

Engagement client omnicanal, IA pour services financiers

La Banque Postale transforme l'expérience client grâce au langage naturel

Tony Lorentzen | General Manager & Senior Vice President, Intelligent Engagement

5 mai 2021



Au cours du second semestre 2020, La Banque Postale a optimisé l'expérience client téléphonique en utilisant une technologie d'intelligence artificielle et le langage naturel sur son numéro privilégié : le 3639 (21 millions d'appels/an). Désormais plus accessible, plus intuitif et plus rapide, le service client peut traiter davantage d'appels tout en améliorant l'expérience client.

Banque de proximité, la Banque Postale est présente sur tout le territoire français avec plus de 17 000 points de contacts dont 7 700 bureaux de poste. Bien que la digitalisation de la relation client soit en marche, l'institution a compris que la voix est aujourd'hui le canal d'interaction prioritaire entre les entreprises et leurs clients. C'est la raison pour laquelle, grâce à la technologie de Nuance et son partenaire Worldline, elle a déployé Contacts, un programme de transformation ayant pour vocation de bouleverser la relation avec sa clientèle. La Banque Postale souhaitait simplifier la reconnaissance des motifs d'appels, traiter les opérations courantes et récurrentes plus rapidement, et ce tout en facilitant l'expérience client sur son serveur vocal 3639.

Previously, calls to 3639 were handled using DTMF (*Dual-Tone Multi-Frequency*), i.e. customers used the keys on their telephone keypad to select the reason for their call. This obsolete and sometimes somewhat complex system led to difficulties for customers who were not always put in touch with the desired service. These inaccuracies also had a negative impact on the productivity of the advisors, who had to transfer many calls every day. La Banque Postale therefore decided to adopt Nuance's natural language technology.

Le langage naturel pour des interactions réalistes

Natural language is based on a grammatical corpus of all the words and phrases that the interactive speech system (IVS) is able to understand when the customer speaks. Very rich and varied, it brings together the different reasons for calls identified by La Banque Postale and operates on a probabilistic model. For example, customers who say the phrases "I want to cancel my bank card" or "I lost my card" will be automatically transferred to the "opposition" service. Whereas on a key-based IVR the customer has to make the effort to find which service to contact, it is up to the company to understand his request in a natural language system.

La Banque Postale a tout d'abord lancé un projet pilote dans la Marne : les appels vers le 3639 émis depuis ce département ont automatiquement été transférés vers le serveur vocal en langage naturel alors que les appels émis depuis les autres départements continuaient d'être orientés vers le serveur à touches. Ce projet pilote a rencontré un succès immédiat auprès des clients et des conseillers. Très vite, la Banque Postale a décidé d'accélérer la cadence et de l'étendre à l'ensemble des départements de la région Champagne-Ardenne.

Les choses se sont accélérées depuis l'été 2020: les régions Midi-Pyrénées, PACA et le Sud-Est purent à leur tour bénéficier du SVI en langage naturel puis, dès septembre 2020, le reste de régions ont basculé l'une après l'autre vers le nouveau système. En deux mois, 100% des appels émis vers le 3639 étaient traités en langage naturel sur l'ensemble des régions de la métropole.

Un projet réussi

Depuis la mise en place de la technologie, l'automate vocal de consultation de compte a vu sa fréquentation augmenter de 60% (le principal motif d'appel au 3639 étant la consultation du solde de compte). Par conséquent, le nombre d'appels routés vers les conseillers a diminué de 20%, ce qui leur libère un temps précieux pour des échanges à plus grande valeur ajoutée. Enfin, la note de satisfaction client pour le serveur 3639 est passé de 7,1 points (pour le système à touches) à 7,4 points (pour le système en langage naturel).

En implémentant le langage naturel, la Banque Postale a gagné son pari : améliorer la productivité sur le serveur vocal 3639 tout en gardant un niveau de satisfaction client important.

Tags: [Cas clients](#), [Stratégie de l'expérience client](#)



About Tony Lorentzen

Tony Lorentzen a plus de 25 ans d'expérience dans le secteur de la tech et a passé ces 17 dernières années chez Nuance. Il est désormais Vice-président Senior en charge des solutions pour un engagement client plus intelligent, au sein de la division Enterprise de la société. Auparavant, il a dirigé plusieurs équipes au sein de Nuance, notamment les commerciaux, les consultants et les chefs de produit. Véritable leader d'équipes aux compétences plurielles, il allie une grande connaissance de la gestion d'entreprise, de la technologie et de domaines très spécialisés pour mettre sur le marché des solutions Nuance développées en partenariat avec les clients afin qu'elles leur apportent un vrai retour sur investissement. Avant de rejoindre Nuance, Tony Lorentzen a travaillé chez Lucent et Verizon à la tête d'équipes qui apportaient des solutions technologiques aux problèmes complexes que rencontrent les grandes entreprises. Il est par ailleurs diplômé d'un Bachelor of Science de l'Université Villanova et d'un MBA du Dowling College.



[View all posts by Tony Lorentzen](#)