



Economia - Intesa Sanpaolo unica banca premiata ai Qorus-Accenture Banking Innovation Awards

Milano - 04 dic 2023 (Prima Notizia 24) Primi premi per IsyBank e Ellis, l'assistente virtuale di filiale digitale.

Intesa Sanpaolo è l'unica banca italiana ad aver ricevuto il prestigioso Qorus-Accenture Banking Innovation Award classificandosi al primo posto in due delle sette categorie previste quest'anno. Il riconoscimento viene assegnato a conclusione di una competizione tra mercati Retail finanziari organizzata annualmente da Qorus e Accenture per premiare le migliori innovazioni in ambito bancario a livello globale. L'iniziativa, giunta alla sua decima edizione, quest'anno ha registrato più di 450 candidature tra le più grandi istituzioni finanziarie del mondo, provenienti da 61 paesi. I vincitori sono stati selezionati nell'ambito di sette categorie da un gruppo di loro concorrenti e da un pool internazionale di esperti di settore attraverso un processo rigoroso e indipendente che garantisce la credibilità dei premi, considerati gli "Oscar" del settore. Nell'edizione dei "Banking Innovation Awards" appena conclusa, il Gruppo Intesa Sanpaolo si è classificato al primo posto nelle categorie: - "Neobanks & Specialized Players": premio vinto per Isybank, la nuova banca digitale, unica nel suo genere, che coniuga la solidità e l'offerta commerciale delle banche tradizionali a servizi semplici e veloci tipici delle fintech, mantenendo sempre la possibilità di una relazione diretta con le persone della filiale digitale. Dedicata a coloro che operano principalmente in digitale, Isybank offre un processo di onboarding rapido e semplice e fornisce una vasta gamma di servizi finanziari cui si accede utilizzando un'app. Lo sviluppo di Isybank rappresenta uno dei pilastri del Piano di Impresa 2022-2025 del Gruppo Intesa Sanpaolo, centrale nel modello di servizio alla clientela e nella strategia di trasformazione tecnologica del Gruppo, che intende costruire "la banca dei prossimi dieci anni". - "Reimagining the Customer Experience": premio vinto per Ellis, l'Assistente Virtuale - sviluppato dal team di Filiale Digitale di Intesa Sanpaolo con l'Area Chief Data, A.I., Innovation and Technology Officer diretta da Massimo Proverbio, e con Google - che utilizza l'Intelligenza Artificiale per fornire risposte immediate ai clienti all'interno dell'app, del sito internet e del numero verde della Banca. Con la comprensione di oltre 1000 argomenti e la capacità di eseguire più di 20 attività, Ellis risponde in linguaggio naturale offrendo un supporto di primo livello avanzato 24 ore su 24, in modo semplice e secondo le modalità di contatto preferite dal cliente. E' inoltre in grado di svolgere le attività più comuni coprendo i principali prodotti e servizi offerti dalla Banca (es. gestione carte, pagamenti, ricerca documenti, ricerca movimenti, assistenza alla navigazione dell'App). Per le richieste più complesse, come la consulenza su titoli o le analisi su movimenti sospetti, Ellis mette in contatto il cliente con il Gestore di Filiale Digitale fornendo a quest'ultimo un supporto nella gestione della telefonata. La soluzione ha come obiettivo il miglioramento e il potenziamento del supporto offerto ai clienti e ai gestori grazie all'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale,

integrandosi con i canali di assistenza tradizionali di Intesa Sanpaolo, in un modello di supporto ibrido in cui la tecnologia si affianca alla competenza dei gestori. Intesa Sanpaolo si è inoltre classificata al terzo posto per l'innovazione dell'offerta di base per Switcho, il servizio digitale e gratuito dall'App Intesa Sanpaolo Mobile, che confronta la tariffa dei clienti con le offerte di luce e gas di fornitori convenzionati e gestisce il cambio operatore semplificando la vita dei clienti. Stefano Barrese, responsabile della Divisione Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo, dichiara: "Il Qorus-Accenture Banking Innovation Award rappresenta un ulteriore importante riconoscimento alla nostra capacità di innovare, elemento sempre più distintivo della nostra strategia e del nostro modello di servizio, così come annunciato nel Piano di Impresa 2022-25. Questo percorso di eccellenza, accompagnato da una metodologia di progettazione solida che mette sempre al centro le esigenze dei clienti e la professionalità delle nostre persone, ci ha portati a innovare i nostri sistemi di core banking a partire dalla Filiale Digitale, ai servizi sempre più semplici e digitali fino al lancio di Isybank, la nuova banca digitale del Gruppo".

(Prima Notizia 24) Lunedì 04 Dicembre 2023