

Le Crédit Mutuel et IBM Watson mettent la technologie au service des personnes

Watson assistera 20 000 chargés de clientèle en France, améliorant ainsi la qualité du service pour ses 12 millions de clients

PARIS et STRASBOURG, France, le 20 avril 2017 [/PRNewswire/](#) -- Le Crédit Mutuel et IBM (NYSE :[IBM](#)) ont annoncé aujourd'hui qu'après un projet pilote réussi, l'utilisation des technologies Watson est étendue à 20 000 collaborateurs dans 5000 agences pour continuer à renforcer les relations avec la clientèle. Cela marque la première utilisation commerciale de Watson par une institution financière en France pour aider ses professionnels. Les chargés de clientèle de la banque ont utilisé les services de Watson en français l'année dernière, intégrés dans leurs applications métiers, alors que le Crédit Mutuel et IBM ont noué un partenariat pour entraîner et améliorer les capacités en langue française de Watson.

D'ici la mi-juin, les solutions fondées sur Watson seront déployées auprès des chargés de clientèle de 15 fédérations du Crédit Mutuel dans toute la France :

- L'analyse de courrier électronique aidera les chargés de clientèle de ces agences à traiter les plus de 350 000 courriels de clients qu'ils reçoivent chaque jour. La solution permet à la banque d'identifier les demandes les plus fréquentes, de déterminer leur niveau d'urgence et d'aider ses chargés de clientèle à les traiter plus rapidement ou à déléguer les tâches associées, leur permettant ainsi d'accélérer et d'améliorer les réponses fournies à leurs clients.
- Deux applications d'assistants virtuels utiliseront la technologie Watson pour aider les conseillers à fournir rapidement aux clients des informations sur un ensemble complet d'offres, à commencer par des domaines complexes tels que les assurances automobile et habitations, ainsi que toute la gamme des produits d'épargne et d'investissement.

Après un an d'entraînement intensif avec les experts métier et après un premier pilote réussi auprès de 150 chargés de clientèle dans 20 agences, les deux solutions ont été fortement approuvées par les utilisateurs du pilote. Le fait de travailler avec les solutions basées sur Watson entraînées avec les connaissances internes de l'entreprise a aidé les chargés de clientèle à libérer du temps, à améliorer la rapidité, la pertinence et l'exactitude des réponses et, en définitive, à renforcer les relations avec leurs clients en leur apportant une attention plus personnalisée. Selon une enquête interne auprès des participants du pilote, 94 pour cent des répondants recommanderaient l'assistant virtuel à leurs collègues et 87 pour cent recommanderaient l'analyseur de courriels. Le pilote a également démontré que les chargés de clientèle peuvent trouver les bonnes réponses à la plupart des questions posées par leurs clients 60 pour cent plus rapidement en utilisant l'assistant virtuel basé sur Watson.

« En tant que banque mutualiste avec une forte présence locale dans tout le pays, nous continuons à investir dans nos agences afin d'aider nos conseillers à entretenir des relations plus personnalisées avec nos clients, que ce soit en face à face, par téléphone ou avec les outils numériques. Dans ce contexte, Watson est un partenaire de travail parfait pour assister nos professionnels, augmenter la qualité de leur service et les aider à apporter plus de valeur aux clients », a déclaré Nicolas They, président du Crédit Mutuel. « Nous faisons évoluer notre activité bancaire pour proposer un nombre croissant de services diversifiés et précieux à nos clients, et nous savons combien il est important pour nos professionnels d'être au centre des relations avec nos clients. »

« Le travail du Crédit Mutuel avec Watson est un exemple percutant de la façon dont les professionnels travaillent avec les technologies cognitives pour améliorer leurs performances et renforcer leur interaction avec les clients », a déclaré David Kenny, vice-président directeur, IBM Watson & Cloud Platform. « Le Crédit Mutuel vise à rendre les relations avec ses clients plus personnalisées et plus précieuses et nous sommes fiers de travailler avec eux alors qu'ils démontrent comment Watson aide ses collaborateurs à fournir plus rapidement les bonnes réponses aux questions de leurs clients. »

Le Crédit Mutuel étendra l'utilisation des technologies Watson à d'autres cas d'utilisation cette année, dans le domaine de

l'assurance santé, de la prévoyance, de l'assurance du crédit automobile et des services de crédit bancaire.

À propos du Crédit Mutuel

Banque européenne de premier plan, reconnue pour sa solidité financière et la qualité de ses ratios, le Crédit Mutuel est très attaché à son cœur de métier, la banque de détail, et à ses valeurs mutualistes. Il s'est progressivement diversifié, premièrement en tant que pionnier dans la banque-assurance puis vers d'autres domaines tels que la téléphonie, la télésurveillance et, plus récemment, le paiement sans contact. Son expertise technologique, depuis toujours au centre de sa stratégie de développement, en a fait un prestataire de solutions de paiement européen de premier plan. Pour de plus amples informations, veuillez visiter le site www.creditmutuel.fr

Sur ce projet spécifique, 15 des 18 fédérations du Crédit Mutuel travaillent conjointement. Elles sont les suivantes :

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 et Crédit Mutuel du Sud-Est.

À propos d'IBM Watson : pionnier d'une nouvelle ère de l'informatique

Watson représente une nouvelle ère dans l'informatique baptisée informatique cognitive, où les systèmes comprennent le monde d'une manière plus similaire aux humains : à travers les sens, l'apprentissage et l'expérience. Watson apprend continuellement des interactions antérieures, gagnant en valeur et connaissances au fil du temps. Avec l'aide de Watson, les organisations exploitent le pouvoir de l'informatique cognitive pour transformer les industries, aider les professionnels à améliorer leur travail et résoudre des défis importants.

Dans le cadre de la stratégie d'IBM d'accélérer la croissance de l'informatique cognitive, Watson est ouvert au monde, permettant à une communauté croissante de développeurs, étudiants, entrepreneurs et adeptes des technologies de puiser dans la plateforme d'informatique cognitive la plus évoluée et diversifiée disponible aujourd'hui. Les solutions Watson sont développées, utilisées et déployées dans plus de 45 pays et à travers 20 industries différentes.

Pour de plus amples informations sur IBM Watson, veuillez visiter : ibm.com/Watson. Rejoignez la conversation à #ibmwatson.

Contact presse : Samantha Mayowa, 401-419-9569, sbmayowa@us.ibm.com

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