

AI & ChatBot - INTESA SANPAOLO

# INTESA SANPAOLO

Azienda: INTESA SANPAOLO

Nome del Servizio/Applicazione: ELLIS

Nome del Responsabile che segue il progetto AI: Marco Passet

Fornitori e piattaforme interessati dalla soluzione (es NPL, LM): EXPERT SYSTEM – EUDATA

Descrizione breve del Servizio/Applicazione:

ELLIS è l’assistente virtuale di Intesa Sanpaolo.

Da inizio 2019 è in grado di rispondere a richieste in linguaggio naturale in oltre mille sessioni chat al giorno: grazie al 70% di accuracy sui temi più rilevanti della banca, oggi oltre il 65% delle sessioni chat sono state gestite in modalità automatica con uno sgravio delle attività a minor valore aggiunto.

La forza del sistema è quello di essere integrato con il motore di ricerca cognitivo che già da 2 anni dialoga con i sistemi “core banking” per una navigazione intelligente delle operazioni bancarie.



1 - Testimonianza di Marco Passet

# Tipologia e canali

Tipologia di ChatBot:

* Assistenza generica su “How to” delle funzionalità del sito Internet Banking
* Richieste informative (disponibili su sito web in area privata e via app): permette di aver informazioni personali su “saldo” , “movimenti” tramite integrazione con back-end informativi permettono di accedere ad informazioni legate al proprio account/ conto corrente
* Azioni dispositive disponibili su sito web in area privata e via app: capacità di comprensione di richieste dispositive in linguaggio naturale “devo fare un bonifico a mio zio” con integrazione verso motore di ricerca cognitivo già predisposto dalla banca

Canali impiegati con chatbot:

* Sito web internet banking
* App

# Capacità di comprensione e Servizi impattati

Capacità di comprensione:

* Comprensione del linguaggio naturale – utilizzo di un motore semantico
* Navigazione a bottoni + Comprensione del linguaggio naturale

Macro servizi e processi impattati:

* Servizio Clienti Mercato Retail Banking

# Relazione con operatore umano

* Passaggio a operatore in casi specifici di importanza di business
* Passaggio a operatore per la gestione di alcune problematiche (reclami, pratiche complesse)
* Trasferimento a operatore della chat intercorsa con il chatbot
* Trasferimento a operatore di eventuali altre informazioni raccolte da altri touchpoint

# Effetto atteso/prodotto dall'applicazione

* minori tempi di risposta
* migliore soddisfazione degli addetti
* minore impiego di addetti
* qualificazione formazione nuovi addetti
* migliore CX e maggiore qualità nella risposta ai clienti
* migliore soddisfazione dei clienti
* migliore immagine aziendale
* migliore reputation
* Disponibilità 24/7

# Misurazioni impiegate

* N° conversazioni giunte alla conclusione senza intervento umano: 65%
* Analisi utilizzo dei dialoghi: argomenti più o meno richiesti
* Analisi survey e feedback forniti dall’utente
* Monitor intent di chiusura delle conversazioni
* Livello di performance (riconoscimento) raggiunto: oltre 70%

----------------------------------- data compilazione scheda: ottobre 2019

DOMANDE DI AGGIORNAMENTO
**Si invita a completare la scheda rispondendo a queste tre domande. Grazie!
1. Ambiti applicativi**
Pur restando nello specifico settore della Intelligenza Artificiale applicata al Customer Management, vi sono altre nuove aree di applicazioni dell’AI?
……………………………..

**2. Valutazione dei progetti di AI**- Come si valuta la qualità delle attività gestite da AI? Con quali nuovi Indicatori o KPI?
……………………………..

**3. Risorse Umane dedicate**
- Esistono figure dedicate full-time all'aggiornamento/tuning delle soluzioni di AI o sono task temporanei/parziali o a progetto?
……………………………..

**Per cortesia, ritornare questo doc via e-mail a: segreteria\_cmmc@markab.it**