

Investigación automática del coche de cortesía

Proporcionar una forma automática de enviar el coche de cortesía al cliente después de la solicitud de servicios

SECTOR

Seguros

COMPETENCIAS



Inteligencia artificial



Visualización de datos y BI aumentado



Ingeniería de datos



Ingeniería de IA



Fundación de la Nube



Hiper-automatización y robótica (RPA)



Desarrollo Full Stack



EL RETO

El reto del proyecto es la comprensión automática de la solicitud recibida del taller de reparación (correo electrónico de texto libre) y la captura de toda esa información, para automatizar la búsqueda de un coche de cortesía cerca del cliente.



LA NOSTRA SOLUZIONE

La solución identificada se compone de diferentes procesos. El primer proceso, con capacidades de AI y ML, lee todo el correo electrónico, lo categoriza y recoge la información necesaria. El entrenamiento de la comprensión de documentos se basó en un historial de más de 12.000 documentos y correos electrónicos.

La segunda parte de la solución fue el desarrollo de un sitio móvil donde el cliente era capaz de especificar la posición en la que se solicita el coche de cortesía, además de otra información relativa a la identificación del coche y la tarjeta de crédito del cliente.

La última parte fue un sistema de procesamiento robótico (RPA) que gestiona el sistema del cliente para encontrar en el mercado el coche de cortesía y enviar tanto al servicio de coches y como al cliente la información.



RESULTADOS

El proyecto atrapa xx objetivos diferentes:

- El cliente puede pedir un coche de cortesía durante todo el día independientemente de la apertura del centro de llamadas
- 6 FTEs se dedicaron a diferentes actividades
- El cliente obtiene respuesta en menos de 30 minutos (antes el tiempo era de unas 4 horas)

BENEFICIOS



20% de reducción en el tiempo de procesamiento



600 peticiones gestionadas a la semana



6 FTE de reducción



24h7 de disponibilidad



Contacto

Stefano Bighini

Robotic Process Automation Chapter Leader @Bip xTech

stefano.bighini@mail-bip.com

bip. xTech

www.bipxtech.com