

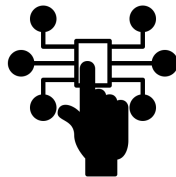
Réinventons l'expérience client

Contexte

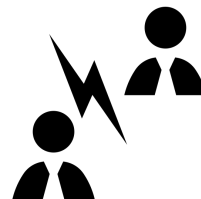
Usage 100% digital des consommateurs. Concurrence des banques en ligne agressive.



Présence dans +100 pays
répartis sur les cinq
continents



Relation client de plus en
plus digital (+10% an sur 3
ans)



Concurrence des banques
en ligne 100% digitales
(+20% de nouveaux clients
par an sur 3 ans)

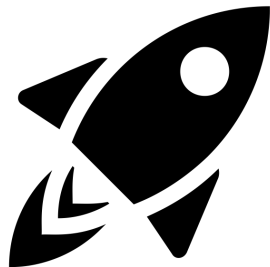
Enjeux et objectifs

Fluidité de
l'expérience
client



- Fluidifier les interactions clients (temps de réponse et pertinence de la réponse)
- Nouvelles générations habituées au digital

Croissance des
nouveaux
marchés



- Potentiel de croissance dans les pays émergents (en Afrique notamment) important
- Utilisation des téléphones portables pour le paiement rend la banque digitale indispensable pour gagner des parts de marché dans ces pays

Objectifs du chatbot

Support clients



- Informer le client au sujet de son compte bancaire
- Assister le client pour la réalisation d'opération sur son compte bancaire
- Enregistrer les incidents techniques rencontrés par le client

Conseils et ventes



- Informer le prospect sur les différentes offres bancaires
- Assister le client pour l'ouverture de son compte bancaire
- Enregistrer les demandes de conseils personnalisés par le client

Fonctionnalités du chatbot

Pour répondre aux enjeux de fluidité de l'expérience client et de croissance sur les nouveaux marchés, le chatbot devra posséder les trois fonctionnalités suivantes :



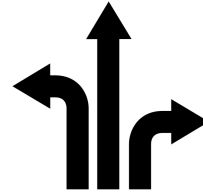
Polyglotte

Donner la réponse dans la langue adéquate



Fiable

Donner les réponses correctes pour les questions les plus fréquemment posées par les clients



Pertinent

Orienter le client vers le bon interlocuteur lorsque le chatbot atteint ses limites

Zoom sur la fonctionnalité polyglotte



Objectifs

Tester la possibilité d'utiliser les services cognitifs de Microsoft Azure pour identifier la langue d'un message textuel en utilisant un jeu de données open source



Jeu de données

Utiliser le [jeu de données "Wikipédia Language Identification Database"](#) contenant plus de 200 000 paragraphes dans 235 langues.



Méthodologie

1. Sélectionner quelques paragraphes dans les 5 langues les plus parlées dans le monde
2. Se connecter au portail Azure
3. S'identifier en toute sécurité pour utiliser le service cognitif Azure d'identification du langage
<https://azure.microsoft.com/fr-fr/blog/getting-started-with-cognitive-services-language-understanding-container/>
4. Tester le modèle d'identification du langage en lui envoyant les paragraphes sélectionnés en 1. et en vérifiant la réponse donnée par le modèle
 - a. Création ressource Translator Text (et pré-requis accès au portail Azure) :
<https://docs.microsoft.com/fr-fr/azure/cognitive-services/translator/translator-text-how-to-signup>
 - b. Pour tester le modèle d'identification de langue via l'API Curl :
<https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cognitive-services/translator/reference/v3-0-detect>