

ARTIFICIAL INTELLIGENCE & SMART AUTOMATION

*UNA OVERVIEW E LA NOSTRA
ESPERIENZA*

Milano, 21 Febbraio 2019



Intelligenza Artificiale – Che cosa è?

"It is the science and engineering of making intelligent machines, especially intelligent computer programs. It is related to the similar task of using computers to understand human intelligence, but AI does not have to confine itself to methods that are biologically observable."

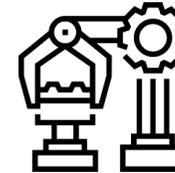
John McCarthy (2007, Stanford University)



APPRENDIMENTO/
PERCEZIONE



COMPRESIONE



AZIONE



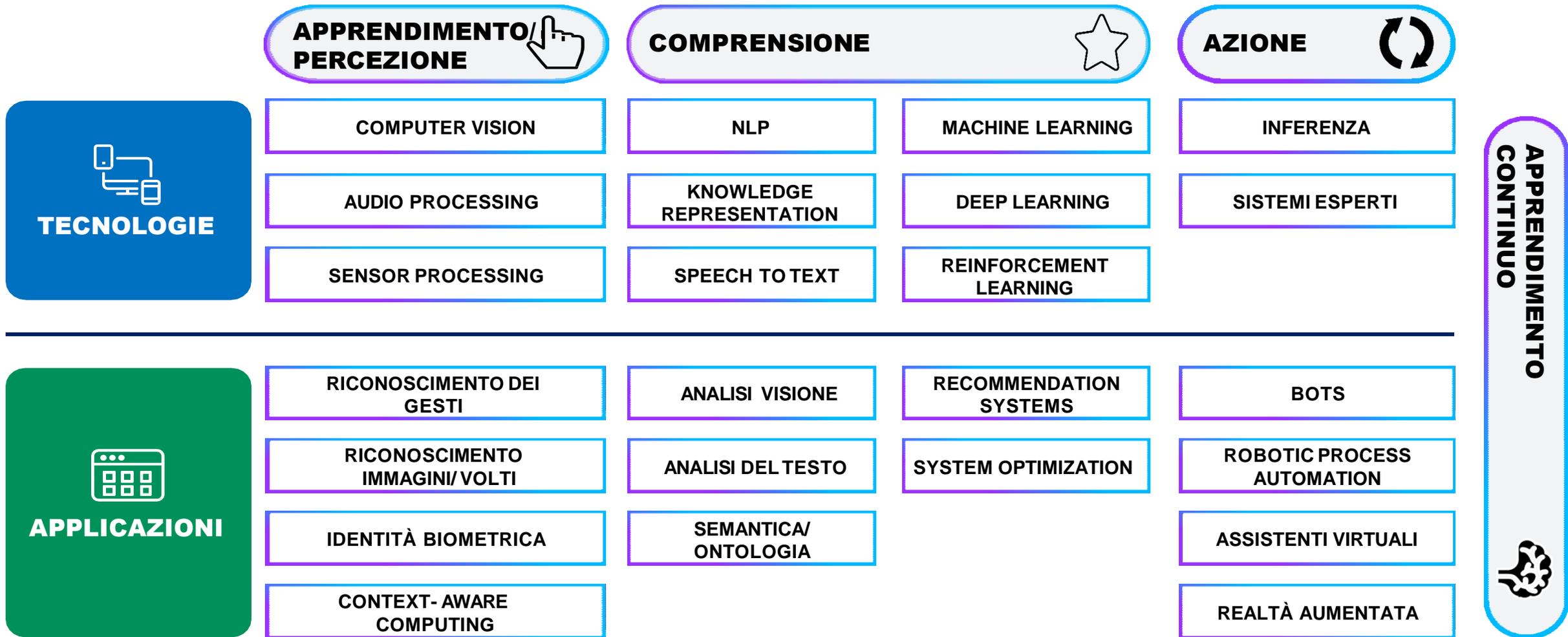
BNL
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

21/02/2019

2

Intelligenza Artificiale – Di cosa è fatta?



Intelligenza Artificiale – Come può creare valore?



AUTOMAZIONE INTELLIGENTE

Migliora le soluzioni di automazione tradizionali con capacità cognitive

- Automatizza processi e attività complesse che richiedono capacità di adattamento e agilità
- Apprendimento e miglioramento, grazie a ripetute interazioni e feedback in tempo reale



MIGLIORI DECISIONI

Sfrutta le capacità dell'IA per supportare l'intelligenza umana nei processi non automatizzati

- Aumenta la qualità, l'efficacia e la creatività delle decisioni prese dai dipendenti



MIGLIORI INTERAZIONI

Migliora l'esperienza di clienti ed utenti grazie alla cura e alla personalizzazione dell'informazione in tempo reale

- Facilita l'acquisizione di nuovi clienti, la loro retention e la soddisfazione



PRODOTTI INTELLIGENTI

Rende possibile una nuova classe di prodotti e servizi, nuovi canali e nuovi modelli di business

- Prodotti profittevoli e servizi introdotti con velocità e qualità non ottenibili in precedenza



