

Contact Presse

Céline Le Gallic
01 86 21 50 21
adobe@elanedelman.com

Selon Adobe, les établissements financiers sont leaders dans l'utilisation des technologies émergentes, pour optimiser l'expérience client

Plus d'un tiers des établissements financiers font appel à l'IA et aux chatbots pour améliorer leurs expériences client, un chiffre supérieur à tous les autres secteurs d'activité.

Paris, France, le 27 juin — Une étude d'Adobe révèle que les établissements financiers ont une longueur d'avance en ce qui concerne l'adoption de l'intelligence artificielle (IA) et des chatbots au service du service client. D'après le [rapport Tendances digitales 2019 d'Adobe](#), 36 % des établissements financiers utilisent l'IA et/ou les bots pour optimiser leurs campagnes et expériences, contre seulement 22 % dans les autres secteurs. Par ailleurs, 41 % des autres établissements financiers prévoient d'investir dans ces technologies au cours de l'année.

Michael Plimsoll, Industry Marketing Director for Financial Services, Adobe, précise : « Le volume élevé de transactions dans les services financiers et la disruption digitale provoquée notamment par les nouveaux acteurs, rendent le secteur extrêmement propice à l'adoption de l'IA. Avec un marché où les produits et services sont souvent homogènes, il faut s'attendre à ce qu'un nombre croissant d'établissements financiers tirent parti de l'IA pour différencier leurs expériences client, en améliorant la personnalisation, l'automatisation et l'innovation. »

Les établissements financiers subissent d'importantes contraintes en matière de concurrence par les prix. L'expérience client devient donc un principal facteur de différenciation. D'ailleurs, le service client, la qualité et le caractère innovant des produits sont conjointement cités par près de la moitié (49 %) des participants, comme les principales opportunités de différenciation.

Au sujet de l'utilisation de l'IA pour optimiser l'expérience client, James Keady, Director of Digital Engagement for Asia and EMEA chez Citibank, a déclaré : « La banque conversationnelle repose sur une technologie visant à améliorer les interactions entre les clients et leur agence bancaire, en offrant des solutions plus efficaces et accessibles en permanence. Les clients restent très attachés aux canaux traditionnels tels que le téléphone. Nous nous basons donc sur ces interactions pour créer de meilleures expériences, à la hauteur des attentes d'une clientèle de plus en plus internationale et mobile. S'il reste beaucoup de chemin à parcourir, l'IA et les technologies associées joueront à l'avenir un rôle clé pour nos clients. »

Malgré cette avance sur d'autres secteurs, 54 % des participants des services financiers reconnaissent que leur expérience client n'a pas encore atteint le stade de maturité souhaité. À l'avenir, 50 % d'entre eux déclarent qu'ils privilégieront une meilleure utilisation des données pour la segmentation et le ciblage des audiences, tandis que 33 % voient dans le déploiement d'expériences personnalisées en temps réel l'une des perspectives les plus prometteuses.

À propos du rapport 'Tendances digitales 2019 : les services financiers à l'honneur' d'Adobe et Econsultancy

Pour ce neuvième rapport Tendances digitales annuel, Adobe et Econsultancy ont interrogé plus de 12 500 professionnels du marketing, de la publicité, du e-commerce, de la création et des technologies dans le monde entier. Les conclusions reprises dans ce document reposent sur les réponses fournies par 162 leaders du secteur des services financiers (zone EMEA) ayant participé à l'étude.

Le rapport 'Tendances digitales 2019 : les services financiers à l'honneur' est accessible [ici](#).

À propos d'Adobe

Adobe révolutionne les expériences numériques à travers le monde. Pour plus d'informations, consultez le site <http://www.adobe.com/fr/>.

###

© 2019 Adobe Inc. Tous droits réservés. Adobe et le logo Adobe sont des marques ou des marques déposées d'Adobe aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.