

Le cloud au service de l'expérience client

Le groupe Arkéa et max transforment et personnalisent l'expérience client des utilisateurs de leur nouvel assistant personnel mobile avec *Google Cloud Platform*

Brest, le 19 juin 2019 - A l'occasion du Google Cloud Summit, ce mardi à Paris, les équipes du groupe Arkéa ont dévoilé les contours de leur dernier projet novateur au service du client. En s'appuyant sur Google Cloud Platform, les experts data du groupe de bancassurance, et de sa filiale max, ont développé de nouvelles fonctionnalités à destination des utilisateurs de leur nouvel assistant personnel, par le traitement de données expressément consenti, permettant d'optimiser l'expérience client. Les utilisateurs de max pourront notamment bénéficier en temps réel de suggestions de nouveaux services, en cohérence avec leurs habitudes de consommations. Il s'agit de prestations complémentaires ou additionnelles, personnalisées, proposées par les partenaires référencés par max en toute impartialité.

Lancée en 2018 par le groupe Arkéa, max est une application 100 % mobile, agrégatrice des meilleures solutions de services financiers et extra-financiers pour répondre à une attente grandissante des consommateurs en matière de simplicité, de fluidité et d'efficacité. Véritable condensé de services et de technologies, max propose ainsi un large ensemble de services de banque et assurance, de conciergerie et de conseils personnalisés, qui permettent à l'utilisateur de disposer sur son smartphone d'un véritable assistant.

Afin de maximiser la qualité de l'expérience client en offrant aux utilisateurs de max une personnalisation accrue des services proposés, les équipes de max et du pôle Innovation et Opérations du groupe Arkéa ont collaboré à la conception et la mise en place d'une plateforme. Hébergée sur le cloud proposé par Google Cloud, elle permet, sous réserve du consentement exprès des utilisateurs, de traiter et d'enrichir les données, multiples et de formats variés, captées au travers des différentes formes d'interactions avec l'application max.

A travers Google Cloud Platform, Google Cloud propose un ensemble de services de stockage, de calcul, de machine learning et d'Intelligence Artificielle tout en garantissant la sécurité et la confidentialité des données exploitées.

En tirant parti des compétences des collaborateurs du terrain et des experts data, max proposera ainsi des fonctionnalités additionnelles à forte valeur ajoutée pour ses utilisateurs. Par exemple, au moment d'une transaction de réservation de vol, max sera en mesure de proposer en temps réel une assurance voyage adaptée, ou encore une offre de location de voiture à l'arrivée...

Frédéric Laurent, en charge du Pôle Innovation et Opérations du groupe Arkéa déclare : « *Le développement de cette plateforme, conduit par les experts data du groupe Arkéa en collaboration avec les équipes de Google Cloud Platform, met en lumière les formidables capacités d'exploitation offertes par le machine learning et l'intelligence artificielle, pour proposer rapidement de nouveaux services. Cette démarche de co-construction*

avec les équipes de notre filiale max témoigne une nouvelle fois de la forte capacité d'innovation et d'agilité du groupe, au service de la réinvention de l'expérience client. »

Didier Ardouin, Directeur général de max ajoute : *« Cette plateforme permet de tirer le meilleur parti des données confiées par nos utilisateurs, dans le respect des exigences en matière de protection des données et de sécurité, afin de leur proposer des services utiles et toujours plus personnalisés. Nous adapterons ainsi, en temps réel, nos recommandations à leurs attentes et à leurs usages. Elle nous permettra par ailleurs d'enrichir encore notre offre de services par l'intégration de nouveaux partenaires dans le cadre d'une démarche d'open-banking. »*

A propos du groupe Arkéa

Le groupe 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, le groupe Arkéa se classe parmi les tout premiers établissements bancaires ayant leur siège en région. Plus d'informations sur www.arka.com.

Contact presse groupe Arkéa : Ariane Le Berre-Lemahieu – 02 98 00 22 99

A propos de max

max est une initiative de Nouvelle Vague, société créée par le groupe Arkéa en mars 2017 et implantée dans plusieurs villes françaises (Brest, Rennes, Bordeaux et Lyon). Son objectif est d'apporter une réponse simple, impartiale et efficace aux besoins de la vie quotidienne des consommateurs avec un service qui va bien au-delà des services de paiement. L'entreprise compte à ce jour 33 collaborateurs. Nouvelle Vague société anonyme au capital de 15 210 360 Euros (RCS Brest 818 371 726) dont le siège est au Relecq Kerhuon (29480) 1 rue Louis Lichou, agréée en qualité d'établissement de paiement auprès de l'ACPR.

Contact Presse max : Alicia Drumel - alicia@aumax.fr - 06 30 80 59 48