

Roboadvisory, l'ultima frontiera non è così lontana come sembra

I CHATBOT INCOMINCIANO AD ASSISTERE I CLIENTI IN TUTTI I SETTORI, BANKING COMPRESO. AURIGA HA SVILUPPATO UNA SOLUZIONE PER MIGLIORARE L'ASSISTENZA AI CLIENTI DELLA BANCA SU TUTTI I CANALI SELF SERVIZI, DALL'ATM AL MOBILE

L'intelligenza artificiale (AI) e le nuove tecniche di automazione assumeranno presto un ruolo dirompente nel settore bancario e finanziario. In realtà, quelli che molti considerano oggi degli scenari futuri, legati all'intelligenza artificiale, in alcuni casi sono già diventati realtà.

Erica e Aida

Vediamo ad esempio la Bank of America che ha messo a disposizione dei propri clienti un chatbot integrato in un'app mobile, chiamato Erica che è in grado di fornire loro assistenza, con raccomandazioni personalizzate, offerte e consigli, dopo aver analizzato i



Antonella Comes, Chief Marketing Officer di Auriga

dati del cliente. Se invece guardiamo all'Europa c'è il caso di SEB in Svezia, che nel 2017 ha introdotto un chatbot chiamato Aida, inizialmente testato per l'help desk interno e successivamente impiegato anche per il servizio clienti della banca.

Il trend è avviato

Non possiamo dire che questi siano già dei casi ampiamente diffusi, tuttavia indicano un chiaro trend che coinvolgerà gradualmente sempre più banche. Che l'intelligenza artificiale sia un fenomeno in crescita, lo attestano diversi fattori. In Italia ad esempio, secondo uno studio di Accenture, il 91% dei bancari italiani ritiene che l'AI inciderà sul modello operativo e di business della propria banca. Invece a livello globale, l'80% delle banche si aspetta che l'AI acceleri l'adozione delle nuove tecnologie da parte di tutta l'organizzazione.

Prevale l'assistenza post-vendita

Tra le soluzioni maggiormente sviluppate troviamo appunto quelle di roboadvisory. Un osservatorio del Politecnico di Milano ha censito 118 casi di chatbot, rilevando che i più utilizzati nell'ambito dei servizi sono quelli per l'assistenza al cliente dopo la vendita (87% dei casi). Parliamo di una tecnologia che andrà a supportare la figura del consulente, risparmiando gli attività ripetitive e a basso valore aggiunto, contribuendo ad ottenere

al tempo stesso una ottimizzazione dei tempi e dei costi della relazione con il cliente.

Nel banking? Assisterà il self service

In questo contesto si colloca la scelta di Auriga di sviluppare un chatbot per l'assistenza ai canali self service della banca. Una scelta nata da una consapevolezza maturata in 25 anni di esperienza nella fornitura di soluzioni tecnologicamente avanzate per le banche, ossia che la messa a disposizione di un nuovo canale, quindi di un nuovo modo di interazione tra banca e cliente, non garantisce di per sé l'adozione dello stesso da parte dell'utente finale. In quest'ottica Auriga ha realizzato WWS EVA (Enhanced Virtual Assistant), un chatbot capace di interpretare il linguaggio naturale e di supportare gli utenti nell'utilizzo dei vari canali self service della banca. Può essere adoperato ad esempio per supportare i clienti sui canali ATM, ASD, ASST, sui canali internet e mobile, adoperando il parlato e la scrittura. L'obiettivo dello sviluppo di soluzioni con WWS EVA è senza dubbio quello di migliorare il customer care, un'attività fondamentale per non rischiare di perdere clienti e salvaguardare l'immagine della banca.

Antonella Comes,
Chief Marketing Officer di Auriga