Choix de pub

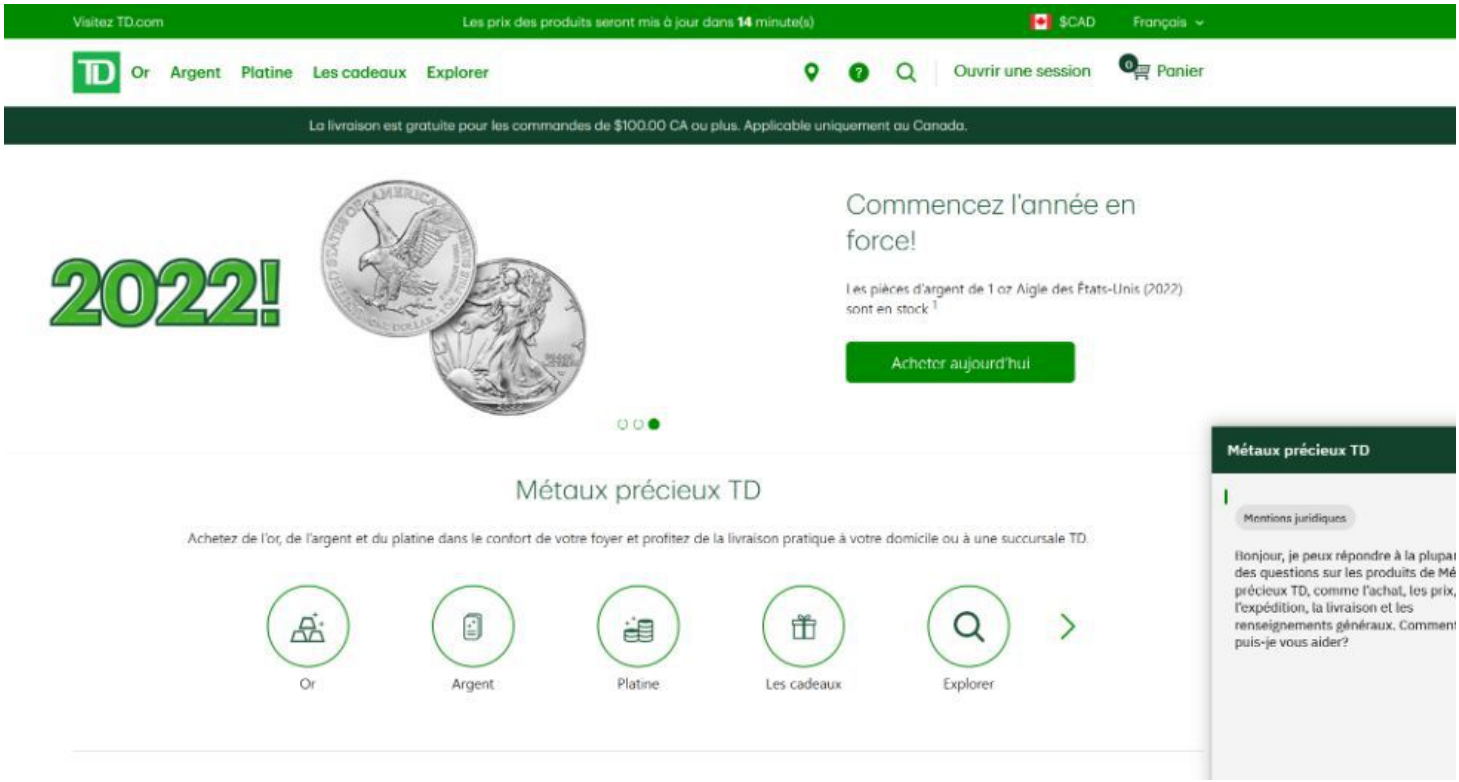
Feb 9, 2022

Un agent virtuel intelligent basé sur IBM Watson aide les visiteurs de la boutique numérique de Métaux précieux TD

Conçu de manière à répondre de façon cohérente et rapide aux questions fréquemment posées par les clients

Markham (Ontario), le 9 février 2022 - Les investisseurs souhaitant diversifier leur portefeuille et les collectionneurs de pièces de monnaie désireux d'ajouter un nouveau trésor à leur collection connaissent bien la valeur des métaux précieux et les avantages que peuvent offrir ces produits. Afin de faciliter le processus d'achat, IBM (NYSE : IBM) a collaboré avec Valeurs mobilières TD pour lancer un agent virtuel conversationnel faisant intervenir l'intelligence artificielle de IBM Watson Assistant. Accessible à la boutique de Métaux précieux TD, cet outil peut répondre aux demandes de renseignements des clients, y compris aux questions fréquemment posées.

La boutique numérique Métaux précieux TD permet aux clients d'acheter des lingots et des pièces d'or, d'argent et de platine en ligne, dans le confort de leur foyer. Le nouvel agent virtuel, qui est maintenant une fonctionnalité accessible sur la boutique numérique Valeurs Mobilières TD, propose aux clients une option libre-service conviviale, accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept, où ils pourront trouver des réponses aux questions fréquemment posées concernant Métaux précieux TD. Les clients tapent leurs questions dans la section réservée à l'agent virtuel et reçoivent une réponse écrite immédiate ainsi que des hyperliens destinés à leur fournir une aide supplémentaire.



