

UiPath Agentic Automation Summit Paris

BPCE transforme la relation client avec l'automatisation agentique

Une nouvelle ère de rendez-vous augmentés grâce à UiPath Agent Builder

Dans un contexte bancaire en mutation, BPCE (Banques Populaires, Caisses d'Épargne, Natixis...) fait de l'automatisation un levier stratégique pour améliorer ses opérations tout en renforçant la qualité de la relation client.

Au cœur de cette démarche, l'équipe **Smart Automation & Document Processing** accompagne les entités du groupe dans l'identification, l'implémentation et la maintenance de cas d'usage automatisés. Elle s'appuie sur une boîte à outils technologique robuste (RPA, IA, process mining...) tout en menant une **veille technologique active** pour tester les solutions émergentes.

C'est dans ce cadre que l'équipe a expérimenté le module **Agent Builder de UiPath**, avec un objectif clair : **réduire le temps de préparation des rendez-vous clients**, tout en générant des recommandations personnalisées et pertinentes.

Le cas d'usage : la préparation augmentée des rendez-vous clients

Chaque semaine, les 150 chargés d'affaires BPCE mènent chacun 4 à 5 rendez-vous clients ou prospects. En moyenne, **1 heure de préparation manuelle** était

nécessaire par rendez-vous : recherche d'informations, analyse des produits détenus, rédaction de synthèse.

La solution mise en œuvre : un duo d'agents IA orchestrés par UiPath

Grâce à UiPath, deux agents IA ont été développés :

- **Agent d'information** : collecte les actualités pertinentes à partir du SIREN du client, via une recherche web automatisée.
- **Agent "Recommender"** : croise les données internes (produits souscrits), les fiches produits disponibles, et les actualités pour recommander des offres adaptées non encore détenues.



UiPath Agentic Automation Summit Paris

Le résultat : un **PDF de synthèse structuré**, comprenant les données du client, des graphes explicatifs, des propositions de produits et des liens vers des articles récents.

L'ensemble du processus est orchestré avec **UiPath Maestro**, et l'interface de saisie est conçue avec **UiPath Apps**.

Résultats concrets et bénéfiques immédiats



Ce qui prenait une heure est désormais fait en quelques minutes. Les recommandations sont perçues comme pertinentes par les clients eux-mêmes.

Productivité démultipliée

- De 60 minutes à quelques minutes pour générer une fiche client
- Réallocation du temps des chargés d'affaires vers la vente et le conseil

Recommandations sur mesure

- Produits contextualisés et non souscrits
- Impact commercial renforcé grâce à des échanges plus ciblés

Documentation automatisée

- Livrable clair et actionnable, directement utilisable en rendez-vous
- Présentation enrichie avec données, graphes et contenus web

Valeur client perçue accrue

- Engagement renforcé lors des rendez-vous
- Intérêt suscité par la pertinence des propositions

Des défis à relever

Même si ce cas d'usage n'est pas encore déployé à grande échelle, il constitue une preuve de concept convaincante. Plusieurs axes de vigilance sont identifiés pour sa généralisation :

- **Qualité des données** : indispensable pour garantir la fiabilité des recommandations
- **Rôle du collaborateur** : à redéfinir dans une logique de cohabitation homme-agent
- **Conduite du changement** : adoption, formation et appropriation des outils par les équipes

→ En conclusion

Avec l'introduction de l'automatisation agentique, BPCE démontre qu'il est possible d'aller au-delà de la productivité.

Ce projet crée de la valeur pour les clients, du sens pour les collaborateurs et une différenciation concurrentielle forte.

En orchestrant intelligemment IA, RPA et interactions humaines, la banque prépare une nouvelle génération de services, où chaque interaction est enrichie, pertinente et personnalisée.

L'automatisation ne remplace pas l'humain, elle l'augmente. Et chez BPCE, ce futur commence dès aujourd'hui.



Hassan El kochihi, Head of Smart Automation chez BPCE