



Lunedì, 14 ottobre 2019, ore 17:15 Politecnico di Torino, Aula 1S

Seminario Aziendale del DISMA

## NLP: Classification of complaints in the financial sector

Barbara Chiloiro (Country Manager Management Solutions), Joaquin Peiro Perez (Manager Management Solutions), Carlo Abrate (Data Science Consultant Management Solutions)

## **Abstract**

Nel settore bancario *Complaints management* è diventato parte integrante del business, sia dal punto di vista normativo che dal punto di vista del miglioramento della *customer experience*. Presenteremo un progetto svolto per un cliente che aveva lo scopo di generare una classificazione più rapida, più accurata e specifica dei reclami (*compliants*) attraverso tecniche di *Text Recognition* (*NLP*) applicate al corpo delle mail e l'implementazione di un algoritmo di classificazione di *Machine Learning* per i reclami.

## **Azienda**

Management Solutions è una società di consulenza internazionale la cui missione principale è quella di fornire servizi di consulenza aziendale, risk, finanziaria, organizzativa e di processo, mirati sia agli aspetti funzionali che all'implementazione delle relative tecnologie.

Disponiamo attualmente di un team multidisciplinare (integrazione funzionale, matematica, tecnica e di sistemi) di 2.200 professionisti. Operiamo avvalendoci di 27 uffici, 13 in Europa, 13 nelle Americhe e 1 in Asia, da dove serviamo regolarmente clienti che operano in più di 40 paesi in quattro grandi aree geografiche (Europa, Americhe, Asia e Africa).

Per ulteriori informazioni sulle soluzioni gestionali, visitate la nostra pagina web managementsolutions.com

More info on www.disma.polito.it

