



# CIPA: Iniziative di IA nel gruppo Banco BPM

Relatore: Roberto Fonso  
Gruppo Banco BPM

19 Dicembre 2017



# Indice dei contenuti

- Banco BPM in breve
- Assistente virtuale
- Roboadvisory
- Webbank Vocals
- Prossimi passi

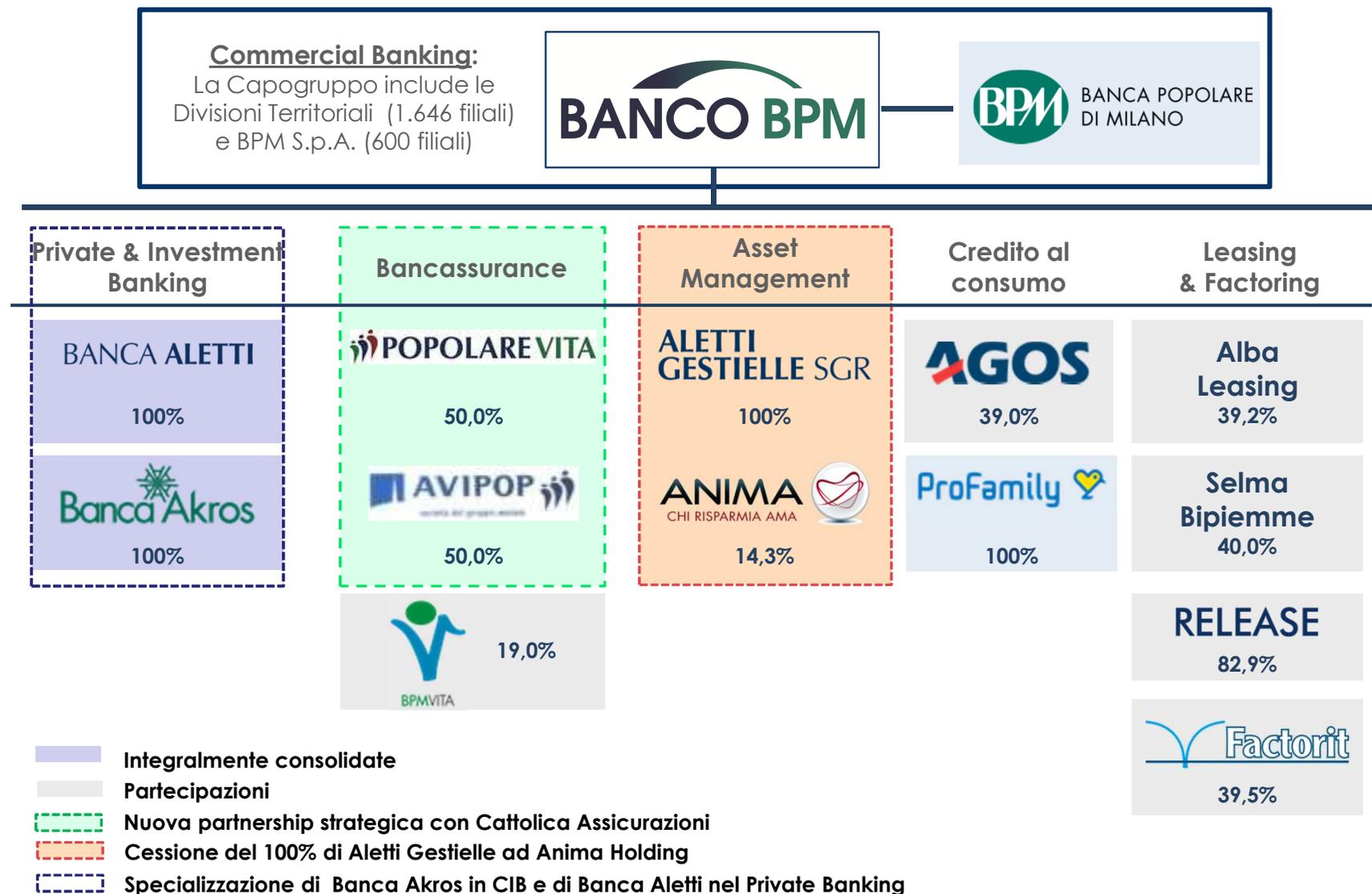
## BANCO BPM in breve

➤ **BANCO BPM E' IL TERZO GRUPPO BANCARIO ITALIANO**  
CON UNA POSIZIONE LEADER NELLE AREE PIU' RICCHE DEL PAESE

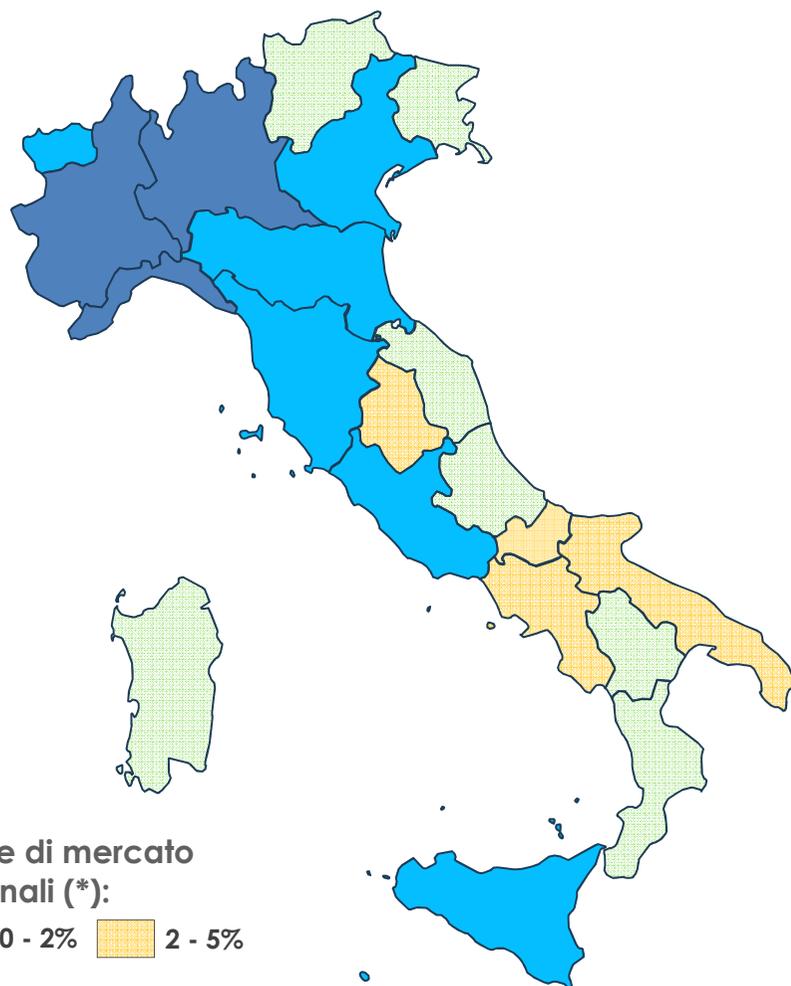
➤ **UN'AMPIA BASE CLIENTI (~4 MILIONI)**  
GRAZIE AD UN NETWORK DISTRIBUTIVO AMPIO E PROFONDAMENTE RADICATO  
NEL TERRITORIO

➤ **LEADER NAZIONALE IN AREE AD ALTO VALORE AGGIUNTO**  
SOSTENUTO DA UNA FORTE DISTINTIVITA' DEI BRAND

# Struttura del Gruppo



# Posizionamento territoriale



(\*) Quote di mercato sportelli a giugno 2017



**BANCO BPM**  
 Clienti: 4 milioni  
 Sportelli: ~2.300  
 Quota di mercato (\*): 8,1%

**LEADER NELLE AREE PIÙ RICCHE D'ITALIA (\*)**

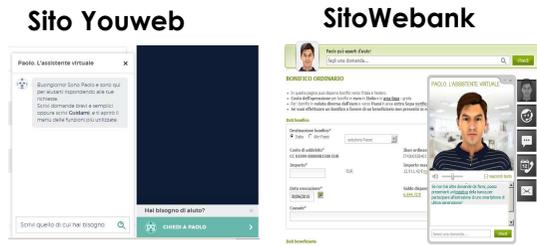
Lombardia	Piemonte	Veneto
Qta mkt sportelli:	Qta mkt sportelli:	Qta mkt sportelli:
14,9%	12,1%	9,4%

**DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA**

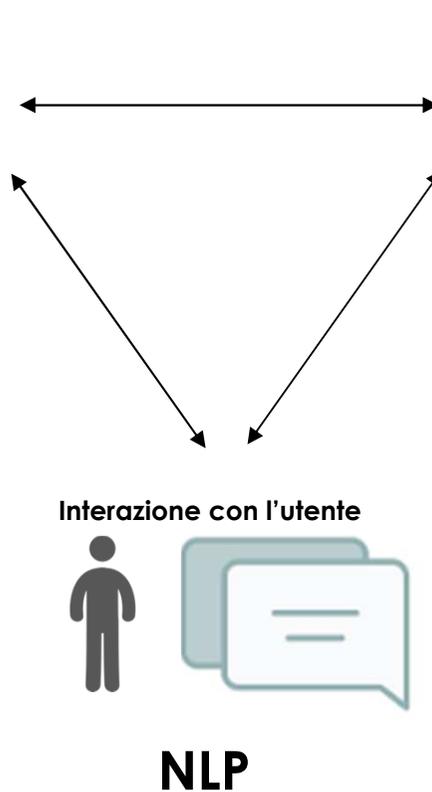
Nord	Centro	Sud
<b>77%</b>	<b>15%</b>	<b>8%</b>

Quote di mercato superiori al 20% in 10 province, tra cui alcuni importanti distretti industriali:  
 Lucca (25,3%), Vercelli (23,3%), Verona (23,1%), Cremona (23,2%), Monza e Brianza (31,1%), Lodi (24,1%)

# Assistente virtuale – Chi è Paolo?



**Paolo** è l'assistente virtuale sempre disponibile su Webank e Youweb. Fornisce **risposte in tempo reale** su argomenti bancari e su prodotti e funzioni specifici del gruppo Banco BPM

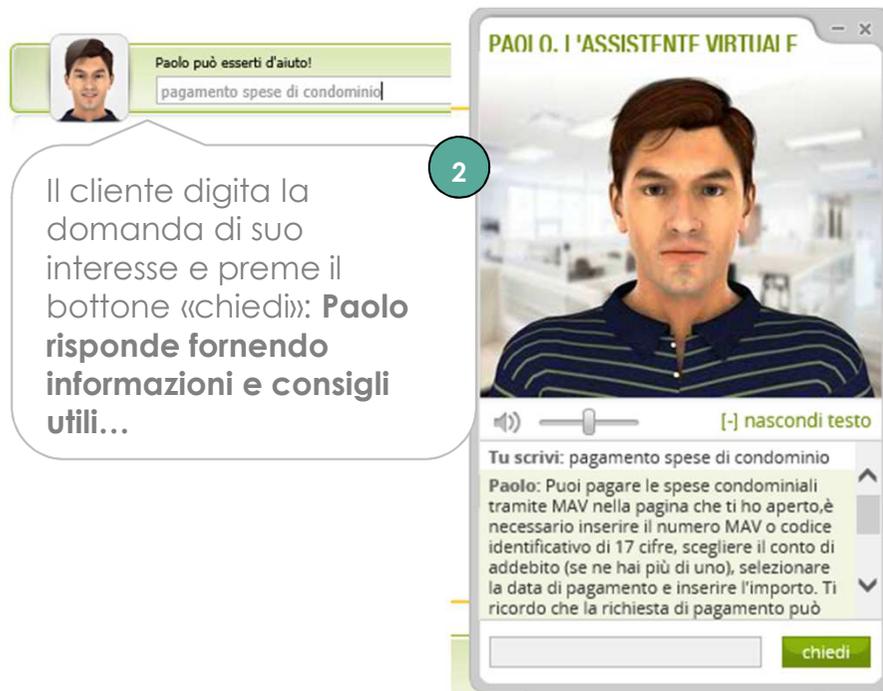
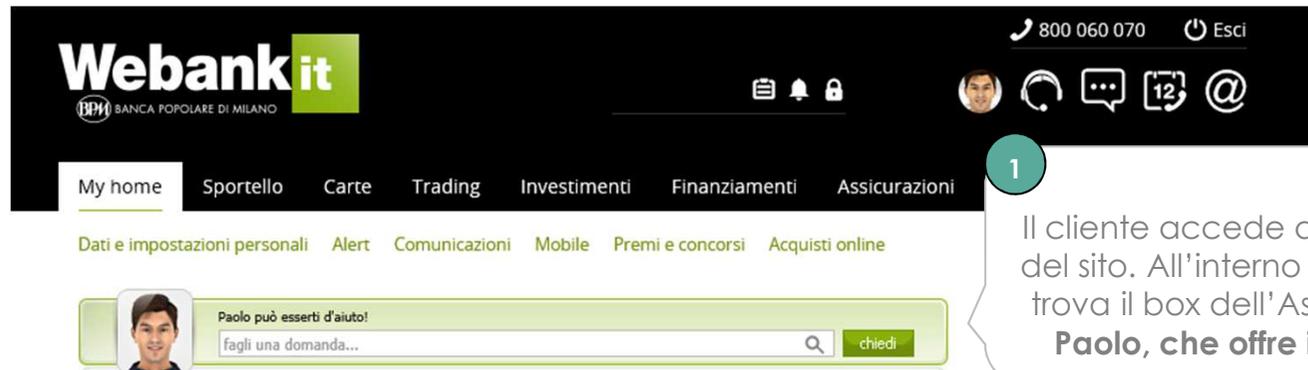


