

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

« Vision » d'avenir

La réalité a rejoint la fiction. L'intelligence artificielle, qui a inspiré Steven Spielberg, a déjà trouvé ses applications dans les secteurs de pointe de la recherche et de l'industrie. Avec Vision, elle pousse aujourd'hui les portes des Banques Populaires... prête à les ouvrir en grand.

Un clic sur « Générer », quelques secondes d'attente... et un document de plusieurs pages - en français parfait - est à la disposition du conseiller, le renseignant

QUELQUES CHIFFRES

Base de connaissances de 200 à 300 règles unitaires

Une ½ seconde pour analyser la situation client

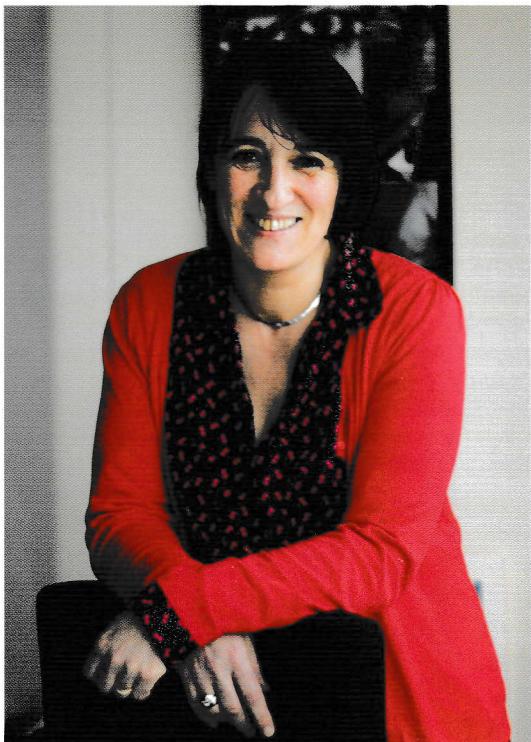
7 à 8 secondes pour éditer le document pdf

QUELQUES DATES

4 avril : déploiement dans les banques pilotes (BP Loire et Lyonnais, BP Atlantique)

Avril à juin : déploiement dans les autres banques par vague

30 juin : fin du déploiement



BRIGITTE BIZET, maître d'ouvrage projet

- sans faille - sur la situation de son client. Depuis un an, l'application Vision est opérationnelle à la Banque Populaire Loire et Lyonnais, la première, en passe d'être déployée au sein du Groupe, à faire appel à une intelligence artificielle.

« Il s'agit d'un facilitateur pour la préparation d'entretiens », présente Brigitte Bizet, maître d'ouvrage d'un projet qui est né d'un constat. « Sur ÉQUINOXE, il existe déjà des outils qui permettent de personnaliser la relation avec les clients, ce qui est un point essentiel pour leur proposer des solutions adaptées et les fidéliser, mais aussi valoriser l'image de la banque. Or il s'avère que ces supports ne sont utilisés qu'à 28 % en moyenne par les banques. »

En cause : les deux onglets « Connaissance Client » et « À Venir » de la « Préparation d'Entretien ». Ils rassemblent en effet des informations brutes (foyer, comptes, équipements, projets...), sous forme de tableaux et de listes, imposant au conseiller un travail d'analyse plus ou moins long, avec toujours le risque de passer à côté d'informations ou d'opportunités.

Valeurs ajoutées

Grâce à Vision, tout ce travail est désormais généré, en un temps record, par un moteur d'intelligence artificielle (lire encadré), puis rédigé dans un document pdf. Celui-ci est organisé autour d'une note introductory (regroupant la signalétique client, la note Mac Donough, la date du dernier entretien, les projets et produits clôturés ou en cours), suivie de plusieurs chapitres : la banque au quotidien (comptes, cartes, découvert...), l'épargne (financière et liquide), les engagements (crédits), la banque assurance, la conformité du dossier, les points d'attention (pistes à aborder, incohérences à régler...), et les données à collecter et enrichir.

« La grosse valeur ajoutée de Vision est bel et bien sa capacité à aller plus loin dans l'analyse, en consolidant davantage les données clients, et surtout en exprimant les conclusions en langage naturel », reconnaît Médéric Collas, architecte du système d'information. En 4 pages maximum, des pistes d'entretien se dégagent ainsi au fil d'un texte clair, lisible et sans faute d'orthographe ni de syntaxe !

