

L'avenir du secteur bancaire à l'ère de l'IA



L'IA générative transforme le secteur bancaire

Les services financiers s'intéressent de plus en plus à la manière dont l'intelligence artificielle (IA) peut améliorer la gestion des risques et générer des rendements. Le rôle de la technologie reste central pour relever les défis financiers, réglementaires et concurrentiels, et l'IA a le potentiel d'aider les banques à transformer la productivité de leurs employés, leurs opérations et l'expérience de leurs clients. L'IA générative ouvre la voie à des services bancaires intelligents et à des possibilités d'innover plus rapidement afin de créer de la valeur commerciale.

Ce n'est pas pour rien qu'elle est considérée comme facteur de transformation. L'IA offre un potentiel considérable par rapport aux autres technologies actuellement disponibles. L'ère de l'IA a déjà commencé : nous y vivons. Les clients veulent des produits et des services personnalisés et sur mesure. Les employés aspirent à travailler plus efficacement. L'IA offre les capacités nécessaires pour permettre à tous ceux qui tapent, balayent ou cliquent d'y parvenir.

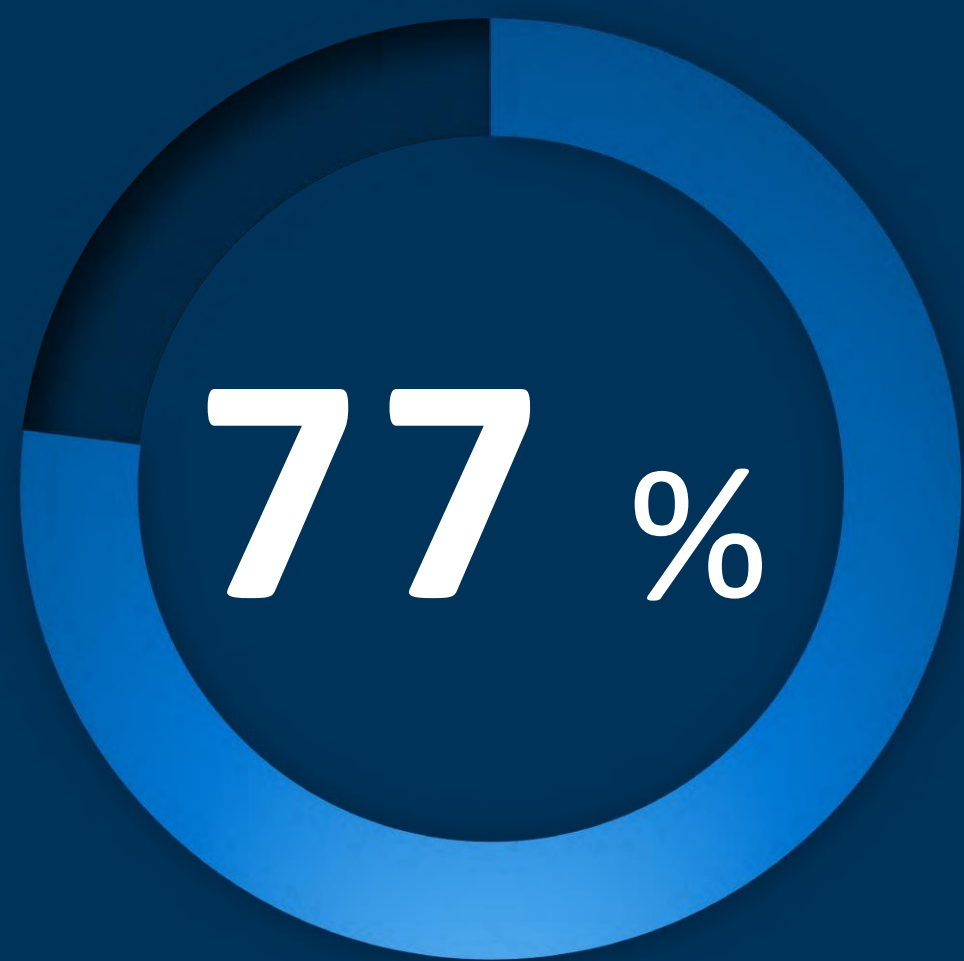
L'IA générative ad'abord semblé être une nouveauté, mais elle marque certains des premiers pas du grand public dans l'ère de l'automatisation intelligente. L'adoption des capacités de l'IA par les entreprises a plus que doublé depuis 2017¹ mais l'introduction de l'IA générative auprès du public à l'aide de grands modèles de langage (LLM) et du traitement du langage naturel (NLP) a rendu la puissance du deep learning accessible à tous au quotidien.

