Automazione dei Servizi di Contact Center per Credito, Finanza e Assicurazioni

Proposta di Valore e Modello Operativo Piattaforma IA "Sysmo"

A cura di: Sysmo s.r.l.

Destinatari: Direzione Generale, Responsabili Customer Care Bancario e Assicurativo, Credit Manager, Responsabili Gestione Sinistri, Innovation Manager.



SYSMO srl-via Orefici, 2, 2 – 20123 MilanoTel: +39 02 52803731
website: www.sysmo.it – e-mail: info@sysmo.it
C.F. - P.IVA: 06774240961 – Numero REA MI 1914608

1. I Servizi di Sysmo per Credito, Finanza e Assicurazioni

La piattaforma enuan è progettata per gestire con la massima sicurezza, precisione e tempestività le interazioni nel settore finanziario e assicurativo, combinando l'Intelligenza Artificiale Generativa con l'intervento umano dove necessario. Offre soluzioni verticali quali:

- **Registrazione Automatica Incassi**: Monitoraggio costante delle caselle email per l'estrazione ibrida (tecnologia OCR + LLM) di dati chiave (importi, date, IBAN, codice CRO/TRN) dalle distinte e contabili di bonifico, con aggiornamento diretto e immediato sui sistemi CRM ed ERP aziendali.
- **Gestione Sinistri Multicanale**: Apertura rapida delle pratiche assicurative tramite canali asincroni come WhatsApp o App, consentendo la ricezione immediata di fotografie dei danni (stradali, domestici, ecc.) e la pre-compilazione della denuncia (CAI).
- **Supporto Outbound e Recupero Crediti**: Campagne vocali e testuali proattive per il sollecito gentile di pagamenti in scadenza, l'avviso di insoluti o la rinegoziazione automatizzata di piani di rientro con i debitori.
- **Triage e Sicurezza (PSD2)**: Identificazione sicura del cliente (tramite OTP o integrazione con i sistemi di autenticazione forte) per operazioni dispositive, blocco carte o richiesta saldi.
- **Passaggio Ibrido all'Operatore (Handover)**: Trasferimento immediato della chiamata o della chat a un consulente finanziario o liquidatore umano in caso di richieste complesse, frodi sospette o vendite di polizze, fornendo lo storico completo dell'interazione.

2. Architettura Multicanale e Flessibilità di Integrazione

La piattaforma si posiziona come un vero e proprio "Sportello Bancario e Assicurativo Virtuale", operando in modo sicuro e coordinato sui principali canali di comunicazione per ottimizzare la Customer Experience:

Canale di Contatto	Modalità d'Uso e Funzionalità AI	Vantaggio Operativo per l'Ente
Email (Inbound Processing)	Lettura semantica automatica e OCR su allegati PDF/immagini (es. contabili di bonifico, moduli SEPA, denunce sinistri).	Abbattimento del data entry manuale per la registrazione incassi e smistamento istantaneo delle pratiche al back-office.
WhatsApp Business	Sportello conversazionale ideale per l'apertura sinistri, invio foto di danni, condivisione documenti d'identità o buste paga.	Velocizzazione della fase istruttoria e liquidativa, migliorando drasticamente la soddisfazione dell'assicurato.
Telefono (Voicebot Inbound)	Integrazione al centralino per triage, blocco carte H24, richiesta saldo o rinvio OTP. Dialogo in linguaggio naturale.	Riduzione code su servizi a basso valore; presidio totale per emergenze (furto/smarrimento carte) fuori orario.
Telefono (Voicebot Outbound)	Chiamate automatiche massive con voci neurali per solleciti di pagamento (soft collection) o alert antifrode.	Aumento delle performance di recupero crediti con costi scalabili, garantendo un tono sempre cordiale e non giudicante.
Sito Web / Home Banking (Chatbot)	Assistente virtuale integrato in area riservata per navigazione assistita, calcolo rate mutuo o preventivazione polizze.	Incremento della conversione (lead generation) e supporto immediato durante operazioni dispositive complesse.

3. Dieci Esempi di Richieste Automatizzabili

Di seguito 10 casi d'uso concreti di automazione tramite l'assistente Sysmo nel settore Finance e Insurance:

3.1 Apertura Sinistro Auto con foto (WhatsApp)

> **Utente:** *[Invia PDF della contabile bancaria]*

Sysmo (Bot): "Mi dispiace per l'accaduto. Ci sono feriti? In caso negativo, la invito a scattare e inviarmi qui una foto dei danni al suo veicolo e del modulo CAI compilato."