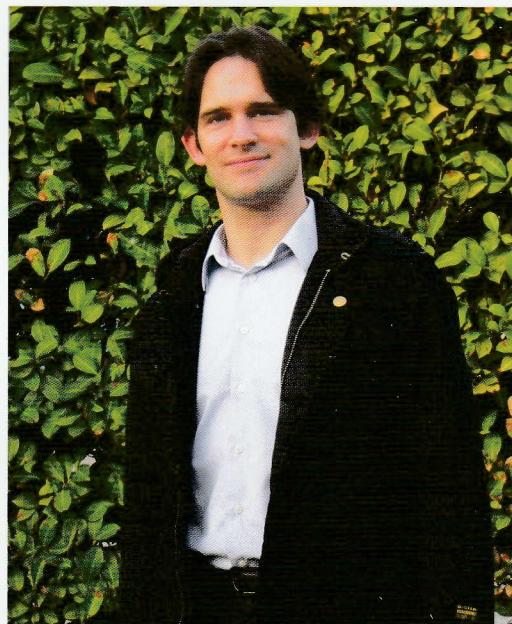
Raison pour laquelle l'application, initialement développée par la BP Loire et Lyonnais, a rapidement séduit la communauté à l'origine du projet « Vision Intelligence Artificielle » lancé en décembre 2011. En attendant le déploiement prévu dès avril, Vision continue de séduire les conseillers de la banque, avec déjà 70 % de taux d'utilisation •

Yseop, cerveau bancaire

Pour que le moteur « pense » comme un banquier... C'est ce à quoi s'est employé i-BP, ces 4 derniers mois, en menant à bien - et en un temps record - le projet « Vision Intelligence Artificielle ». Au cœur du dispositif : Yseop, une solution logicielle externe, déjà utilisée dans d'autres secteurs, qui repose sur une double fonction raisonnement/traduction. « *L'expression de besoin des collaborateurs de la banque avait permis de créer une première base de connaissances, soit un ensemble de règles destiné à reproduire leur raisonnement intellectuel. Notre travail a été d'étendre son utilisation à l'ensemble des banques utilisatrices du système d'information i-BP, en modifiant, si nécessaire, les règles dans un cadre communautaire* », expliquent Laurent Fesquet et Philippe Lagneaux, respectivement manager et chef de projet. Entre 200 et 300 règles unitaires ont ainsi été listées (ex : e-mail manquant, produit proche du plafond...), puis codifiées par la société prestataire Accenture afin d'alimenter Yseop. Résultat : 7 à 8 secondes suffisent au moteur pour générer un texte intelligible en allant puiser sur une plateforme dédiée, les informations issues de l'Informationnel.



PHILIPPE LAGNEAUX, chef de projet et LAURENT FESQUET, manager de projet



Ci-contre :
MÉDÉRIC COLLAS,
architecte du système
informatique

« Une intelligence artificielle va construire ses propres raisonnements sur la base de règles que nous maîtrisons. »

Un raisonnement à suivre

Une des définitions de l'intelligence artificielle est la « recherche de moyens susceptibles de doter les systèmes informatiques de capacités intellectuelles comparables à celles des êtres humains ». « *Là où un système expert se contente d'exercer un raisonnement métier programmé sur une volumétrie d'information importante, une intelligence artificielle va construire ses propres raisonnements sur la base de règles que nous maîtrisons* », compare Médéric Collas, architecte du système d'information. Avec, à la clé, des perspectives intéressantes, qu'il s'agisse de conserver le savoir-faire et l'expérience des collaborateurs sur le départ, de personnaliser l'accompagnement du client sur internet (coachs virtuels...), de progresser dans la lutte contre le blanchiment d'argent, mais aussi de développer l'image d'intégrateur à la pointe des dernières technologies auprès des banques. Déjà, la seule solution Yseop permet d'entrevoir de nouvelles pistes (cf. ci-contre). « *Quant à nos systèmes experts, ils font actuellement l'objet d'une étude en interne pour voir s'il est possible, à terme, de les regrouper autour d'un moteur d'intelligence artificielle.* »

QUELQUES PISTES

- Preparation des entretiens professionnels
- Aide à la prise de rendez-vous
- Rédaction assistée en réponse aux réclamations clients
- Analyse de rapports financiers pour le siège
- Adéquation des ressources humaines à l'évolution des carrières