

Il cognitive computing al servizio del nuovo modello di interazione con la clientela

Andrea Pettinelli

Vice President Financial Services Sector
Global Business Services, IBM Italia

Roma, 8 Aprile 2014

Le banche e i mercati finanziari sono soggetti a profonde trasformazioni

Client Experience

I clienti sempre più orientati alle nuove tecnologie si aspettano una rapida evoluzione di servizi e offerte disponibili 24/7

La concorrenza elevata facilita l'ingresso di aziende non tradizionali

Analisi finanziaria

L'esplosione dei dati finanziari rende impossibile restare costantemente aggiornati

Conoscenza e raccolta di informazioni sono state identificate come interessi primari dai CEO del settore finanziario nei prossimi 3-5 anni

Rischio e Compliance

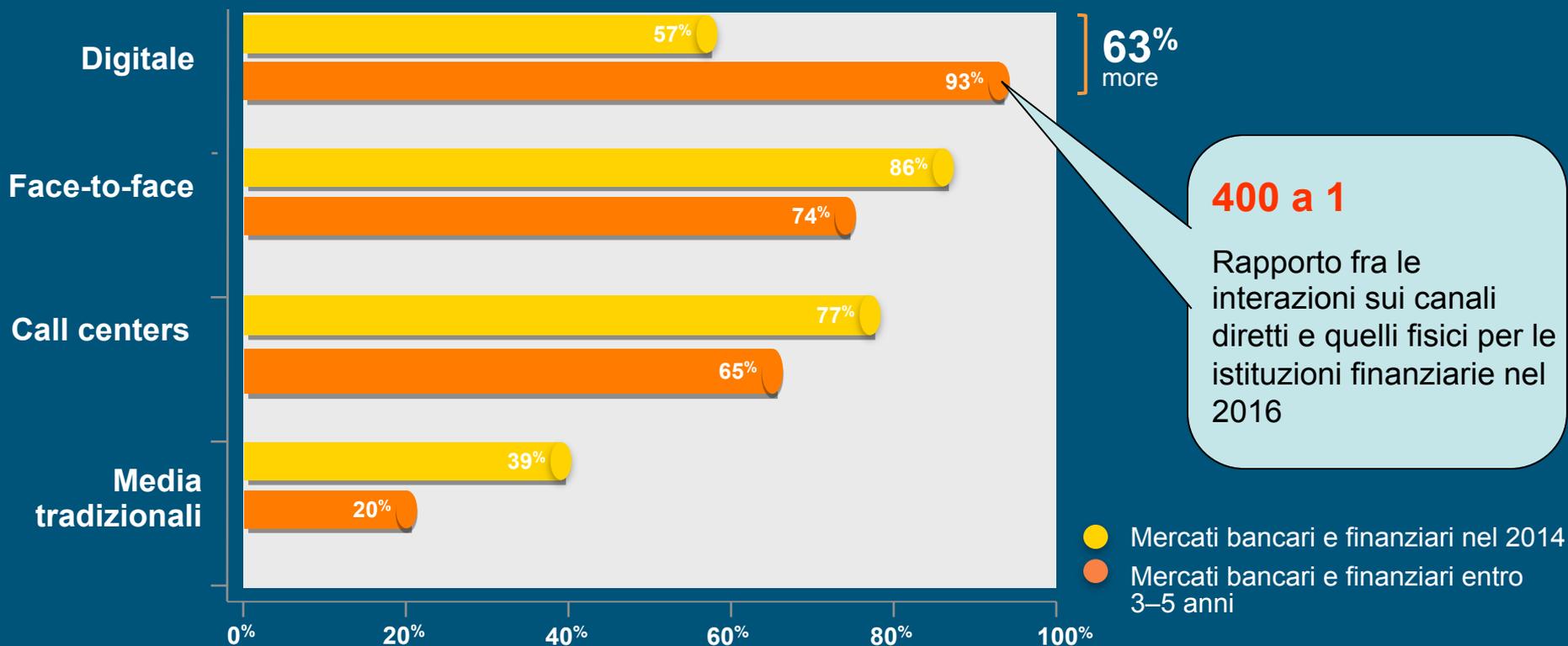
Maggiori normative Dodd Frank, Basel III, stress test introducono costi e complessità