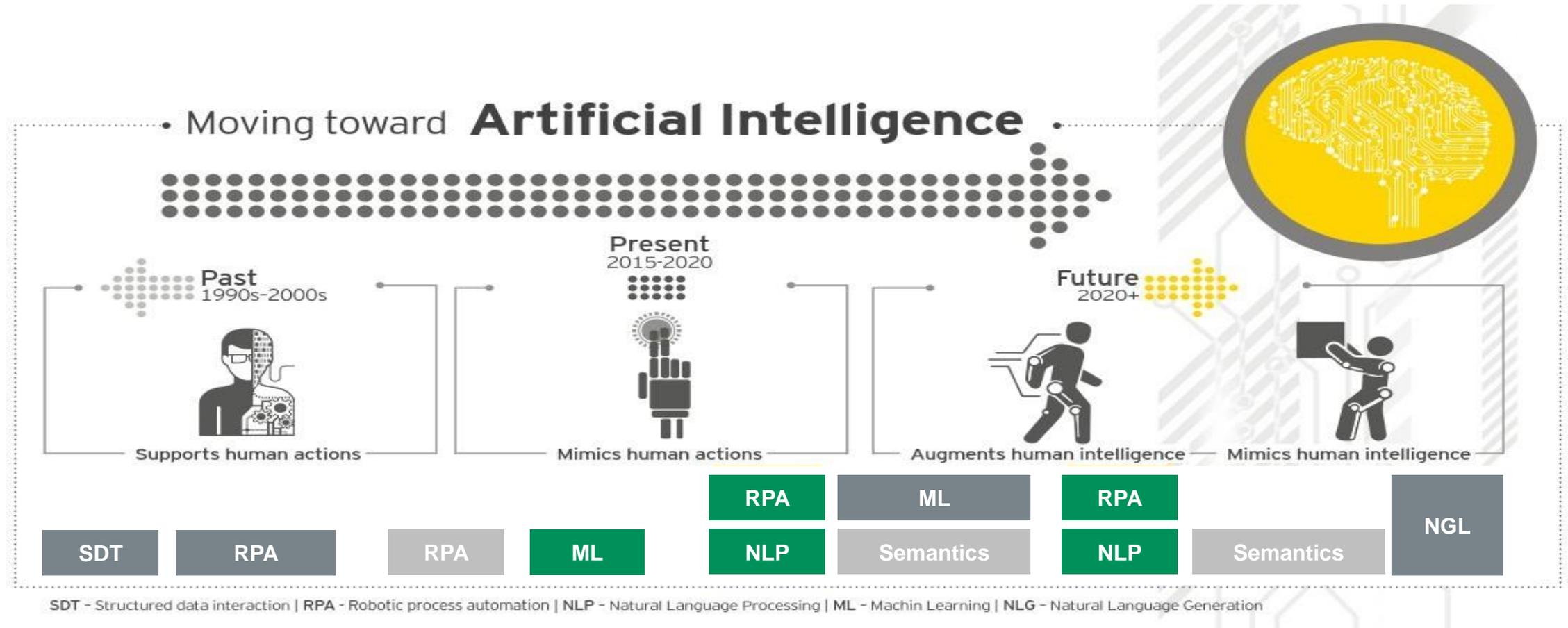
MAGGIORE CONFIDENZA

Protegge l'azienda e fortifica le relazioni con dipendenti, clienti e regolatori:

- Aumenta la *cybersecurity*, favorisce la scoperta di frodi, migliora i controlli finanziari e la gestione del rischio
- E' fattore abilitante di un miglioramento della governance e dalla trasparenza



Intelligenza Artificiale – Dove ci sta portando?



L'Intelligenza Artificiale è lo strumento abilitante all'Intelligent Automation

Intelligenza Artificiale - Change Management e nuove competenze

The Future of Jobs Report (*)



Ruoli Obsoleti	Nuovi Ruoli
<ul style="list-style-type: none">• Addetto Data Entry• Addetto Buste Paga• Client Information e Customer Service• Contabilità• Cassieri e Impiegati d'Agenzia	<ul style="list-style-type: none">• Data Analyst e Scientist• Esperto AI e Machine learning• Big Data Specialist• Analista di Processo• Automation e Robotics specialist

