

Le Crédit Mutuel et IBM Watson mettent la technologie au service de l'humain.

Watson va assister 20.000 chargés de clientèle en France, améliorant ainsi la qualité du service proposé à ses 12 millions de clients.

Le Crédit Mutuel et IBM annoncent aujourd'hui, qu'après un projet pilote réussi, l'utilisation des technologies IBM Watson est étendue à 20.000 collaborateurs dans 5.000 Caisses et Agences pour continuer à renforcer les relations avec leurs clients. Ceci constitue la première utilisation commerciale de Watson par une institution financière en France pour aider ses conseillers.

Autour d'Euro-Information, le Crédit Mutuel et IBM se sont associés pour entraîner Watson et améliorer ses capacités en langue française, les chargés de clientèle de la banque ont ainsi pu utiliser les services de Watson en français intégrés à leurs applications métier au cours de l'année 2016.

Dans ces 5.000 caisses et agences de 15 fédérations du Crédit Mutuel seront déployées deux solutions basées sur la technologie IBM Watson pour leurs chargés de clientèle dans toute la France d'ici la mi-juin:

- **L'analyse de courrier électronique** aide ces collaborateurs à traiter plus de 350.000 courriels de clients reçus chaque jour. La solution permet au Crédit Mutuel 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, et ainsi accélérer et améliorer les réponses fournies aux clients.
- **Deux assistants virtuels** s'appuient sur la technologie IBM Watson pour aider les conseillers à fournir rapidement aux clients des informations sur un ensemble de domaines métiers, en commençant par des domaines complexes tels que les assurances automobiles et habitations, ainsi que toute la gamme des produits d'épargne.

Après un an d'entraînement intensif avec les experts de la banque, et après un premier pilote réussi auprès de 150 conseillers clientèle dans 20 Caisses et Agences, les deux solutions ont été fortement approuvées par les utilisateurs du pilote : les solutions basées sur la technologie IBM Watson et entraînées sur la base des connaissances internes de l'entreprise, ont aidé les chargés de clientèle à libérer du temps, améliorer la rapidité, la pertinence et l'exactitude des réponses, ce qui permet de renforcer les relations avec leurs clients tout en leur apportant un service plus personnalisé. Selon une enquête interne auprès des participants au pilote, 94% des répondants recommandent l'assistant virtuel à leurs collègues et 87% l'analyseur d'emails. Le pilote a également démontré que les conseillers peuvent trouver les bonnes réponses à la plupart des questions posées par leurs clients 60% plus rapidement en utilisant l'assistant virtuel basé sur la technologie IBM Watson.

« En tant que banque mutualiste avec une forte présence locale dans toute la France, nous continuons à investir dans nos Caisses et 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 digitaux. Dans ce contexte, IBM Watson est un partenaire de travail parfait pour assister nos collaborateurs, augmenter la qualité de leur service et les aider à apporter

plus de valeur aux clients ", a déclaré Nicolas Théry, président du Crédit Mutuel. "Nous développons notre activité bancaire pour offrir un nombre croissant de services diversifiés et utiles à nos clients, et nous savons combien il est important pour nos collaborateurs d'être au centre de la relation clients."

"Le travail du Crédit Mutuel avec IBM Watson est un exemple puissant de la façon dont les professionnels travaillent avec les technologies cognitives pour améliorer leurs performances et leur interaction avec les clients", a déclaré David Kenny, senior vice-président, IBM Watson & Cloud Platform. "Le Crédit Mutuel veut rendre ses relations avec les clients plus personnalisées et plus pertinentes et nous sommes fiers de travailler avec eux et de démontrer ainsi comment IBM Watson aide ses collaborateurs à fournir plus rapidement les bonnes réponses aux questions de leurs clients".

Le Crédit Mutuel étendra, dans l'année, l'utilisation des technologies IBM Watson à d'autres utilisations dans le domaine de l'assurance santé, de la prévoyance, du crédit à la consommation et des techniques locatives.

A 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 : un des premiers à offrir la bancassurance puis vers d'autres métiers tels que la téléphonie, la télésurveillance, le paiement sans contact...plus récemment. L'expertise technologique, depuis toujours au centre de sa stratégie de développement, en a fait un acteur européen de premier plan dans le secteur des solutions de paiement. Pour plus d'informations, visitez le site: www.creditmutuel.fr

Sur ce projet spécifique, 15 des 18 fédérations du Crédit Mutuel travaillent conjointement, respectivement :

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 cognitive

Watson représente une nouvelle ère dans l'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 des connaissances au fil du temps. Avec l'aide d'IBM 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.

Pour plus d'informations sur IBM Watson, visitez: ibm.com/Watson.

Rejoignez la conversation [#ibmwatson](https://twitter.com/ibmwatson).

Contact :

Sébastien BERTRAND – sebastien.bertrand@e-i.com