



L'Erborario crea un modello di analisi delle recensioni per classificare i feedback e pubblicarli in maniera tempestiva e accurata.

In sintesi

Con il supporto e l'esperienza di Insight, L'Erborario ha sviluppato un sistema in grado di processare e catalogare recensioni grazie all'utilizzo dei Cognitive Services di Azure.

In questo modo le recensioni vengono gestite e analizzate in tempi rapidi per una più tempestiva pubblicazione che possa costituire un valido elemento di supporto per tutti gli altri clienti interessati a quella linea di prodotto.

L'ERBOLARIO

Manufacturing

L'azienda

Con 4.800 punti vendita in Italia e 168 negozi in franchising, di cui 14 all'estero, L'Erborario rappresenta l'eccellenza italiana nel settore della cosmesi e della cura della persona. Con il supporto di Insight e dell'intelligenza artificiale, L'Erborario rafforza ed estende le relazioni con i propri clienti grazie a un processo di analisi e classificazione delle recensioni dei prodotti acquistati.

La sfida

L'eccellenza nel settore della cosmetica e della cura della persona è spesso rappresentata dal rispetto di tradizioni e processi che da anni assicurano la qualità dei prodotti finali.

Tra i segreti di un successo che in quarant'anni di storia ha permesso a L'Erborario di entrare nelle case e nei beauty case di milioni di persone, va senz'altro citata una relazione diretta e intima con i propri clienti, sempre disponibili e pronti a fornire riscontri sulle nuove fragranze, sulle confezioni appena lanciate sul mercato, e su ogni nuovo ampliamento di pur vasto catalogo. Anche il più efficiente dei customer services, però, può essere travolto dalle dimensioni del successo, soprattutto quando le recensioni da gestire diventano migliaia al giorno, sull'onda di una popolarità sempre più incontenibile.

Il rischio di non saper dare la corretta importanza e visibilità al parere dei clienti, o di non essere in grado di coltivare ulteriormente un rapporto di reciproca stima e fedeltà con il pubblico può avere non solo cadute reputazionali, ma può anche privare l'azienda del giudizio e dei consigli più importanti, determinanti per continuare sulla strada del successo.

"Il percorso compiuto da anni con Insight ci ha permesso non solo di conoscere, ma anche di capire le logiche del mondo del cloud computing."

Eros Olmi, Responsabile IT Area Commerciale
L'Erborario

“Lavorare con Insight per noi significa acquisire conoscenze, essere sempre presenti insieme per proseguire in autonomia investendo sulle nostre competenze e sui nostri talenti.”

Eros Olmi, Responsabile IT Area Commerciale



Soluzione e benefici

Con il supporto e l'esperienza di Insight, nell'ultimo anno L'Erbolario ha sviluppato un sistema in grado di processare e catalogare le recensioni, sotto forma di testo libero, che gli acquirenti via web inseriscono sugli oltre settecento prodotti che fanno capo alle settanta fragranze principali offerte dall'azienda. L'utilizzo dei Cognitive Services di Azure permette la valutazione delle recensioni sotto molteplici aspetti, come pertinenza con il prodotto, classificazione, analisi dei sentimenti e presenza di informazioni riservate o personali. Per ognuno di questi aspetti esistono dei parametri soglia che determinano la pubblicazione automatica sul sito oppure l'indirizzamento della recensione al Servizio Clienti per una più approfondita analisi.

In maniera analoga, l'algoritmo sviluppato permette di identificare i feedback che contengono informazioni personali o sensibili, in modo che tali recensioni possano essere gestite senza essere condivise con il pubblico, tutelando la privacy e la riservatezza dei clienti. In questo modo gli operatori possono liberarsi della fase di scrematura, classificazione e instradamento delle varie casistiche, e concentrarsi sulla fase a valore di analisi del feedback e gestione della relazione con il cliente.

Il modello di intelligenza artificiale utilizzato da L'Erbolario è stato sviluppato e addestrato, in collaborazione con Insight, utilizzando l'intelligenza aziendale disponibile sotto forma di decine di migliaia di feedback già manualmente analizzati e classificati, e questo approccio ha permesso dapprima di raggiungere i livelli desiderati di affidabilità, e conseguentemente di gestire con grande efficienza e maggiore professionalità la fase vera e propria di relazione personale con il cliente.

Perché Insight?

Insieme a Insight abbiamo intrapreso da alcuni anni un percorso, composto all'inizio da tanti piccoli progetti, che ci ha permesso non solo di conoscere, ma anche di capire le logiche del mondo del cloud computing. Lavorare con Insight per noi significa proprio questo: sviluppare e implementare progetti a quattro mani, acquisendo conoscenze, cercando di essere sempre presenti insieme per imparare poi a seguire i progetti in autonomia e con questo investire sulle nostre competenze e sui nostri talenti.

RISULTATI PRINCIPALI

85000+

recensioni indirizzate automaticamente

95%

tempo risparmiato con la classificazione automatica

0.2%

recensioni ritenute non idonee alla pubblicazione

500+

recensioni analizzate automaticamente ogni giorno