- 75 mln jobs

+ 133 mln new jobs



Attività di consulenza



Attività di Business e Compliance



Attività di process design

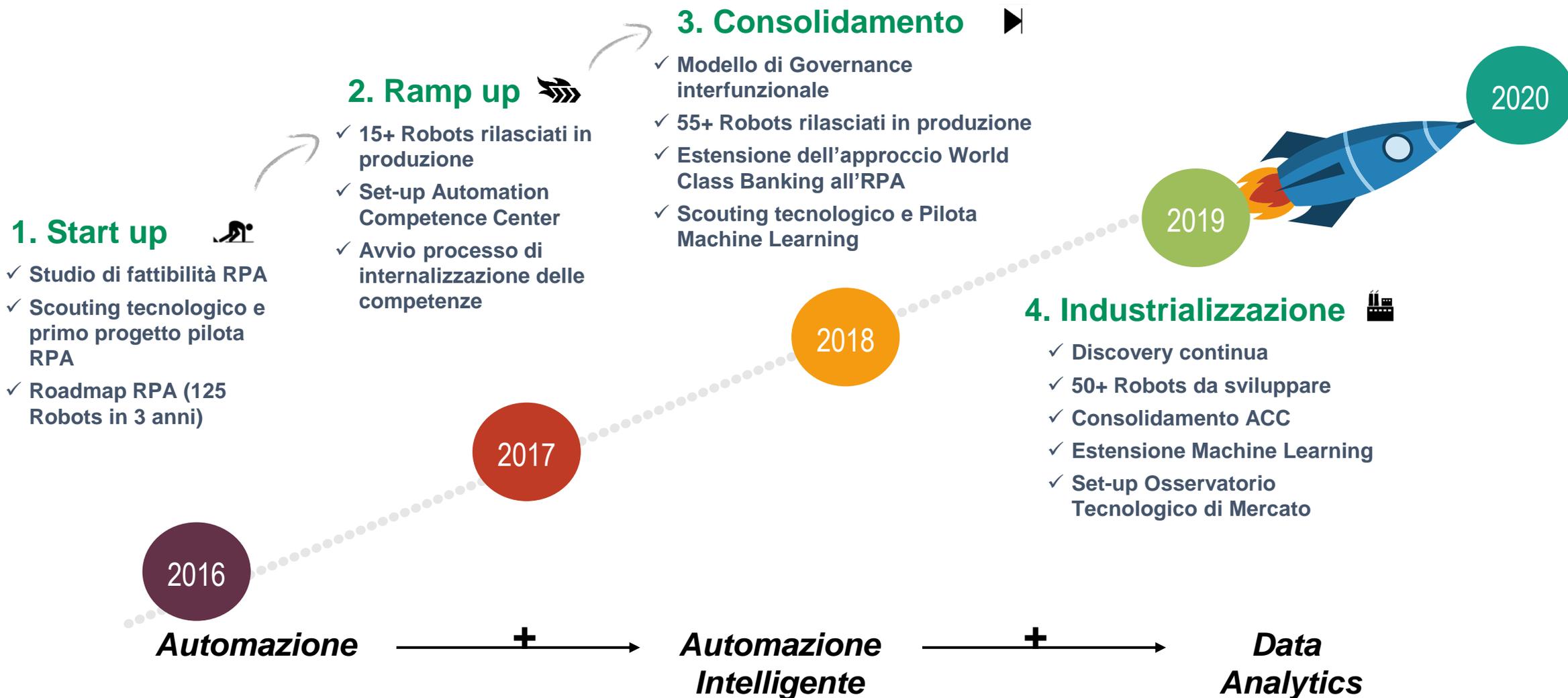


Attività di insourcing

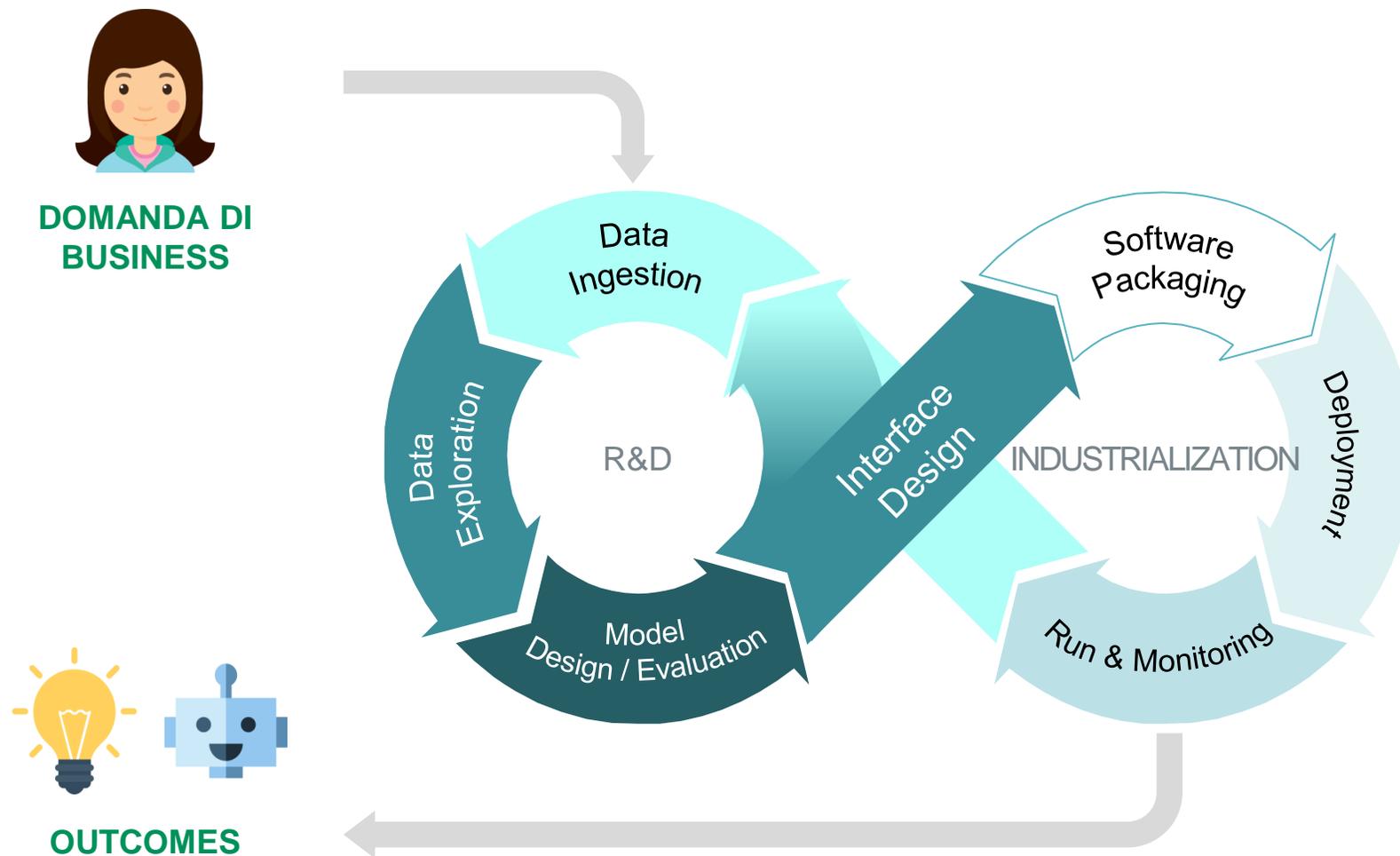
Passare da “Attività ripetitive e laboriose” ad “Attività Uomo-Macchina a maggior Valore Aggiunto” richiede una decisa riconversione e nuove competenze



