

ARTIFICIAL INTELLIGENCE



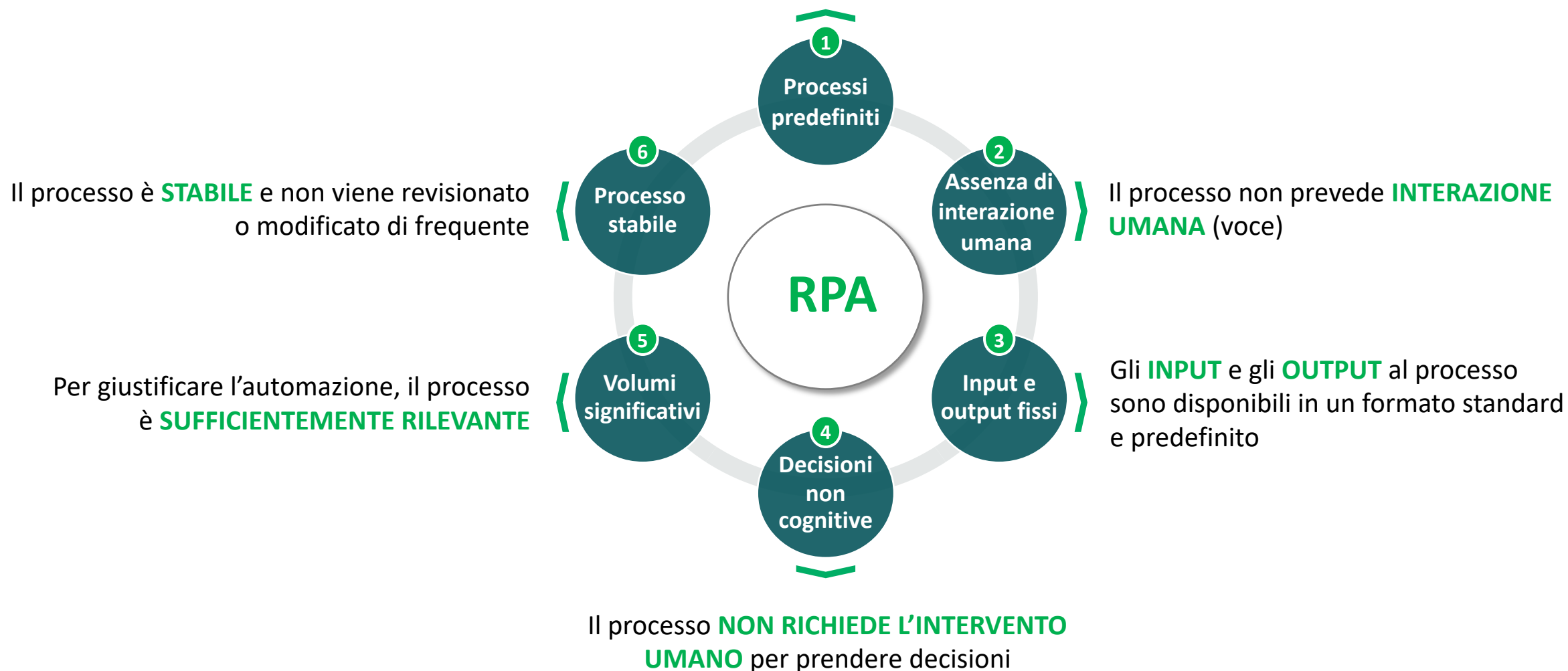
ARTIFICIAL INTELLIGENCE

- **INTRO**
- **CUSTOMER SERVICE**
 - IVR CONVERSAZIONALE
- **OPERATIONS**
 - ANALISI E VERIFICHE DI COMPLIANCE SU DOCUMENTI E CONTRATTI
- **RISK MANAGEMENT**
 - IL COSTO DELLE FRODI
- **OLTRE IL FINANCIAL SERVICES**
 - ONG – PAYMENT BY RESULTS



C'ERA UNA VOLTA ... LA RPA

I processi sono **FISSI** e **RIPETITIVI** e seguono una serie di fasi **PREDEFINITE**



