamente l'intervento umano. Si può dire con certezza che questa soluzione non solo funziona, ma sta ridefinendo in meglio il nostro flusso di lavoro".

Compliance Manager

AI-Based Vocal Order Compliance - Vantaggi



Più tempo per il supporto clienti

Utilizzare i dipendenti laddove hanno un impatto maggiore

- I dipendenti non sono sommersi di lavoro
- Migliora l'assistenza clienti
- **Aumenta** il numero di contratti revisionati



Identifica i contratti non-compliance

L'automazione migliora la qualità dei contratti di compliance

- Rilevamento automatico del punteggio per riconoscere efficacemente gli errori in fase di stipula del contratto
- Ridurre al minimo il rischio di sfide contrattuali e sanzioni



Raccoglie e analizza dati

Raccoglie le intenzioni e gli argomenti più frequenti

- Ottieni ulteriori informazioni su quali sono gli errori più comuni
- Genera dati giornalieri che possano aiutare a migliorare gli script e le checklist utilizzate per la stipula del contratto



Gestisce in sicurezza la privacy

Soddisfa in modo efficiente le esigenze del titolare del trattamento privacy

- Le conversazioni vengono archiviate e analizzate in ambienti dedicati sul territorio europeo e utilizzate esclusivamente per attività progettuali interne



Triggera automazioni in automatico

Valutazione della qualità degli ordini vocali attraverso la trascrizione generata automaticamente

- In base alla quantità di informazioni trovate e alla loro confidenza, la soluzione produrrà una valutazione della qualità dell'ordine vocale, senza interferire in alcun modo con il funzionamento



Formazione continua

Formazione continua basata sugli input degli utenti

- Le eccezioni e i rilevamenti con scarsa attendibilità gestiti dagli utenti attivano automaticamente una formazione ricorrente per migliorare l'efficacia del machine learning

AI-Based Vocal Order Compliance - Come funziona