## Knowledge Base



Il motore di riconoscimento delle domande è in costante aggiornamento così come gli argomenti trattati. Tramite il programma di gestione della **Knowledge base**, vengono creati, indicizzati, testati modificati e pubblicati i «flow», ovvero gli argomenti disponibili

# Assistente virtuale – processo di interazione



# Assistente virtuale – Infographic



## Questionario

Stiamo sviluppando questionari che Paolo proporrà ai clienti, per raccogliere informazioni e contatti per campagne commerciali



**130.000**  
*contatti al mese, nel 2017*

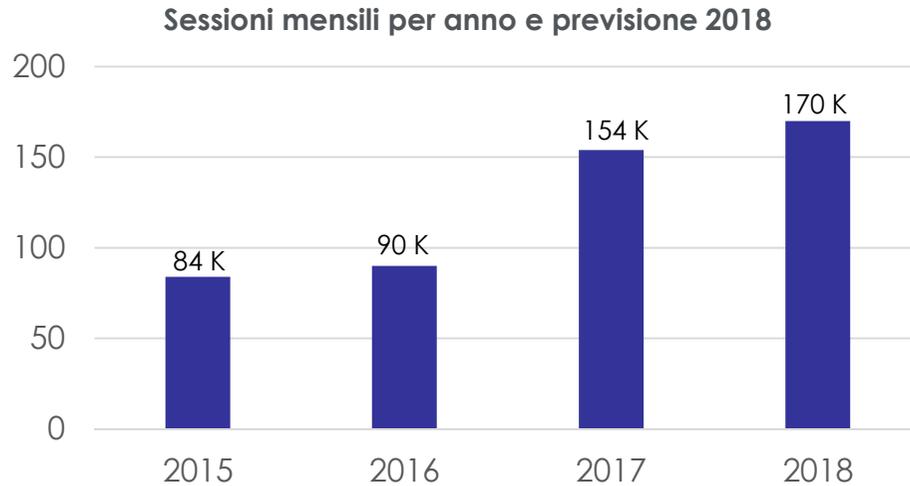
**10 anni** di attività

**95%** di risposte  
comprese

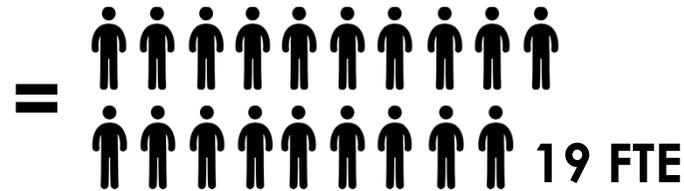
**1.300** argomenti gestiti,  
di cui 950 bancari

**1,8 milioni** di  
domande previste per il 2018

# Assistente virtuale - dati



Copertura garantita 24x7



La copertura di Paolo equivale a 19 FTE

# Roboadvisory

**Webank it** BANCA POPOLARE DI MILANO

PRODOTTI MAGAZINE LA BANCA CHE VORREI EVENTI E CORSI LE NOSTRE APP

**Investimenti** [APRI CONTO WEBANK →](#)

FONDI COMUNI DI INVESTIMENTO E SICAV  
QUALITÀ E CONVENIENZA  
**SCOPRI CHE INVESTITORE SEI**  
SOLUZIONI SELF  
SOLUZIONI GUIDATE  
PIANI DI ACCUMULO

[APRI CONTO WEBANK →](#)

**La banca che vorrei**

SCOPRI CHE INVESTITORE SEI

**Costruiamo insieme un portafoglio modello**

Vuoi capire a quale tipologia di investitore appartieni? Scopriamolo insieme! Webank ti aiuta a capire qual è il tuo atteggiamento nei confronti degli investimenti attraverso un percorso che si concluderà con la costruzione di un portafoglio modello simulato.

