

Crédit Mutuel und IBM Watson stellen Technik in den Dienst der Menschen

Watson wird 20.000 Kundenberater in Frankreich unterstützen und für 12 Millionen Kunden die Qualität der Beratungen verbessern

PARIS und STRASSBURG, Frankreich, 20. April 2017 /PRNewswire/ -- Crédit Mutuel und IBM (NYSE:[IBM](#)) verkündeten heute nach der erfolgreichen Durchführung eines Pilotprojekts, dass die Watson-Technik auf 20.000 Mitarbeiter in 5.000 Filialen ausgeweitet wird, um die Beziehung zu Kunden weiter zu stärken. Mit dieser Entscheidung wird Watson erstmals kommerziell von einem Finanzinstitut in Frankreich zur Unterstützung von Fachkräften eingesetzt. Nachdem sich Crédit Mutuel und IBM zusammenschlossen, um die Französischkenntnisse von Watson zu verbessern und zu trainieren, wurden Watson-Dienste in Geschäftsanwendungen der Bank integriert und im vergangenen Jahr von Kundenberatern auf Französisch verwendet.

Bis Mitte Juni werden alle Kundenberater von 15 Genossenschaften der Crédit Mutuel in Frankreich auf Watson-Lösungen umgestellt:

- Der Email Analyzer wird Beratern dieser Filialen helfen, die über 350.000 täglichen Kunden-E-Mails zu verwalten. Das Analyseprogramm erkennt die häufigsten Anfragen, ermittelt die Dringlichkeit der einzelnen Anfragen und hilft Kundenberatern, schneller zu reagieren oder Aufgaben weiterzuleiten. Somit lassen sich Kundenfragen schneller und qualitativer beantworten.
- Zwei Virtual-Assistent-Anwendungen werden mit der Watson-Technik bereichert, damit Kunden schneller mit den gewünschten Informationen versorgt werden. Diese Technik greift bei einer breiten Produktpalette, von komplexen Bereichen wie Kfz- und Gebäudeversicherungen bis hin zu Spar- und Investitionsangeboten.

Nach einem Jahr intensiver Schulungen mit den Unternehmensexperten der Bank und einem erfolgreichen Pilotprojekt, das bei 150 Kundenberatern in 20 Filialen durchgeführt wurde, fanden beide Lösung bei den Kundenberatern des Pilotprojekts großen Anklang. Die Watson-Lösungen, die mit internem Firmenwissen gespeist wurden, haben Kundenberatern Zeit gespart, die Geschwindigkeit, Relevanz und Genauigkeit der Antworten auf Kundenanfragen verbessert und letztlich die Kundenbeziehung gestärkt, da ein persönlicherer Kundenservice geboten wurde. Laut einer internen Umfrage unter den Teilnehmern des Pilotprojekts würden 94 Prozent der Befragten ihren Kollegen den Virtual Assistant und 87 Prozent den Email Analyzer empfehlen. Der Testlauf zeigte zudem, dass die Kundenberater über den Virtual Assistant mit Watson bei einem Großteil der Kundenfragen um 60 Prozent schneller die richtigen Antworten fanden.

„Als Genossenschaftsbank mit einer starken regionalen Präsenz in ganz Frankreich werden wir weiterhin in unsere Filialen investieren, damit unsere Berater persönlichere Beziehungen zu unseren Kunden aufbauen können, sei es von Angesicht zu Angesicht, am Telefon oder auf digitalem Wege. In diesem Zusammenhang ist Watson ein perfekter Arbeitspartner, der unseren Fachkräften hilft, die Servicequalität zu verbessern und die Wertschöpfung für Kunden zu steigern“, erklärt Nicolas Thery, Vorsitzender von Crédit Mutuel. „Wir entwickeln unsere Bankgeschäfte weiter, damit wir Kunden unsere wachsende Anzahl an vielfältigen und hochwertigen Dienstleistungen anbieten können. Und wir sind uns im Klaren darüber, wie wichtig es für unsere Fachkräfte ist, im Mittelpunkt der Kundenbeziehung zu stehen.“

„Das Engagement von Crédit Mutuel für Watson ist ein starkes Beispiel dafür, wie Experten mit kognitiver Technik arbeiten, um ihre Leistungen zu steigern und die Kommunikation mit Kunden zu verbessern“, so David Kenny, Senior Vice President von IBM Watson & Cloud Platform. „Da Crédit Mutuel großen Wert darauf legt, die Beziehung zu ihren Kunden persönlicher und hochwertiger zu gestalten, freuen wir uns, dass wir mit ihnen arbeiten und zeigen können, wie Watson ihren Mitarbeitern helfen kann, schneller die richtigen Antworten auf Kundenfragen zu geben.“

Crédit Mutuel möchte im Laufe des Jahres die Integration der Watson-Technik auf weitere Anwendungsbereiche ausdehnen.

Geplant sind Integrationen für Gesundheitsdienste, Risiko-Lebensversicherungen, Restschutzversicherungen und Bank-Kreditdienste.

Über Crédit Mutuel

Als führende europäische Bank, die für ihre starke Finanzkraft und guten Zahlen bekannt ist, konzentriert sich Crédit Mutuel auf ihre Privatkundengeschäfte und hält an genossenschaftlichen Werten fest. Im Laufe der Jahre konnte die Bank breitgefächerte Angebote in ihr Portfolio aufnehmen. Sie begann als Vorreiter der Bancassurance und tastete sich dann in anderen Bereichen wie der Telefonie, Fernüberwachung und in jüngster Zeit auch kontaktlosen Zahlungen vor. Dank des technischen Fachwissens, das stets eine zentrale Rolle in der Entwicklungsstrategie gespielt hat, konnte sich das Unternehmen in Europa zu einem führenden Anbieter von Zahlungslösungen etablieren. Nähere Informationen unter www.creditmutuel.fr

An diesem speziellen Projekt arbeiten 15 der 18 Genossenschaften der Crédit Mutuel mit. Sie werden im Folgenden aufgelistet:

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 und Crédit Mutuel du Sud-Est.

Über IBM Watson: Eine neue Ära der Computertechnik

Watson läutet eine neue Ära der Computertechnik ein, die Cognitive Computing genannt wird. Grundprinzip dieser Richtung ist, dass Techniksysteme die Welt mehr wie Menschen wahrnehmen: über Sinne, Lernerfolge und Erfahrung. Watson lernt stets aus früheren Interaktionen und gewinnt mit der Zeit an Wert und Wissen dazu. Mithilfe von Watson können Organisationen die Vorteile von Cognitive Computing nutzen, um den Wandel in ihrer Branche voranzutreiben, das Potential ihrer Fachkräfte besser auszuschöpfen und große Aufgaben zu bewältigen.

Im Rahmen der Strategie von IBM, Cognitive Computing schneller voranzubringen, ist Watson für die Welt offen. Dies verschafft einer wachsenden Gemeinschaft von Entwicklern, Studenten, Unternehmern und technikaffinen Menschen bequemen Zugang zur bislang fortschrittlichsten und vielfältigsten Plattform für Cognitive Computing. Watson-Lösungen werden in über 45 Ländern und 20 Branchen entwickelt, verwendet und integriert.

Nähere Informationen zu IBM Watson unter ibm.com/Watson. Beteiligen Sie sich an Unterhaltungen unter #ibmwatson.

Pressekontakt: Samantha Mayowa, +1-401-419-9569, sbmayowa@us.ibm.com

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