BNL Intelligent Automation Journey



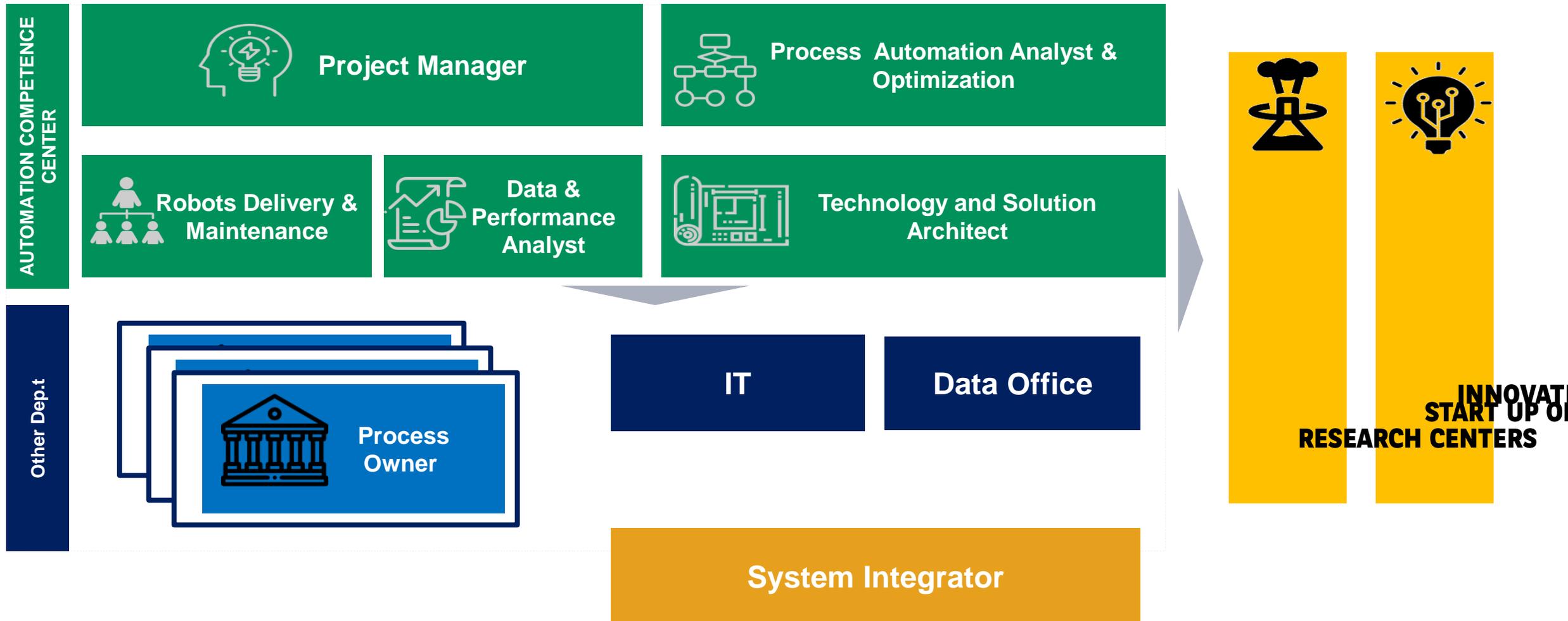
Il modello di sourcing e delivery dell'AI in BNL



