

SOFTEC SUPPORTA EMIRATES NBD NELLA DIGITAL TRANSFORMATION NEL RETAIL BANKING

Un nuovo modello di filiale digitale grazie alla piattaforma proprietaria ORCHESTRA integrata con il robot umanoide PEPPER

MILANO, 23 NOVEMBRE 2017

Softec (YSFT:IM), società quotata su AIM Italia attiva nel mercato della *data enabled digital transformation*, ha supportato **Emirates NBD**, la più grande banca del *Gulf Cooperation Council (GCC)*, nel progetto di **digital transformation nel retail banking** portando all'interno del nuovo modello di filiale le tecnologie più avanzate che cambieranno la *customer experience* in ambito bancario.

Con l'obiettivo di essere il leader del *digital banking* negli Emirati Arabi Uniti, Emirates NBD investirà importanti risorse nei prossimi 3 anni per il suo programma di trasformazione digitale, per l'innovazione e la trasformazione multicanale dei suoi processi, prodotti e servizi.

Sperimentato con successo nel **Future Lab** (strategicamente posizionato nell'esclusivo centro commerciale delle Emirates Towers) e nel **Dubai Mall**, il nuovo modello di filiale è diventato una realtà anche all'interno del **Dubai World Trade Centre (DWTC)** e sarà presentato in Egitto nell'ambito dell'**International Telecom, Information, Technology & Media Trade Fair & Forum 2017** in programma a Il Cairo dal 3 al 6 dicembre sotto il patrocinio di H. E. il Presidente **Abdel Fattah El Sisi**.

Protagonista del nuovo modello di filiale è Pepper, robot umanoide d'avanguardia prodotto dalla multinazionale giapponese SoftBank Robotics che ne ha progressivamente sviluppato le potenzialità; dal 2016 Softec è il primo partner autorizzato alla distribuzione e allo sviluppo di Pepper in Italia e nel MENA (*Middle East and North Africa*).

Pepper coniuga personalità simpatica e mimica naturale con un dispositivo IoT dotato di oltre 50 sensori avanzati facile da integrare con qualsiasi sistema back-to end per fornire uno *user journey* senza interruzioni, con precisione e costanza di servizio 24x7.

All'interno della filiale, Pepper svolge efficacemente molteplici compiti rendendo l'esperienza bancaria unica:

- accoglie e coinvolge i passanti e orienta la clientela;
- gestisce la coda, inviando un *token* al telefono dell'utente, grazie all'integrazione con il Sistema di Gestione delle Code;
- presenta i prodotti e servizi innovativi nell'ambito del *digital banking* sviluppati da Emirates NBD per semplificare la vita dei clienti;
- raccoglie preziosi *insight*;
- offre un tour guidato della filiale e delle esperienze che si possono vivere al suo interno;
- sottopone agli utenti un breve questionario per misurare la loro soddisfazione.

I risultati sono integrati direttamente nel sistema *Dubai Happiness Meter*, un tool digitale del governo di Dubai, unico al mondo, per misurare la felicità negli Emirati.

Si tratta del primo progetto al di fuori del Giappone in cui, grazie ad applicazioni sviluppate da Softec e commercializzate attraverso la JV Yas Digital Media, Pepper si interfaccia con i sistemi bancari.

Francesco Meani, Amministratore Delegato di **Softec**: *“Siamo nell'era dell'Industria 4.0, dove la robotica reinventa non solo il processo industriale, rendendo automatizzata e interconnessa la produzione, ma rivoluziona completamente anche il mondo dei servizi. Pepper è Internet of Things perché è la somma di sensori evoluti connessi tra loro e con il mondo esterno, abbattendo la divisione tra mondo fisico e mondo dei dati digitali. Gli scenari di utilizzo di Pepper sono moltissimi; non è solo un nuovo touchpoint con un'interfaccia user-friendly o solo un intrattenitore umanoide in grado di comunicare, è un sistema complesso che raccoglie e analizza dati per fornire informazioni a supporto delle attività umane. Pepper e i robot dell'Era Cognitiva imparano in ogni situazione dai dati raccolti e grazie all'interazione con i sistemi in cloud comunicano con chi sta loro attorno, utilizzando in tempo reale le informazioni analizzate. Fino ad oggi infatti solo una piccolissima percentuale dei dati raccolti viene utilizzata per migliorare le esperienze delle*

