

# IA : la BRED compte sur IBM Watson pour gérer ses emails

Oubliée l'introduction tourmentée [en France](#) de Watson. L'intelligence artificielle (IA) conçue par IBM a gagné en quelques années la confiance d'établissements de renom, dont la BRED.

Les deux groupes, partenaires de longue date, ont confirmé cette semaine le déploiement d'[IBM Watson](#) sur l'ensemble du réseau de la banque coopérative française. Celle-ci accède au programme via IBM Cloud (le cloud public du groupe informatique américain).

« Nous sommes vraiment dans une approche d'intelligence augmentée où IBM Watson aide les collaborateurs de terrain », a déclaré dans un communiqué Jean-Philippe Desbiolles, vice-président en charge des solutions cognitives chez IBM France. « À 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 », a souligné le dirigeant.

Et ce grâce à la technologie.

## **Apprentissage machine et traitement automatique du langage**

En ce mois de janvier 2020, après une phase pilote menée ces derniers mois auprès de 300 collaborateurs de la banque, le programme est opérationnel pour assister « plus de 1800 conseillers » dans le traitement d'emails. Les courriels, dont le volume ne cesse de croître (+5% par an, selon les intéressés), restent un support clé de la relation client.

La banque aux 5 600 collaborateurs, 200 000 sociétaires et 4,6 milliards d'euros de capitaux propres, s'appuie sur Watson Knowledge Studio (plateforme d'apprentissage automatique – machine learning – et de science des données) et sur Watson Natural Language Understanding (traitement automatique du langage à des fins d'analyse de texte avancée).

L'ensemble est utilisé pour détecter les intentions dans les requêtes sur des thématiques de la banque de détail (prise de rendez-vous, demande d'un crédit, souscription produit, etc.), proposer des réponses adaptées et, enfin, déterminer le niveau d'urgence.

Pour Françoise Epifanie, directrice du développement de la BRED, « la solution proposée par IBM permet de libérer du temps pour les collaborateurs ». Ils peuvent ainsi « se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée de conseil et d'accompagnement des clients. »

Chacun en sortirait gagnant. Un point de vue partagé par d'autres banques en France, dont [le Crédit Mutuel](#) et [Orange Bank](#). Des entités qui se sont aussi tournées vers IBM Watson.