¹ McKinsey & Company, « [The state of AI in 2022—and a new half decade in review.](#) » 6 décembre 2022.

² Precedence Research, « [Generative AI Market.](#) » décembre 2022.



Le marché de l'IA générative devrait atteindre 22,12 milliards de dollars d'ici 2025.²



77 % des dirigeants considèrent l'IA générative comme la technologie émergente la plus influente qu'ils utiliseront.¹

L'avenir repose sur l'IA et c'est maintenant qu'il faut agir

L'adoption de la technologie de l'IA s'accompagne d'une augmentation des investissements dans ce domaine. Dans un rapport de 2022, 52 % des personnes interrogées ont déclaré qu'au moins 52 % de leurs budgets numériques étaient consacrés à l'IA, contre 40 % en 2018. Les entreprises continuent d'adopter davantage de fonctionnalités d'IA, la compréhension de texte en langage naturel, les agents virtuels et les interfaces conversationnelles étant parmi les plus courantes. La technologie et les applications qui nous propulseront dans l'avenir, comme l'utilisation de l'IA pour générer du code et des données pour tester ce code, sont disponibles et utilisées dès aujourd'hui de manière convaincante.²

¹ KPMG, « [Generative AI: From buzz to business value](#), » mai 2023.

² McKinsey & Company, « [The state of AI in 2022—and a new half decade in review](#), » 6 décembre 2022.



Favoriser l'innovation dans le secteur bancaire grâce à l'IA générative

L'accent étant mis sur la création de valeur commerciale et l'approfondissement des relations avec les clients, le secteur bancaire est bien placé pour tirer parti des capacités de l'IA, telles que les résumés prédictifs, la programmation et l'analyse de données.

C'est maintenant qu'il faut agir. C'est à vous de décider où vous allez commencer votre parcours en matière d'IA.

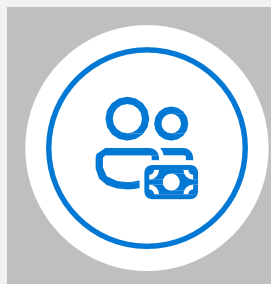
Bill Borden, « [The era of generative AI: Driving transformation in banking](#) », Microsoft Industry Blogs, 4 mai 2023.

Commencer petit pour gagner gros

L'IA a le potentiel de favoriser l'innovation et la valeur commerciale rapidement, mais l'adoption de solutions intelligentes ne signifie pas nécessairement qu'il faille révolutionner vos canaux de communication avec vos clients dès le premier jour. L'intervention et la supervision humaines sont essentielles au soutien et à l'épanouissement de la créativité humaine optimisés par l'IA générative. Les banques qui découvrent l'IA générative doivent commencer par apprendre à déployer et à exploiter les capacités de l'IA en donnant d'abord à leurs employés les moyens d'agir. Soutenir les employés avec des fonctionnalités d'IA axées sur la productivité, comme celles que l'on trouve dans notre technologie Microsoft Copilot, peut engendrer des expériences positives et personnalisées pour les clients au fil du temps. Nous considérons quatre cas d'utilisation centrés sur l'humain comme des points d'entrée naturels permettant aux banques d'appliquer l'IA générative afin d'améliorer le travail d'équipe, les informations et les communications.



