

Multimedia

Al Bancomat con l'ologramma, arriva Valentina il futuro degli Atm  
**ANDREA FROLLÀ** ▶ pagina 18

Il caso

**2021**

**L'ESORDIO**

L'anno previsto per il debutto dell'assistente virtuale negli Atm delle filiali Bper

# Al Bancomat con l'ologramma Valentina, il futuro degli Atm

**ANDREA FROLLÀ, ROMA**

Entro un paio d'anni dovrebbe entrare in servizio la "bancaria" virtuale ideata da Bper con Antreem e l'Istituto di calcolo del Cnr di Napoli

Immaginate di entrare in banca di notte per prelevare dei soldi, chiedere l'estratto conto o avviare una pratica di prestito e di trovare al vostro fianco un ologramma dal formato umano. Tipo quello del maestro Yoda o di Dart Fener di Star Wars, magari dai tratti femminili e a grandezza naturale. Un ologramma in grado di riconoscervi, accogliervi chiamandovi per nome, ricordare le vostre esigenze, guidarvi nelle operazioni. E perché no, attento ai vostri umori, cioè capace di capire se la serata è andata storta. Immaginatelo più che altro per voi, almeno quando tra due-tre anni vi ritroverete a scambiare quattro chiacchiere con Valentina non avrete alcuno shock da assistente virtuale.

Il nome non è casuale perché l'ologramma sviluppato da Bper Banca in collaborazione con Antreem, azienda italiana specializzata in soluzioni digitali per le Pmi, e l'Istituto di calcolo e reti ad alte prestazioni del Cnr di Napoli, si chiama proprio così. E non è casuale nemmeno l'indicazione temporale. In un futuro non troppo lontano Valentina do-

vrebbe infatti prendere casa negli Atm dell'ex Banca Popolare dell'Emilia-Romagna, come spiega Omar Campana, direttore IT di Bper Services, mentre racconta il progetto in esclusiva ad Affari&Finanza: «Tra le iniziative che abbiamo nel piano industriale figura lo studio delle modalità con cui introdurre Valentina nelle nostre filiali: l'obiettivo è arrivare a dama entro il 2021. Stiamo infatti parlando di un prototipo ma pronto all'uso - specifica Campana - per di più la componente di interfaccia utente non è stata pensata necessariamente per il canale filiale, quindi Valentina potrà tranquillamente diventare una proiezione per il canale web e altri ambienti, come un distributore self-service attivo h 24».

**UN MIX DI TECNOLOGIA**

Il progetto che ha dato i natali a Valentina è il frutto della terza edizione dell'Innovation Lab dell'Istituto emiliano-romagnolo, che ogni anno impegna la direzione IT sulle idee d'avanguardia abilitate dall'intelligenza artificiale, dall'Internet of Things, dai big data e da altre tecnologie. Nel prototipo partorito dall'ultima tornata ci sono tutte quelle citate, integrate fra loro per garantire un'esperienza più umana possibile. Valentina è in grado di riconoscere l'utente tramite l'identificazione di un anello smart, equipaggiato con tecnologia Nfc (la stessa usata per i pagamenti contactless via smartphone). Grazie a una proiezione HD ad ampio spettro su una pellicola polarizzata alta circa 2 metri, la stessa Valentina assume le sembianze umane, così può andare incontro all'utente ed accoglier-

lo all'ingresso della stanza. Una seconda modalità di proiezione a 4K su una piramide olografica crea poi una figura 3D più piccola, a mezzo busto ma sempre a dimensione naturale, così l'assistente virtuale segue da vicino l'utente durante l'operazione che deve eseguire, interagendo con lui come fosse un dipendente della filiale.

**L'EMPATIA DELL'AI**

«La volontà di creare una rappresentazione 3D nasce per contrastare la diffidenza umana nei confronti degli assistenti virtuali. Per enfatizzare la naturalezza abbiamo inoltre registrato tramite alcuni sensori le movenze tipiche di una donna, così da poterle replicare nei movimenti degli ologrammi. Infine, abbiamo allenato l'intelligenza artificiale di Valentina sul riconoscimento del contesto semantico della conversazione e sui singoli casi d'uso, come il prelievo di contanti e la richiesta di prestito personale», spiega Campana. Non è tutto, aggiunge Fabio Poli, ceo di Antreem: «Grazie gli input recepiti dalle tecnologie di Internet of Things e di prossimità come microfoni e telecamere Valentina si accorge anche se il cliente sta parlando con lei, quindi non parla a prescindere come se fosse un automa. Questi sono tutti accorgimenti che servono a dare la percezione che davanti ci sia qualcosa di molto simile a una persona. I risultati dimostrano inoltre che si può avvicinare la tecnologia alle persone aumentando il valore dei servizi esistenti, ancor prima che offrendo servizi nuovi». Di fronte a questo complimento, Valentina potrebbe perfino arrossire.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



**Alessandro Vandelli**  
ad di Bper dal 2014



1 Valentina ha sembianze umane e aiuterà l'utente