[SCOPRI DI PIÙ →](#)

Alutaci a diventare la tua banca ideale proponendoci la tue idee, consigliandoci dei miglioramenti o suggerendoci le funzionalità che ti piacerebbe poter sfruttare.

Lawrence • 11/10/2015

Più dettagli nell'alert mail riguardante le mie linee vincolate

[PARTECIPA ANCHE TU →](#)



Tool di ingaggio prospect in parte pubblica Webank

Aiuta a capire l'atteggiamento nei confronti degli investimenti

Modalità gaming

Costruzione di un portafoglio modello simulato



**Premio AIFIn** Financial Innovation – Italian Award nella categoria “Prodotti e servizi di wealth management”

# Roboadvisory: modalità gaming

Scegliere l'ambientazione e selezionare l'immagine che rispecchia l'atteggiamento rispetto agli investimenti



Rispondere al **questionario**

1 RACCONTACI DI TE

2 LA TUA FAMIGLIA

3 TU ED IL MONDO DEGLI INVESTIMENTI

4 QUANTO VUOI INVESTIRE

### La tua famiglia

Hai delle spese ricorrenti (mutui, prestiti personali, rette universitarie, ...) in corso?

Sì

No

Componi il tuo nucleo familiare

Hai un partner?

Sì

No

Il tuo partner lavora?

Sì

No

Quanti figli minorenni hai?

-   +

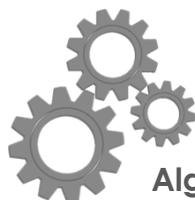
Quanti adulti a carico hai?

-   +

← INDIETRO

PROSEGUI →

# Roboadvisory: portafoglio modello



**Algoritmo** determina: **5 portafogli modello** costruiti sui 5 profili di investimento di utilizzo più comune (difensivo, prudente, moderato, attivo, dinamico) che **tengono** genericamente **conto** dei **rischi**, dei **rendimenti attesi** e **dell'orizzonte temporale** degli investimenti.

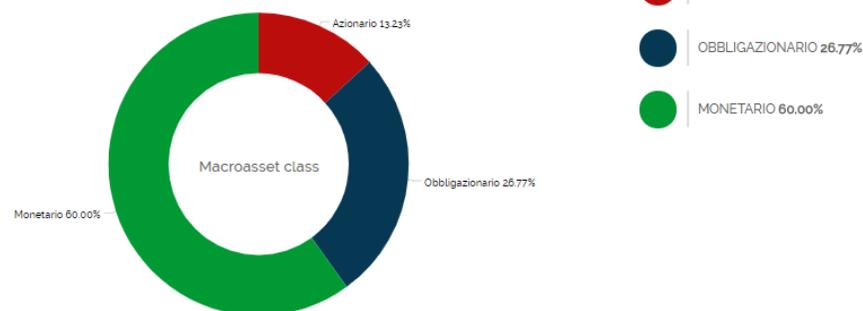
## Difensore

Contenere le incursioni degli avversari è la tua missione, ma sei presente se l'azione lo richiede.

Nel mondo degli investimenti il tuo obiettivo è la difesa del capitale ma con prospettive di rivalutazione. Sei disposto ad accettare un livello di rischio minimo. Il portafoglio modello per questo profilo è caratterizzato da un investimento prevalente in strumenti obbligazionari e da una parte contenuta di strumenti azionari.

Il portafoglio modello per questo profilo è:

Validità portafoglio 16/11/2017



### Dettaglio



E potrebbe evolversi nell'arco di

Nello scenario peggiore



In media



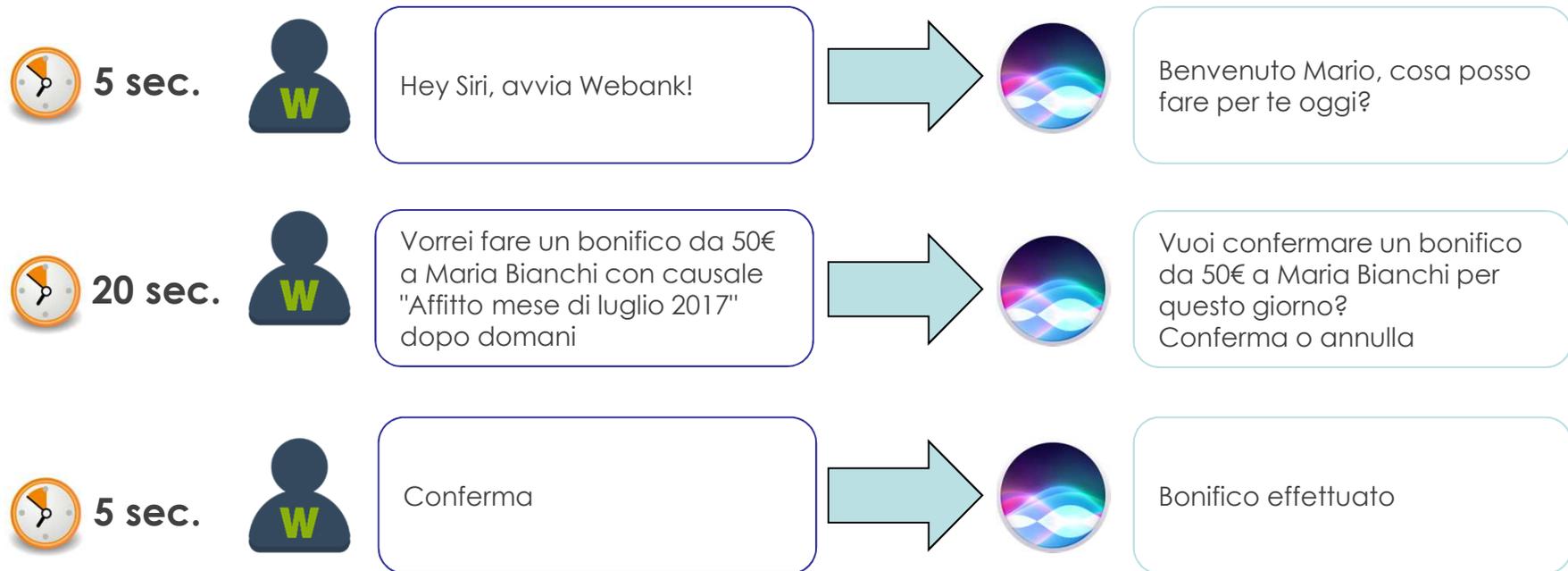
Nello scenario migliore



# Webank e i comandi vocali

Webank ha progettato un'App semplice da usare, immediata e versatile.

Esempio di processo di pagamento:

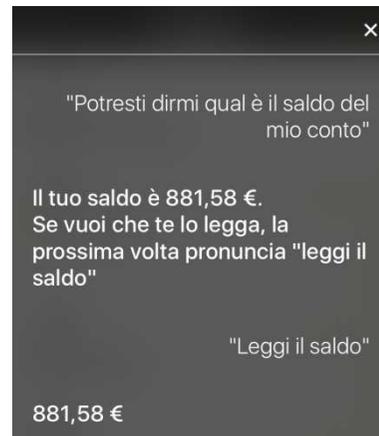
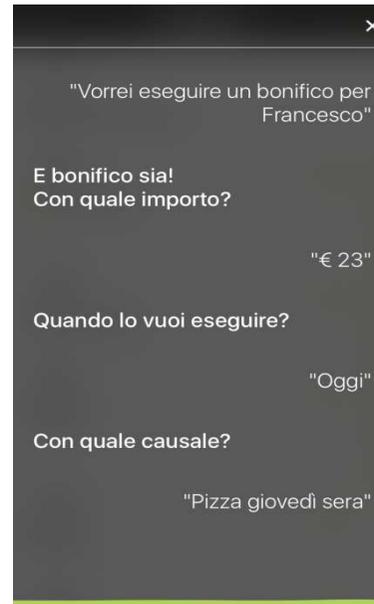


 **30 secondi per effettuare un pagamento**

# Funzioni abilitate ai comandi Vocali

Tutte le funzioni dell'app Webank sono navigabili tramite comandi vocali; l'elenco di seguito mostra le funzioni che possono essere utilizzate tramite comandi vocali in modo completo:

- Bonifico
- Ricarica prepagata
- Ricarica telefonica
- Esegui ricarica abbonamento atm veloce
- Esegui ricarica prepagata veloce
- Esegui ricarica telefonica veloce



## Prossimi passi

- Evoluzione dell'Assistente Virtuale in ottica di contatto commerciale
- Estensione Roboadvisor in parte privata del sito Webank
- IVR conversazionale
- ...