Communiqué de presse

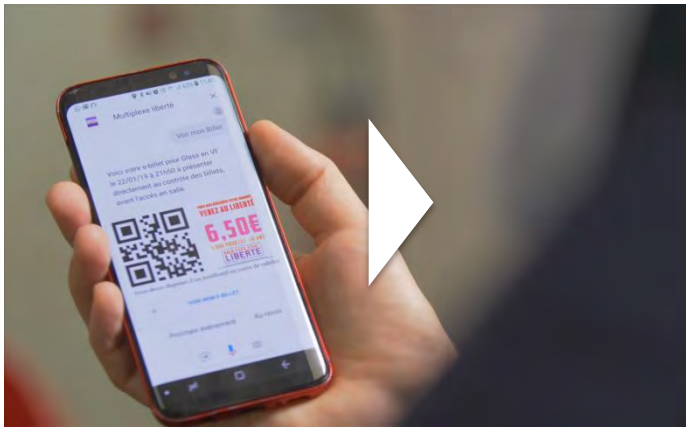
E-commerce

Arkéa lance un chatbot mobile de vente à distance avec paiement intégré

Le 6 février 2019 **- Le groupe Arkéa annonce le lancement d'un chatbot (ou agent conversationnel) de vente à distance avec paiement intégré sur mobile, à destination des professionnels du e-commerce. Une expérimentation est en cours en partenariat avec CinéAlpes exploitant de 14 cinémas en France. Avec cette innovation, Arkéa souhaite, à terme, donner la possibilité à ses clients e-commerçants, qui opèrent via un site web ou une application mobile, d'ajouter un nouveau canal de vente en vue de fournir la meilleure expérience client possible.**

Un projet-pilote appliqué au domaine du cinéma

Il est désormais possible de réserver et de payer ses billets de cinéma depuis un chatbot. L'agent conversationnel intelligent développé par Arkéa pour le compte du groupe français CinéAlpes - dans un premier temps uniquement pour le Multiplexe Liberté de Brest - est accessible depuis Google Assistant en saisissant ou en dictant « *Parler avec Multiplexe Liberté* », depuis un mobile ou une tablette.



Vidéo de démonstration du chatbot

Une illustration concrète de l'IA chez Arkéa

Simple d'accès[1] et d'utilisation, l'agent conversationnel s'adapte à l'utilisateur et lui propose des réponses immédiates ainsi qu'un parcours client fluide global, de la sélection du film et de l'horaire, jusqu'au paiement et la réception du e-billet.

Les équipes du Pôle Innovation et Opérations d'Arkéa ont, en effet, développé une intelligence artificielle, capable d'intégrer les spécificités d'un secteur d'activité. Le chatbot n'est pas directif et linéaire mais permet à l'utilisateur de piloter la conversation, en vocal ou en mode texte. Il peut, par exemple, modifier, à tout moment, le choix de son film ou la date de la séance souhaitée. Le service de paiement y est directement intégré, pour une expérience client complète.

Frédéric Laurent, Directeur général adjoint du groupe Arkéa, en charge du Pôle Innovation et Opérations d'Arkéa, commente : « *Le lancement à titre expérimental de ce chatbot de 2e génération est une nouvelle illustration de la culture d'innovation du groupe et de sa capacité à intégrer l'évolution des modes de consommation pour offrir le meilleur parcours client possible. Nous avons à cœur, avec CinéAlpes, et*

[1] *Le chatbot de vente à distance est disponible sur mobile et tablette Android et IOS ayant accès à l'application Google Assistant.*

Contact presse : Ariane Le Berre Lemahieu – 02 98 00 22 99 – ariane.le-berre-lemahieu@arkea.com

particulièrement avec l'équipe du Multiplexe Liberté de Brest, de proposer toujours plus de simplicité dans les services offerts aux clients. Nous nourrissons de belles ambitions pour cet agent conversationnel. Cette solution pourrait profiter à terme aux clients spécialisés e-commerce du groupe Arkéa, et notamment à ceux d'Arkéa Banque Entreprises et Institutionnelles. »

Arnaud Buisson, Directeur du Multiplexe Liberté de Brest, ajoute : « *Nous sommes heureux de collaborer avec Arkéa avec qui nous avons beaucoup de choses en commun comme notre attachement territorial. En nous appuyant sur la technologie développée par le groupe Arkéa nous offrons à nos clients un service complet permettant de réaliser leur achat de place de cinéma via un parcours simple, fluide et rapide. Ce chatbot vient enrichir nos canaux de vente à distance, c'est une réelle valeur ajoutée pour nos clients*. ».

A propos d'Arkéa

Arkéa est composé des réseaux du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et Massif Central, ainsi que d'une trentaine de filiales spécialisées (Fortuneo, Monext, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, Arkéa Investment Services, Suravenir Assurances…) qui couvrent tous les métiers de la sphère financière. Avec plus de 10 000 salariés, 3 500 administrateurs, 4,4 millions de sociétaires et clients dans la bancassurance et plus de 132 milliards d'euros de total de bilan, Arkéa se classe parmi les tout premiers établissements bancaires ayant leur siège en région. Plus d'informations : arkea.com.

Contact presse : Ariane Le Berre Lemahieu – 02 98 00 22 99 – ariane.le-berre-lemahieu@arkea.com