**Améliorer les services
du centre de contact**



**Donner aux
conseillers financiers
les moyens d'agir**



**Favoriser la génération
de contenu**



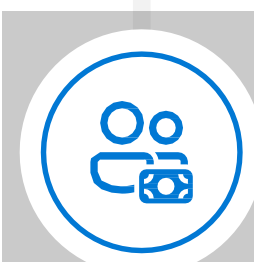
**Accélérer la
modernisation
du code**





Améliorer les services du centre de contact

Permettez à vos agents de service client de répondre plus rapidement aux questions des clients en leur fournissant des capacités d'IA générative. L'IA permet aux agents de résumer les conversations et d'en tirer des informations, afin de jauger la satisfaction des clients du début à la fin de l'appel. Bien que la supervision humaine soit toujours nécessaire, l'IA peut fournir un coaching en temps réel et partiellement automatiser le parcours client. Les informations introduites dans la base de connaissances du centre de contact permettent une agrégation rapide des informations pour le suivi des indicateurs clés de performance (KPI) relatifs à la satisfaction du client, à l'engagement et à l'impact sur le Net Promoter Score (NPS).



Donner aux conseillers financiers les moyens d'agir

Aidez les conseillers financiers à se préparer aux réunions avec les clients en leur évitant d'avoir à rechercher manuellement une documentation complète sur les produits. Les capacités de synthèse et de contextualisation de l'IA résument les caractéristiques clés des produits et les organisent dans un tableau comparatif facile à lire. Les conseillers, le personnel des agences et les agents des centres de contact peuvent tous agir en tant qu'« humain dans la boucle » pour récupérer rapidement des informations, vérifier leur exactitude et améliorer l'expérience client.



Favoriser la génération de contenu

Accélérez le développement des argumentaires et autres documents pour les levées de fonds, les fusions et les acquisitions. L'IA générative peut analyser et appliquer du contenu issu de différentes sources à la création de nouveaux documents, en créant des ébauches préliminaires dont les employés peuvent vérifier la qualité et l'exactitude avant de les achever.



Accélérer la modernisation du code

Offrez aux développeurs la possibilité d'appliquer les capacités de l'IA à l'ensemble du développement. L'IA générative propose des suggestions de code adaptées à des dizaines de langages de programmation, un accès plus rapide aux interfaces de programmation d'applications (API) et un développement logiciel accéléré. Avec [GitHub Copilot X](#), les développeurs bénéficient d'une assistance en matière d'IA qui accélère les tests et l'interrogation du code existant, tout en le documentant et en identifiant les bogues.



Faire des services bancaires intelligents une réalité

Vous pouvez utiliser l'IA pour donner aux employés les moyens d'agir et moderniser les services bancaires de base avant la fermeture de votre entreprise pour la journée : votre prochaine solution intelligente est disponible en un rien de temps. En demandant l'accès à [Azure OpenAI Service](#) ou en engageant des [copilotes optimisés par l'IA](#) dans Microsoft 365, Dynamics 365, GitHub et la sécurité, l'innovation bancaire est à portée de main.

Azure OpenAI Service vous permet de déployer de grands modèles fondamentaux pré-entraînés développés par OpenAI avec les fonctionnalités d'entreprise d'Azure. Ce service est fourni dans le cadre de votre abonnement Azure, ce qui vous permet de transformer des tâches comme la rédaction, la génération de contenu, le raisonnement sur des données structurées et non structurées, ainsi que la synthèse de textes et de données au sein de vos locataires Azure. Vos données restent dans les limites de votre entreprise.

Copilot a été créé pour vous soutenir et travailler sous votre direction : c'est vous, l'humain, qui êtes aux commandes. Stimulez la productivité bancaire grâce à des copilotes qui vous aident à résumer les réunions et les appels, à trouver rapidement des informations et des réponses, et à favoriser le travail créatif. Pour les développeurs, [GitHub Copilot](#) fournit des suggestions de code au fur et à mesure de la saisie du code dans l'environnement du développeur. Les modèles d'IA les plus avancés au monde sont disponibles pour répondre aux impératifs de l'entreprise de manière responsable, sécurisée et fiable, ce qui n'est possible qu'avec Microsoft Cloud.

