

# Generative AI: Virtual Assistant e nuove frontiere nell'AI Banking

L'avvento della intelligenza artificiale generativa e dei Large Language Models segnano un cambio di paradigma per i Virtual Assistant, che generano risposte personalizzate, contestualizzate e coerenti

La relazione nel mondo finanziario è da sempre un valore, ma negli ultimi anni è sempre più digitale. Questo non significa che debba essere impersonale, ma può essere declinata in diverse modalità: i Virtual Assistant basati su Generative AI rappresentano una delle innovazioni più promettenti per migliorare l'esperienza utente, aumentare l'efficienza operativa e abilitare nuovi modelli di relazione.

## I nuovi Virtual Assistant

Molte istituzioni hanno introdotto chatbot per automatizzare le richieste più frequenti. Tuttavia, si tratta spesso di sistemi a logica rigida e con una comprensione limitata del linguaggio naturale. L'avvento della Generative AI - in particolare dei Large Language Models (LLM) - ha segnato un cambio di paradigma: i nuovi Virtual Assistant non si limitano più a selezionare la risposta giusta da un elenco, ma generano risposte personalizzate, contestualizzate e coerenti, adattandosi in tempo reale all'utente e alla conversazione. «CSE, leader nei servizi alle ban-

che, istituti di pagamento e operatori finanziari, ha già avviato diverse iniziative volte a validare e concretizzare questo approccio - racconta Lorenzo Mazzilli, Responsabile Architetture e Innovation Hub di CSE. Un assistente virtuale basato su Generative AI può supportare un consulente nella preparazione di un appuntamento con un cliente, sintetizzando le interazioni precedenti e fornendo una vista unificata delle posizioni finanziarie. Può supportare la gestione operativa del supporto alle filiali e al personale interno, per chiarimenti su prodotti, condizioni contrattuali od operazioni effettuate, offrendo risposte comprensibili e complete. In ambito corporate, può facilitare l'analisi di documenti complessi come bilanci, visure o contratti, velocizzando i processi di istruttoria del credito o di onboarding».

## I fattori abilitanti

Una delle caratteristiche più rilevanti di questi sistemi è la capacità di interfacciarsi con basi dati aziendali, arricchendo le risposte con informazioni personalizzate e aggiornate in tempo reale. «Questo apre la strada a use case ibridi, dove la generazione del linguaggio si fonde con la capacità di "ragionare" sui dati - sottolinea Mazzilli. Il sistema informativo di CSE offre un Data Hub all'avanguardia, erogato in cloud, uno dei principali fattori abilitanti, in termini di agilità e funzionalità, per questo tipo di realizzazioni».

## Le sfide

L'adozione di questi strumenti richiede un'attenta governance dei dati, dalla selezione dei modelli, alla gestione delle richieste, fino alla validazione delle risposte in contesti sensibili. «CSE ha da tempo avviato un percorso di Data Governance, che accompagna in maniera armonica l'evoluzione, per poter integrare le soluzioni nei sistemi core, garantendo - specifica Mazzilli - integrità, tracciabilità, auditabilità e la possibilità di intervento umano ("human-in-the-loop")».

## Il presente e il futuro

L'adozione della Generative AI e dei Virtual Assistant non è più solo un esercizio di stile o una sperimentazione confinata ai laboratori d'innovazione: sta diventando una leva strategica per le istituzioni finanziarie che vogliono combinare efficienza operativa e centralità del cliente in un contesto digitale in continua evoluzione. «L'evoluzione, in linea con il piano strategico, continuerà nelle direzioni di Multi Agent AI, dove l'AI ha un ruolo attivo sulla base della sua specializzazione. In questo contesto, la profonda conoscenza dei processi bancari e delle tecnologie fa di CSE un partner strategico, non solo per specifiche iniziative, ma in generale - conclude Mazzilli - su un percorso volto a evolvere processi e sistemi in linea con le migliori tecnologie sul mercato, in un'ottica di sostenibilità».



@ Lorenzo Mazzilli,  
Responsabile  
Architetture e  
Innovation Hub  
di CSE

G.C.