

Intelligenza Artificiale per rinnovare l'esperienza cliente

ABI Lab

Andrea Eusebi

Milano, 21 Febbraio 2019

One Bank
One
 UniCredit

Banking that matters. |  UniCredit

SCENARIO



IDENTIKIT DEL CLIENTE NEL 2019

- Predilige svolgere da solo le sue operazioni
- Principalmente tramite App
- Vuole interagire in self anche nella ricerca di informazioni utilizzando un linguaggio naturale
- Vuole poter cambiare canale sapendo di non dover ogni volta ripartire dall'inizio
- Ma non può fare a meno del contatto umano nei "momenti chiave"



**"THE #1 MOST
IMPORTANT FACTOR IN
CUSTOMER LOYALTY IS
REDUCTION OF
CUSTOMER EFFORT"**

Harvard Business Review



DOC: IL CHATBOT DI UNICREDIT



Disponibile su Facebook
Messenger



24/7



Più di 350 intenti



20% risposte gestite
correttamente da Doc

CONVERSAZIONE "OPEN" INTEGRATA CON IL CUSTOMER CARE