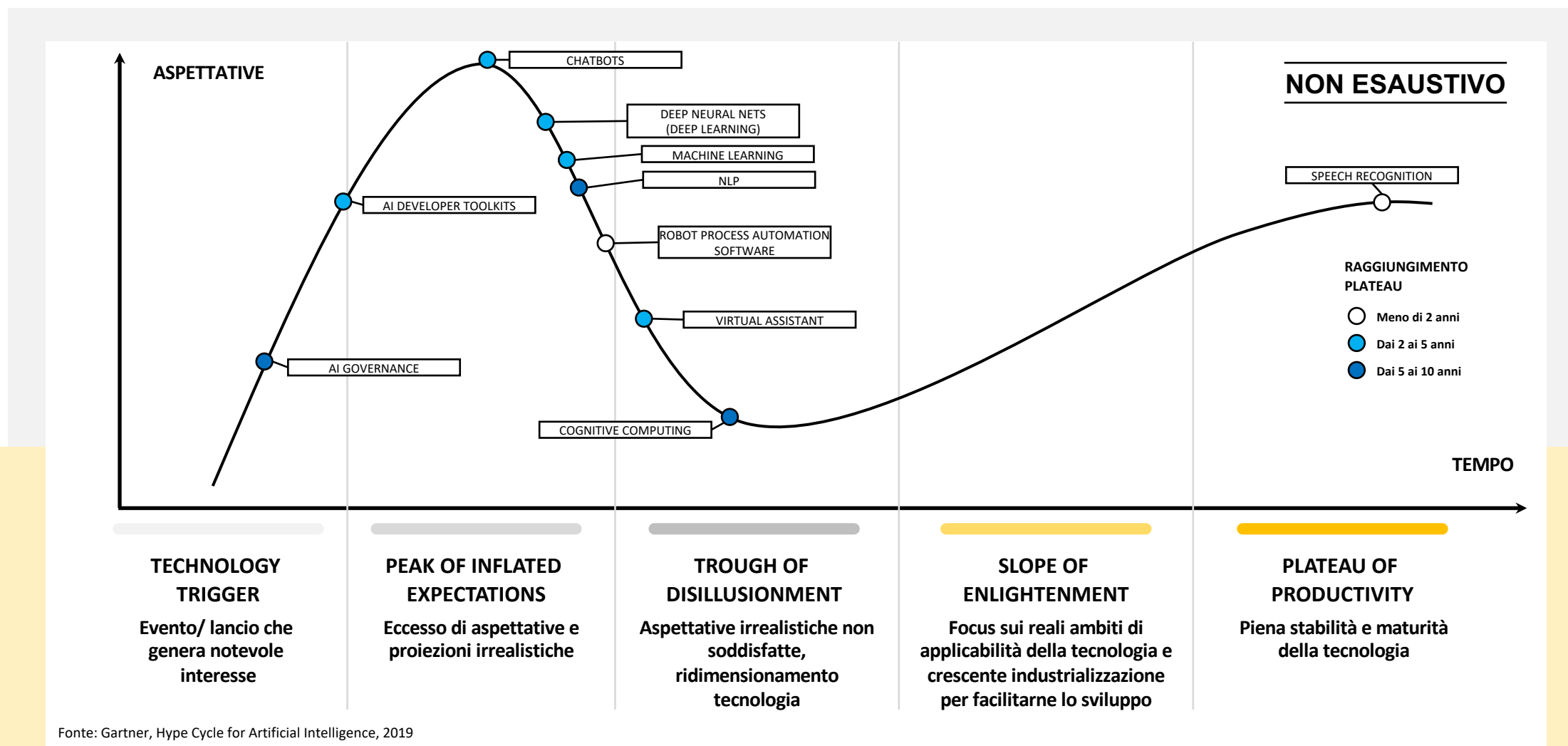
L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE STA RIVOLUZIONANDO IL MODO DI FARE BUSINESS



PERCEPIRE

Possibilità di **ACQUISIRE** nuovi **DATI** rilevanti tramite l'elaborazione di immagini, suoni e testi