Lo scenario economico complesso contribuisce all'aumento di rischi operativi



Il trend della customer experience: spostamento del focus verso i canali digitali

Interazioni tra clienti sui canali



Fonte: IBM Global C-Suite Study 2013; Question C6- Quali sono i tre canali più importanti verso cui la vostra azienda prevede di orientarsi nelle fasi di ingaggio e interazione con i clienti? Global n=2,987; Banking and Financial Markets n=623

Il trend della gestione finanziaria: l'esplosione delle informazioni disponibili

1.8 Zettabytes¹

Volume di data digitali creati nel 2011, in crescita esponenziale

Fino all' 80%²

Frazione di tempo speso da un analista nel ricercare e validare dati

9000 pagine

Notizie finanziarie pubblicate ogni giorno da Reuters

5 ogni minuto

Documenti di ricerca prodotti dagli analisti di Wall Street



Le istituzioni finanziarie hanno la necessità di gestire flussi sempre maggiori di informazioni, rincorrendo la tendenza al “self service informativo” della clientela

Il trend della compliance e della gestione del rischio: complessità e costi crescenti

La crescita della regolamentazione

aumenta controlli e
interventi da parte delle
authorities

Stress Test / verifiche normative accurate

contribuiscono a maggiori
pressioni su capitale e
liquidità, costi crescenti e
complessità

Il quadro normativo

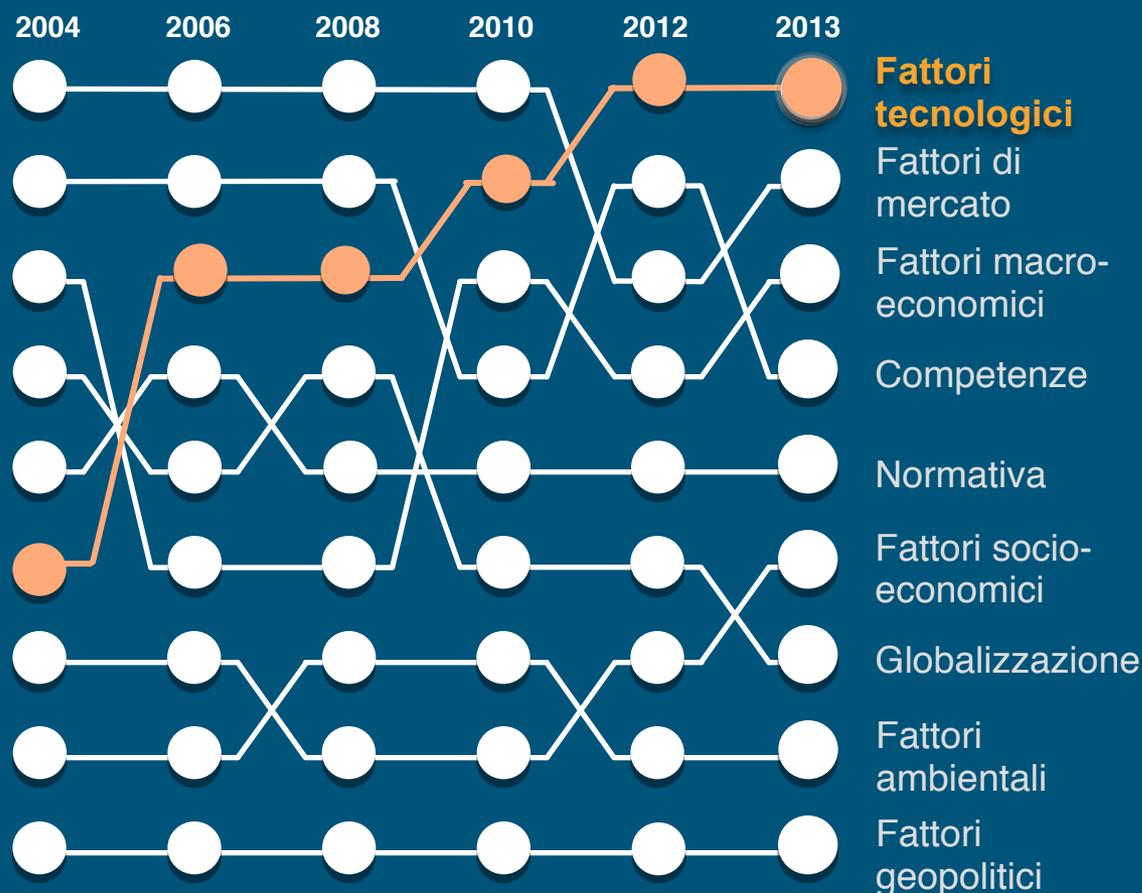
rappresenta uno dei fattori
esterni che impatta
maggiormente sulle
istituzioni finanziarie



