

Bruxelles, 4 juin 2018



Découvrez l'assistant numérique Alexa et « The Virtual Space » de KBC

Participez à une primeur européenne

Dès fin juin, les clients KBC équipés de l'assistant numérique Alexa pourront l'utiliser pour consulter le solde de leurs comptes. KBC sera ainsi la première banque en Europe à offrir à ses clients la possibilité d'utiliser la technologie vocale à des fins bancaires.

Dès aujourd'hui, chacun peut utiliser « The Virtual Space », un tout nouveau concept qui illustre les possibilités de la technologie 3D pour le secteur financier. Une version réalité virtuelle réelle suivra plus tard cette année.

Erik Luts, Chief Innovation Officer de KBC Groupe fournit plus de détails à propos de ces deux projets pilotes : " *KBC veut offrir à ses clients une expérience de bancassurance unique. Les clients choisissent le canal qui leur convient le mieux : leur agence bancaire ou d'assurance, leur smartphone, le site internet, le contact center (KBC Live) ou les applications. Le contact humain joue un rôle crucial à cet égard et est encore renforcé par les possibilités numériques, par exemple le contact face à face soutenu par les conseils d'un robot, les chatbots comme dans l'application K'Ching en Belgique.*

Les nouveaux développements technologiques offrent de nouvelles opportunités. Chez KBC, nous voulons que nos clients profitent au maximum des nouvelles opportunités déjà saisies par d'autres secteurs et optimisent ainsi leur facilité d'utilisation.

C'est la raison pour laquelle nous lançons ces deux projets pilotes en offrant, tant aux clients qu'aux non-clients, la possibilité d'y participer. De cette façon, nous voulons être bien dans l'esprit du temps, découvrir ce que les clients veulent aujourd'hui, quelle est leur attitude à l'égard des nouvelles technologies et comment nous pouvons préparer notre avenir. Nous tirerons les conclusions de ces expériences et déciderons ensuite de l'affectation de nos investissements.

Graduellement mais sûrement, nous veillerons à ce que KBC Groupe reste au fait des évolutions technologiques et soit en mesure de tirer pleinement parti des opportunités qu'elles offrent. Plus important encore, nous nous engageons à participer et à répondre de manière proactive à l'évolution rapide des comportements et attentes de nos clients. Nous veillerons ainsi à rester un partenaire fiable et tourné vers l'avenir pour nos clients qui recherchent le confort et la facilité d'utilisation, à l'instant, où et quand ils le souhaitent. »

Interroger Alexa pour connaître le solde de son compte courant

Alexa, l'assistant numérique de Amazon, pénètre dans un nombre croissant de foyers. Cet assistant (uniquement disponible en anglais ou allemand) fait bien plus que diffuser de la musique, Il inclut aussi un assistant numérique auquel vous pouvez poser toutes sortes de questions ou donner des instructions par commande vocale. Les appareils peuvent être reliés à d'autres appareils (appareils électroménagers, éclairages, caméras, thermostats, voitures, etc.) Les utilisateurs s'en servent pour brancher et débrancher divers équipements (par exemple allumer et éteindre la lumière). On s'attend à ce que le recours à ces facilités se généralisera parmi les consommateurs et parmi les clients bancaires et qu'il en résultera de nouveaux changements de comportement.

Depuis fin mai, les membres du personnel de KBC équipés d'Amazon Echo ont la possibilité de participer à une phase de test. Ils peuvent consulter le solde de leur compte courant par Alexa.

'Consulter solde' est actuellement la fonction la plus fréquemment utilisée dans KBC Mobile (opérations bancaires sur smartphone) et KBC Touch (opérations bancaires sur tablette/pc) et ne nécessite qu'une courte interaction. C'est pourquoi cette fonction est idéale pour mener l'expérience prévue par KBC. Fin juin, aussi les clients KBC pourront consulter le solde de leur compte en interrogeant Alexa.

Les clients KBC qui souhaitent participer au test peuvent s'inscrire dès à présent sur www.kbc.be/alexa.

Comment cela fonctionne-t-il ?

Lorsque le client s'enregistre sur Amazon, un lien unique est établi entre Amazon, le client et KBC. Alexa n'est pas un bien privé, ce qui signifie que n'importe qui peut avoir accès à ses possibilités. C'est pourquoi le client peut choisir de sécuriser la consultation du solde de son compte par un code PIN. Dans la phase de test pour les membres du personnel KBC, l'enregistrement expire après 24 heures mais ils peuvent se reconnecter après.

A partir de fin juin, les clients KBC auront la possibilité de gérer leur propre autorisation ou consentement dans KBC Mobile et KBC Touch et la période d'enregistrement pourra être étendue à 90 jours.

Le client peut résilier l'option consultation de solde à tout moment.

Vos opérations bancaires désormais dans "The Virtual Space" de KBC.

"The Virtual Space" de KBC est un tout nouveau concept développé sur la base de la technologie 3D. En servant des logiciels de l'industrie du jeu vidéo (basés sur le moteur Unreal4 Engine), « The Virtual Space » crée un monde virtuel dans lequel les produits, les services et le support sont présentés d'une manière totalement nouvelle.