Integrazione API: Sì. Web Service: Integrazione API: *Sì. Web Service: ImageOCR_API, OpenClaimAPI*..

3.2 Invio e registrazione contabile bonifico (Email/WhatsApp)

> **Utente:** *"Ho appena tamponato, vorrei aprire un sinistro."*

Sysmo (Bot): "Ho analizzato il documento. Confermo la ricezione del bonifico di 450,00€ con CRO 1234567890. Il pagamento della rata n. 4 è stato regolarmente registrato."

Integrazione API: Sì. Web Service: *DocumentExtractionAPI, UpdatePaymentStatusAPI*.

3.3 Campagna Outbound per sollecito scadenza (Voce SIP)

Sysmo (VoiceBot): "Buongiorno, chiamo per conto di Credito Sicuro. Le ricordiamo che la rata del suo prestito scade domani. Ha già provveduto al pagamento o desidera farlo ora tramite carta?"

> **Utente:** *"Vorrei pagare ora con carta."*

Integrazione API: Sì. Web Service: *ImageOCR_API, OpenClaimAPI*.

3.4. Rinegoziazione piano di rientro (Inbound/Outbound)

> **Utente:** *"Non riesco a pagare la rata di questo mese per intero."*

Sysmo (Bot): "Comprendo la situazione. Il nostro sistema mi permette di proporle un differimento o la divisione dell'importo in due tranche mensili. Quale opzione preferisce valutare?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *CheckCustomerScoringAPI, UpdateRepaymentPlanAPI*.

3.5 Blocco carta di credito smarrita (Telefono H24)

> **Utente:** *"Ho perso il portafoglio, devo bloccare la carta!"*

Sysmo (VoiceBot): "Procedo immediatamente per la sua sicurezza. Digiti o pronunci la sua data di nascita e il CAP di residenza per identificarla, poi bloccherò subito la carta finale 4321."

Integrazione API: Sì. Web Service: *VerifyCustomerIdentityAPI, BlockCreditCardAPI*.

3.6. Richiesta informazioni su coperture polizza

> **Utente:** *"La mia polizza casa copre i danni elettrici al frigorifero?"*

Sysmo (Bot): "Verifico il suo contratto... Sì, la sua Polizza 'Casa Sicura' include la garanzia 'Fenomeno Elettrico' con una franchigia di 150€. Vuole procedere con la denuncia?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *CheckPolicyCoverageAPI*.

3.7. Pre-valutazione mutuo casa

> **Utente:** *"Vorrei capire quanto posso richiedere per un mutuo."*

Sysmo (Bot): "Certo, la aiuto a fare una simulazione. Qual è il suo reddito netto mensile e il costo dell'immobile che vorrebbe acquistare?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *MortgageSimulationAPII*.

3.8. Verifica stato pratica di finanziamento

> **Utente:** *"A che punto è la mia richiesta di prestito personale?"*

Sysmo (Bot): "Inserisca il numero di pratica." [Utente inserisce] "La pratica è in fase di delibera finale. Ci manca solo l'ultima busta paga, può allegarla direttamente qui in chat in formato PDF"

Integrazione API: Sì. Web Service: *CheckLoanStatusAPI, UploadDocumentAPI*.

3.9. Richiesta assistenza stradale (Geolocalizzata)

> **Utente:** *"Ho appena tamponato, vorrei aprire un sinistro."*

Sysmo (Bot): "Le invio subito i soccorsi. Se sta usando WhatsApp, mi condivida la sua posizione attuale tramite l'apposita funzione (clip -> Posizione)."

Integrazione API: Sì. Web Service: *DispatchTowTruckAPI*.

3.10. Escalation antifrode (Passaggio a operatore)

> **Utente:** *"Ho ricevuto un addebito strano di 500 euro da un sito estero."*

Sysmo (Bot): "Attenzione, questo potrebbe essere un uso fraudolento. Le sto passando immediatamente un operatore del nucleo antifrode bancario. Resti in linea."

Integrazione API: Sì. *Web Service: CTI_Handover_SIP*.

4. Elenco Esemplificativo delle Tipiche Richieste Automatizzabili

La piattaforma copre numerose casistiche specifiche del comparto. Di seguito una classificazione per macro-categorie .