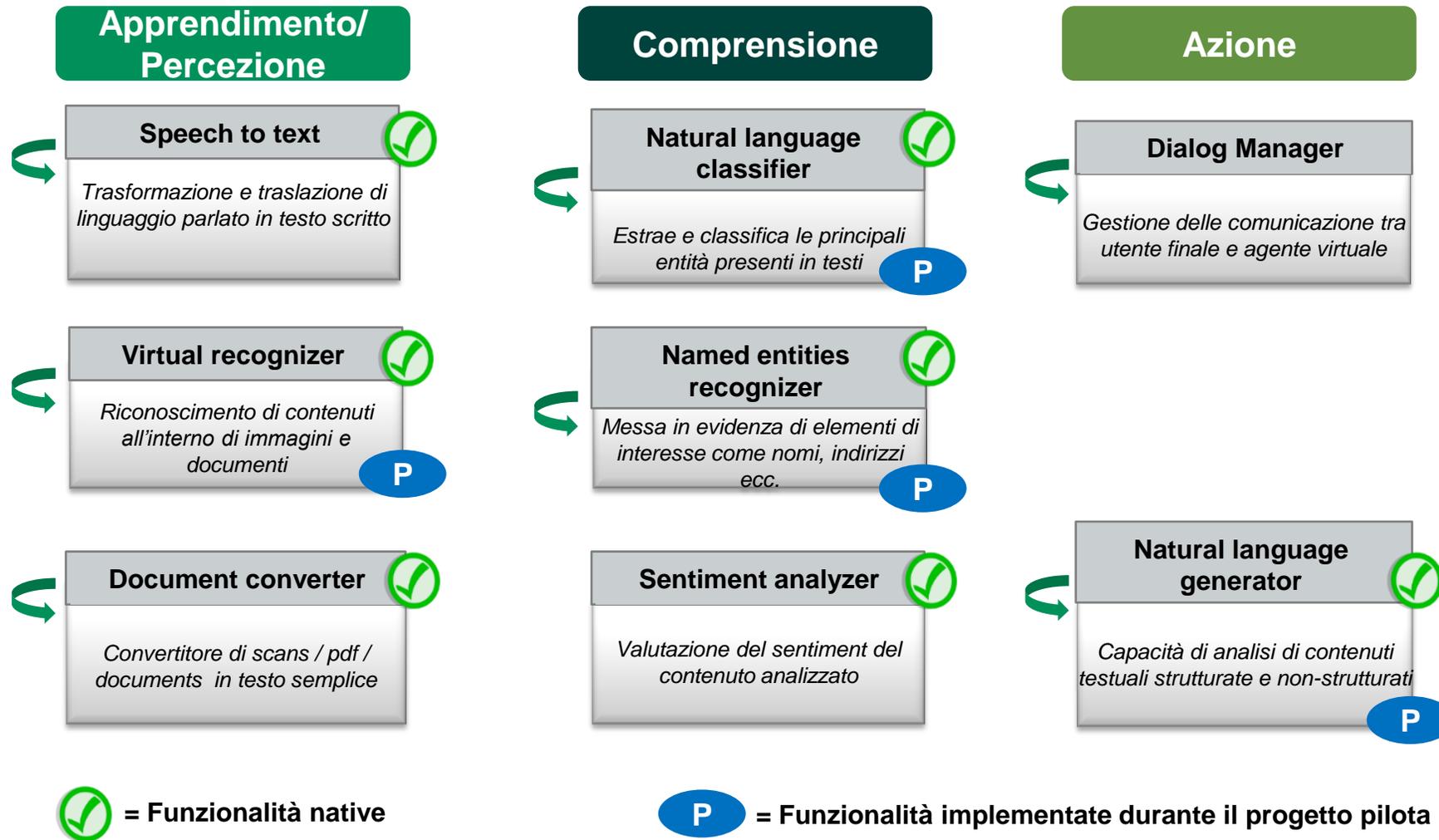
• **Il modello di sourcing e delivery e gestione del ciclo vita è realizzato e gestito internamente per l'individuazione dei casi d'uso e l'integrazione con i legacy.**

• **Mentre per lo sviluppo dei robot e degli algoritmi di AI/ML si utilizzano capabilities interne o esterne in base alla complessità dei casi da implementare.**

