



Internet banking, nasce l'assistente virtuale che dialoga col cliente

Si chiama Stella e risponde alle domande e alle richieste di assistenza in qualsiasi momento. Dialoga come una persona in "carne ed ossa". Già disponibile per tutti i clienti del Gruppo

Fare operazioni e controllare il proprio conto corrente on line facendosi guidare passo dopo passo da un assistente virtuale, dialogando normalmente e naturalmente come se fosse una persona in "carne ed ossa". Chiedere informazioni sui propri movimenti o assistenza su un pagamento o altre operazioni e stare a guardare il proprio assistente che oltre a rispondere apre automaticamente la pagina richiesta. A sperimentare questa nuova frontiera nel dialogo e nel rapporto tra la banca e i clienti è il Gruppo Banca Sella, che ha realizzato Stella, l'assistente virtuale disponibile ventiquattro ore su ventiquattro sull'home banking di nuova generazione di tutte le banche del Gruppo.

Giovane ed elegante, capelli lisci ed occhi castani, giacca blu su una camicia gialla con piccoli occhiali rettangolari ed una collana in tinta con l'abbigliamento, Stella è un "software" con cui è possibile dialogare, scambiare domande e richiedere assistenza mentre si utilizza il proprio internet banking. Stella, infatti, è sempre disponibile sul lato destro di tutte le pagine e in qualsiasi momento le si può rivolgere una domanda o una richiesta di assistenza relativa al conto corrente, alle carte e ai pagamenti come bonifici, Rid, Mav, Riba, bollettini, bolli auto e così via.

Il nuovo assistente virtuale realizzato dal Gruppo Banca Sella – già disponibile su tutti i conti correnti delle banche del Gruppo – non è un "motore di ricerca", ma è un vero e proprio interlocutore sempre presente, al quale è possibile fare domande con linguaggio naturale, come se si stesse parlando direttamente con un esperto della banca al telefono, via chat o di persona. Digitando ad esempio la domanda "Dove trovo i movimenti del mio conto?", Stella risponde: "Ti accompagno nella pagina dove potrai visualizzare il saldo e i movimenti del conto", aprendo automaticamente la pagina richiesta.

Nei prossimi mesi il nuovo assistente virtuale sarà in grado di rispondere anche a domande sui servizi finanziari (trading on line, fondi on line, custodia titoli), assicurativi, sui finanziamenti e sui mutui. Se necessario e se richiesto, Stella può anche mettere il clienti direttamente in contatto con un operatore (in carne ed ossa) del servizio clienti della banca, attraverso la nuova chat disponibile sull'home banking di nuova generazione del Gruppo, negli orari previsti dal servizio.

Biella, 23 giugno 2009