



Notions clés sur les technologies cognitives

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

L'intelligence Artificielle (IA) est un ensemble de concepts et techniques (notamment réseaux de neurones) visant à simuler l'intelligence humaine. Mise en œuvre au sein de systèmes de résolution de problèmes ou de traitement automatisé, elle associe algorithmes et méthodes statistiques.

MACHINE LEARNING

Le Machine Learning (apprentissage automatique ou statistique) est une méthode de l'IA, permettant à un système d'apprendre et d'évoluer suivant sa propre expérience : plus il est utilisé plus il perfectionne ses interactions et résultats.

DEEP LEARNING

Le Deep Learning (apprentissage profond) est un système d'apprentissage et de classification basé sur des réseaux de neurones artificiels, structurés par couche et modélisant des données avec un haut niveau d'abstraction.

LANGAGE NATUREL

Le Traitement Automatique du Langage Naturel (TALN) est un procédé combinant IA et linguistique. Il permet la compréhension, par un système, des propos d'une personne (oraux ou écrits) afin d'en déduire le traitement à réaliser.

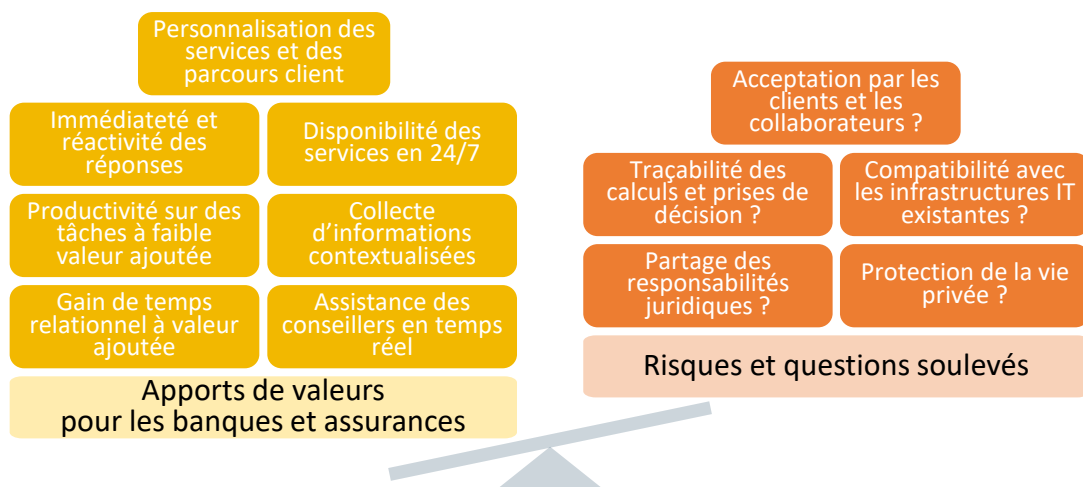
CHATBOT

Un Chatbot (robot conversationnel) est un agent ou assistant virtuel qui utilise l'IA (Machine Learning, TALN) pour dialoguer avec une personne afin de répondre à une question ou résoudre un problème.

A l'ère numérique, la course à l'automatisation et à la digitalisation n'a de cesse de s'intensifier. Pour répondre aux attentes de clients de plus en plus connectés et exigeants, et faire face à une concurrence protéiforme (pure players, géants du web, startups, acteurs des télécoms et de la grande distribution), les banques et les assurances se doivent d'accélérer leurs transformations.

Applications mobiles, Signature électronique, Objets connectés, Big Data, Paiement sans contact, Authentification biométrique, Blockchain... les (r)évolutions technologiques se succèdent tandis que la relation entre une banque/assurance et ses clients se digitalise un peu plus chaque jour.

Place désormais à l'Intelligence Artificielle et aux technologies cognitives !



Chatbots, l'interface relationnelle de demain ?

Oubliées les interminables attentes sur un serveur vocal, les recherches infructueuses sur une FAQ ou les simulations tarifaires sans fin ! Alliant *immédiateté, disponibilité et personnalisation*, les *chatbots* ont tout pour devenir les rois de la relation client à distance.

Des assistants virtuels aux côtés des conseillers ?

Informés et exigeants, les clients souhaitent bénéficier d'une relation personnalisée avec un conseiller à même de répondre rapidement à toutes ses questions. *Tri et préparation des emails, pré-analyse de dossier, apport d'expertises en temps réel...* grâce à son assistant virtuel le conseiller « augmenté » pourra se concentrer sur les interactions client et l'apport de valeur.

Un levier de concrétisation du Big Data et d'automatisation de processus ?

