



## La BRED déploie un projet d'intelligence artificielle avec IBM Watson pour la gestion des e-mails des conseillers

**Paris, le 16 janvier 2020 - La BRED déploie IBM Watson, disponible sur le cloud public d'IBM, pour traiter plus rapidement les demandes de ses clients avec une solution d'analyseur d'e-mails.**

Dans un contexte où les e-mails ont un taux de croissance de 5% par an, il est indispensable de repenser la manière de traiter ce canal primordial de la relation clients.

Fort d'un pilote de 3 mois sur 300 conseillers, avec des retours terrains très positifs, la BRED a déployé cette solution à l'ensemble de son réseau. Dès janvier 2020, ce sont plus de 1800 conseillers qui bénéficieront de cette solution.

*« Dans le cadre de notre stratégie de Banque sans distance, nous misons sur l'innovation technologique pour accélérer la mise en place de processus et d'outils numériques qui simplifient le quotidien de nos clients comme celui de nos conseillers. La solution proposée par IBM permet de libérer du temps pour les collaborateurs qui peuvent se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée de conseil et d'accompagnement des clients. Clients et conseillers sont gagnants ! » déclare Françoise Epifanie, Directrice du Développement de La BRED.*

Cette solution d'aide au traitement des mails, qui s'appuie sur Watson Knowledge Studio et Watson Natural Language Understanding, améliore l'efficacité opérationnelle et possède trois fonctionnalités qui visent à :

- Détecter les intentions des demandes clients,
- Proposer des modèles de réponses correspondant à la demande détectée,
- Indiquer la notion d'urgence,

IBM Watson a été entraîné pour détecter une vingtaine d'intentions couvrant différentes thématiques de la banque de détail : prise de rendez-vous, demande et suivi d'un crédit, souscription de produit...

*"Nous sommes vraiment dans une approche d'Intelligence Augmentée où IBM Watson aide les collaborateurs de terrain, déclare Jean-Philippe Desbiolles, VP Cognitive Solutions IBM France. A leur service, la solution IBM Watson permet à la fois de gagner du temps dans le traitement des demandes, d'améliorer la qualité et la pertinence des réponses, et le conseil auprès des clients"*

Cette solution s'appuie sur les technologies utilisées dans le traitement du langage naturel via machine learning, accessible sur le cloud d'IBM. Les experts métiers IBM ont entraîné le moteur cognitif grâce à un certain nombre de mails durant la phase projet. Depuis juillet, les experts BRED formés par IBM ont pris le relais et améliorent de façon constante la reconnaissance des demandes clients, notamment avec les feedbacks du terrain.

## **A propos de la BRED**

La BRED est une banque populaire coopérative, forte de 200 000 sociétaires, de 4,6 milliards d'euros de capitaux propres (à juin 2019) et de 5 600 collaborateurs - dont 25 % hors de Métropole et des DOM. Elle opère en Île de-France, en Normandie, en Seine-et-Marne/Aisne et dans les DOM, ainsi qu'au travers de ses filiales de banque commerciale en Asie du Sud-Est, dans le Pacifique et dans la Corne de l'Afrique.

Banque de proximité engagée sur ses territoires, elle déploie en France un réseau de 114 succursales et 322 agences, 16 centres d'affaires, 13 cercles de gestion patrimoniale et un cercle dédié à la gestion de fortune. Elle entretient une relation de long terme avec plus d'1 million de clients.

BRED Banque Populaire, au sein de BPCE, regroupe des activités diversifiées - banque de détail, banque de grandes entreprises et Institutionnels, banque de gestion privée, banque à l'étranger, société de gestion d'actifs, salle des marchés, compagnie d'assurances, financement du négoce international.

## **A propos d'IBM et de l'intelligence artificielle**

Leader mondial des logiciels, services et technologies d'IA pour les entreprises, IBM a déployé les solutions d'IA de Watson dans des milliers d'engagements avec des clients dans 20 secteurs et 80 pays. IBM Watson, la solution d'intelligence artificielle d'IBM, est largement utilisée dans les industries, notamment par 7 des 10 plus grandes sociétés automobiles et 8 des 10 plus grandes sociétés pétrolières et gazières. [www.ibm.com](http://www.ibm.com)

### **BRED**

**Antoine Mathot** – antoine.mathot@bred.fr - +33 (0)1 40 04 72 91

**Anne Simonet** – anne.simonet@bred.fr - +33 (0)1 40 04 74 87

### **IBM**

Sandrine Durupt

Tél. : + 33 (0)6 70 21 82 10

[sandrine-durupt@fr.ibm.com](mailto:sandrine-durupt@fr.ibm.com)

### **Weber Shandwick pour IBM**

Victor Duchemin / Morad Salehi

Tél. : + 33 (0)7 60 80 63 50

[ibmfrance@webershandwick.com](mailto:ibmfrance@webershandwick.com)