

INTELLIGENZA ARTIFICIALE E CUSTOMER EXPERIENCE

**INTELLIGENZA ARTIFICIALE: IL FUTURO DELLE
BANCHE, LE BANCHE DEL FUTURO**

Claudio Cifarelli
Solution architect – AI and Big Data NCR

Present and future of Customer satisfaction

Improve customer satisfaction to improve the business

- Le aziende con un alto indice di soddisfazione della clientela stanno ottenendo performance estremamente positive
- Forte tendenza nel mercato ad investire in tecnologie che favoriscano un miglioramento della CX che e' diventata la seconda priorità aziendale dopo la sicurezza.
- Nel 2018 la spesa nella CX technology è cresciuta del 10% (6 miliardi). Entro il 2022 la spesa complessiva di queste soluzioni raggiungerà i 170 miliardi di dollari.



ROI Customer Satisfaction Portfolio



S&P
Fonte Idc 2018

Data is knowledge

Data management and AI are driving CX through personalization and recommendation

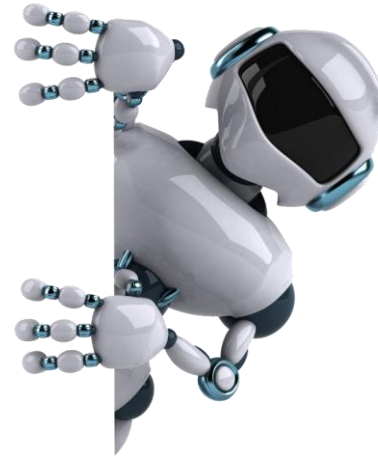
- Utilizzando i Dati a disposizione e l'Intelligenza Artificiale si possono sempre più prevedere, i desideri dei clienti.
 - Personalizzazioni
 - Supporto dinamico e propositivo
 - Rapidità di risposta
 - Multi-channel: Indipendenza dal canale di vendita (fisico, online etc...)



Humanizing the Robot

Assisted human interaction might lead to best results

- Se da un lato l'automazione e I dati portano a numerosi vantaggi dall'altro abusarne puo' essere controproducente
- Integrare l'intervento umano con le informazioni ricavate dalla AI puo' portare a risultati ottimali
 - **Emotion Recognition**
 - **Security**
 - **Face recognition**
- **Big Data vs MyData:** focalizzarsi su alcuni dati specifici ben selezionati e messi in rilevanza.
 - La tradizionale **customer segmentation** inizia a lasciare spazio a sistemi di raccomandazioni e profilazione specifiche



Big-Data Big-Regulations

New Data Regulations are an opportunity not a threat

- **I clienti sono consapevoli di fornire informazioni:**
 - Vanno resi piu' espliciti i vantaggi della condivisione dei dati per personalizzazioni
 - Definire chiaramente i limiti legali e la «ownership» per creare fiducia
 - Data regulation deve essere un'opportunità non un limite

Banking of the future

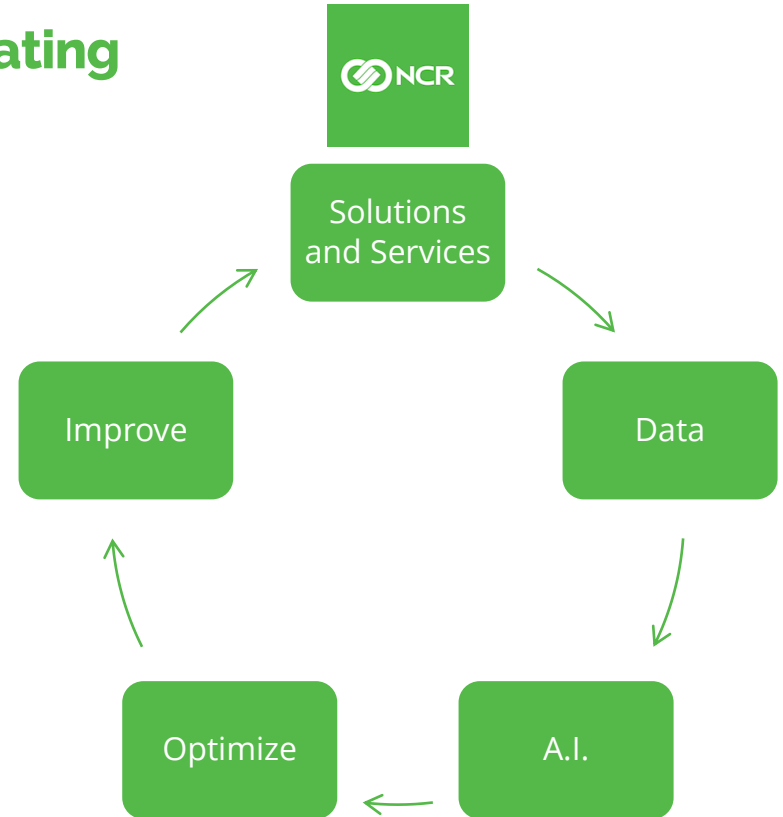
Embedding Data driven technologies

- Drastica riduzione del numero degli sportelli tradizionali (solo nel 2017 1600 in meno su 27000 esistenti) solo nel **2017 il 38% dei clienti ha svolto in autonomia le proprie operazioni**
- Sistemi di «consulenze» e raccomandazioni automatiche si stanno sempre piu' integrando nei vari strumenti finanziari online e mobile, indirizzando i clienti verso prodotti finanziari di loro interesse
- Anche nel settore assicurativo si stanno diffondendo coperture assicurative individuali basate sulle informazioni a disposizione sui contraenti

Supporting Banking Solutions

Innovation, Development, AI Integrating

- Integrating AI in all NCR solution will help the customers
- Helping improving CX with AI in all systems
 - Embedded AI driven customer journeys for online/mobile solutions
 - Recommendations
 - Integrated Security
 - Smart/Interactive ATM solutions
 - Proximity/programmatic marketing



THANK YOU