LA MAGGIOR PARTE DELLE TECNOLOGIE AI POTREBBE RAGGIUNGERE LA MATURITÀ IN MENO DI 5 ANNI



L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE È GIÀ REALTÀ NEL SETTORE FS CON INVESTIMENTI SUPERIORI AL RETAIL

	IERI	OGGI	DOMANI
BUSINESS GOAL	<ul style="list-style-type: none"> • RIDUZIONE DEI COSTI • INNOVAZIONE SPERIMENTALE 	<ul style="list-style-type: none"> • EFFICIENZA • MIGLIORAMENTO DELL'ESPERIENZA DEL CLIENTE • RIDUZIONE DEI RISCHI OPERATIVI 	<ul style="list-style-type: none"> • PERSONALIZZAZIONE DELL'ESPERIENZA DEL CLIENTE • SVILUPPO COMMERCIALE
ESEMPI DI APPLICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • CHATBOT • AUTOMAZIONE WORKFLOW • LIMITATA INTEGRAZIONE CON SISTEMI BANCARI 	<ul style="list-style-type: none"> • AGENTI VIRTUALI • ROBOT ADVISORS • AUTOMAZIONE INTELLIGENTE (RPA) 	<ul style="list-style-type: none"> • INTELLIGENZA ARTIFICIALE A CONTROLLO DELL'AUTOMAZIONE • PROCESS MINING • UNSUPERVISED MACHINE LEARNING



I VOLUMI DEGLI INVESTIMENTI IN AI



\$ 6,8 MLD
FINANCIAL SERVICES

VS



\$ 6,3 MLD
RETAIL

L'APPLICAZIONE DI TALE TECNOLOGIA NEL FS È **TRASVERSALE SU DIVERSI AMBITI**



CUSTOMER SERVICE

- **Accoglienza e assistenza** sui canali a clienti e dipendenti (es. agenti virtuali, chatbot, IVR conversazionali, robot, VR)
- **Biometric authentication** (es. Touch/ Face ID)
- Anticipazione e intercettazione **reclami**



CRM & SALES

- Supporto ai clienti e ai dipendenti durante i **processi di vendita**
- Generazione lead, profilazione e **analisi comportamentale**
- Personalizzazione di **comunicazioni, prodotti e servizi**



OPERATIONS

- Scansione e **riconoscimento automatico** di documenti
- Analisi, categorizzazione e **prioritizzazione di documenti** e e-mail
- **Verifiche di compliance** su documenti e contratti



WEALTH & PTF MANAGEMENT

- Consulenza ai clienti su investimenti (**RoboAdvisor**)
- Supporto ai dipendenti per attività di **analisi di mercato** e simulazione ptf (Robo4Advisor)
- **Algoritmi di trading** per l'efficiamento delle transazioni



RISK MANAGEMENT

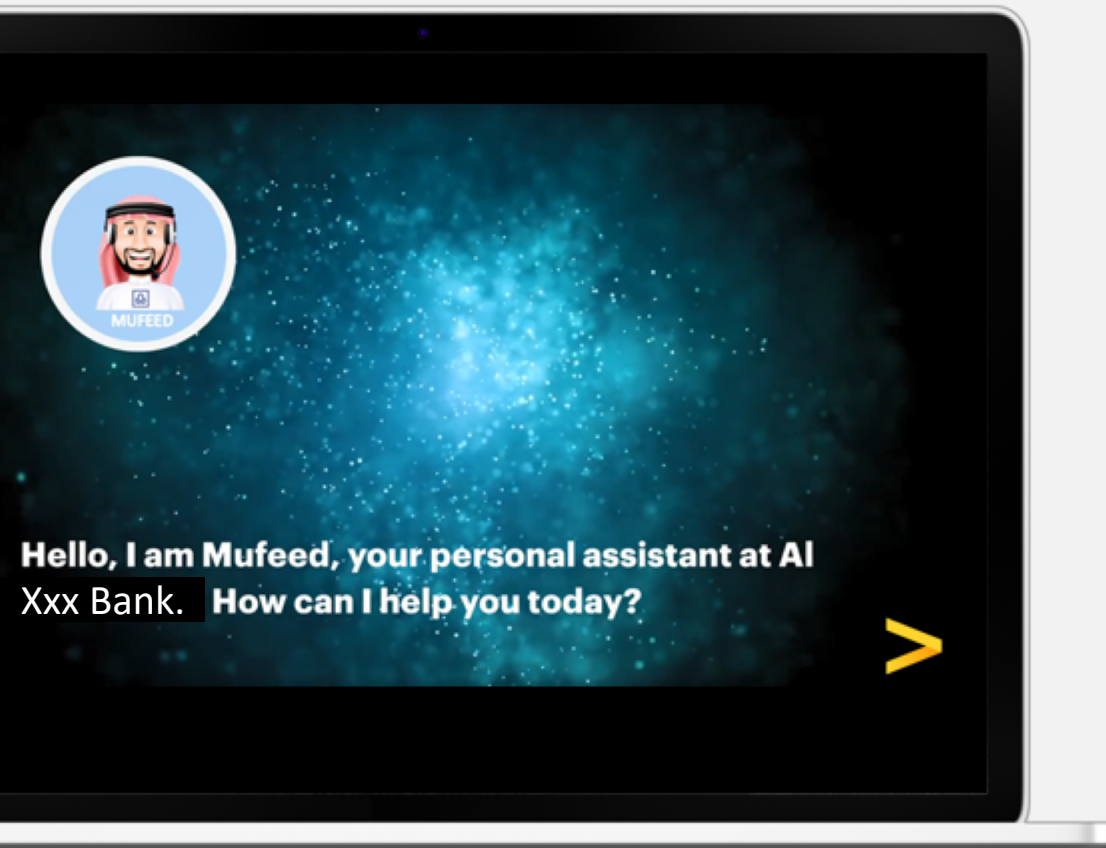
- Previsione di **frodi**
- Prevenzione **Anti Money Laundering**
- Analisi del **merito creditizio**