L'IA générative associée à Microsoft Cloud garantit la protection de vos données.



Vos données sont vos données.



Vos données provenant de toute technique d'affinement ne sont pas utilisées pour entraîner les modèles d'IA de base.



Vos données sont protégées par les contrôles de sécurité et de conformité d'entreprise les plus complets.



Garder la responsabilité à l'esprit

Les systèmes d'IA ne sont pas intrinsèquement justes : ils sont soumis aux mêmes biais que les données et les décisions utilisées pour les entraîner. Pour créer une IA qui réponde et se comporte de manière responsable, les créateurs et les utilisateurs de systèmes doivent développer, évaluer, déployer et utiliser l'IA de manière sûre, fiable et éthique. Chez Microsoft, nous veillons à ce que les personnes et leurs objectifs soient au centre des décisions relatives à la conception des systèmes.

Donner la priorité à des valeurs durables telles que l'équité, la fiabilité et la transparence permet d'orienter de manière proactive les décisions en matière d'IA vers des résultats plus utiles et plus équitables.

L'engagement de Microsoft

L'IA recèle un potentiel quasi illimité pour les personnes, l'industrie et la société : c'est la technologie déterminante de notre époque. Nous inscrivons nos avancées en matière d'IA dans le cadre d'une mission d'entreprise visant à aider chaque personne et chaque entreprise de la planète à accomplir davantage.

La responsabilité peut revêtir différentes significations pour différentes personnes à différents moments. Pour nous, créer une IA responsable implique que les systèmes d'IA doivent :

- Traiter tout le monde de manière équitable.
- Effectuer les tâches de manière fiable et sûre.
- Être sécurisés et respecter la vie privée.
- Donner à tout le monde les moyens d'agir et impliquer les personnes.
- Être compréhensibles.
- Rendre des comptes aux personnes.

Microsoft s'engage à concrétiser les promesses de l'IA et à le faire de manière responsable. Apprenez-en plus sur la façon dont nous [favorisons une IA responsable](#), notamment sur la [Norme d'IA responsable Microsoft](#). Nous découvrirons ensemble la voie à suivre en matière d'IA générative.



Guider la transformation de l'IA

L'opportunité est à portée de main : Microsoft peut vous aider. Contactez votre représentant Microsoft. Pour en savoir plus, consultez www.microsoft.com/ai



Microsoft Cloud for Financial Services

Libérer de la valeur commerciale et approfondir les relations avec les clients



**Transformer l'expérience
du secteur bancaire**

Offrez à vos clients des expériences différenciées grâce à des informations et des relations plus approfondies.



**Donner aux employés
bancaires les moyens d'agir**

Améliorez la productivité grâce à un meilleur travail d'équipe, à une meilleure compréhension et à une meilleure communication.



**Gérer les risques
et la conformité**

Améliorez la modélisation des risques, facilitez la conformité réglementaire et luttiez contre la criminalité financière.



**Moderniser les paiements et les
opérations bancaires essentielles**

Renforcez l'agilité pour déployer de nouveaux produits et services tout en réduisant les coûts d'infrastructure.



**Bâtir un avenir
durable**

Obtenez des résultats concrets en matière de développement durable dans le secteur des services financiers grâce à des solutions et des analyses ESG.





**Vous souhaitez en savoir plus ?
Contactez Javista**

Cabinet de conseil et d'intégration, spécialiste de la relation client et la digitalisation des processus métiers, nous accompagnons les clients dans leurs projets de réalisation d'apps métiers sur toute la proposition technologique de Microsoft.



01 44 07 08 20



sales@javista.com



www.javista.com