



# AI e tecnologie vocali per una «CX Inclusiva»

**Gennaro Tufano**

*BANCO BPM -Digital Sales E Omnichannel  
Solutions*

Milano, 08 Novembre 2018

# Smart Speakers & Home Assistant : dopo Google Home, arriva Amazon «Echo»

2

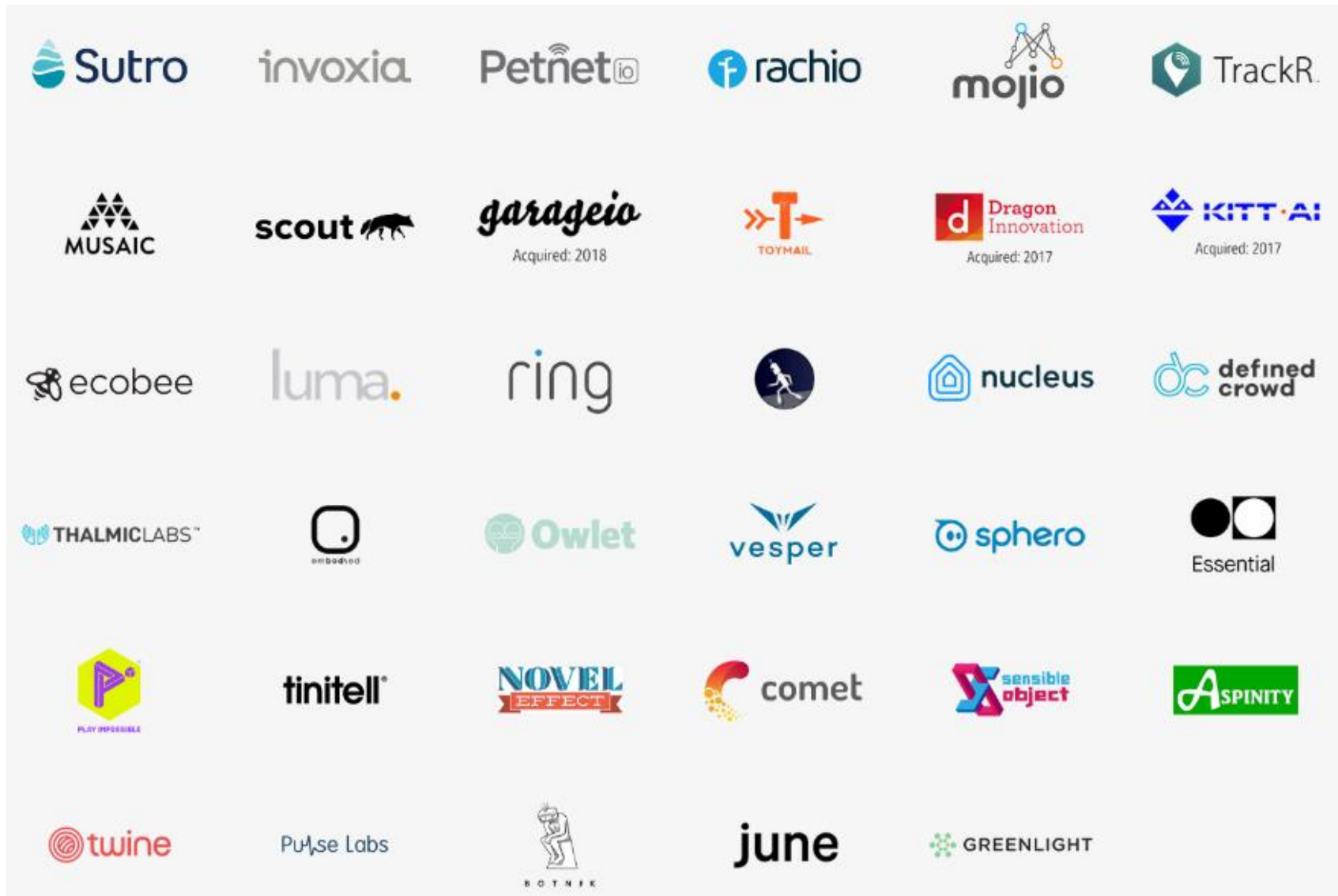




TIM con Amazon Alexa introduce l'intelligenza artificiale in tutte le case

24/10/2018 - 11:15

# Sono molte le società che hanno sviluppato soluzioni utilizzando la voce



## Controlling Garageio with Your Echo

You can control many of Garageio's features by speaking directly to your Amazon Echo. Here are a few of the things the Garageio app can help with:

