

Experian enregistre une augmentation de 25 % de l'activité en ligne depuis Covid-19

L'augmentation accélérée par la pandémie du nombre de transactions en ligne est là pour durer et les entreprises doivent continuer de transformer leurs opérations à l'approche de 2022. D'après le dernier *Global Insights Report d'Experian*, il y a eu une augmentation de 25 % de l'activité en ligne depuis Covid-19 et ce chiffre continue de se maintenir.

« Au cours des 12 derniers mois, nous avons surveillé l'évolution non négligeable et durable vers le commerce électronique et les services financiers numériques », a indiqué Steve Wagner, directeur général mondial de Decision Analytics pour Experian. « La hausse de l'activité numérique persiste et les consommateurs restent en ligne même avec le retour du shopping et des services bancaires en présentiel ».

L'étude a également constaté qu'à mesure que les gens recommencent à dépenser, la fidélisation des consommateurs envers les commerçants en ligne s'affaiblissait. 61 % des consommateurs déclarent qu'ils retiennent le prestataire de services en ligne qu'ils utilisaient avant la pandémie. Il s'agit d'une baisse de 6 % par rapport à il y a un an.

« La fidélisation en diminution des consommateurs, de pair avec des attentes plus importantes de leur part, plus une concurrence accrue, pourraient signifier une perte ou un gain potentiel de revenus. Les entreprises doivent trouver des solutions pour améliorer l'engagement numérique et l'acquisition de clientèle », a ajouté Steve Wagner.

Les entreprises tirent parti de technologies de pointe pour améliorer l'expérience client numérique et développer leurs activités, notamment grâce à la prise de décision en matière de risque de crédit numérique, d'authentification passive, d'intelligence artificielles, entre autres. Selon nos recherches, 90 % des entreprises investissent dans l'automatisation des affaires, 76 % sont en train d'améliorer ou de reconstruire leurs modèles d'analyses et 65 % ont l'intention d'augmenter leurs budget alloués à la fraude.

Pour mener l'étude, Experian a interviewé 3000 consommateurs et 900 entreprises dans 10 pays du monde, dont l'Allemagne, l'Australie, le Brésil, l'Espagne, les États-Unis, l'Inde, l'Italie, le Japon, le Royaume-Uni et Singapour, sur leurs observations concernant les perspectives économiques, le bien-être financier, le comportement en ligne et autres des consommateurs et des entreprises. Ce rapport est la quatrième vague d'une étude longitudinale qui explore les évolutions majeures en termes de comportement des consommateurs et de stratégie d'entreprise pendant Covid-19.

Autres constatations du rapport :

- Près de 10 % des consommateurs dépensent plus et mettent moins de côté pour leur retraite et dans des fonds en cas d'urgence qu'il y a un an
- La moitié des consommateurs (49 %) sont allés régulièrement en ligne pour effectuer des transactions bancaires personnelles et des paiements
- L'adoption de l'IA a augmenté de 69 % à 74 % et celle de l'apprentissage automatique de

68 % à 73 % en un an

- 50 % des entreprises envisagent l'utilisation de sources de données étendues

[Téléchargez le dernier Global Insights Report](#) pour en savoir plus sur les autres constatations d'Experian Decision Analytics.

À propos d'Experian

Experian est la première société mondiale de services d'information. À chaque grand moment de la vie, qu'il s'agisse de l'achat d'une maison ou d'une voiture, de l'inscription d'un enfant à l'université, ou de la croissance d'une entreprise grâce à la mise en relation avec de nouveaux clients, nous permettons aux consommateurs et à nos clients de gérer leurs données en toute confiance. Nous aidons les particuliers à prendre en main leurs finances et à accéder aux services financiers, les entreprises à prendre des décisions plus judicieuses et à prospérer, les bailleurs à prêter de manière plus responsable, et les organisations à prévenir l'usurpation d'identité et la criminalité.

Forts de 17 800 collaborateurs exerçant leurs activités dans 44 pays, nous investissons chaque jour dans de nouvelles technologies, des personnes de talent et dans l'innovation pour aider tous nos clients à maximiser chaque opportunité. Nous sommes cotés à la Bourse de Londres (London Stock Exchange, EXPN) et faisons partie de l'indice FTSE 100.

Pour en savoir plus, consultez notre [plateforme de contenus mondiale](#) sur notre [blog d'actualités mondial](#) pour obtenir les dernières actualités et informations sur le groupe.

Experian et les marques d'Experian utilisées ici sont des marques commerciales ou des marques déposées d'Experian et de ses sociétés affiliées. Les autres noms de produit ou de société mentionnés aux présentes appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Le texte du communiqué issu d'une traduction ne doit d'aucune manière être considéré comme officiel. La seule version du communiqué qui fasse foi est celle du communiqué dans sa langue d'origine. La traduction devra toujours être confrontée au texte source, qui fera jurisprudence.



Consultez la version source sur [businesswire.com](https://www.businesswire.com) : <https://www.businesswire.com/news/home/20211110005892/fr/>