Necessità di ottimizzare la gestione del rischio aziendale
conciliando l'esigenza di migliorare in modo costante i
modelli ed i processi di business e di mantenere gli standard
di compliance

I CEO bancari considerano che la tecnologia sia la variabile maggiormente determinante per l'evoluzione del loro business

Evidenze emerse in IBM CEO Studies tra 2004 e 2013



I sistemi cognitivi rappresentano la “terza era” di evoluzione del computing

Sistemi di tabulazione

Sistemi programmabili

Sistemi Cognitivi

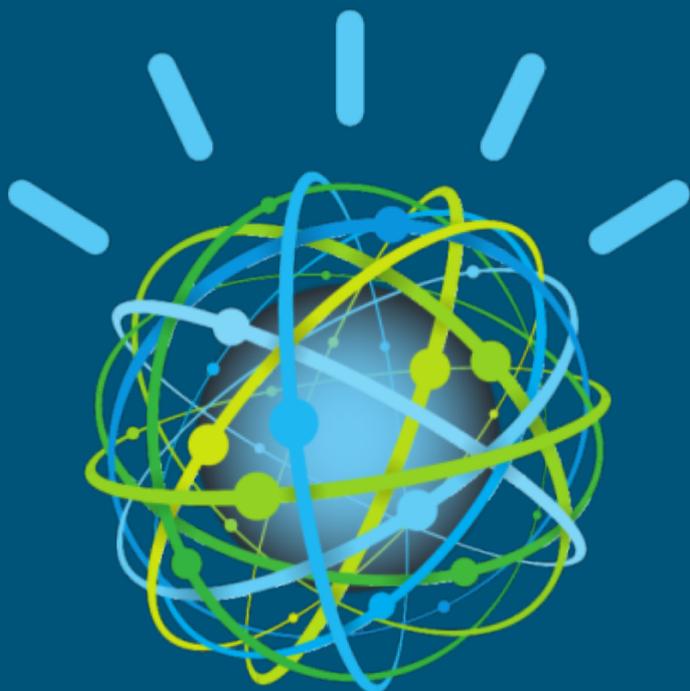
1900

1950

2011



Watson è la macchina cognitiva creata da IBM



Watson interpreta il Linguaggio

- Legge notizie, norme, informazioni
- Interagisce attraverso il linguaggio

Watson apprende attraverso l'Esperienza

- Impara e mette in pratica attraverso il supporto di esperti
- Migliora attraverso esperienza e feedback

