

# Chatbot : comment l'IA transforme la relation client d'une banque

IBM

Comment Watson répond à Antoine, jeune client de sa banque, sur smartphone ou ordinateur, en lui proposant les solutions les plus pertinentes.

Antoine part à l'étranger. Il interroge son conseiller virtuel sur Messenger pour connaître les conditions d'utilisation de sa CB.



Bonjour, ma carte est-elle utilisable à l'étranger ?

Dans quel pays souhaitez-vous vous rendre ?



Au Canada.

Vous êtes en possession d'une carte de type Visa Classic qui vous permet de réaliser des achats et retraits par carte au Canada.

Quand envisagez-vous votre voyage ?

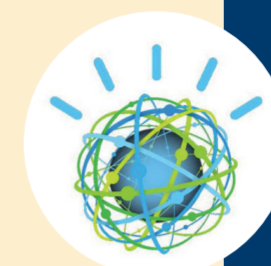


En août.

Votre carte expirera en juillet. Souhaitez-vous la renouveler ?



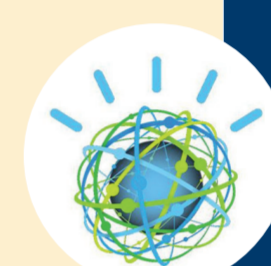
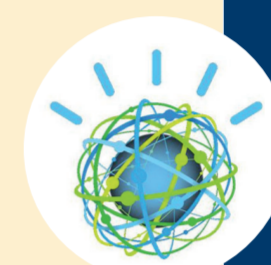
OK, merci.



Watson accède aux infos de sa CB dans le système d'information.



Watson anticipe un potentiel problème.



Watson déclenche le renouvellement de carte.

De retour chez lui, Antoine se connecte sur son PC.

Souhaitez-vous poursuivre notre conversation sur votre projet de départ au Canada ?



Oui, quels sont les frais pour un paiement à l'étranger ?

Le service « Retraits à l'international moins de 25 ans » vous permet de bénéficier de 4 retraits sans frais pour 1 € par mois. Souhaitez-vous y souscrire ?



Top, je prends.



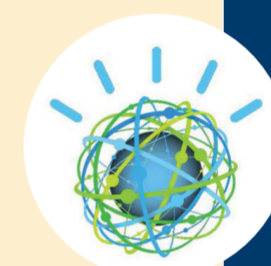
Je vais commencer mes études. Faites-vous des prêts étudiants ?

Nos conseillers peuvent vous proposer des prêts étudiants « 1 an à l'étranger ». Seriez-vous intéressé ?

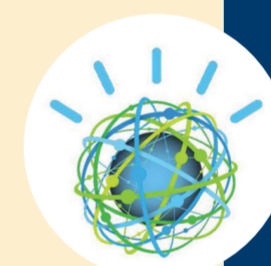


OK, merci.

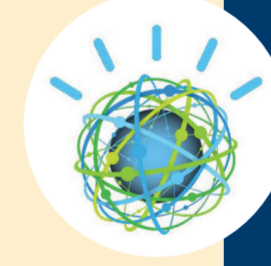
Pourriez-vous me fournir le scan de votre carte d'étudiant afin de préparer votre dossier ?



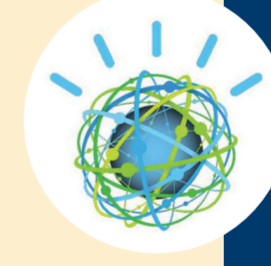
Watson a conservé le contexte de la conversation.



Watson propose des services complémentaires.



Watson déclenche le processus de souscription.



Watson propose un prêt adapté :  
- à la tranche d'âge,  
- à l'événement de vie détecté.

Antoine envoie une image de sa carte d'étudiant.



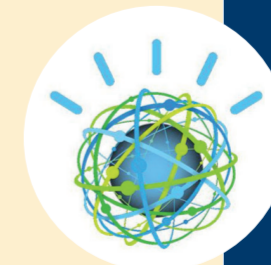
IBM Watson  
Visual Recognition



IBM Datacap



Watson reconnaît le recto d'une carte grâce à Visual Recognition.



Watson utilise les services IBM Datacap pour extraire les informations de l'image de la carte.

Je vous remercie.

Le conseiller de l'agence...

- ...consulte l'historique des conversations et des analyses de Watson.
- Watson l'informe des services bancaires initiés.
- Watson a complété le dossier de prêt grâce aux informations extraites de la carte étudiant.
- Watson explique pourquoi il a fait ces suggestions : les événements détectés et les émotions ressenties dans la conversation.



IBM

En savoir plus sur Watson : [www.ibm.com/watson](http://www.ibm.com/watson)  
Comment l'IA d'IBM a aidé Orange Bank à réaliser son conseiller virtuel : [www-03.ibm.com/press/fr/fr/pressrelease/53740.wss](http://www-03.ibm.com/press/fr/fr/pressrelease/53740.wss)

© Copyright IBM Corporation 2018 - Compagnie IBM France - 17, avenue de l'Europe - 92275 Bois-Colombes Cédex - Tél. : 0910 015 810 - [ibm.com/fr](http://ibm.com/fr). IBM, le logo IBM, sont des marques de International Business Machines Corporation aux États-Unis et/ou dans les autres pays.