« Nous sommes conscients du fait que nos clients sont à la recherche d'une expérience numérique enrichie; le nouvel assistant virtuel peut répondre rapidement à leurs questions, afin de les aider à se sentir en confiance dans leurs décisions d'achat, a déclaré **James**

Wolanski, directeur général, responsable des activités de détail de répartition de la richesse et de l'innovation des produits, Valeurs mobilières TD. Notre Service de soutien Métaux précieux TD restera accessible pour toute demande de renseignements susceptible de nécessiter une aide additionnelle ou une intervention humaine. »

« Avec l'accélération rapide de la transformation numérique, les entreprises doivent améliorer leurs services en utilisant des flux de travail intelligents, fondés sur l'intelligence artificielle. Le recours à l'intelligence artificielle pour automatiser certaines tâches permettra une plus grande efficacité et renforcera les relations avec la clientèle, a ajouté **Daniel Cascone, chef du secteur des services financiers, IBM Canada**. Nous collaborons avec Valeurs Mobilières TD dans le but d'enrichir l'expérience client générale, grâce au pouvoir de la technologie novatrice, comme l'intelligence artificielle conversationnelle, par l'intermédiaire de l'agent virtuel basé sur IBM Watson. »

Le nouvel agent virtuel peut aider les clients qui ont des questions sur l'établissement du prix, sur les options de livraison et sur la livraison comme :

- Comment le prix est-il établi?
- Y a-t-il un nombre de produits minimal ou maximal, ou une valeur minimale ou maximale en dollars lors d'un achat?
- Quelles sont les options de livraison offertes par TD?
- Comment mes produits seront-ils expédiés?

Les équipes des services numériques et technologiques de la TD ont travaillé en étroite collaboration avec les experts en commerce et en intégration de systèmes d'IBM Consulting (IBM conseil), afin de mettre au point et d'intégrer pleinement l'agent virtuel à la boutique numérique Métaux précieux TD par l'intermédiaire de la méthodologie IBM Garage. Cette approche coopérative a permis d'accélérer le processus d'innovation et de susciter une transformation durable. Les futures itérations de l'agent virtuel devraient améliorer davantage l'expérience client, au fur et à mesure que des améliorations et des fonctionnalités additionnelles y seront incorporées.

Près de la moitié des entreprises (43 %) qui ont participé à un sondage ont accéléré le déploiement d'applications faisant appel à l'intelligence artificielle, selon le 2021 Global AI Adoption Index d'IBM (indice 2021 d'adoption de l'intelligence artificielle à l'échelle mondiale d'IBM), alors que les entreprises se tournaient vers les agents virtuels pour gérer les volumes d'appels, toujours en croissance, et vers d'autres moyens similaires pour automatiser leurs opérations. Selon le même indice, 80 % des entreprises ont dit avoir des projets visant le déploiement d'un certain logiciel d'automatisation au cours des 12 prochains mois[1].

IBM a été classée comme un chef de file dans le récent rapport Magic Quadrant^{MC} 2022 de Gartner® sur les plateformes d'intelligence artificielle conversationnelle destinées aux entreprises[2], grâce à son agent virtuel IBM Watson Assistant. Ce dernier a recours à l'intelligence artificielle conçue pour comprendre les clients, dans le contexte où l'on désire fournir rapidement des réponses cohérentes en faisant appel à divers dispositifs, applications ou canaux de communication. Des clients de partout dans le monde , répartis dans une vaste gamme d'industries, ont déployé l'agent virtuel IBM Watson Assistant afin d'offrir des expériences d'assistance à la clientèle puissantes, comme répondre à des demandes de renseignements sur la COVID-19, qui sont soumises à des contraintes de temps, aider à obtenir des renseignements supplémentaires sur le processus électoral et aider les assureurs à offrir des services plus personnalisés, pour ne nommer que ces quelques applications.

À propos du Groupe Financier Banque TD

Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web https://www.td.com/ca/fr/a-propos-de-la-td/

À propos d'IBM Canada
Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web https://www.ibm.com/ca-fr.

Pour de plus amples renseignements sur les sources d'inspiration d'IBM et sur les solutions que cette entreprise propose à l'industrie des services financiers, visitez le site Web www.ibm.com/financial-services.

Gartner Disclaimers:

Gartner, Magic Quadrant for Enterprise Conversational AI Platforms, Magnus Revang | Anthony Mullen | Bern Elliot, 24 January 2022

Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose.

Gartner and Magic Quadrant are registered trademarks of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and is used herein with permission. All rights reserved.

Renseignements

Ruhee Dhar
Relations externes, IBM
ruhee@ibm.com

[1] IBM et Morning Consult : Global AI Adoption Index 2021.

[2] Source : Gartner, « Magic Quadrant for Enterprise Conversational AI Platforms », Magnus Revang, Anthony Mullen, Bern Elliot [24 janvier 2022].