

# 'Paolo' assiste virtuellement les clients de Web@bank

En moins d'un mois, 4.000 « dialogues » se sont déjà tenus entre des clients testeurs et 'Paolo', assistant virtuel de Web@bank, banque en ligne transalpine. Cette filiale de la Banca Popolare di Milano compte aujourd'hui 240.000 clients.

Après une phase de test, ils bénéficient tous des services de Paolo: cette figure de jeune homme brun aux sourcils fournis a pour mission de guider les utilisateurs sur le site, en leur indiquant les informations ou les services qu'ils ne repèrent pas immédiatement. Il s'agit en fait d'un 'tchat'.

Derrière l'interlocuteur bancaire, fonctionne un logiciel de reconnaissance du langage naturel, **Lingubot** qui utilise l'intelligence artificielle. D'après la banque, son patrimoine de base linguistique et culturel est supposé lui permettre de reconnaître un nombre infini de questions et des combinaisons syntaxiques très variées. Une fois qu'il a trouvé la réponse correcte à la question de l'utilisateur, « *Paolo peut effectuer des actions comme envoyer un mail, ou ouvrir une page web* » explique le communiqué de l'établissement du 12 novembre.

Mieux, l'assistant virtuel est également supposé percevoir l'état d'esprit des utilisateurs, puis, réagir en transmettant une réponse émotive, par l'expression de son visage. Et les échanges sont enregistrés et conservés, afin d'être exploités par les services marketing de la banque. **Paolo, Eva et William...**

Ce service s'adresse aux utilisateurs qui ont des « *besoins simples et qui, distants du monde de l'internet, préfère le contact interpersonnel au « moteur de recherche », comme pour ceux qui ont des besoins plus sophistiqués* » explique la banque, qui souhaite rendre ses clients plus autonomes, et libérer les centres d'appel des demandes les plus simples.

« *Ces dernières années, le développement technologique a créé de nouveaux scénarios. Il suffit de penser au Web. 2.0, ou aux phénomènes autour du social networking* », affirme **Adriana Piazza**, responsable marketing chez We@bank. Celle ci « *prend précisément cette direction, en tentant de développer des instruments qui puissent, d'une part, accroître l'expérience d'usage des clients, et d'autre part, nous rendre plus compétitifs sur ce marché. Paolo ne représente que le premier pas dans cette direction* » ajoute **Adriana Piazza**.

En France, sur le site de la Société Générale dédiée aux stock options, Eva et William guident l'internaute, mais dans un parcours. Et, la silhouette d'Eva, aux vêtements sobres et à la voix dynamique, habille une succession de choix prédéfinis.