HUMAN RESOURCES

- Scrematura e **selezione di candidati** e opportunità
- Gestione E2E di **pratiche amministrative**
- Personalizzazione **percorsi di training**

IVR CONVERSAZIONALE



OBIETTIVO

Offrire ai clienti **consigli personalizzati** e **supporto** nella gestione delle **carte di credito** (saldo, transazioni e dettagli) utilizzando un **agente virtuale**

DESCRIZIONE

I clienti possono **interagire** con l'**agente virtuale** della banca per richiedere info relative alle carte di credito.

Caratteristiche dell'agente virtuale di Accenture:

- **AI Powered**, utilizza i servizi di AI di elaborazione del linguaggio naturale e conversione da parlato a scritto e viceversa. Il Virtual Agent può essere configurato per lo switch tra diversi fornitori di AI grazie alla tecnologia ACN
- **Interazione** con i **clienti** nella loro **lingua** nativa **araba**
- **Integrazione** con i **sistemi IVR** ed **CRM** della **banca**, per consentire all'agente virtuale di ricevere chiamate dai clienti e fornire risposte personalizzate
- **Escalation** verso un **operatore fisico**, in caso di mancata risoluzione della query, da parte dell'agente virtuale

RISULTATI RAGGIUNTI

40k

CHIAMATE GESTITE
E2E AL MESE

80%

CHIAMATE GESTITE E2E
NELL'AMBITO CARTE DI
CREDITO

ANALISI E VERIFICHE DI COMPLIANCE SU DOCUMENTI E CONTRATTI



OBIETTIVO

Semplificare il **processo** con cui vengono analizzati e categorizzati i **documenti ricevuti** (es. ricevute di pagamento, contratti, sottoscrizioni)

DESCRIZIONE

Componenti tecnologiche

Realizzazione di un **software** in grado di classificare i documenti ed estrarne i dati chiave attraverso l'utilizzo di strumenti d'**Intelligenza Artificiale** per il riconoscimento d'immagini e l'analisi dei testi mediante:

- **Computer vision**
- **Machine learning**
- **Natural Language Processing**

RISULTATI RAGGIUNTI

2.700k

FILE CATALOGATI

2 K

NUMERO MEDIO DI RICEVUTE
DI PAGAMENTO PROCESSATE
(per day)

96%

OCR/ ACCURATEZZA OPERATORE

GESTIONE DOCUMENTALE EVOLUTA

CLASSIFICAZIONE DOCUMENTI

- Per singola pagina
- Controlli di integrità del documento
- Lettura bar code
- Riconoscimento modelli



MODULE A
PAG 3



MODULE B
PAG 1



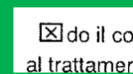
MODULE A
PAG 1

CONFORMITÀ & COMPLIANCE

- Presenza firme
- Confronto firme
- Analisi flag
- Presenza timbri
- Verifica modifiche



