

Pitagora: «L'AI libererà risorse e tempo per generare valore»

Pitagora ha tre cantieri aperti in ambito intelligenza artificiale: il bot è già all'opera per l'analisi e lo smistamento della posta elettronica e dovrebbe presto debuttare anche nel servizio clienti. L'obiettivo, per fine anno, è affidargli la verifica della documentazione contrattuale

Gestire e categorizzare le email in ingresso, fornire assistenza alla clientela e riconoscere automaticamente la documentazione. In questi tre ambiti Pitagora sta testando l'intelligenza artificiale, con diversi livelli di implementazione e un obiettivo comune: liberare tempo e risorse dalle attività ripetitive, per concentrarle sulla generazione di valore.

«Abbiamo iniziato a guardare all'intelligenza artificiale nel 2024 – racconta Fabio Capra, Vice Direttore

Generale di Pitagora – mettendo a budget alcuni progetti su cui stiamo lavorando con alcuni piloti. Il nostro obiettivo era iniziare a capire dove e come l'intelligenza artificiale può fare meglio dell'umano. E ci siamo già resi conto che per ottenere un risultato ottimale, l'umano resta centrale: deve avere le competenze giuste per usare l'AI al meglio, fornendo le istruzioni corrette allo strumento tecnologico».

Analisi e gestione delle email in ingresso

Il primo progetto è già stato rilasciato e rappresenta uno "step 2" rispetto alla soluzione precedentemente in uso. «Si tratta di uno strumento per categorizzare e gestire le email in ingresso – continua Capra – eliminando i doppioni e indirizzando i messaggi ai referenti corretti. Prima utilizzavamo un applicativo basato su keyword preimpostate, che non riusciva ad analizzare la totalità dei messaggi. Oggi, l'AI legge il contenuto delle email, apprendendo e migliorandosi nel tempo, rimuovendo qualunque

duplicazione: se ci sono più destinatari, ad esempio, possiamo avere la certezza che ogni richiesta sarà gestita da un solo gruppo di lavoro».

In arrivo l'assistente virtuale

Pitagora sta anche testando l'intelligenza artificiale sul fronte dell'assistenza clienti. L'assistente virtuale, che potrebbe essere lanciato entro la prima metà del 2025, supporterà l'Ufficio Assistenza Clienti sostituendo, in una prima fase, l'attuale IVR per fornire una rapida risposta - vocale - alle domande più frequenti della clientela. «Un elemento molto interessante di questo progetto è che utilizza la psicolinguistica per adattare la risposta allo stato emotivo del cliente – spiega Capra. L'AI può cogliere gli elementi del linguaggio, dell'atteggiamento e del tono dell'interlocutore, adattando la propria reazione di conseguenza. E, anche in questo caso, imparando a essere più efficace grazie all'esperienza. Un cliente in difficoltà può essere complesso da gestire, per un operatore umano. E diventare un fattore di stress. Un bot, invece, non subisce l'emotività



@ Fabio Capra, Vice Direttore Generale di Pitagora

del cliente e può usare il linguaggio adatto a mantenere una relazione positiva con l'interlocutore».

L'umano, quando necessario

In caso di problematiche complesse, il cliente può essere messo in contatto con un operatore umano. Ma l'AI non esce dai giochi, anzi, «può affiancare il collega in carne e ossa, suggerendogli la modalità di interazione più adatta allo stato emotivo del cliente e allo storico dei dati in nostro possesso – prosegue Capra – per entrare nella massima sintonia possibile».

Estensione a tutti i canali

Un approccio che non riguarda solo il contact center ma tutte le comunicazioni, anche via chat o email, in tempo reale o differito, aprendo la strada a una personalizzazione dei messaggi e a iniziative mirate di recall e di gestione del cliente. Pitagora sta, ad esempio, lavorando all'attivazione di un canale WhatsApp interamente gestito da un assistente virtuale, che potrebbe anche fornire ai clienti informazioni. «Stiamo anche valutando, in un secondo momento, di installare il chatbot di assistenza sul nostro sito web – illustra Capra – e di affiancare l'assistente virtuale all'Ufficio Vendite anche per le attività outbound. Alcune attività a basso valore aggiunto, come fissare un appuntamento, oppure comunicare la prossima scadenza di una pratica e le condizioni per il rinnovo, possono essere completate dall'intelligenza artificiale. Lasciando poi al consulente di Pitagora la gestione dell'incontro e della relazione, in cui presentare al cliente la soluzione più adatta alle sue esigenze».

Il nostro obiettivo è spostare le risorse umane su attività a maggior valore

Efficientare la verifica documentale

Non arriverà invece a rilascio prima della fine del 2025 il terzo progetto, quello relativo alla gestione e al riconoscimento automatico della documentazione inerente a una pratica di finanziamento. Un processo di controllo documentale oggi ancora manuale, con diverse risorse impiegate a verificare la completezza dei dati e la validità delle firme. «Attività ripetitive e basso valore aggiunto – commenta Capra – in cui ci si espone anche al rischio di errori manuali. Il nostro obiettivo è spostare le risorse umane su attività a maggior valore, come la consulenza alla clientela. L'AI può leggere la documentazione relativa a un'istruttoria, verificandone la correttezza ed estraendone i dati con un livello minore di errori».

L'AI dovrà occuparsi di verificare i dati anagrafici del cliente, di estrarre quelli necessari alla lavorazione della pratica riconoscendoli all'interno dei documenti forniti e di verificare i criteri assuntivi. «Tutto questo – osserva Capra – a prescindere, ad esempio, dalla forma grafica del documento. Pensiamo alle buste paga,

che hanno formati molti diversi tra loro. Guardiamo a questo terzo progetto con grande curiosità, perché con l'AI potremmo ottenere ottimi risultati in termini di efficienza e di riduzione degli errori».

AI come leva di trasformazione operativa

L'esperienza di Pitagora «dimostra come l'intelligenza artificiale, se integrata in modo mirato e graduale, possa evolvere da semplice strumento a leva strategica – conclude Capra. Automatizzando attività ripetitive, migliorando l'accuratezza dei processi e rendendo le interazioni più intelligenti e personalizzate, l'AI contribuisce a costruire una macchina operativa più fluida e adattiva. Il percorso avviato punta a un modello di lavoro in cui l'efficienza non si ottiene sacrificando la qualità, ma potenziandola. Una trasformazione tecnologica che, se sostenuta da competenze adeguate e governance solida, può generare benefici tangibili in termini di tempo, risorse e valore distribuito lungo tutta la catena del servizio».

A.G.