→ **TO CLOSE YOUR GARAGE DOOR, SAY:**

"Alexa, tell Garageio to close my door"

→ **TO OPEN YOUR GARAGE DOOR, SAY:**

"Alexa, tell Garageio to open my door"

→ **TO CLOSE YOUR GARAGE DOOR BY NAME, SAY:**

"Alexa, tell Garageio to close Lauren's Door"

→ **TO OPEN YOUR GARAGE DOOR BY NAME, SAY:**

"Alexa, tell Garageio to open Lauren's Door"





# Gli Smart Speakers e gli effetti sulle nuove generazioni

6



*Avere maggiordomi digitali **ridurrà** la capacità dei bambini di fare le cose da soli ?*

Avere maggiordomi digitali **migliorerà** la capacità di fare le cose da soli ?

## Alexa for Accessibility: How Voice User Interfaces Can Change Lives

<https://upsidelab.io/blog/alexa-for-accessibility/> - Traduci questa pagina



4 ott 2018 - Caricato da Accessible360

In the wake of **Alexa/Google Assistant's** growing popularity, more and more ....  
When paired with Echo Look ...

## Amazon Alexa, the best assistant for the blind - YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=SgBlaaaBsBo> - Traduci questa pagina



15 mag 2017 - Caricato da Blind Power

The amazon **Alexa** line of devices are great for people with disabilities, whether its blindness, or paralyzed ...

## Why a Blind Person Should use Google Home or Google mini - YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=eqIXeye059Q> - Traduci questa pagina



2 gen 2018 - Caricato da thenights4ever

As a **blind** person I love technology that **helps** me with my day. The google home and google mini **help** me ...

## Google assistant - quick podcast tutorial by blind help project - YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=T33q-eCPbWA> - Traduci questa pagina



22 nov 2017 - Caricato da Blind Help Project

This quick podcast tutorial is prepared by our contributor. In this tutorial, you'll learn various useful voice ...

## Blind Joy demonstrates how she uses Amazon Echo - YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=lbNSD5H-O6Y> - Traduci questa pagina



19 ott 2015 - Caricato da Joy Ross

**Amazon Echo vs Google Now** - Digital Assistant Showdown! - Duration: 9:45.  
xdadevelopers 17,720 views ...

## Amazon Echo helps residents with disabilities at Inglis - YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=o1lg8d7dDQo> - Traduci questa pagina



27 nov 2017 - Caricato da Philly.com

**Amazon Echo** helps residents with **disabilities** at Inglis ... has dystonia, uses the **Amazon Echo** smart speaker ...

## Using Home Assistant Devices to Help Kids With Learning Disabilities ...

<https://www.youtube.com/watch?v=KSahS1odVz8> - Traduci questa pagina

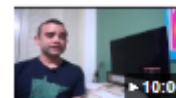


5 gen 2018 - Caricato da Understood

There's a lot of buzz these days about home assistive devices, like **Amazon Echo** and **Google Home**. But ...

## Amazon Echo "Alexa" For People With Disabilities - YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=58eAWc1fRoQ> - Traduci questa pagina



29 feb 2016 - Caricato da Assistive Technology Blog

**Amazon Echo** does a LOT of things - a user can get answers to questions, ... control lights and other devices ...

## Amazon Echo for people with disability - Todays Very Smart Gadgets

<https://verysmartgadget.com/amazon-echo-people-disability/> - Traduci questa pagina



1 lug 2015 - Caricato da Dummmkopf

For **disabled** people who are either blind or unable to move, **Amazon Echo** can do in less ... just to check your ...