Watson descrive le Evidenze

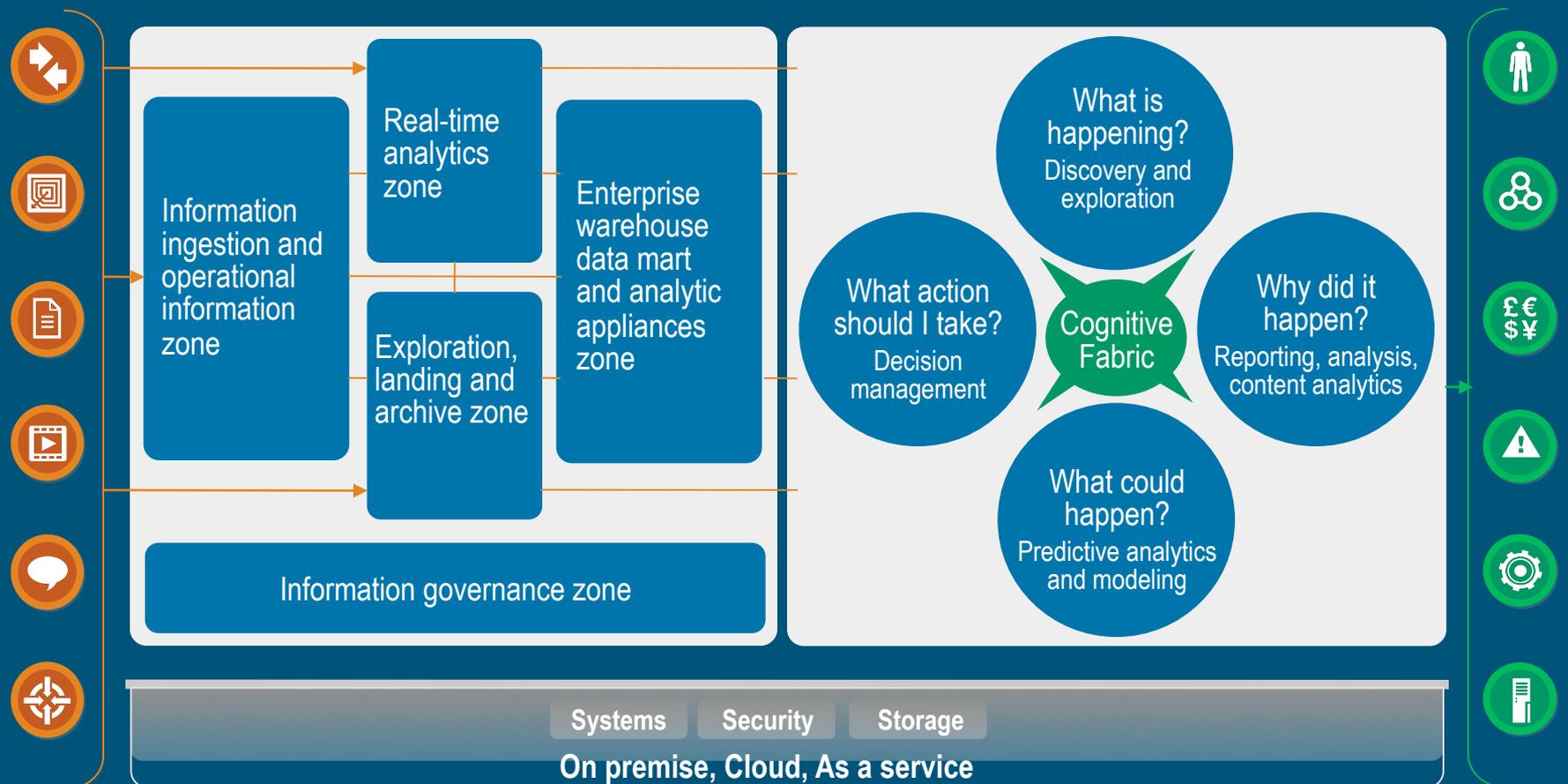
- Giustifica le motivazioni delle proprie scelte
- Contribuisce ad aumentare fiducia e sicurezza

