

[Communiqués de presse](#)

IBM et le Crédit Mutuel renforcent leur partenariat stratégique pour construire la banque de demain

Paris, VivaTech - 24 mai 2018: A l'occasion de VivaTechnology, IBM et le Crédit Mutuel annoncent le renforcement de leur partenariat stratégique dont l'objectif est de déployer progressivement, les solutions d'intelligence artificielle dans 100% des métiers de la bancassurance où elles pourront être un levier de croissance.

IBM et le Crédit Mutuel ont, depuis plus de 50 ans, développé une collaboration étroite et privilégiée pour accompagner les évolutions du secteur bancaire et construire un système d'information intégré et temps réel, assurant la sécurité des données.

Une ambition digitale au service de l'humain

Au cours des derniers mois, ce partenariat s'est renforcé avec le déploiement de solutions cognitives s'appuyant sur IBM Watson auprès de plus de 20 000 conseillers bancaires dans 5 000 caisses et agences des réseaux du Groupe Crédit Mutuel. Quatre assistants virtuels sont aujourd'hui déployés sur les domaines métier suivants : assurance auto, épargne, santé et prévoyance. Une solution d'analyse d'e-mails assiste également les conseillers dans le traitement quotidien de plus de 350 000 correspondances clients.

L'ambition du Groupe Crédit Mutuel est d'étendre dans le futur, les solutions d'intelligence artificielle dans tous les métiers de banque et assurance où cela fait sens comme le paiement, les risques et la conformité et les applications web client.

Grâce aux apports et au déploiement des solutions technologiques d'IBM et d'Euro-Information - la FinTech du groupe Crédit Mutuel - le Crédit Mutuel pourra réaffecter 200 000 jours/hommes par an à la formation, à la montée en expertise de ses conseillers et au développement de l'activité commerciale.

Le Crédit Mutuel prévoit de poursuivre et d'intensifier de nouveaux développements pour accompagner ses salariés et favoriser une « relation augmentée » entre le client et le conseiller.

La Cognitive Factory : un puissant incubateur d'innovations

Pour accompagner cet objectif, IBM et le Crédit Mutuel inaugurent la *Cognitive Factory*, regroupant des ingénieurs spécialisés dans l'IA et des experts métiers du groupe Crédit Mutuel, en partenariat avec des experts IBM. Cette *Cognitive Factory* est le fruit d'une expérimentation menée depuis deux ans par une task force commune aux deux groupes.

Avec la *Cognitive Factory*, le Crédit Mutuel et IBM favorisent l'émergence et le renforcement de solutions innovantes pour répondre toujours plus efficacement aux besoins des clients, sociétaires et des collaborateurs.

L'équipe de la Cognitive Factory sera constituée de plus de 100 professionnels et experts d'ici un an.

La sécurité des données : une priorité

Les solutions Watson opérées par le Crédit Mutuel tournent en partie dans ses propres datacenters et en partie dans des instances IBM cloud privées, encryptées, isolées et dédiées en France et en Allemagne. De plus, le Crédit Mutuel a choisi QRadar Security Intelligence, la solution cognitive de cybersécurité d'IBM.

La combinaison de l'expérience terrain des conseillers du Crédit Mutuel avec les dernières avancées en matière d'Intelligence Artificielle, de Cloud Privé et de Sécurité d'IBM, permet de développer des solutions opérationnelles qui redessinent la banque de demain.

Pour Nicolas THÉRY, Président du Groupe Crédit Mutuel CM11, « *le Crédit Mutuel est très impliqué dans une collaboration stratégique avec IBM qui lui permet de mettre la technologie et l'innovation au service de l'humain. Cette nouvelle étape de co-construction permettra au Crédit Mutuel de transformer les gains de productivité en opportunité de croissance et ouvrira la voie à de nouveaux services pour les millions de clients et sociétaires du Crédit Mutuel.* »

Pour David Kenny, Senior Vice President IBM Watson & Cloud, « *le Crédit Mutuel et IBM partagent un*

engagement de longue date pour donner aux professionnels avec l'intelligence artificielle les moyens d'innover, tout en veillant à ce que cette technologie soit déployée avec la plus grande responsabilité sociale. Le Crédit Mutuel utilise Watson pour intégrer l'intelligence dans tous les domaines de son entreprise, tout en formant ses collaborateurs à travailler efficacement avec la technologie et en garantissant la sécurité complète des données et la protection des informations clients »

Contact(s) relations externes

IBM

Sandrine Durupt Tél. : + 33 (0) 1 58 75 17 95 sandrine-durupt@fr.ibm.com

Text100 pour IBM

Nalia Kailali Tél. : + 33 (0)6 59 54 18 32 Nalia.Kailali@text100.fr