## Advocate Uses Amazon Echo to Help at Home - YouTube

<https://www.youtube.com/watch?v=Z7VxEhwibtl> - Traduci questa pagina



18 lug 2018 - Caricato da Ohio Department of Developmental Disabilities

... from Lucas County, speaks about how she uses her **Amazon Echo**, and explains why it can be helpful for ...



Demo of blind person using Alexa Banking Skill on Amazon Dot



Another Reddit user says how an Echo helped his blind, disabled father. "My father now has access to a personal assistant that not only has made his life more enjoyable, but mine too as he doesn't have to learn to touch anything which means less frustration for all of us...He has not stopped using it since he got it for Christmas."



*La voce riduce tutte le complessità delle solite interfacce*

A promotional banner for Webank.it. The top left features the 'Webank it' logo with 'BANCA POPOLARE DI MILANO' underneath. The top right has a navigation menu: 'PRODOTTI', 'MAGAZINE', 'VIDEO', 'EVENTI E CORSI', and 'LE NOSTRE APP'. The main image shows a man in a blue shirt looking at a smartphone, with a model sailboat in the foreground. The text 'COMANDI VOCALI PER GESTIRE IL TUO CONTO, BASTA CHIEDERE :)' is prominently displayed in white and green. Below it, three green checkmarks list features: 'EFFETTUI OPERAZIONI BANCARIE', 'CONSULTI IL TUO CONTO', and 'RICHIEDI ASSISTENZA'. At the bottom left is a green button with the text 'GUARDA IL VIDEO' and a right-pointing arrow.

**Webank it**  
BANCA POPOLARE DI MILANO

PRODOTTI MAGAZINE VIDEO EVENTI E CORSI LE NOSTRE APP

**COMANDI VOCALI  
PER GESTIRE IL TUO CONTO,  
BASTA CHIEDERE :)**

- ✓ EFFETTUI OPERAZIONI BANCARIE
- ✓ CONSULTI IL TUO CONTO
- ✓ RICHIEDI ASSISTENZA

GUARDA IL VIDEO →

*Innescare l'abitudine ad utilizzare la voce con Webank*



# Una nuova Customer Experience

12



"Voglio fare un bonifico di 100 € al condominio Ascanio sforza"

E bonifico sia!  
Quando lo vuoi eseguire?  
"Dopo domani"

Vuoi eseguire un bonifico con causale rata ascensori in data giovedì 5/04/2018 di 100,00 euro a Condominio Ascanio Sforza (ultime cifre conto 1141)?

Annulla

Conferma

BONIFICI

Conto di addebito  
...39301

Saldo disponibile  
1.848,88 €

A chi fare il bonifico?  
CAS

Condo  
IT76X0558401629000000041141

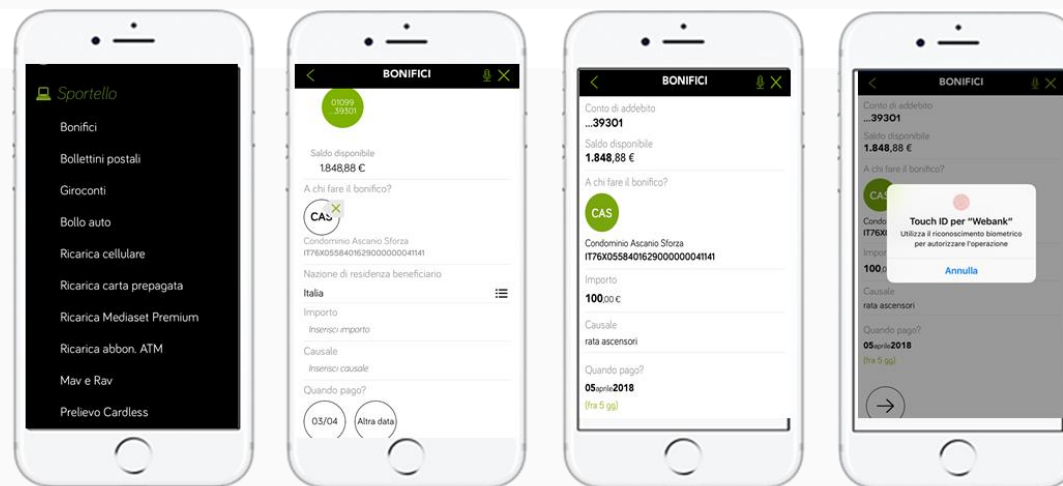
Importo  
100,00 €

Causale  
rata ascensori

Quando pago?  
05 aprile 2018  
(tra 5 gg)

