

Les bots pas encore prêts à remplacer les conseillers bancaires

Plusieurs banques expérimentent ou déploient des automates et applications d'intelligence artificielle pour assister, [voire remplacer, des conseillers clientèle](#). Pourtant, les « chatbots », ces agents conversationnels capables d'échanger et de répondre aux requêtes des utilisateurs, ne sont pas encore à la hauteur des attentes des clients. C'est en tout cas le point de vue que défend Forrester Research dans [un rapport](#) payant de 15 pages (« *Bots aren't ready to be bankers* »).

Selon le cabinet d'études américain, les banques devraient même patienter deux ou trois ans avant de déployer à grande échelle des services clients et des chatbots intégrés aux applications de messagerie (Facebook Messenger, Amazon Alexa, WeChat de Tencent...). Pour plusieurs raisons.

Quand les chatbots frustrent les clients

Certes, « nous constatons dans notre recherche que des chatbots proposent des réponses rapides et pertinentes à de nombreuses requêtes. Mais une fois sur trois environ, les chatbots existants échouent ou fournissent une réponse maladroite », explique dans un [billet de blog](#) Peter Wannemacher, analyste chez Forrester et auteur principal du rapport banques et bots.

De plus, l'argent est un domaine où les attentes, et les frustrations, sont très fortes. En la matière, les gens sont moins enclins à tolérer les approximations, voire les erreurs, d'un agent virtuel. « Même des petites opérations peuvent se révéler problématiques, explique l'analyste. Si le client d'une banque utilise un chatbot pour demander de quelle somme il dispose avant d'effectuer une transaction, par exemple. Il serait très déconcertant pour lui d'entendre que le montant d'argent disponible est « indéterminé ». (C'est le type de réponse que nous avons obtenu d'un chatbot non bancaire à propos de météo) ».

Opter pour des partenaires technologiques

Une chose est sûre : les robots et les applications d'intelligence artificielle (IA) ne cessent de s'améliorer. Mais, selon Forrester, les banques ne sont pas – et ne devraient pas être – les moteurs de cette évolution. « Les entreprises technologiques sont mieux dotées en talents et équipées pour faire progresser l'IA et les robots », déclare la société d'études.

Les banques, de leur côté, ont tout intérêt à affûter la gestion de leurs données et systèmes pour les préparer à la prochaine génération de bots et, le moment venu, récolter les fruits des progrès réalisés. Mais n'est-ce pas déjà ce qu'elles font ?

En France, le groupe [Crédit Mutuel CIC avec IBM Watson](#), par exemple, s'est déjà lancé.

Lire aussi :

[Pourquoi Watson alarme des salariés du Crédit Mutuel](#)

[La banque RBS remplace des conseillers clientèle par des robots](#)

crédit photo © Syda Productions-Shutterstock.com