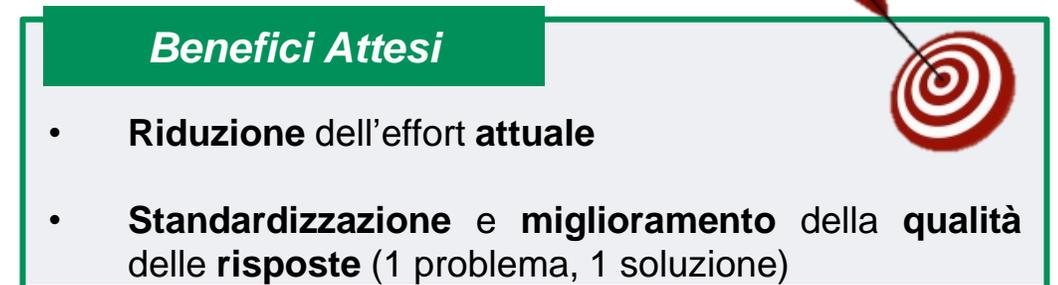
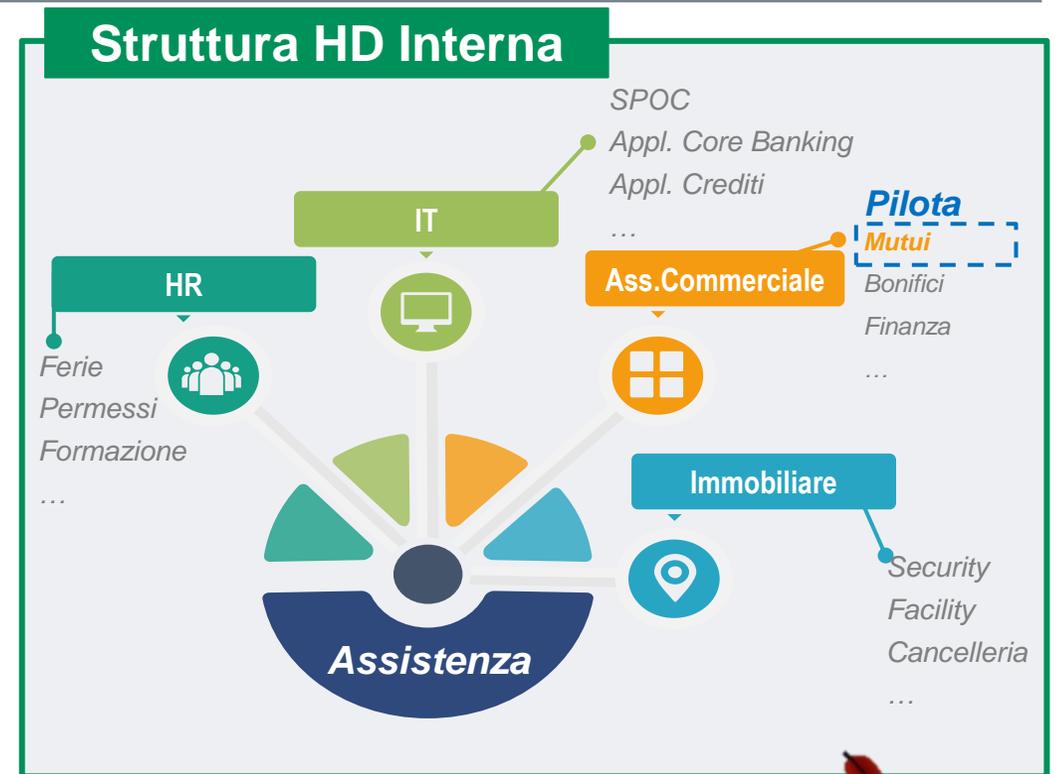
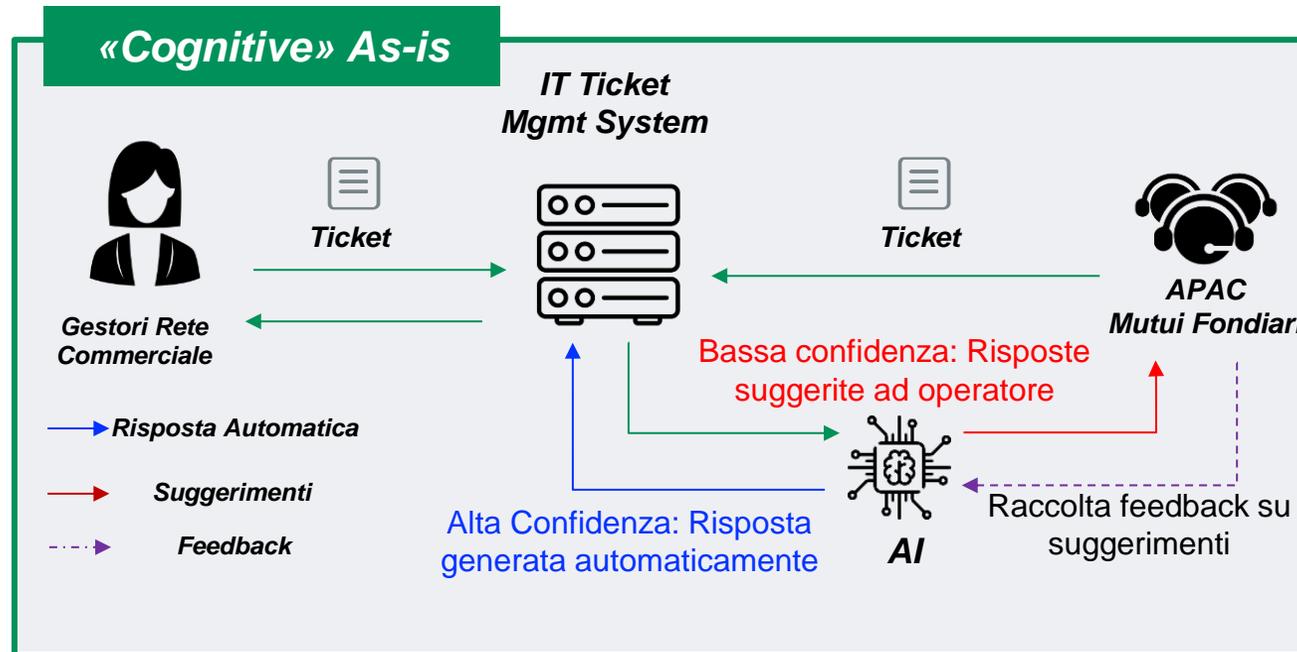