Touch ID per "Webank"  
Utilizza il riconoscimento biometrico per autorizzare l'operazione

Annulla



Selezione dal Menu

Compilazione  
Bonifico

Riepilogo Dati  
Bonifico

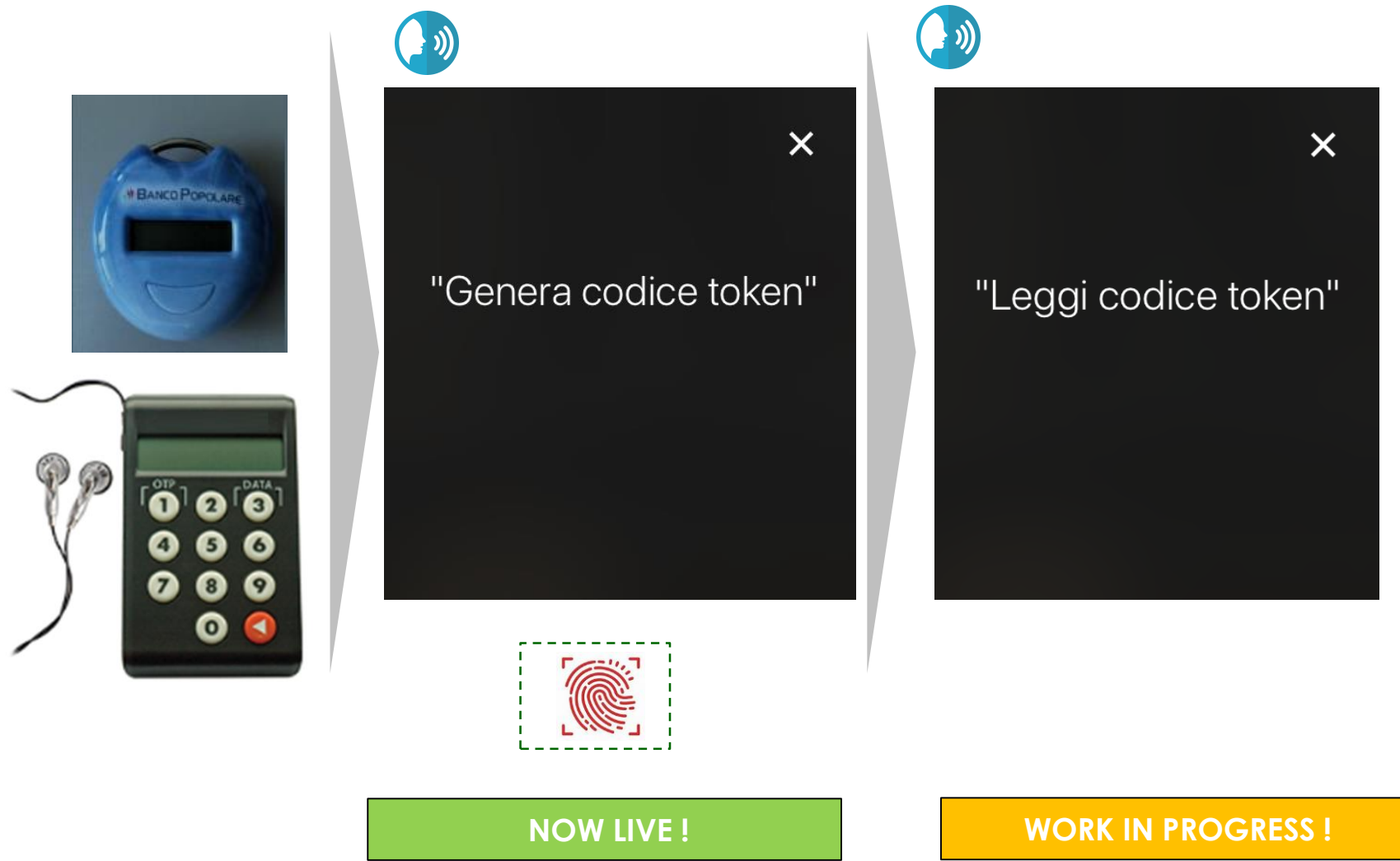
Autorizzazione

## Comandi Vocali:

- Veloci
- Semplici
- Immediati
- Utili
- Accessibili a tutti

# Innovazione : di prodotto e di customer experience

