

Intesa Sanpaolo rafforza la strategia digitale orientata al cliente grazie a Cogito, il motore di Cognitive Banking sviluppato con Expert System

La tecnologia cognitiva Cogito rende più intuitiva la navigazione del sito Intesa Sanpaolo, velocizzando l'accesso ai servizi di internet banking e migliorando la fruizione delle informazioni attraverso un innovativo motore di interazione e ricerca.

1 cliente su 3 utilizza il nuovo sistema di ricerca, in media sono oltre 40 mila le richieste effettuate ogni giorno.

Modena, 14 dicembre 2016

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha scelto [Cogito, la tecnologia cognitiva di Expert System](#), per innovare e potenziare l'esperienza digitale dei propri clienti. Per il nuovo sito e per la piattaforma dei servizi di internet banking, profondamente ridisegnati nell'approccio all'utente e nei criteri di navigazione, è stato realizzato un **sistema di ricerca intelligente**, connubio fra **ricerca evoluta** e **agente virtuale**, in grado anche di **comprendere le intenzioni degli utenti**, analizzando il significato di frasi e parole con la massima precisione.

Sfruttando algoritmi di intelligenza artificiale per l'analisi semantica e l'elaborazione del linguaggio naturale, Cogito identifica il senso del discorso, restituisce in risposta l'informazione desiderata oppure propone immediatamente un'azione, come ad esempio l'accesso diretto a bonifici, ricariche, bollette, e altre numerose operazioni effettuabili da home banking con alcuni valori precompilati, come importi e/o destinatari delle operazioni.

"Cogito ci ha permesso di raggiungere tempestivamente gli obiettivi di innovazione alla base della strategia digitale del Gruppo, aiutandoci a migliorare la qualità dei servizi di experience online. Volevamo uno strumento nuovo e intelligente, capace di avvicinare le persone alla Banca. Siamo molto soddisfatti dei risultati: un visitatore su tre sceglie di utilizzare il nostro sistema di ricerca, dimostrando di apprezzare l'esperienza di conoscenza e di utilizzo dei nostri servizi." Hanno dichiarato **Francesca Nieddu, Responsabile della direzione Customer Experience e CRM di Intesa Sanpaolo**, e **Massimo Tessitore, a capo della direzione Multicanalità Integrata di Intesa Sanpaolo**.

Le ricerche effettuate online sono in continua crescita e ad oggi ben 1 utente su 3 utilizza i nuovi servizi implementati da Expert System sul sito [Intesasanpaolo.com](#). Rispetto ad altre soluzioni di cognitive computing, che perlopiù richiedono lunghi tempi di realizzazione, Cogito si caratterizza per la **velocità di implementazione** e la **scalabilità** a cui corrispondono un rapido **ROI**, l'**accuratezza** nell'elaborazione automatica delle informazioni e la **semplicità di utilizzo** da parte degli utenti.

I clienti non devono preoccuparsi di scegliere keyword o espressioni di ricerca particolari, ma possono utilizzare parole e frasi di tutti i giorni per trovare con semplicità informazioni e servizi: grazie alla ricca base

di conoscenza intrinseca nella tecnologia Cogito, ogni richiesta viene considerata per il significato o per il concetto che esprime e in base al contesto.

Una ricerca del tipo “Voglio fare un bonifico di 100 euro a Mario Rossi”, ad esempio, consente l’accesso diretto a un bonifico da effettuare (Cogito comprende che si tratta di una ricerca dispositiva perché il cliente manifesta l’intenzione di eseguire un nuovo bonifico). Se il cliente sta cercando informazioni e digita ad esempio “pagare nei negozi con lo smartphone”, visualizzerà come risultato “PAYGO”, il servizio dedicato ai pagamenti digitali.

*“L’aspetto più gratificante del progetto è esser riusciti a soddisfare gli elevati standard di qualità e innovazione richiesti dalla vision strategica di Intesa Sanpaolo”, ha dichiarato **Alessandro Monico**, Italy Sales Director di Expert System. “Il nostro sistema unisce funzionalità cognitive molto evolute, come l’interpretazione della ricerca dei concetti, con la possibilità di tradurre in azioni dirette le richieste contenenti intenzioni. Nell’attuale scenario delle tecnologie di intelligenza artificiale, implementate in ambiti molto sensibili come il customer support di banche e assicurazioni, si tratta di un **caso di successo unico per velocità di realizzazione, scalabilità e qualità dei risultati.**”*

Expert System, quotata sul mercato AIM Italia di Borsa Italiana, è leader nel settore del Cognitive Computing e Text Analytics. Attraverso la tecnologia proprietaria Cogito, basata sull’analisi semantica, Expert System innova il modo con cui le aziende elaborano le informazioni, offrendo il proprio tool di intelligenza artificiale per comprendere il significato di grandi quantità di documenti, e ricavare conoscenza strategica dai big data per accrescere il proprio vantaggio competitivo e migliorare i processi decisionali. Fra i principali clienti del Gruppo, che ha sedi in Italia, Francia, Spagna, Germania, UK, USA e Canada: Shell, Chevron, Gruppo Eni, Telecom Italia, Intesa Sanpaolo, Il Sole 24 ORE, Ely Lilly, BAnQ, Biogen, Bloomberg BNA, Elsevier, Gannett, IMF, RSNA, Sanofi, SOQUIJ, The McGraw-Hill Companies, Thomson Reuters, Wiley, Wolters Kluwer, Networked Insights, Dipartimento dell’Agricoltura degli Stati Uniti e Dipartimento di Giustizia degli Stati Uniti.

Sito: www.expertsystem.com/it Blog: <http://www.expertsystem.com/blog/> Twitter: https://twitter.com/Expert_System

Expert System

Ufficio Stampa

Tel. +39 059 894011

ufficiostampa@expertsystem.it

Investor & Media Relations

IR Top

Tel. +39 02 45473883/4

ir@irtop.com

Nomad

Integrae SIM S.p.A.

Tel: +39 02 87208720

info@integraesim.it