

# BNP Paribas PF optimise son Service Client



96%

de reconnaissance exacte des requêtes gérées par l'assistant virtuel

91%

de taux de résolution des requêtes

46%

de diminution du nombre de requêtes gérées par les agents du centre d'appels

**OBJECTIF:** Transformer et développer le modèle de service client en trouvant le meilleur équilibre entre service « humain » et « virtuel », avec pour but de gagner en efficacité et d'améliorer l'expérience client

**SOLUTION:** Nuance Virtual Assistant

**RÉSULTATS:** Une reconnaissance des demandes par l'assistant virtuel précise à 96 % et une diminution de 46 % des demandes prises en charge par les agents de centre d'appels (reconnaissance de l'intention)

La branche espagnole de BNP Paribas Personal Finance a lancé un projet innovant au sein du groupe, avec un double objectif à l'esprit : un service client plus efficace et une meilleure expérience client.

« Au travers de notre projet d'assistant virtuel, nous cherchions à réaliser les deux améliorations les plus importantes 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

## Gagner en efficacité et fournir un service client en continu

BNP Paribas Personal Finance Espagne s'est donné pour mission de transformer et développer son modèle de service client. La société était déterminée à gagner en efficacité et à optimiser son service client. Elle était consciente que pour ce faire, elle devrait entreprendre une transformation digitale qui lui permettrait de tirer profit de l'automatisation et de fournir une assistance continue à ses clients en leur donnant accès aux ressources dont ils ont besoin.

La branche espagnole de crédit à la consommation du groupe BNP Paribas a ouvert la voie à cette transformation et au développement du modèle de service client qu'elle utilisait jusque-là. Elle a choisi la solution d'assistant virtuel de Nuance pour l'aider à optimiser le service offert à ses clients.

## Un savant mélange d'intelligence artificielle et de contact humain

BNP Paribas Personal Finance Espagne exploite les avantages des deux approches que sont l'automatisation et le service humain afin d'optimiser les performances de ses opérations et de toujours fournir la meilleure expérience client possible. Le projet de mise en oeuvre de l'assistant virtuel de Nuance a été effectué par une équipe composée d'experts Nuance et de représentants des différents services de BNP Paribas Personal Finance en Espagne.

---

« L'implication d'entrée de jeu de différents membres de l'équipe espagnole de BNP Paribas Personal Finance a été l'un des facteurs de la réussite du projet. Ainsi, nous avons pu définir nos besoins plus facilement et précisément. »

Nous travaillons maintenant à étendre notre fonctionnalité d'assistant virtuel à notre application mobile, ainsi qu'à ajouter des services supplémentaires, tels que des services après-vente, de paiement et de vente. »

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

---

L'assistant virtuel représente le premier point de contact entre l'institution financière et ses clients, et il a été configuré de sorte à répondre à plus de 90 questions en rapport avec l'entreprise. Lorsque l'assistant virtuel est incapable de satisfaire la requête formulée par un client, cette dernière est automatiquement transférée à un L'assistant virtuel est capable de distinguer différentes intentions et de s'adapter aux changements dans la manière dont le client interagit. S'il détecte des signes d'agressivité ou de contrariété, la discussion est automatiquement transférée à un agent du centre d'appels.

#### **Un service client multicanal : vocal et digital**

Après deux années d'utilisation, la banque a déjà constaté que 46 % des requêtes formulées par ses clients recevaient une réponse satisfaisante de la part de l'assistant virtuel, sans qu'un agent n'ait besoin d'intervenir.

Encouragée par ces excellents résultats, l'institution financière a décidé d'investir davantage dans la technologie Nuance afin d'étendre la couverture et la portée de son assistant virtuel.

Après avoir testé les fonctionnalités de compréhension du langage naturel sur ses canaux digitaux, BNP Paribas Personal Finance Espagne a décidé d'intégrer le portail Call Steering de Nuance à son serveur vocal interactif afin de bénéficier des mêmes fonctionnalités. Ainsi, les clients de l'entreprise n'auront qu'à énoncer le motif de leur appel avec leurs propres mots pour être directement transférés vers le service approprié. En s'associant à Nuance pour réaliser sa transformation digitale, BNP Paribas Personal Finance Espagne a pu se rapprocher de ses objectifs en matière d'efficacité accrue et d'optimisation du service client.

#### **EN SAVOIR PLUS**

Pour obtenir plus d'informations sur la manière dont un assistant virtuel peut transformer le service que vous offrez à vos clients, contactez-nous par e-mail à l'adresse [cxexperts@nuance.com](mailto:cxexperts@nuance.com) ou rendez-vous sur [www.nuance.com/fr-fr/omni-channel-customer-engagement/digital/virtual-assistant/nina.html](http://www.nuance.com/fr-fr/omni-channel-customer-engagement/digital/virtual-assistant/nina.html).



---

#### **About Nuance Communications, Inc.**

[Nuance Communications](https://www.nuance.com) (Nuance) est un pionnier de la technologie et leader sur le marché de l'IA conversationnelle et de l'intelligence ambiante. Offrant un panel complet de services, Nuance est le partenaire de confiance de 77% des hôpitaux américains et 85% des entreprises Fortune 100 à travers le monde. Nous créons des solutions intuitives qui amplifient la capacité des gens à aider les autres