

WATSON OU L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DU BUSINESS !

WATSON est un procédé d'IBM qui est désormais en phase d'exploitation commerciale. Comme tous projets informatiques, WATSON s'appuie sur une grosse base de données. Concernant le CM CIC, la base de donnée existe, elle est importante, elle a été constituée depuis des années dans les ordinateurs du CM CIC.

Il n'y a pas besoin d'une suite de cases contenant cheval d'Henri IV et Blanc mais des textes « libres » comme les contenus d'un blog, de comptes rendus de réunion, d'une base client, etc... Si un texte dit qu'Henri IV est roi de Navarre et un autre que le roi de Navarre a un cheval blanc, Watson comprend qu'Henri IV a un cheval blanc.

Bref, pas besoin de construire une base de données, il suffit d'utiliser les bases de données existantes.

WATSON va aller puiser ces données et les restituer. Quelle est l'originalité de ce programme informatique ?

- Etre capable de comprendre le langage humain, il peut donc échanger avec un client, que ce soit par mail, par chat, ou en synthèse vocale.

- Générer des hypothèses et évaluer son propre niveau de confiance dans chacune. Il peut être « conseiller » ou « décisionnaire ».
- S'adapter et apprendre en fonction des réactions de l'utilisateur. Plus il exerce, plus il devient « intelligent ».

Les dirigeants de CM CIC, ont décidé d'engager un partenariat avec IBM France pour être une des premières entreprises à développer Watson. L'investissement financier serait de plus de vingt millions d'euros en 2016 mais Michel Lucas a estimé l'effort à plusieurs centaines de millions d'euros sur les années à venir...

IBM France travaille déjà sur une dizaine de cas d'usage dans la banque, la santé, la réglementation ou les centres d'appels. Parmi les partenaires figurent la banque en ligne Boursorama, l'Assistance Publique des Hôpitaux de Paris, et des start-up. Pour les plus grands projets, l'investissement du client atteint plusieurs millions d'euros.

D'un côté, le Crédit Mutuel CM CIC aide Watson à développer sa version française. De l'autre, IBM développe Watson dans l'informatique Euro Information...



LES PREMIERS DEVELOPPEMENTS D'EURO INFORMATION POUR CM CIC

Analyseur d'emails

Lit le contenu des mails entrants des clients et identifie la ou les **intentions** et le niveau d'**urgence** pour optimiser leur traitement.

Permet de **déléguer des demandes simples** via paramétrages.

Propose au conseiller des **modèles de réponses** pré-formatées.

Pilote : **Eté 2016**

Déploiement progressif dès **Octobre 2016**

Assistant virtuel assurance

Répond immédiatement à des **questions récurrentes** sur la base de connaissance PIXIS.

Pilote : **Eté 2016**

Déploiement progressif dès **Novembre 2016**

Assistant virtuel épargne

Répond immédiatement à des **questions récurrentes** sur la base de connaissance PIXIS.

Pilote : **Fin d'année 2016**

Déploiement progressif dès **Février 2017**

Salariés principalement impactés par ces premiers développements, les commerciaux du réseau, ainsi que Gestel pour l'assistant virtuel assurance.



Premières intégrations avec les applications existantes prévues en 2016

Exemple : Dans les mails client dont l'intention est une demande de virement, affichage de l'écran de virement (VIRE), comptes et montants pré-renseignés pour une validation par le conseiller.

JUSQU'OU IRONT NOS DIRIGEANTS ?

Ce n'est que le début, Watson apprend vite, et les perspectives sont immenses. D'ailleurs, le power point présenté aux Comités d'Entreprise se garde bien de fixer les limites d'intervention de Watson.

D'autres applications seront développées. Un système de relation client en ligne pour une banque par exemple, où l'on pourrait avoir un tchat (ou une conversation par téléphone) similaire à ceci avec Watson :

- Quel produit d'épargne serait le plus approprié pour moi
- Vous devriez prendre un Plan d'Epargne Logement...
- C'est quoi ? Quelle est la différence avec un compte épargne logement ?
- C'est que...
- Ca vaut la peine pour moi ?
- Oui parce que....
- Combien je devrais mettre dessus ?
- En fonction de vos revenus et autres placement je vous conseillerai de...
- Ok alors
- Voulez-vous que je vous en ouvre un et mettre le virement automatique en place ?



Et si la conversation démarre sur votre téléphone mobile dans la journée et est soudainement interrompue parce que vous recevez un appel, Watson sera capable de vous recontacter sur votre iPad le soir et repartir du point où vous étiez resté.