Watson è composto da una base dati di riferimento e da algoritmi cognitivi

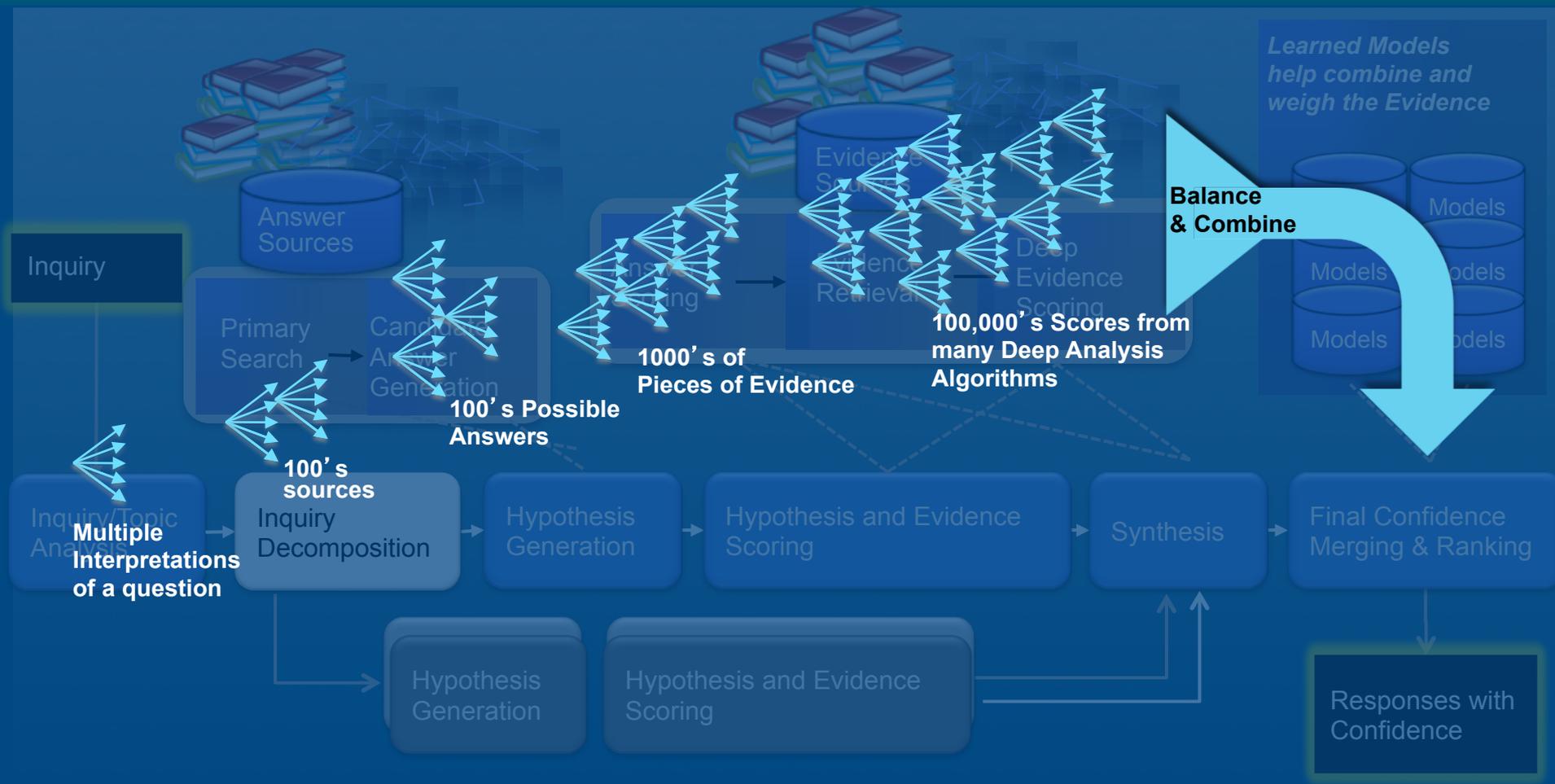
Tipologie di dati

Architettura IBM Watson

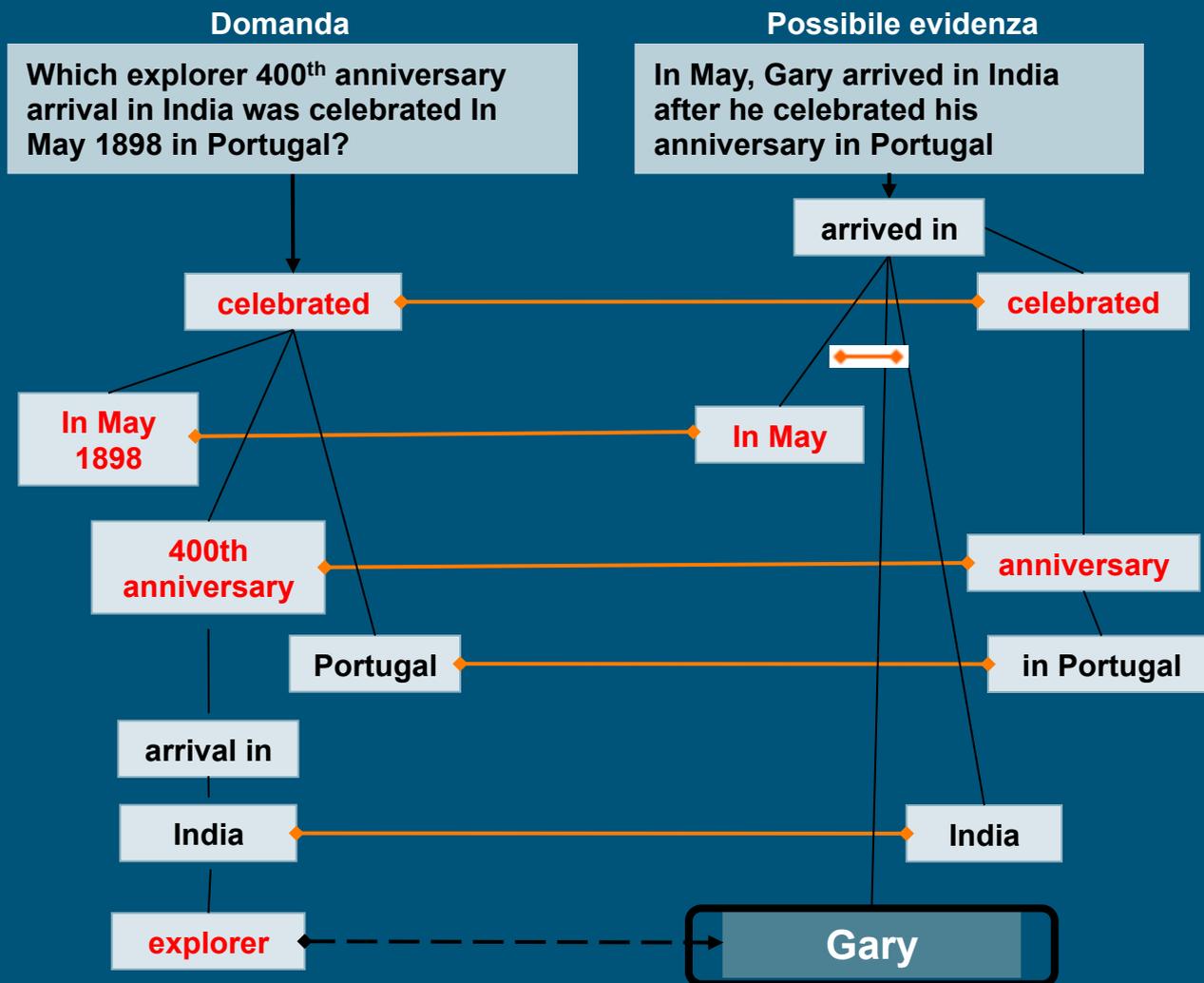
Applicazioni nuove / evolute



Come funziona Watson



Le macchine cognitive sono diverse dai motori di ricerca: esempio di una risposta errata



Questa evidenza suggerisce che "Gary" è la risposta ma il sistema deve apprendere che la parola chiave da associare può essere meno attinente alle altre tipologie di evidenze