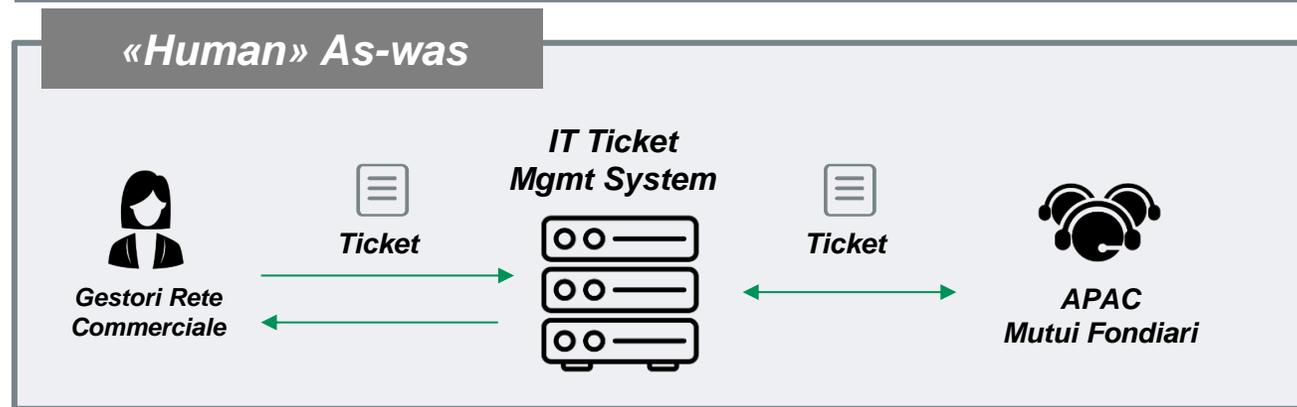
L'Automation Competence Center di BNL: un mix di competenze interfunzionali