La version 3D de « The Virtual Space » peut être téléchargée dès aujourd'hui (2GB) sur PC en envoyant un email à thevirtualspace@kbc.be. Vous trouverez aussi de plus amples explications sur www.kbc.be/thevirtualspace.

Les expériences et les commentaires sur l'espace virtuel peuvent être partagés par l'intermédiaire d'un groupe facebook (ou par la boîte aux lettres mentionnée ci-dessus).

La plateforme gratuite est accessible à tous, y compris les non-clients.

KBC commencera par une version en anglais. Les versions néerlandaise et française suivront plus tard cette année.

Comment se déroule une visite dans « The Virtual Space » de KBC ?

Aujourd'hui, l'environnement virtuel compte plusieurs zones qui donnent accès aux applications bancaires (KBC Touch, Card Stop) et aux autres canaux de KBC (KBC Live, kbc.be, chat,...). Vous pouvez également visualiser des vidéos d'information et de formation et découvrir des produits/services financiers grâce à la technique du jeu ('apprendre en jouant').

Le visiteur accède à l'espace virtuel de KBC par le "**Lobby**". D'abord, il reçoit un tutoriel, disons un manuel ou une feuille de route pour l'espace virtuel. Ensuite il prend l'ascenseur jusqu'à l'environnement agence inférieur. Il y visite "**The Vault**" (le coffre-fort), où il peut se connecter à KBC Touch, consulter le solde de ses comptes, effectuer des virements (par Mobile Sign ou au moyen de son lecteur de carte).

Dans la "**Support Area**", il obtient une réponse à ses questions techniques éventuelles (par exemple comment bloquer une carte bancaire via Card Stop,...), il peut être redirigé vers KBC Live pour d'éventuelles questions sur les produits ou pour prendre rendez-vous avec un collaborateur de KBC. Dans "**The Experience Zone**" il peut aujourd'hui affiner ses connaissances en matière de cybersécurité au moyen d'un "Quest". Il peut aussi déverrouiller le "**training centre**" (centre de formation) souterrain et le découvrir par lui-même. Enfin, dans "**the Advertising Area**" (l'espace publicitaire), il peut consulter les campagnes KBC en cours.



Dans chaque zone, le visiteur peut décider d'atteindre certains objectifs et ainsi gagner des points pour accéder au niveau suivant, comme dans un jeu vidéo. La plateforme retient aussi son dernier score, son niveau et son nombre de points XP.

Cliquez [ici](#) pour une première impression.

APPEL : vous aussi faites l'expérience de cette primeur européenne

« The Virtual Space » de KBC est en phase expérimentale (pour les connaisseurs : le Virtual Space est encore en phase pré-alpha) et n'a pas encore été testé sur tout type de matériel (hardware). Le concept est encore en plein développement. (KBC utilise à cette fin le moteur Unreal4Engine). KBC veut tenir compte des suggestions, idées et développements proposés par les utilisateurs. Les possibilités sont légion : thèmes, quêtes, concours, défis, etc. peuvent être pris en considération.

Par cette expérience, KBC veut apprendre comment le visiteur vit l'environnement et ce qu'il recherche, tout en perfectionnant son expérience de ce nouveau canal, de cette nouvelle forme de communication, tant sur le plan visuel que sur le plan du contenu.

« The Virtual Space » permet au visiteur de se familiariser avec des sujets financiers (éducation financière) de manière ludique. Mais la plate-forme peut être étendue et ses possibilités sont infinies. L'expérience lancée par KBC devrait permettre à KBC de découvrir ce que les clients veulent et attendent aujourd'hui, quelle est leur attitude à l'égard des nouvelles technologies. Les participants au groupe facebook spécialement mis en place à cet effet seront invités à vivre l'espace virtuel comme une véritable aventure.

KBC en tirera les conclusions qui s'imposent et décidera ensuite de l'affectation de ses investissements en la matière.

<https://www.facebook.com/groups/189574251767841/> ou e-mail : thetvirtualspace@kbc.be

Simultanément, KBC lance aussi plusieurs innovations visant à améliorer l'expérience client. Pour en savoir plus à ce sujet, lisez le communiqué de presse : « Devenir client en un instant avec KBC/CBC Mobile et Virements depuis l'appli multibanking. »

KBC Groupe SA

Avenue du Port 2 – 1080 Bruxelles
Viviane Huybrecht
Directeur Communication Corporate/
Porte-parole
Tél. 02 429 85 45

Service presse
Tél. 02 429 65 01 Stef Leunens
Tél. 02 429 29 15 Ilse De Muyer

E-mail : pressofficekbc@kbc.be

Vérifiez [ici](#) l'authenticité de ce document

Les communiqués de presse de KBC sont disponibles sur www.kbc.com

Suivez-nous sur
www.twitter.com/kbc_group

Vous pouvez rester au courant de nos solutions innovantes sur [le site](#).