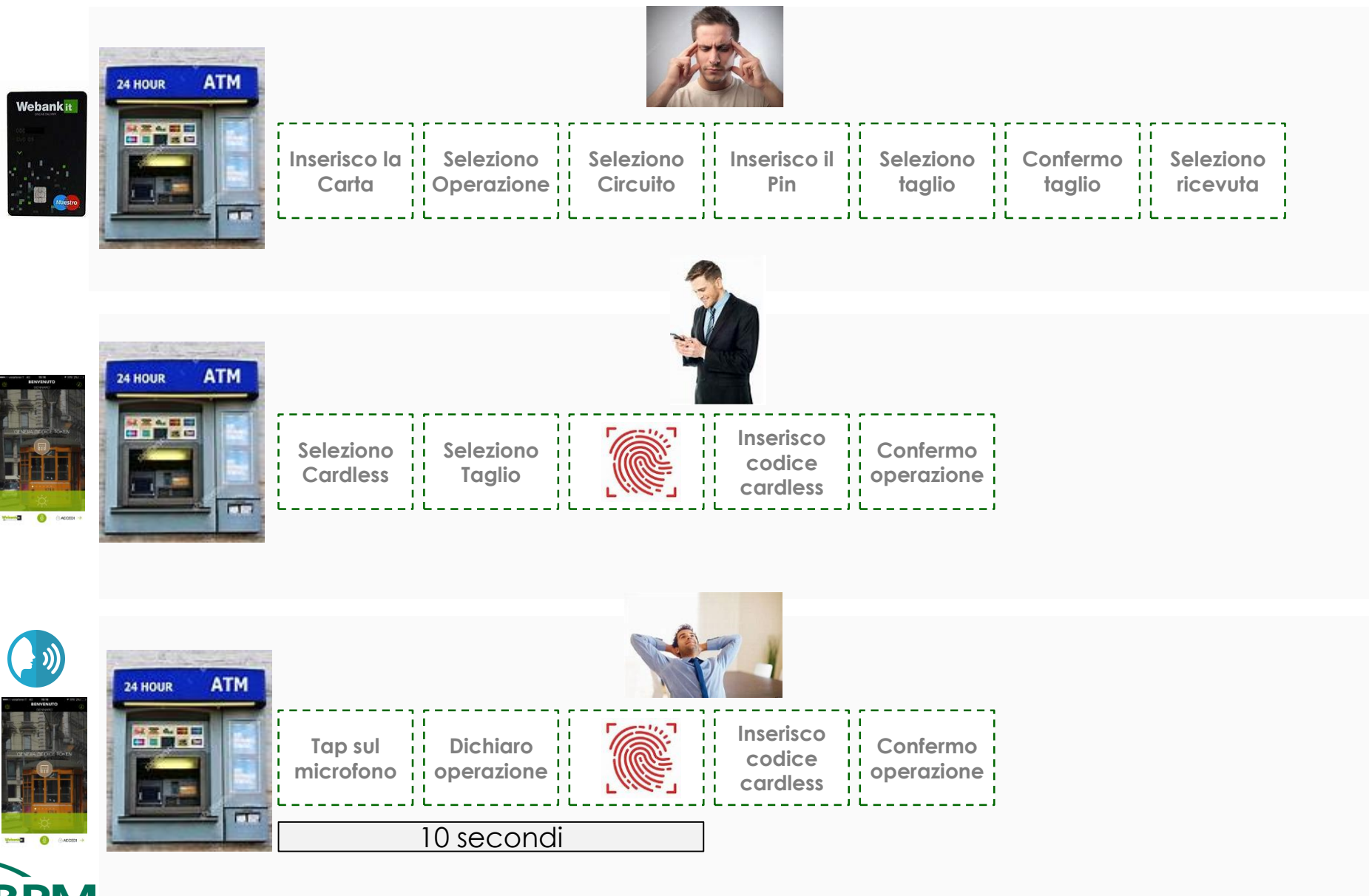
13





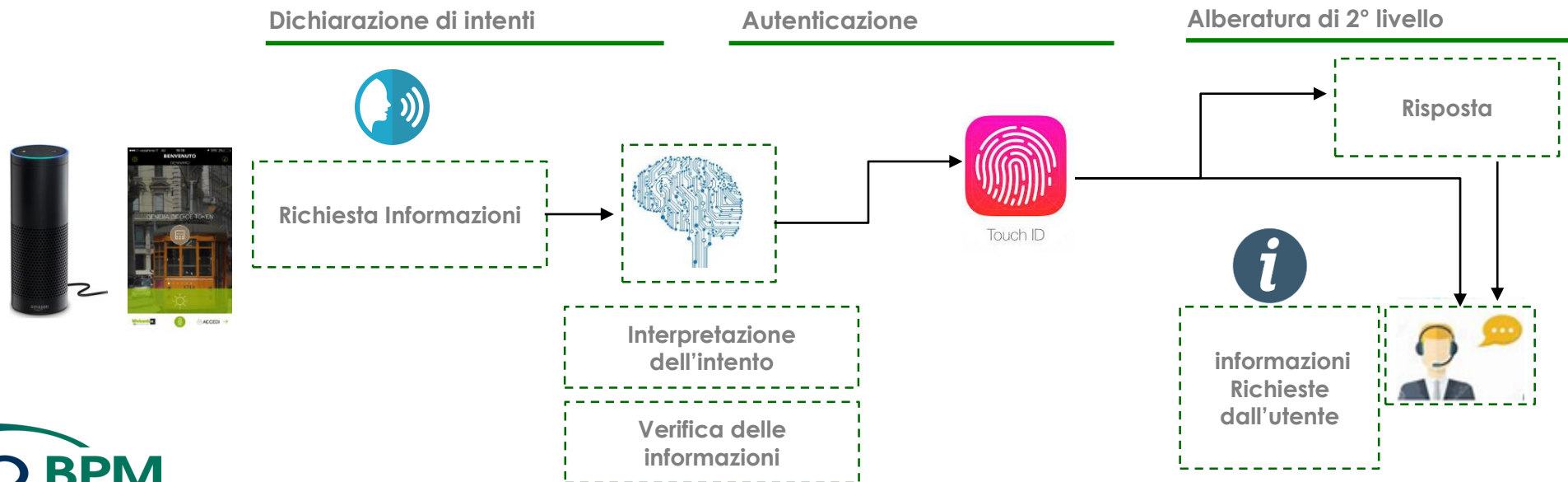
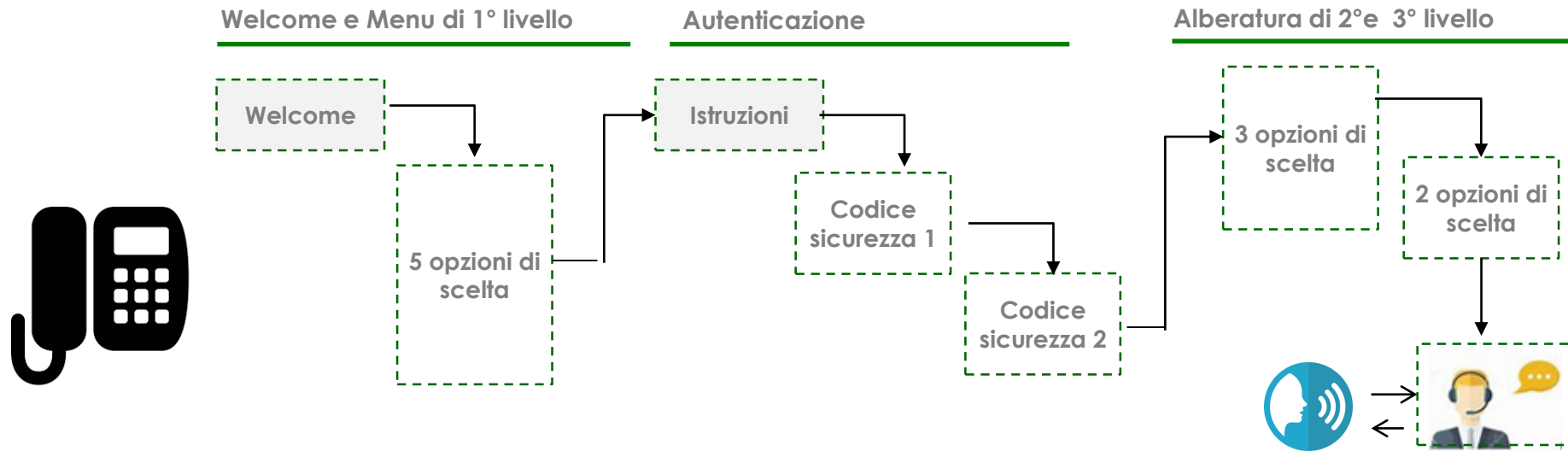
# Innovazione : di prodotto e di customer experience