Le soluzioni tecnologiche che abbiamo scelto: footprint di riferimento e copertura funzionale

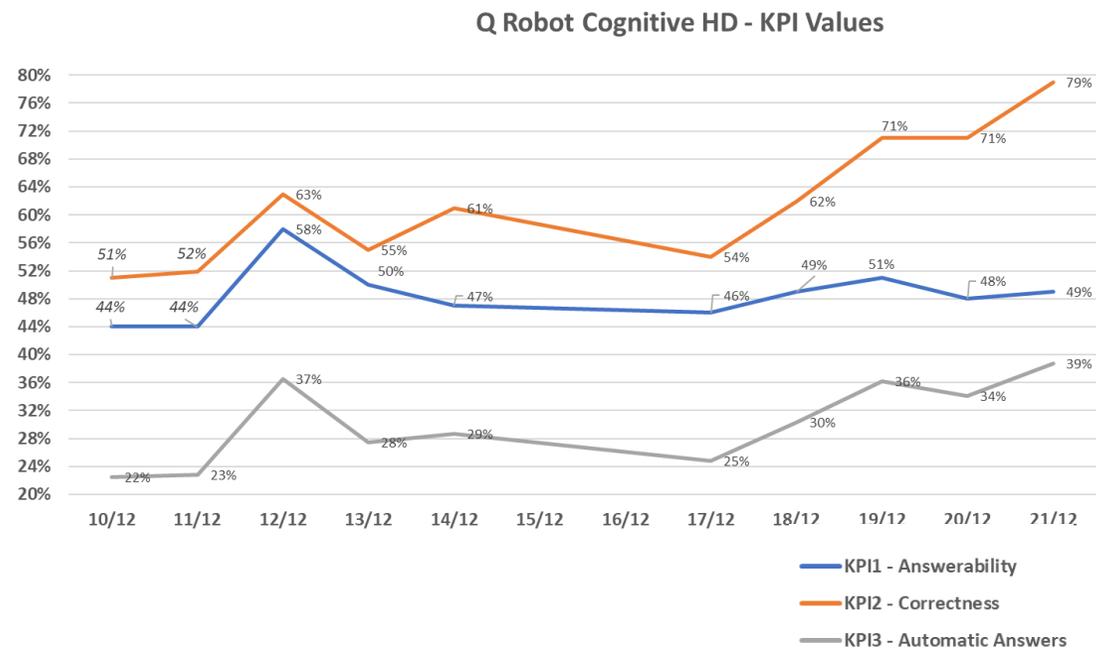
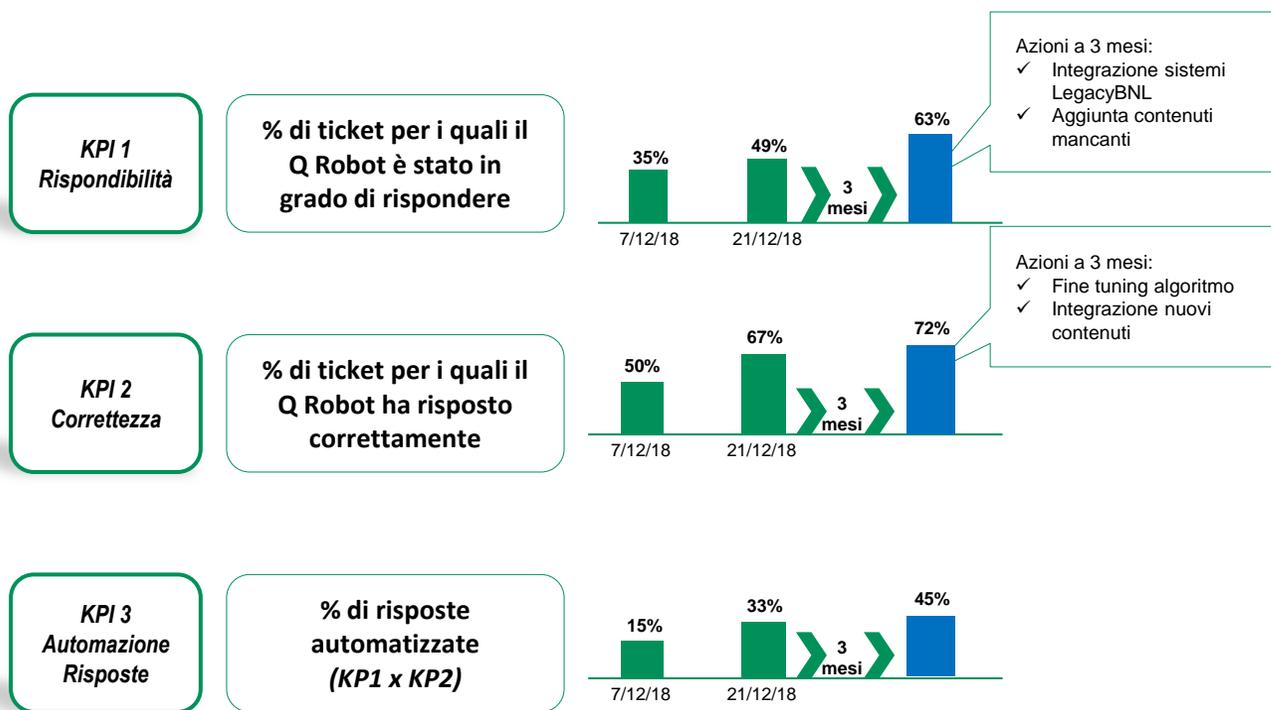


Progetto Pilota «Cognitive Help Desk» - Ambito di progetto



Progetto Pilota «Cognitive Help Desk» – Risultati raggiunti

Il “Cognitive Help Desk” Q Robot è stato messo in produzione il 5 Novembre 2018. Dopo 4 settimane rispondeva correttamente al 15% delle richieste di supporto via ticket. Tale percentuale è salita al 33% dopo 8 settimane. Stimiamo che arriverà al 45% entro 3 mesi (a seguito dell’implementazione di alcuni interventi abilitanti sui Legacy, aumento della base di conoscenza e fine tuning algoritmo).



BNL Cognitive Roadmap – Approccio alla costruzione



2 Workshop

9 direzioni (Retail, Corporate, DIT, DOP, DR, DF, Advocacy, HR, Quism)
50+ partecipanti



23 Idee Generate

Identificati

Esclusi use case indirizzati da altre iniziative Banca/
accorpati use case con ambiti di sovrapposizione rilevanti



Analisi Idee

Approfondimenti One2One



9 Use Case

Esclusi use case con benefici non
quantificabili



16 Use Case

Shortlist post approfondimenti



Business Case

Esclusi use case con business case non
sostenibile

6 Use Case Roadmap



Che cosa abbiamo imparato finora

- **INVESTIRE NELLA SOLUZIONE DEI PROBLEMI DI BUSINESS, NON NELLA TECNOLOGIA**
- **SVILUPPARE NEL TOP MANAGEMENT UNA COMPrensIONE DELL' A.I. E RIDISEGNARE IL BUSINESS SFRUTTANDO AL MASSIMO LE POTENZIALITA' DELLE TECNOLOGIE**
- **NECESSITÀ DI INTEGRARE CAPABILITIES UMANE E ARTIFICIALI E PIANIFICARE AL MEGLIO GLI IMPATTI SULLE PERSONE**
- **I DATI SONO LA CHIAVE PER IL SUCCESSO (SERIE STORICHE, CONSISTENZA, OWNERSHIP, ...)**
- **RAPIDITA' NELL'ADOZIONE DELLE NUOVE OPPORTUNITA' TECNOLOGICHE OFFERTE DALL' A.I. , NO INERZIA**

GRAZIE

Q&A