Le macchine cognitive sono diverse dai motori di ricerca: la risposta corretta

Domanda

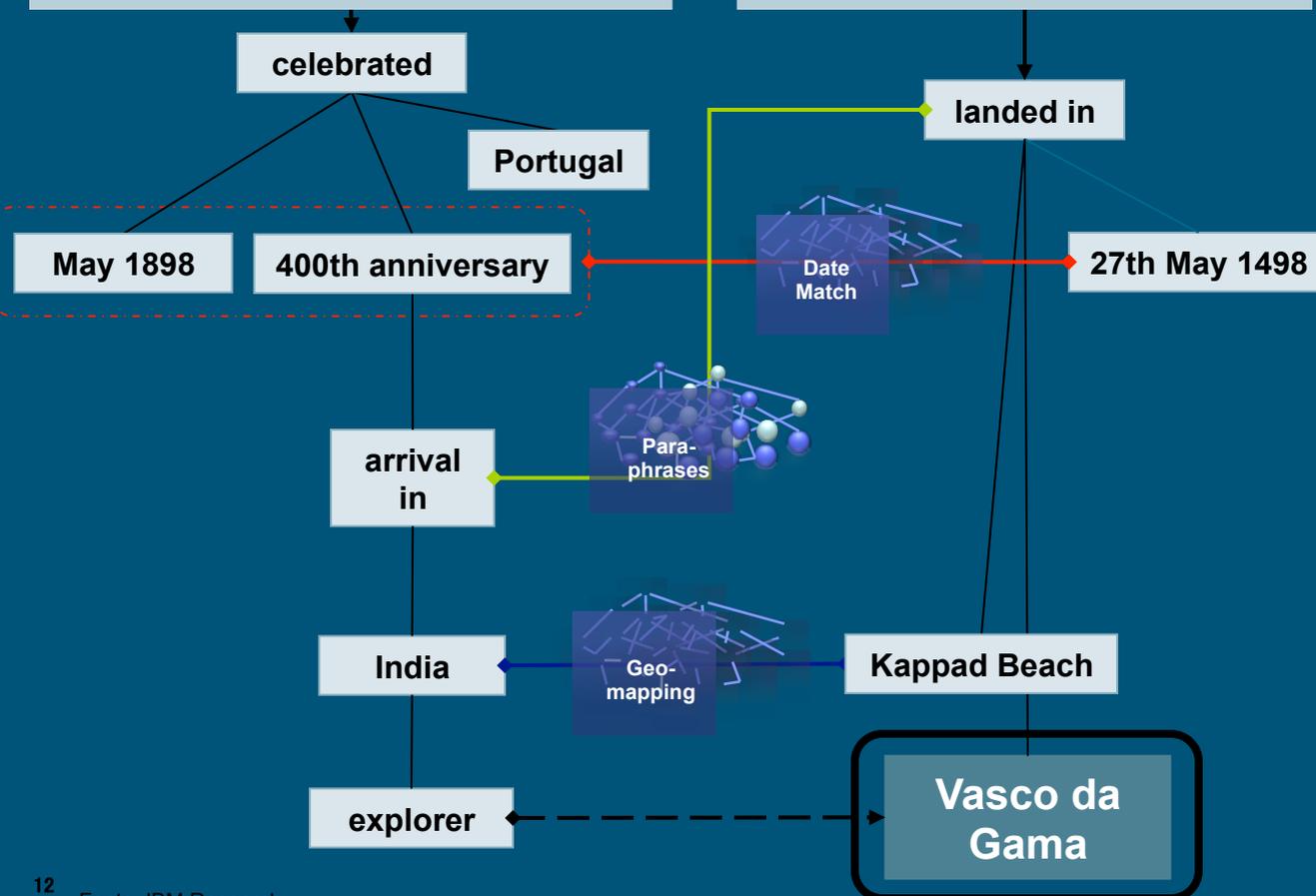
Which explorer 400th anniversary arrival in India was celebrated In May 1898 in Portugal?

Possibile evidenza

On the 27th of May 1498, Vasco da Gama landed in Kappad Beach

Legenda

- Ragionamento temporale
- Parafrasi Semantica
- Ragionamento GeoSpaziale
- Testo di riferimento
- Risposta



Può risultare difficile identificare e valutare un'evidenza corretta...

- Ricerche lunghe ed estese
- Validazione di varie ipotesi
- Interpretazione di un'evidenza
- Molteplici algoritmi di inferenza

...e l'evidenza comunque non è certa al 100%

Le macchine cognitive trasformeranno il modo in cui operano le istituzioni finanziarie

Client Experience

Gestione finanziaria

Rischio e Compliance



I Clienti ricevono informazioni sempre più personalizzate per raggiungere i propri obiettivi. Migliorano quindi customer experience, fidelizzazione e attrazione di capitali

Consulenti e analisti del mondo finanziario traggono valore da ogni nuova informativa, migliorando gli insight finanziari. La consulenza viene resa disponibile in maniera proattiva

La gestione automatizzata del rischio limita le esposizioni e abilita nuovi investimenti. Casi e transazioni vengono esaminati secondo le normative e l'approvazione viene valutata in tempo reale

Watson per le istituzioni finanziarie: casistiche principali

In corso

1

Consulenza finanziaria

Capacità di fornire consulenza su tutti i canali, inclusi web e mobile

Il servizio può essere utilizzato in due modi:

- Supporto al gestore
- Self-service

Visione integrata del cliente

Capacità di ottenere una visione a 360° del cliente, ottenendo una comprensione approfondita dell'utilizzo dei prodotti, della profittabilità, dei bisogni e del rischio

In preparazione

2

Analisi finanziaria di mercato

Capacità di supportare analisti e portfolio manager nel prendere decisioni di investimento mantenendo il rispetto di policies e normative (ad esempio: come ottimizzare la gestione di un portafoglio di obbligazioni ?)

Allo studio

3

Enterprise Risk Advisor

Capacità di valutare l'esposizione al rischio su differenti dimensioni (area geografica, prodotti, cliente, ...)

4

Compliance Advisor

Capacità di esaminare grandi volumi di policies e disposizioni di compliance per ottimizzare i processi e migliorare l'adeguatezza ai requisiti normativi