

Crédit Mutuel e IBM Watson ponen la tecnología al servicio de las personas

Watson dará asistencia a 20.000 asesores de clientes en toda Francia, mejorando la calidad de servicio para 12 millones de clientes

PARÍS y ESTRASBURGO, Francia, 20 de abril de 2017 [PRNewswire/](#) -- Crédit Mutuel e IBM (NYSE:[IBM](#)) anunciaron hoy que, tras una exitosa prueba piloto, el uso de las tecnologías Watson se extiende a 20.000 empleados en 5.000 sucursales para seguir fortaleciendo las relaciones con los clientes. Esto marca el primer uso comercial de Watson por parte de una institución financiera en Francia para dar asistencia a sus profesionales. Los asesores de clientes del banco han estado utilizando los servicios de Watson en francés durante el año pasado integrados en sus aplicaciones empresariales, ya que Crédit Mutuel e IBM se han asociado para preparar y mejorar las capacidades de Watson en el idioma francés.

A mediados de junio, las soluciones basadas en Watson se implementarán para los asesores de clientes de las 15 federaciones de Crédit Mutuel en toda Francia:

- Email Analyzer ayudará a los asesores de estas sucursales a gestionar los más de 350.000 correos electrónicos de clientes que reciben cada día. La solución permite al banco identificar las solicitudes más frecuentes, determinar el nivel de urgencia de las solicitudes y ayudar a sus asesores de clientes a ejecutar más rápidamente o delegar las tareas asociadas, permitiéndoles acelerar y mejorar las respuestas proporcionadas a sus clientes.
- Dos aplicaciones de Virtual Assistant utilizarán la tecnología Watson para ayudar a los asesores a proporcionar información rápidamente a los clientes sobre un conjunto integral de ofertas, empezando por temas complejos, tales como seguros de automóvil y hogar y toda la gama de productos de ahorro e inversión.

Después de un año de preparación intensiva con los expertos empresariales del banco y después de una exitosa prueba piloto con 150 asesores de clientes de 20 sucursales, ambas soluciones fueron firmemente respaldadas por los usuarios de la prueba piloto. Trabajar con soluciones basadas en Watson y preparadas con conocimientos internos del negocio les ha ayudado a disponibilizar más tiempo, a mejorar la velocidad, la relevancia y la exactitud de las respuestas a las consultas y, a la larga, a afianzar las relaciones con sus clientes al proporcionar una atención más personalizada. Según una encuesta interna de los participantes, el 94 por ciento de los encuestados recomendaría Virtual Assistant a sus compañeros y el 87 por ciento recomendaría Email Analyzer. La prueba piloto también demostró que los asesores de clientes fueron capaces de encontrar las respuestas correctas a la mayoría de las preguntas de sus clientes más del 60 por ciento más rápido con Virtual Assistant basado en Watson.

"Como como banco con carácter mutualista con una fuerte presencia local en todo el país, seguimos invirtiendo en nuestras sucursales para ayudar a los asesores a mantener relaciones más personales con nuestros clientes, ya sea cara a cara, por teléfono o por vía digital. En este contexto, Watson es un compañero de trabajo perfecto para ayudar a nuestros profesionales, aumentar la calidad de su servicio y ayudarlos a aportar más valor a los clientes", dijo Nicolas Thery, presidente de Crédit Mutuel. "Estamos desarrollando nuestro negocio bancario para ofrecer un número creciente de servicios diversificados y útiles para los clientes y reconocemos lo importante que es para nuestros profesionales estar en el centro de nuestras relaciones con los clientes".

"El trabajo de Crédit Mutuel con Watson es un poderoso ejemplo de cómo los profesionales están trabajando con tecnologías cognitivas para aumentar su rendimiento y mejorar su interacción con los clientes", dijo David Kenny, vicepresidente sénior de IBM Watson & Cloud Platform. "Crédit Mutuel está centrado en hacer que las relaciones con sus clientes sean más personales y valiosas, y estamos orgullosos de trabajar con ellos, ya que muestran cómo Watson ayuda a sus empleados a proporcionar más rápidamente las respuestas correctas a las preguntas de los clientes".

Crédit Mutuel extenderá el uso de las tecnologías Watson a otros casos prácticos a finales de este año, como seguros de salud, seguros de riesgo personal, seguros de crédito para automóviles y servicios de crédito bancario.

Acerca de Crédit Mutuel

Un importante banco europeo reconocido por su fortaleza financiera y sus ratios de máxima calidad, Crédit Mutuel está profundamente vinculado a su negocio de banca minorista de base y a sus valores mutualistas. Se ha ido diversificando con el paso del tiempo, primero como pionero en seguros bancarios y luego en otros campos, como la telefonía, la vigilancia remota y, más recientemente, los pagos sin contacto. Su experiencia tecnológica, que ha sido siempre un punto fundamental de su estrategia de desarrollo, le ha permitido convertirse en uno de los principales proveedores de soluciones de pagos de Europa. Para obtener más información visite: www.creditmutuel.fr

En este proyecto específico trabajan juntas 15 de las 18 federaciones del Crédit Mutuel. Son las siguientes:

Crédit Mutuel d'Anjou, Crédit Mutuel Antilles-Guyane, Crédit Mutuel du Centre, Crédit Mutuel Centre Est Europe, Crédit Mutuel Dauphiné-Vivarais, Crédit Mutuel Ile-de-France, Crédit Mutuel Loire-Atlantique et Centre-Ouest, Crédit Mutuel Maine-Anjou Basse-Normandie, Crédit Mutuel Méditerranéen, Crédit Mutuel Midi-Atlantique, Crédit Mutuel Nord Europe, Crédit Mutuel de Normandie, Crédit Mutuel Océan, Crédit Mutuel Savoie-Mont Blanc y Crédit Mutuel du Sud-Est.

Acerca de IBM Watson: pioneros en una nueva era de la informática

Watson representa una nueva era en la informática llamada computación cognitiva, en la que los sistemas entienden el mundo de una manera más similar a la de los humanos: a través de los sentidos, el aprendizaje y la experiencia. Watson aprende continuamente de interacciones previas, ganando en valor y conocimiento a través del tiempo. Con la ayuda de Watson, las organizaciones están aprovechando el poder de la informática cognitiva para transformar las industrias, ayudar a los profesionales a hacer mejor su trabajo y resolver retos importantes.

Como parte de la estrategia de IBM para acelerar el crecimiento de la computación cognitiva, Watson está abierto al mundo y permite a una creciente comunidad de desarrolladores, estudiantes, empresarios y entusiastas de la tecnología tener un fácil acceso a la plataforma de computación cognitiva más avanzada y diversa disponible en la actualidad. Las soluciones Watson están siendo desarrolladas, utilizadas e implementadas en más de 45 países y en 20 sectores diferentes.

Para obtener más información sobre IBM Watson visite: ibm.com/Watson. Únase a la conversación en #ibmwatson.

Contacto de medios: Samantha Mayowa, 401-419-9569, sbmayowa@us.ibm.com

Logo - http://mma.prnewswire.com/media/95470/ibm_logo.jpg
