

Royal Bank of Scotland ingaggia IBM Watson per meglio assistere i suoi clienti

La chatbot inizierà ad aiutare i clienti a dicembre, rispondendo alle loro domande o indirizzando rapidamente le richieste ai consulenti

NEW YORK ed EDIMBURGO - 06 ott 2016: IBM (NYSE: IBM) e Royal Bank of Scotland hanno annunciato la prima fase sperimentale di una chatbot cognitiva che consente alle persone di interagire con una piattaforma alimentata da intelligenza artificiale. Il sistema sfrutta IBM Watson Conversation, un servizio cognitivo basato su cloud, per migliorare l'esperienza dei clienti. La Royal Bank inizierà a rendere accessibile il sistema tramite il suo servizio di webchat a dicembre, per primi partiranno circa il 10% dei clienti della banca in Scozia che già utilizzano webchat, aiutando a rispondere a domande specifiche su qualsiasi argomento, da "Come faccio ad abilitare la mia carta per l'uso all'estero?" a "Come posso aggiornare il mio indirizzo di casa presso la banca?" La chatbot è in grado di rispondere a queste semplici domande in una frazione di secondo, indirizzando i clienti a un operatore in caso di quesiti più complessi. Dopo un esito positivo della fase pilota, si prevede il lancio del sistema ai clienti NatWest della banca. Questa fase pilota con i clienti fa seguito al successo riscosso nel corso dei primi mesi dell'anno dall'introduzione sperimentale della tecnologia tra i 1.200 componenti del personale di Royal Bank of Scotland e NatWest, principalmente nella gestione di domande fatte da piccole imprese clienti alle prese con problemi quali carte aziendali smarrite o PIN dimenticati.

L'obiettivo è aiutare i clienti, in modo semplice e veloce, risolvendo quesiti e problemi, riducendo al minimo i tempi di attesa. Grazie alla capacità della chatbot di trovare le risposte da svariate fonti di informazioni in una frazione di secondo, e alla possibilità per il personale di disporre di più tempo per gestire problemi più complessi, i clienti potranno beneficiare di un processo molto più semplice e veloce. La chatbot può inoltre decidere come agire sulla base della situazione specifica: ad esempio, se un cliente ha subito il furto della carta sarà automaticamente indirizzato a un consulente umano, mentre se desidera solo suggerimenti su come ordinare una nuova carta, la chatbot reperirà velocemente l'informazione.

In futuro, la chatbot cognitiva potrebbe iniziare ad usare la funzionalità IBM Watson Alchemy Language per comprendere meglio la "reazione" del cliente - ad esempio se è insoddisfatto o frustrato - e modificare di conseguenza il tono e le azioni.

"La chatbot libera i consulenti dalla necessità di dedicare tempo a interrogazioni semplici, di facile risoluzione, per poter aiutare i clienti su problematiche e domande più complesse", commenta Jane Howard, Head of Personal Banking, NatWest e Royal Bank of Scotland.

"Dato che questo sistema cognitivo continua ad apprendere nel corso del tempo, Royal Bank of Scotland e NatWest potranno espandere le funzionalità della chatbot ad aree più complesse, ad esempio fornendo una maggiore personalizzazione e utilizzando l'analisi predittiva per rilevare possibili problemi prima che insorgano e raccomandare una linea d'azione", spiega Chris Withers, Europe Head of Financial Services for Watson Solutions di IBM. "Si tratta di un grande esempio di come IBM Watson può essere utilizzato per migliorare le informazioni in possesso dei dipendenti e l'esperienza dei clienti".

Royal Bank of Scotland. Royal Bank of Scotland è stata una pioniera nel settore bancario sin dalla sua fondazione nel 1727. Dal primo fido di conto corrente al mondo e il primo mutuo per l'acquisto di una casa da parte di una banca britannica, al primo servizio di Internet banking completo e l'app di mobile banking, la banca

ha una lunga tradizione di iniziative per facilitare la vita ai suoi clienti.

La banca ha l'impegno di mantenere stretti legami con le comunità scozzesi a cui si rivolge.

NatWest. NatWest offre i suoi servizi ai clienti in Inghilterra e Galles, rispondendo alle loro esigenze di personal, private e business banking. NatWest aiuta i clienti in tutte le fasi della loro vita, dall'apertura di conti per gli studenti, all'acquisto della prima casa, all'avvio di un'impresa e ai risparmi per la pensione. Oltre a un'ampia gamma di servizi bancari, NatWest offre alle aziende conoscenza specifica di settore in aree quali produzione e tecnologia, oltre ad accesso a un supporto imprenditoriale specializzato. NatWest gestisce da più di 21 anni MoneySense, un programma di educazione finanziaria *super partes* destinato ai ragazzi dai 5 ai 18 anni. Entro la fine del 2018, NatWest aiuterà un altro milione di giovani a comprendere e ad acquisire il controllo delle proprie finanze.

IBM Watson: Pioniere di una nuova era dell'informatica

Watson rappresenta una nuova era dell'informatica, denominata cognitive computing, in cui i sistemi sono in grado di comprendere il mondo così come fanno gli esseri umani: attraverso i sensi, l'apprendimento e l'esperienza. Watson impara continuamente dalle interazioni passate, acquisendo valore e conoscenza nel corso del tempo. Con Watson, le organizzazioni sfruttano la potenza del cognitive computing per trasformare settori, aiutare i professionisti a svolgere meglio il loro lavoro e risolvere sfide importanti.

Le soluzioni Watson sono realizzate, utilizzate e implementate in più di 45 Paesi e 20 settori diversi. Watson si apre al mondo, permettendo a una comunità sempre più ampia di sviluppatori, studenti, imprenditori e appassionati di tecnologia di sfruttare con facilità la piattaforma di cognitive computing più avanzata ed eterogenea attualmente disponibile.

<https://it.newsroom.ibm.com/2016-10-06-Royal-Bank-of-Scotland-ingaggia-IBM-Watson-per-meglio-assistere-i-suoi-clienti>