



Communiqué de presse

Paris, le 6 mars 2018

Orange Bank améliore l'expérience client avec son conseiller virtuel powered by Watson

- **Orange Bank est la première banque mobile en France à s'appuyer sur un modèle de relation client fondé sur une technologie d'intelligence artificielle.**

Orange, 1^{er} opérateur télécom français, propose depuis novembre 2017 un modèle bancaire en rupture avec Orange Bank, qui compte aujourd'hui près de 100 000 clients.

« *Orange Bank a fait son entrée dans le secteur bancaire avec une nouvelle offre innovante. Djingo powered by Watson fait partie de ces innovations. Le conseiller virtuel apporte à nos clients une expérience unique en leur permettant, où et quand ils le souhaitent, d'interagir avec leur banque,* » a déclaré André Coisne, CEO d'Orange Bank.

Le mobile banking est en train de devenir le principal mode d'interaction des français avec leur banque. Aujourd'hui, près de deux français sur trois (63 %) ont installé l'application de leur banque et près d'un sur deux (47 %) la consulte au moins une fois par semaine*.

Orange Bank propose une nouvelle qualité de services clients par l'intermédiaire d'un conseiller virtuel appelé « Djingo » powered by IBM Watson (NYSE : IBM), mis en œuvre par les équipes d'IBM Services. La banque s'appuie sur Djingo pour répondre aux questions des clients en langage naturel et effectuer des opérations bancaires comme le blocage et le déblocage d'une carte bancaire.

Disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, Djingo est le premier point de contact des clients et prospects avec la banque. Chaque semaine, près de 24 000 conversations sont effectuées par Djingo dont près de 20 % en dehors des jours et des heures d'ouverture, ce qui permet de répondre à la forte demande d'un service continu.

Pour certains sujets identifiés en amont par la banque comme relevant prioritairement de la relation humaine (par exemple, la contestation d'un paiement bancaire), Djingo propose au client de passer le relais à l'un des experts du Centre de Relation Clients : celui-ci poursuit la conversation en accédant à la vision 360° du client ainsi qu'à l'historique de la conversation avec le conseiller virtuel.

Les échanges sont analysés en permanence par une équipe d'experts Orange Bank et IBM afin d'améliorer les connaissances du conseiller virtuel. De plus, son corpus est enrichi en

continu de nouvelles informations relatives aux futurs produits et services proposés par la banque.

« Fondé sur un modèle d'apprentissage continu, Djingo powered by Watson comprend plus de 85 % des questions posées en langage naturel, ce qui est un excellent taux de compréhension, » explique Jean-Philippe Desbiolles, VP Watson France.

Le nouveau modèle relationnel d'Orange Bank s'appuie à la fois sur IBM Watson et sur le CRM Salesforce. L'objectif est de créer une interaction fluide quel que soit le canal utilisé et de disposer d'une gestion omnicanal.

Orange Bank accède aux services Watson via le Cloud IBM qui offre des capacités d'évolutivité et d'agilité élevées.

* « Services numériques dans la banque : Autonomie client & Digital Care », étude SAB / CGI par Next Content, réalisée en ligne au cours du mois de décembre 2017 auprès de 1 021 Français, représentatifs de la population connectée à Internet (suivant les critères d'âge, de sexe et de CSP).

A propos d'Orange Bank

Orange Bank propose depuis novembre 2017 un modèle bancaire en rupture, conçu nativement autour des usages mobiles des clients. Son offre comporte tous les services bancaires fondamentaux (carte bancaire, chéquier, découvert autorisé, livret d'épargne, ...), ainsi que de nombreuses fonctionnalités innovantes tels que le paiement sur mobile, le solde en temps réel ou encore le transfert d'argent par SMS. Orange Bank est accessible à tous, sans conditions de revenu. Son offre s'enrichira progressivement de nouveaux services, dont le crédit consommation début 2018. Quatre mois après son lancement, la banque comptait près de 100 000 clients.

Orange Bank est née du rapprochement entre Orange, leader international des télécommunications, et Groupama, pionnier de l'« assurbanque ». Son capital est détenu à hauteur de 65 % par Orange et 35 % par Groupama. Orange, qui a fait de la diversification dans les services financiers mobiles une de ses priorités, apporte à l'entité la puissance de sa marque, son expertise technologique et son large réseau de distribution. Groupama fait bénéficier Orange Bank de sa solide expérience du secteur bancaire.

A propos de IBM Watson

Watson représente une nouvelle ère dans l'informatique appelée informatique cognitive, où les systèmes comprennent le monde d'une manière plus semblable à l'homme : à travers les sens, l'apprentissage et l'expérience. Watson apprend en permanence des interactions précédentes, gagne en valeur et en connaissances avec le temps. Avec l'aide de Watson, les organisations exploitent la puissance de l'informatique cognitive pour transformer les industries, aider les professionnels à mieux faire leur travail et résoudre d'importants défis.

Dans le cadre de la stratégie d'IBM pour accélérer la croissance de l'informatique cognitive, Watson est ouvert sur le monde, permettant à une communauté grandissante de développeurs, étudiants, entrepreneurs et passionnés de technologies d'accéder facilement à la plateforme informatique cognitive la plus avancée et la plus diversifiée. Les solutions Watson sont construites, utilisées et déployées dans plus de 45 pays et dans 20 industries différentes.

Pour plus d'informations sur :

IBM Watson : ibm.com/Watson. Join the conversation at #ibmwatson

Orange Bank : www.orangebank.fr ; @OrangeBankFR

Contact presse : 01 44 44 93 93

Tom Wright - tom.wright@orange.com