

SERVIZI RISPOSTE AUTOMATICHE VIA MAIL AGLI UTENTI

Quasi quasi Cogito in autostrada

Si chiama Cogito answers. È un software che permette alle aziende e agli enti pubblici di rispondere alle domande di clienti e cittadini in modo intelligente. Il software è prodotto da ExpertSystem, società specializzata in soluzioni semantiche, il sistema permette a un'organizzazione d'interagire con il pubblico grazie a un software in grado di gestire le richieste tramite l'analisi



si del senso del messaggio digitale. Il passaggio successivo è la risposta, che viene fornita in un linguaggio naturale dopo una valutazione di documenti, manuali d'istruzione e centinaia di FAQ (ovvero le domande più comuni). Una soluzione pensata per le realtà organizzative che devono confrontarsi con una grande mole di richieste d'informazioni dall'esterno. Come Autostra-

de per l'Italia, che ha adottato l'applicazione di risposta per la posta elettronica, Contact mail. Il software elabora le repliche alle richieste d'informazioni sullo stato del traffico, su lavori in corso e sul telepass indirizzate alle caselle info@autostrade.it, info@telepass.it, e info@infoviabilita.it dopo aver interpretato la mail grazie alla tecnologia Cogito. Inoltre, il sistema raccoglie in tempo reale i dati statistici, consentendo ad Autostrade per l'Italia di ricavare un riscontro in tempo reale del tipo e del numero di domande da parte della clientela.

Elvira Pollina