Permettant de consolider et d'analyser des données dispersées, structurées ou non (données internes, réseaux sociaux, échanges avec les clients, etc.) l'IA offre de nouvelles perspectives pour *concrétiser les usages du Big Data et alimenter des processus lors d'interactions clients*.

Des freins avant tout réglementaires et juridiques ?

Sans les sous-estimer, les transformations à conduire (organisationnelles et SI) et les changements à accompagner (auprès des clients et des collaborateurs) diffèrent peu de problématiques connues. En ce sens elles constituent une certaine continuité pour les banques et assurances. **Peut-on en dire autant du cadre réglementaire et juridique ?**

Les autorités de contrôle imposent de pouvoir justifier du devoir de conseil et de la traçabilité des prises de décision. Comment **stocker et restituer la multitude de calculs effectués** via IA ?

La résolution des sinistres d'assurance repose sur l'identification de responsabilités juridiques. Comment assurer une voiture autonome et **définir les responsabilités** en cas d'accident ?

Pour fonctionner, toute IA a besoin de données et de connaissances. Comment garantir que les données sont suffisamment représentatives pour **ne pas introduire de biais** (ex. : préjugés) ?

Des applications concrètes au sein des banques et assurances traditionnelles

Crédit Mutuel



Faciliter la relation client

La technologie Watson est déployée auprès de 20 000 conseillers sur 15 fédérations du Crédit Mutuel.

Chaque conseiller bénéficie d'une solution d'analyse et d'aide au traitement des emails ainsi que de 2 assistants virtuels visant à faciliter la recherche d'informations sur des domaines complexes (épargne, IARD).



BANQUE

SoftBank



Redynamiser l'agence

Déployé au sein de 5 agences pilotes, un robot humanoïde, nommé Pepper, propose un accueil dynamique et différenciant. Capable de percevoir les émotions et de s'adapter à son environnement, il accompagne les clients au début de leur parcours en agence, identifie les demandes et les traite seul ou en faisant appel aux conseillers.



Projeter l'évolution des finances et émettre des recommandations selon la situation personnelle



Parler santé et bien-être avec les jeunes



Réaliser des simulations tarifaires via chatbot

Allianz

Automatiser le traitement de demandes basiques via 3 chatbots (logging, santé, simulations tarifaires)



Mieux comprendre les clients et les segmenter pour proposer des offres personnalisées et adaptées



Industrialiser la répartition et le traitement des emails entrants, en orientant le message suivant les attentes client et les compétences disponibles



Faciliter le quotidien des jeunes et les aider à mieux gérer leur argent

Un nouvel entrant qui ne perd pas de temps



Dialoguer avec les clients afin de traiter leurs demandes tout en s'adaptant à leur état d'esprit. Dès le lancement de son activité bancaire, l'acteur historique des télécoms déploiera un service d'agent virtuel disponible en 24/7 sur mobile ou sur internet, basé sur la technologie Watson. Pour traiter rapidement des demandes, telles que le renouvellement d'une carte bancaire ou la souscription d'un prêt, l'assistant sera capable de détecter et d'initier la procédure à réaliser.

Des startups spécialisées dans les Chatbots et Robo-advisors : de l'assistant financier au véritable coach financier



Et si l'Intelligence Artificielle contribuait à rendre la relation client plus humaine ?

Nouvelle étape de la transformation digitale, devant trouver sa place au sein d'une trajectoire dense et complexe, les technologies cognitives se révèlent être bien plus que des nouvelles technologies supplémentaires ! Leurs premières concrétisations donnent déjà la mesure de leur potentiel ; mais c'est bien leur **complémentarité avec les interactions humaines** qui les singularisent et les positionnent au cœur de l'expérience client de demain.

A l'heure où les banques et assurances souhaitent **recentrer leurs agences sur du conseil à valeur ajoutée**, un nouveau monde virtuel leur ouvre les bras : agents virtuels disponibles en 24/7 pour traiter les tâches à faible valeur ajoutée, assistants virtuels préparant le travail des conseillers et susceptibles de leur apporter des compléments d'expertise en temps réel, processus automatisés et connectés aux interactions clients grâce à l'Intelligence Artificielle.

Dès lors, les conseillers auront tout le loisir de se focaliser sur la **satisfaction de leurs clients**, en faisant appel à leur **créativité**, leur **regard critique**, leur **sensibilité**... tant de **qualités relationnelles et humaines** guidées par des émotions bien réelles !

————— Déployer l'Intelligence Artificielle en valorisant l'Intelligence Emotionnelle —————