4.1 Gestione Sinistri e Assicurazioni

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Apertura Sinistro Auto/Casa	Acquisizione prime informazioni sul danno	Sì	"La pratica numero 8899 è aperta. Un perito la contatterà a breve."
Invio Foto/CAI via Chat	Upload e classificazione allegati documentali	Sì	"Foto acquisita. Rilevo la targa AB123CD, mi conferma?"
Stato Liquidazione Sinistro	Verifica avanzamento perizia e pagamenti	Sì	"Il perito ha concluso l'analisi. Il bonifico di 1200€ è in erogazione."
Preventivo Nuova Polizza	Raccolta dati per calcolo premio assicurativo	Sì	"Il preventivo RC Auto per la sua Fiat Panda è di 340€ annui."
Info Garanzie/Franchigie	Controllo su cosa copre il contratto stipulato	Sì	"Sì, la polizza include Cristalli, ma con franchigia di 50€."
Richiesta Soccorso Stradale	Invio mezzo soccorso con geolocalizzazione	Sì	"Carro attrezzi attivato. Arrivo previsto in Via Roma tra 20 minuti."
Attestato di Rischio	Invio PDF attestato classe di merito	Sì	"Le ho inviato l'attestato aggiornato all'indirizzo email in anagrafica."
Sospensione Polizza Auto	Blocco temporaneo della copertura assicurativa	Sì	"Polizza sospesa. Le ricordo che il veicolo non può circolare."

4.2 Incassi, Pagamenti e Recupero Crediti

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Registrazione Contabile	Estrazione dati CRO/Importo da PDF o foto	Sì	"Bonifico verificato tramite OCR. Incasso registrato correttamente."
Sollecito Scadenza (Outbound)	Chiamata vocale per avviso rata non pagata	Sì	"Buongiorno, notiamo un ritardo sulla rata di Maggio. Vuole regolarizzare?"
Rinegoziazione Piano Rientro	Rimborso rateale automatico per insoluti	Sì	"Posso dividerle il debito di 600€ in tre rate da 200€. Procediamo?"
Invio Link di Pagamento	Generazione URL per saldo immediato via carta	Sì	"Le ho inviato un SMS con il link sicuro per saldare la posizione con carta."
Comunicazione Coordinate (IBAN)	Richiesta IBAN aggiornato per fare bonifico	No	"Il nostro IBAN per il pagamento delle rate è IT12A... Cassa Centrale."
Estratto Conto Insoluti	Invio documento debitorio aggiornato	Sì	"Le inoltro via email l'estratto conto con le 2 rate arretrate e le more."
Variazione Mandato SDD	Cambio conto corrente d'addebito per le rate	Sì	"Mi fornisca il nuovo IBAN. Le invierò il modulo SDD precompilato da firmare."
Conferma Estinzione Finanziamento	Chiusura della posizione debitoria	Sì	"Le confermo che il prestito risulta estinto. Invio liberatoria in corso."

4.3 Servizi Bancari e Finanziamenti

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Blocco Carta (Smarrimento)	Blocco immediato carta debito/credito	Sì	"Carta bloccata definitivamente per smarrimento. Procedo alla riemissione."
Richiesta Saldo e Movimenti	Consultazione disponibilità del conto (con MFA)	Sì	"Dopo la verifica OTP, le confermo che il saldo disponibile è 3.450€."
Reset Password / Sblocco Utenza	Supporto all'accesso all'Home Banking	Sì	"Ho sbloccato il suo utente. Le invio il link per impostare una nuova password."
Stato Pratica Mutuo	Monitoraggio erogazione prestito casa	Sì	"La perizia immobiliare ha avuto esito positivo. Attesa delibera finale."
Aumento Plafond Carta	Richiesta incremento limite di spesa mensile	Sì	"La richiesta per 5000€ è in approvazione, riceverà conferma via SMS."
Invio Documentazione Reddituale	Upload buste paga/CUD per istruttoria	Sì	"Busta paga ricevuta e leggibile. L'ho allegata alla sua pratica mutuo."
Informazioni Limiti Bonifici	Info sui massimali operativi del conto	No	"Il limite per i bonifici SEPA online è di 15.000€ giornalieri."
Ricerca Filiale/Bancomat	Indirizzamento sportello più vicino	Sì	"La filiale più vicina è a 500 metri, in Piazza Mazzini 4. Invio mappa."