MODIFICATIONS



CHECKED

ESTRAZIONE DATI

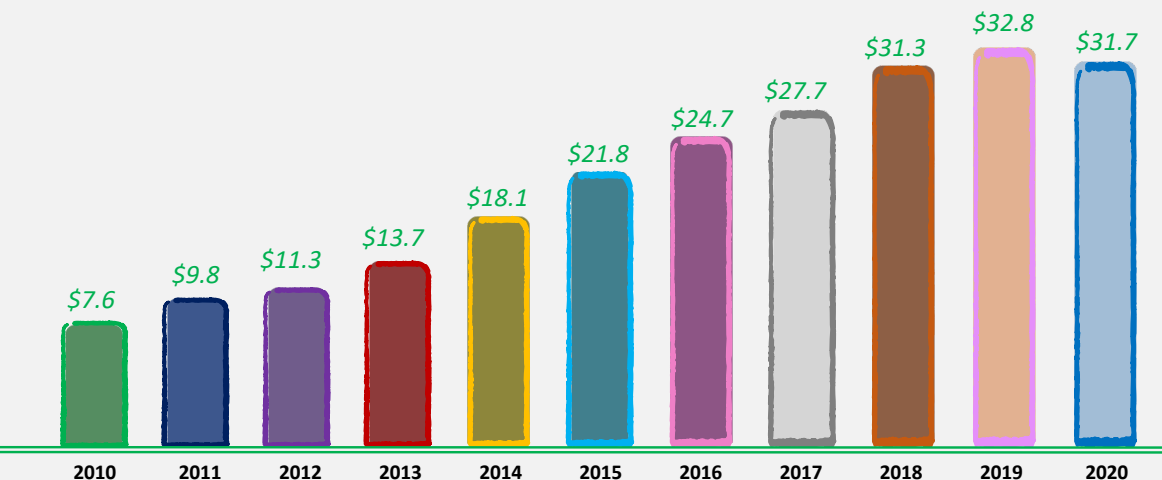
- Estrazione automatica dei dati rilevanti
- OCR evoluto



IL COSTO DELLE FRODI

GLOBAL CARD FRAUD LOSSES

Billions (\$)



OBIETTIVO

Il payoff per l'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale per **identificare le transazioni fraudolente** è elevato ed in aumento

DESCRIZIONE

L'intelligenza artificiale, infatti, può aiutare a ridurre il costo complessivo delle frodi in due modi:

- può **ridurre i falsi negativi**, che sono acquisti fraudolenti considerati autentici e accettati
- può **ridurre i falsi positivi**, ossia gli acquisti autentici sospettati di essere delle frodi e pertanto rifiutati.

NUMERI CHIAVE

\$31.7Bn

PERDITE GLOBALI
PREVISTE NEL 2020Z

13

VOLTE IL COSTO DELLE ATTIVITÀ PERSE A CAUSA DI FALSI POSITIVI
NEGLI STATI UNITI RISPETTO ALL'IMPORTO TOTALE PERSO PER
EFFETTIVE FRODI CON LE CARTE ^[1]

ONG – PAYMENT BY RESULTS



OBIETTIVO

Le organizzazioni non governative (ONG) ricevono **pagamenti per i loro servizi solo quando hanno dimostrato i risultati del loro progetto**. Questo metodo di pagamento è denominato «**Payment by Results**» (PBR).

Sebbene diffusa, la PBR limita il potere d'intervento da parte delle ONG in quanto devono far fronte **al costo del capitale che viene anticipato**

DESCRIZIONE

Tramite una combinazione di **tecnologie blockchain** con **strumenti di verifica intelligente** (Microsoft Cognitive Services), Accenture Innovation ha realizzato una PoC che consente all'utente delle ONG di **dimostrare l'avanzamento delle attività tramite il caricamento di fotografie**.

Le foto prodotte dagli operatori vengono **verificate in tempo reale** e di conseguenza permettono l'autorizzazione allo **sblocco dei fondi** proporzionalmente all'avanzamento del progetto.

Questa soluzione aumenta la **facilità, l'integrità e l'affidabilità del processo di pagamento** per i progetti con finalità umanitarie e presumibilmente farà aumentare il numero di ONG che sono in grado di offrire i propri servizi incrementando il numero di comunità che supportano

NUMERI CHIAVE

£15Bn

SPESA PUBBLICA UK
IN PBR ^[1]

\$20Bn

POTENZIALE VALORE DEL
MERCATO BLOCKCHAIN ENTRO
IL 2024 ^[2]

≈40 K

NUMERO DI ONG
INTENAZIONALI ^[3]