

di ALESSANDRO MATTAVELLI

L'AI che anticipa i patemi d'animo delle cartelle esattoriali

Con l'AI, le cartelle esattoriali si possono gestire in modo proattivo: un commento personalizzato arriva al cliente pochi istanti dopo la notifica, prevenendo ansia e telefonate e rafforzando il ruolo dello studio come presidio attento.

Ore 9:00 di un tipico lunedì mattina: un cliente apre la PEC e scopre di aver ricevuto una cartella esattoriale. Il cuore accelera, l'agitazione sale e parte immediatamente la telefonata allo studio. Il primo a rispondere è un collaboratore junior che cerca di rassicurarlo: *"Ci sono 60 giorni di tempo, non c'è fretta"*. Ma la fretta ce l'ha il cliente, non il calendario. Nel giro di pochi minuti, la chiamata si trasforma in un'escalation: prima il collaboratore, poi il responsabile di area, fino ad arrivare al partner, che si trova costretto a gestire un'urgenza percepita che avrebbe potuto essere disinnescata a monte, con una comunicazione chiara e tempestiva.

Ma cosa accadrebbe se, subito dopo che il cliente ha aperto il documento e prima che chiami lo studio, trovasse una mail chiara, rassicurante e personalizzata con tutte le informazioni già spiegate in linguaggio semplice? Con l'intelligenza artificiale è possibile farlo, a patto di avere l'attenzione necessaria.

Prima questione il pdf. Spesso si tratta di documenti firmati e quindi immutabili, ma anche con software gratuiti (ad es: PDF24) sono sufficienti pochi click per rimuovere protezioni e oscurare o eliminare i dati sensibili, salvando una copia modificata e neutra della cartella.

Una volta ottenuta la versione *"anonimizzata"* della cartella, il file può essere caricato in un GPT personalizzato, addestrato per questo tipo di situazioni. Il modello analizzerà il contenuto, estrarrà gli elementi chiave (importo, natura del debito, ente creditore, modalità di pagamento, termini, possibilità di rateazione o sospensione) e genererà un messaggio su misura, pronto per essere inviato al cliente. Potremo persino scegliere quanto deve essere rassicurante, con che livello di linguaggio si deve esprimere e quale lingua o dialetto deve parlare.

Nel giro di pochi secondi si riceverà un testo già pronto da inviare. Inutile aggiungere che è sempre buona norma rileggere il testo generato prima dell'invio: non solo per verificarne il tono e la completezza, ma anche per prevenire eventuali allucinazioni o imprecisioni, che possono compromettere la fiducia del cliente. Il controllo umano resta la garanzia di qualità finale.

Il vantaggio principale è quello di **anticipare l'impatto emotivo, ridurre le domande e qualificare lo studio come proattivo ed efficiente**. Il cliente si sentirà accompagnato e rassicurato, mentre il professionista risparmierà tempo su spiegazioni ripetitive, potendo concentrarsi su casi più complessi. Questo approccio valorizza la relazione e trasforma un obbligo burocratico in un'opportunità di comunicazione.

Per ottenere i migliori risultati è consigliabile **creare un Custom GPT dedicato**, ad esempio chiamato *"Analista Cartelle AE"*. Questo GPT può essere configurato con istruzioni chiare come:

- *"Analizza solo cartelle esattoriali emesse da Agenzia delle Entrate-Riscossione";*
- *"Estrai gli elementi rilevanti per un cliente non tecnico";*
- *"Produci una bozza di messaggio email semplice, neutro e rassicurante";*
- *"Evita formule legali, concentrati su chiarezza e praticità".*

Nel prompt iniziale, è utile fornire contesto (*"sei un assistente fiscale dello studio X"*), obiettivo (*"devi preparare un commento automatico da inviare al cliente"*) e tono desiderato (*"tranquillizzante e professionale"*). Seguendo la tecnica CIAO (Contesto, Impersonificazione, Argomento, Obiettivo), è possibile ottenere output coerenti e di qualità. Ad esempio potremmo scrivere: *"sei l'assistente fiscale dello Studio ... Il tuo compito è leggere questa cartella e preparare un messaggio email per il cliente in cui spieghi il contenuto della cartella in modo chiaro e rassicurante, indicando se è necessario agire o meno"*

Il resto lo gestirà il professionista, che si troverà di fronte un cliente per lo meno un po' più sereno.