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POURRAIT METTRE 50% DE L'HUMANITE AU CHOMAGE

Selon le spécialiste américain de l'informatique Moshe Vardi, "nous approchons d'une époque où les machines pourront surpasser les hommes dans presque toutes les tâches". Son avènement poserait, à terme, la question de l'utilité même de l'espèce humaine.

La prédiction est inquiétante. Selon un scientifique américain, l'avènement de l'intelligence artificielle pourrait plonger plus de 50% de la population mondiale au chômage au cours des trente prochaines années. "Nous approchons d'une époque où les machines pourront surpasser les êtres humains dans presque toutes les tâches", a déclaré le professeur d'informatique Moshe Vardi devant l'Association américaine pour l'avancement des sciences (AAAS), rapporte le Guardian.

D'après le scientifique, qui ne dévoile pas sa méthode de calcul, ce sont les "emplois de la classe moyenne" qui payeront le prix du progrès technologique. Avec une conséquence dramatique: un accroissement inédit des inégalités.

Un tel bouleversement n'est pas nouveau. Au 19ème siècle, la révolution industrielle a développé le machinisme, qui a détruit de

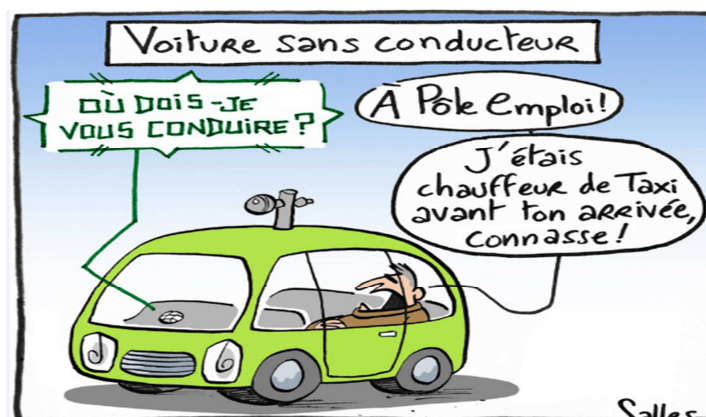
nombreux emplois. Mais la "révolution de l'intelligence artificielle" n'opposera pas les capacités physiques des machines et des hommes mais bien l'esprit de l'Homme à l'intelligence des robots. Le scientifique cite en exemple la Chine où plusieurs entreprises, comme Samsung, développent des robots destinés à remplacer les travailleurs de chair et de sang.

La plus grande découverte de l'homme mais aussi sa dernière?

En novembre dernier, la société de conseil McKinsey a publié une étude portant sur les emplois menacés par l'intelligence artificielle, rappelle le Guardian. Sa conclusion: 45% du travail effectué par les êtres humains pourrait être accompli par la technologie existante.

Intelligence artificielle:
attention danger, même
Bill Gates en a peur!

A terme, l'espèce humaine va être confrontée à une question d'ordre existentielle, juge Moshe Vardi: "Que peuvent faire les hommes, quand les machines peuvent presque tout réaliser?" Avant lui, d'autres scientifiques ont fait mis en garde contre cette révolution technologique. "Réussir à créer une intelligence artificielle serait le plus grand événement dans l'histoire de l'homme. Mais ce pourrait aussi être le dernier", prévenait Stephen Hawking dans une tribune publiée en 2014 dans The Independent.



WATSON A BESOIN DE VOUS !

TEXTE DU **PIXIS** PRESENTE AU COMITE D'ENTREPRISE QUI DEMANDERA AUX SALARIES DU CREDIT MUTUEL D'ALIMENTER « WATSON ».

Pour pouvoir entrainer efficacement ces assistants, **il est important** de collecter **fidèlement** les questions que se posent au quotidien les chargés de clientèle sur les 2 domaines considérés, dans leur vocabulaire propre

Il faut collecter les questions que les Chargés de Clientèle se posent à l'occasion de

- Une recherche PIXIS,
- Un échange avec un collègue de la Caisse ou de l'Agence,
- Un appel à une plateforme de support de niveau 1 (Gestel, SVP Réseau, Gestel Vie)

IMPORTANT : les questions sont à rédiger en langage naturel, directement par les utilisateurs finaux de la solution

- Avec des phrases complètes et non simplement des mots clés
- En utilisant le langage de tous les jours
- Tous les mots de liaison sont importants

Pour cela, un outil de saisie des questions et une communication PIXIS dédiée seront mis à disposition pour les Fédérations et Banques volontaires :

- Une campagne de collecte de questions sera ouverte sur trois semaines à partir du feu vert de chaque établissement
- Accès ouvert à tous en Caisse et Agence Grand Public
- La collecte de questions est anonyme (pas d'identification de l'émetteur)

•A partir du mode express QST



AVONS-NOUS BESOIN DE WATSON ?