

Engagement client omnicanal, IA pour services financiers

# BNP Paribas Personal Finance révolutionne l'expérience client

[Nuance Communications](#)

18 Février 2021



La filiale espagnole de BNP Paribas Personal Finance a déployé un assistant virtuel afin d'aider ses employés à travailler de manière plus efficace et de donner à ses clients des réponses plus rapides à plus de 90 questions fréquemment posées. Précis à 96 % dans la compréhension des questions posées par les clients, l'assistant virtuel peut désormais résoudre près de la moitié des demandes sans l'aide d'un agent.

Depuis 65 ans, BNP Paribas Personal Finance fait partie des leaders de l'information sur la budgétisation à l'attention des particuliers. Elle aide également ces derniers à obtenir le crédit responsable dont ils ont besoin pour réaliser leurs rêves. L'excellence de son service client a toujours joué un rôle majeur dans la réussite de l'entreprise. La filiale espagnole de BNP Paribas Personal Finance est maintenant à l'origine de la transformation du modèle du service client de l'entreprise. Le nouveau modèle qu'elle met en avant a pour but d'augmenter la productivité et d'optimiser l'expérience client.

La filiale a compris qu'elle pouvait tirer profit de l'automatisation afin de fournir un service client en continu et d'augmenter son efficacité. C'est la raison pour laquelle elle a adopté l'assistant virtuel de Nuance pour obtenir l'automatisation intelligente dont elle avait besoin.

*« Au travers de notre projet d'assistant virtuel, nous cherchions à réaliser les deux changements les plus cruciaux pour tout modèle de service client : améliorer la satisfaction des clients et gagner en efficacité. »*

*Paz Puchol, directrice de la transformation digitale des opérations, BNP Paribas Personal Finance*

## L'IA et les agents : l'association idéale

After launching its virtual assistant, the company added a new colleague to its customer service team: artificial intelligence that allowed it to offer both personal and automated service.

L'assistant virtuel est désormais le premier point de contact des clients. Il a reçu des instructions lui permettant de répondre à plus de 90 questions sélectionnées par des groupes d'employés travaillant à chaque niveau de l'entreprise et par des experts faisant partie des services professionnels de Nuance.

Si l'assistant virtuel ne peut pas répondre de lui-même à une demande ou s'il détecte de la frustration ou de l'agacement, il met le client en relation avec un agent, en fournissant à ce dernier tout le contexte de la conversation. En plus de garantir une expérience rapide et sans interruption aux clients, cette solution améliore l'efficacité des agents.

## Un assistant virtuel très performant, prêt à se développer

L'assistant virtuel comprend 96 % des demandes des clients et répond désormais à 46 % de leurs questions sans l'aide des agents.

The Spanish subsidiary of BNP Paribas Personal Finance has achieved its initial objectives, which were to improve its operational efficiency as well as the customer experience. It now plans to go even further with Nuance's technologies.

L'entreprise travaille maintenant à l'ajout d'un assistant virtuel à son application mobile et au développement de services automatisés pour les paiements, les ventes et l'après-vente. Elle compte également intégrer le portail Nuance Call Steering à son SVI afin que les clients puissent indiquer la raison de leur appel avec leurs propres mots et soient directement transférés vers le bon service.

By combining intelligent automation and customer service, BNP Paribas Personal Finance's Spanish subsidiary is adapting its customer service model to the digital age to continue to help customers manage their money efficiently and achieve their financial goals.

Also look at how [BNP Paribas](#) is deploying Nuance's technology in France.

**Tags:** [Assistants Virtuel Intelligent](#), [Cas clients](#)