persone nei vari contesti pubblici e privati. Big Data e Open Data nella migliore delle ipotesi vengono centralizzati e conservati, ma una volta raccolti non sempre contribuiscono a creare valore per le aziende o le persone, o a generare revenue attraverso la definizione di nuovi modelli di business. Tutto questo è possibile grazie all'integrazione di Orchestra con i sistemi cognitivi in grado di analizzare e correlare dati strutturati e non strutturati (immagini, audio, testi), di imparare in maniera automatica e fornire informazioni e previsioni attendibili basate sui dati elaborati. I Big Data possono quindi finalmente essere utilizzati in un contesto reale, come quello della vendita di un prodotto, generando un effetto immediato sulla Customer Experience e creando valore per il consumatore grazie alla continua elaborazione dei dati e la continua interazione.”

La piattaforma proprietaria ORCHESTRA

Orchestra è la piattaforma “cloud based” realizzata da Softec per offrire la risposta alle esigenze di esperienza multicanale: agendo secondo il paradigma delle 4C, Orchestra *Connette, Colleziona, Correla e Comunica* i dati di fruizione degli spazi fisici e non, con il fine di fornire informazioni, anonime o profilate, utili a migliorare l'esperienza degli utenti.

Le *location* in cui può avvenire la raccolta dei dati sono molteplici: luoghi d'interesse pubblico, musei, teatri, negozi, impianti sportivi, centri commerciali, aeroporti, stazioni ferroviarie, sale per convegni ecc.

La raccolta dei dati e le interazioni vengono effettuate tramite gli *actionable tools* di Orchestra: WiFi, Beacons, IoT, CRM, Gamification & behavioral analytics, Mobile Engagement, Robotics.

PEPPER, il primo social robot umanoide

Lanciato a Tokyo nel 2014, Pepper è alto 120 cm e pesa solo 28 chilogrammi, ha un touchscreen 10 pollici, numerosi sensori ambientali e camere 3D/2D per il rilevamento di persone e dei loro movimenti.

Softec commercializza il robot e sviluppa applicazioni *ad hoc* per i Clienti grazie alla piattaforma marketing proprietaria “cloud based” Orchestra Robotics, che gestisce *end-to-end* dallo sviluppo alla gestione delle flotte di robot, abilitando la raccolta real-time di dati analitici provenienti da ogni singolo robot.

Pepper è il primo e più avanzato robot umanoide capace di interagire e di rispondere alle richieste del cliente, e, grazie ad un complesso algoritmo, di riconoscere e reagire proattivamente alle emozioni umane entrando in relazione con l'interlocutore. Un'interfaccia di alto livello e un sistema di intelligenza artificiale (AI) cloud-based gli permettono di comunicare con chi gli sta intorno, analizzando la gestualità, l'espressione e il tono di voce. Pepper si integra in modo naturale in ogni contesto e raccoglie costantemente dati e *insight* su clienti e prospect. Integrando in modo innovativo i canali fisici e quelli digitali, Pepper ridefinisce la customer experience e accelera il business.

Il comunicato stampa è disponibile sul sito www.softecspa.com

ISIN azioni ordinarie IT0004735327 – Lotto minimo: 90 azioni

Contatti

SOFTEC

Emittente
Piazzale Lugano, 19 - Milano
Tel: +39 02899681
investors@softecspa.it

IR TOP CONSULTING

Media Relations
Maria Antonietta Pireddu - m.pireddu@irtop.com
Domenico Gentile, Antonio Buozzi - ufficiostampa@irtop.com
T +39 02 45473884
Via C. Cantù, 1 – 20123 Milano
www.aimnews.it

ENVENT CAPITAL MARKETS LTD. - FCA REGULATED

Nomad
Paolo Verna, Partner
T +44 (0) 20 35198451 / +39 06 896841
M +44 (0) 07557879200 / +39 335 7518312
pverna@enventcapitalmarkets.co.uk
London Office:

BANCA FINNAT EURAMERICA

Specialist
Lorenzo Scimia
Piazza del Gesù, 49 - ROMA
Tel: +39 06 699331

