

# **BBVA révolutionne le travail avec ChatGPT Enterprise pour ses 120 000 collaborateurs**

## **BBVA : La Banque qui Ouvre la Voie à l'Intelligence Artificielle avec ChatGPT**

Dans une avancée majeure dans le monde de la finance, BBVA, l'une des plus grandes institutions financières mondiales, se positionne en pionnière de l'intelligence artificielle. Après avoir réalisé deux phases de déploiement de ChatGPT Enterprise, la banque française intègre maintenant cet outil d'IA dans l'ensemble de son personnel.

Avec un effectif total de 120 000 employés repartis sur 25 pays, BBVA met à disposition de ses salariés une solution qui multiplie par dix le nombre d'abonnements précédemment en place. Il s'agit d'une initiative sans précédent dans le secteur des services financiers, marquant un tournant dans l'adoption des nouvelles technologies par les entreprises financières. Cette collaboration pluriannuelle entre BBVA et OpenAI promet des revenus solides pour la start-up fondée par Sam Altman.

## **Un Accent sur l'Amélioration de l'Expérience Client**

L'objectif principal de cet accord est de renforcer l'expérience client de BBVA tout en optimisant ses opérations

internes. Parmi les domaines d'application identifiés, on retrouve l'analyse des risques, ainsi que la réinvention des processus comme le développement de logiciels et les outils de productivité destinés aux employés.

Cette annonce repose sur une phase d'adoption méthodique de près de deux ans. En mai 2024, BBVA avait lancé un projet pilote en déployant 3 300 comptes ChatGPT à destination de ses équipes. À la suite d'évaluations remarquablement positives, le nombre d'employés accédant à l'outil a été élargi à 11 000. Ce processus a permis la création de milliers de GPTs sur mesure, adaptés au travail collaboratif. Résultat : les équipes ont gagné près de trois heures par semaine sur des tâches répétitives, et plus de 80 % des salariés utilisent cette technologie au quotidien.



Du côté des clients, la banque a également introduit un assistant virtuel nommé Blue, basé sur les modèles d'OpenAI. Cet outil facilite la gestion des cartes et des comptes des utilisateurs, tout en répondant à leurs questions courantes en langage naturel. BBVA envisage par ailleurs d'élargir l'intégration de ses produits et services pour que ses clients puissent interagir directement avec eux via ChatGPT.

Source : [www.usine-digitale.fr](http://www.usine-digitale.fr)

→□ Accéder à CHAT GPT en cliquant dessus