5. Integrazione con i Sistemi Legacy e CRM

Il valore della piattaforma enuan risiede nella capacità di agire e recuperare dati sensibili interfacciandosi con i core system bancari (Core Banking), le piattaforme di gestione sinistri, i gestionali del recupero crediti e i CRM (Salesforce, Dynamics). Di seguito alcune ipotetiche chiamate web service:

Nome API	Ipotesi di URL	Utilizzo dei Dati in Risposta	Valore Aggiunto Integrazione
UploadTransferReceipt	/api/finance/receipts/upload	Acquisisce il PDF inviato dal cliente, estrae CRO/IBAN con OCR e lo registra sull'ERP.	Azzera il carico di back-office per la registrazione degli incassi manuali.
OpenInsuranceClaim	/api/insurance/claims/create	Genera un numero di sinistro nel sistema liquidativo restituendolo al cliente in chat.	Possibilità per l'assicurato di denunciare un sinistro 24/7 immediatamente.
BlockCreditCard	/api/banking/cards/{id}/block	Esegue il blocco istantaneo sul processore di pagamento (status: blocked).	Previene frodi e garantisce conformità PSD2 senza attesa al call center.
CheckAccountBalance	/api/banking/accounts/{id}/balance	Comunica via voce o testo il saldo aggiornato al cliente, previa verifica OTP.	Riduce il numero di chiamate ripetitive informative al servizio clienti.
InitiateOutboundCall	/api/collections/outbound/start	Legge la lista dei debitori in scadenza e avvia il Voicebot per il sollecito vocale.	Efficientamento del recupero crediti massivo senza assumere operatori.
UpdatePaymentPlan	/api/collections/plans/renegotiate	Modifica le date e gli importi del piano di ammortamento nel gestionale prestiti.	Conclude rinegoziazioni di basso importo direttamente in chat/telefono.
VerifyPolicyCoverage	/api/insuran	Interroga il portafoglio	Filtra a monte richieste di

Nome API	Ipotesi di URL	Utilizzo dei Dati in Risposta	Valore Aggiunto Integrazione
	ce/policies/{id}/check	polizze per restituire clausole e franchigie attive.	sinistro per danni non coperti da polizza.
SendOTPVerification	/api/security/otp/send	Genera un PIN temporaneo inviato via SMS per validare un'azione dell'utente.	Garantisce standard bancari di Strong Customer Authentication (SCA).
GetMortgageStatus	/api/finance/mortgages/{id}/status	Ritorna l'avanzamento della pratica (es. "Perizia approvata", "In delibera").	Elimina l'ansia del cliente e le chiamate di sollecito alle filiali.
UploadDamagePhoto	/api/insurance/claims/{id}/photos	Salva l'immagine WhatsApp nel fascicolo documentale del sinistro.	Il perito apre il fascicolo e trova già la perizia visiva pronta per la stima.

6. Considerazioni Finali e Vantaggi

Il settore del Credito, Finanza e Assicurazioni è caratterizzato da alti volumi di interazioni, processi documentali complessi e requisiti normativi stringenti. L'adozione della piattaforma IA enuan garantisce un immediato vantaggio competitivo e un sensibile ritorno sull'investimento.

1. **Compliance e Sicurezza (PSD2/GDPR)**: L'architettura garantisce l'identificazione forte dell'utente, mascherando i dati sensibili ed evitando l'esposizione di informazioni finanziare senza l'adeguato livello di autenticazione.
2. **Drastica Riduzione del Data Entry**: Grazie all'estrazione ibrida (OCR + LLM) applicata alle contabili di bonifico e alle denunce di sinistro, si elimina il "collo di bottiglia" del back-office, velocizzando gli incassi e le istruttorie.
3. **Aumento delle Performance di Collection**: Le campagne outbound automatizzate non giudicanti aumentano significativamente i tassi di recupero stragiudiziale (soft collection), scalando i volumi senza pesare sulle risorse umane.
4. **Customer Experience di Eccellenza (Zero Code)**: Nei momenti critici (smarrimento carte, incidenti stradali), poter aprire pratiche 24/7 inviando foto via WhatsApp o bloccando carte via voce senza code, aumenta esponenzialmente la retention del cliente assicurato o correntista.

In sintesi, la piattaforma Sysmo abilita la transizione digitale di banche, finanziarie e assicurazioni, delegando all'IA i task routinari e documentali ad alto volume, e riservando i consulenti umani alla gestione della relazione, alla consulenza finanziaria e al cross-selling.