14



# Use case Cliente Standard : Contact Center

15



# Comandi Vocali: un'opportunità

16

Vorrei **spostare il mio mutuo** dalla banca a voi

**mostra saldo e dettagli** della carta prepagata

**Devo parlare con una persona**

Non lo so aprimi il bonifico poi te lo dico

**Mi scusi** io avevo bisogno il saldo

**Ok grazie ciao**

**Elimina** il bonifico

**Ciao** mi fai vedere l'estratto conto?

**Vorrei** fare un bonifico

**Si** volevo sapere se oggi Ho sforato il mio budget giornaliero

**Dov'è la mia banca ?**

sto aspettando l'emissione del prestito che ho richiesto

**Leggi** i prossimi addebiti

**Cancella ordine di vendita**

**ho bisogno degli dichiarazione per gli interessi passivi sul mutuo 2017**

I clienti sono già pronti per un'evoluzione dei comandi vocali e per la banca ci sono nuove opportunità di business

## I risultati sono incoraggianti

17



*~15% degli utenti mobile*



*~ 66.000 interazioni  
vocali*



*~ 40.000 istruzioni  
ricevute ed eseguite*

### *Funzionalità dispositive più utilizzate:*

- *Bonifico 51%*
- *Ricarica telefonica (11%)*
- *Ricarica di carte prepagate (10%)*

# La strategia omnichannel dovrà essere rivista velocemente

18

Nuovo touchpoint da presidiare



Rivedere i customer journey per capire su quali touchpoint realizzare una CX voice first e in quali contesti



Branches



Mobile



Contact center



Financial advisors



Online



Social





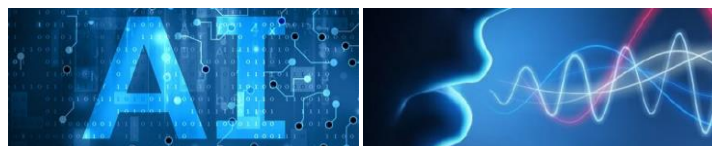
# Business e Accessibilità possono andare di pari passo

19

*Rispondere ai bisogni di questi segmenti non è solo un dovere etico, ma un'incredibile opportunità di business da cogliere.*

*Quello delle persone con disabilità è un mercato verticale con bisogni molto specifici, numeri in crescita e con una forte componente motivazionale. Per tale motivo così come la persona con disabilità cerca sul mercato i prodotti che vengono incontro alle sue necessità (es. automobili adattate, montascale, ecc.), la stessa, probabilmente, si rivolgerà alla Banca meglio attrezzata a consentirgli la piena autonomia operativa.*

*L'80% della popolazione italiana dichiara di preferire i brand inclusivi attenti alla diversità in senso ampio. Questi clienti dichiarano esplicitamente di farsi promotori di tali imprese.*



**BEST CUSTOMER EXPERIENCE  
INCLUSIVA**

# Q & A