

USAA e IBM uniscono le forze a servizio dei militari che si congedano

La prima applicazione di Watson in ambito consumer disponibile per tutti i membri della USAA

Milano, Italia - 28 lug 2014:

IBM e USAA hanno annunciato che le capacità cognitive della tecnologia IBM Watson sono ora disponibili per i membri di USAA, che sarà la prima a commercializzare l'uso di Watson come applicazione rivolta direttamente al consumatore.

USAA, fornitore di servizi finanziari per la comunità militare, attraverso un progetto pilota, sta offrendo IBM Watson Engagement Advisor con l'obiettivo di aiutare i soldati nella transizione dalla vita militare a quella civile. Accedendo a Watson, i membri di USAA saranno in grado di porre domande relative all'esperienza della transizione. Per prepararsi, Watson ha analizzato e studiato più di 3.000 documenti su tematiche relative esclusivamente alle transizioni militari.

Secondo il Bureau of Labor Statistics, ogni anno circa 155.000 militari in servizio tornano alla vita civile. Come ogni cambiamento di carriera, passare dalla carriera militare a quella civile presenta alcune sfide sia per i soldati sia per le loro famiglie. Durante la fase iniziale della transizione, i militari possono visitare [usaa.com](#) o utilizzare un device mobile per indirizzare specifiche domande sul congedo a "Ask Watson", tipo: "Posso restare nella riserva e fruire dei benefici retributivi spettanti ai veterani?" Oppure "Come faccio a sfruttare il più possibile la formazione offerta dal Post-9/11 GI Bill?" Come risultato Watson, analizzando grandi volumi di dati di USAA, fornisce con sicurezza le risposte alle richieste degli utenti, acquisendo conoscenze e esperienza nel tempo.

USAA è leader nella fornitura di servizi d'eccellenza e di strumenti innovativi ai propri soci. IBM e USAA stanno lavorando insieme per ridefinire come un assistente digitale interagisca, impari e acquisti valore nel tempo garantendo esperienze digitali eccezionali. "Questo fa parte del nostro percorso, che ha l'obiettivo di fornire consulenza ai nostri membri attraverso piattaforme digitali. E rafforza il nostro impegno per trovare soluzioni innovative e distintive per rendere più facile la vita dei nostri utenti", ha dichiarato Shon Manasco, Executive VP of Member Experience at USAA e veterano egli stesso. "Attraverso questa esperienza, ci aspettiamo di imparare come 'assistenti intelligenti' come IBM Watson possano aiutare i membri in servizio che non sanno esattamente dove e come iniziare lo scoraggiante processo di transizione".

"Mettere Watson nelle mani dei consumatori è una pietra miliare fondamentale per migliorare il nostro modo di lavorare e vivere", ha dichiarato Mike Rhodin, senior vice president IBM Watson Group. "L'applicazione innovativa di USAA è un esempio lampante di come l'intelligenza cognitiva di Watson abbia il potenziale per supportare gli individui e le organizzazioni. L'annuncio di oggi è una grande testimonianza di USAA, che si dichiara leader nel coinvolgimento del cliente e della fedeltà alla marca. Crediamo che questo nuovo servizio possa aiutare gli uomini e le donne che hanno servito il loro Paese ad ottenere conoscenze tempestive e pertinenti nelle operazioni che devono essere effettuate per poter passare alla vita civile."

IBM Watson migliora la Customer Experience

L'ascesa del consumatore digitale ha generato una serie di nuove tendenze online, mobile e social che richiedono alle organizzazioni di approfondire le loro interazioni con i clienti e trasformare il modo in cui fanno marketing, vendite e forniscono servizi. I consumatori si aspettano che le aziende li conoscano individualmente, offrano loro interazioni personalizzate e opzioni self-service in qualsiasi momento, ovunque.

L'IBM Watson Engagement Advisor può trasformare radicalmente il modo in cui gli individui e le aziende interagiscono per tutta la durata di un rapporto. Esso può essere utilizzato dai diversi agenti di commercio o può essere posizionato direttamente nelle mani dei consumatori erogato tramite cloud e tramite dispositivi mobili. Watson Engagement Advisor offre alle organizzazioni la possibilità di:

- Contribuire a soddisfare crescenti aspettative dei clienti, consentendo alle organizzazioni di capire meglio i propri clienti in base alla loro storia passata.
- Coinvolgere le persone dove, quando, e come preferiscono.
- Acquisire conoscenze grazie ai BigData per prendere decisioni informate basate su fatti.

IBM Watson sta conducendo questa “rivoluzione” aprendo al mondo una nuova era del computing, in cui le applicazioni e i sistemi interagiscono perfettamente con i consumatori attraverso il linguaggio naturale, migliorando e amplificando l'esperienza umana e apprendendo attraverso l'uso continuo di nuove informazioni.

Watson facendo leva su sofisticati strumenti di *analytics*, aiuterà USAA a fornire ai propri clienti un'esperienza maggiormente personalizzata attraverso l'uso dei *social* e del *mobile*. IBM Power Systems sosterrà l'apprendimento di Watson, fornendo un accesso più rapido ai dati.
