

Il Credito Valtellinese utilizza IBM Watson per dare un servizio migliore ai suoi clienti

"Ambrogio", l'Assistente Virtuale della Banca: - è il primo punto di contatto per gli operatori di filiale, i quali ricevono risposte immediate e in qualsiasi momento - consente di ottimizzare il tempo degli "operatori umani" del Service Desk, i quali si dedicano ad attività a maggior valore

Sondrio, Italia - 27 mar 2018: La Banca Credito Valtellinese (CREVAL) ha realizzato "Ambrogio", un consulente virtuale *powered by Watson*, che supporta in modo mirato ed efficace i colleghi di sportello nella loro operatività e interazione con i clienti.

Questa iniziativa si inserisce in un percorso di trasformazione di Creval verso la "Retail Bank of the future", focalizzata su servizi di alta qualità ed esperienze uniche per i propri clienti, sia nel mondo digitale che in quello fisico delle filiali.

La soluzione realizzata ha abilitato un cambio significativo del modello di servizio, consentendo di raggiungere importanti risultati in termini di maggiori volumi di contatto, estensione degli orari del servizio e riduzione delle attività "human-centric" a basso valore.

Ambrogio *powered by Watson* è l'unico punto di accesso per l'assistenza, è facile da utilizzare e risponde con un alto livello di affidabilità alle domande dei colleghi di filiale. L'assistente virtuale non è un semplice "chatbot" addestrato su uno specifico argomento, ma il "collega" virtuale a cui rivolgersi per qualsiasi domanda, completamente integrato nella catena della conoscenza di Creval. Ad oggi Ambrogio gestisce tutti e quattordici i domini di conoscenza della banca, con circa un migliaio di risposte autonomamente indirizzate da Ambrogio.

Sin dall'inizio del suo utilizzo (gennaio 2018), Ambrogio gestisce il 100% delle richieste, in parte autonomamente e in parte in collaborazione con gli operatori umani di Service Desk. Basato sulla tecnologia IBM Watson Conversation, il "nuovo collega" Ambrogio è in grado di comprendere le richieste di qualsiasi cliente bancario, classificarle e rispondere puntualmente a quelle più frequenti. Ed è in grado di comprendere quando è necessario coinvolgere l'operatore umano, per finalizzare le richieste per le quali è previsto l'intervento umano o per cui non è ancora stato addestrato.

L'efficacia della soluzione è testimoniata dall'elevatissimo livello di soddisfazione, con feedback positivi da parte degli utilizzatori superiore al 90% e dalla diminuzione del tempo dedicato dagli operatori di Service Desk nel fornire supporto alle filiali, ad oggi quantificabile in una riduzione del 25%.

Il servizio, inizialmente attivato su 40 filiali è oggi esteso a tutte le filiali del Gruppo (460 in tutta Italia).

"Questa iniziativa rappresenta per Creval la prima realizzazione basata su tecnologie cognitive. Il nostro percorso di digital transformation prevederà un sempre più ampio utilizzo di queste tecnologie, con l'obiettivo di fornire ai Clienti servizi sempre più estesi e innovativi. Siamo molto soddisfatti dei risultati raggiunti in tempi molto rapidi - 3 mesi per il primo go-live in filiale - con grande soddisfazione sia da parte degli utenti sia degli operatori di service desk, che sono diventati veri 'gestori della conoscenza' con crescente livello di autonomia." ha dichiarato Mauro Selveti - Direttore Generale Credito Valtellinese

"L'impiego di soluzioni cognitive - aggiunge Enrico Cereda, presidente e amministratore delegato di IBM Italia - dà corpo ai processi di trasformazione digitale del business di cui le organizzazioni italiane sentono oggi l'esigenza. Con questa scelta, il Credito Valtellinese fa da apripista tra gli istituti di credito nazionali e pone le basi per l'offerta di servizi ancora più efficaci da parte dei propri dipendenti".

Il progetto "Ambrogio Cognitive Business Operations" oggi è stato insignito con il Premio ABI 2018 per l' "Innovazione operativa, digitalizzazione e innovazione dei processi interni".

Contatti

Raffaella Premoli

Media Relations CREVAL +39 02 80637403 mediarelations@creval.it

Alessandro Ferrari

External Relations Leader +39 348 4554535 alessandro_ferrari@it.ibm.com

Paola Piacentini

External Relations +39 335 1270646 paola_piacentini@it.ibm.com
