



Communiqué de presse - Innovation

KBC Group Investor Visit Ireland June

Bruxelles, le 21 juin 2017



Innovations throughout KBC Group

L'app K'Ching de KBC exploite l'intelligence artificielle sous la forme d'un agent conversationnel (chatbot) qui répond aux questions des utilisateurs

Dès aujourd'hui, la dernière version de KBC K'Ching, l'app de mobile banking KBC KBC pour les jeunes, est disponible dans les app stores pour tous les utilisateurs de K'Ching. Cette version dotée de l'intelligence artificielle permet aux utilisateurs de communiquer grâce à l'agent conversationnel chatbot.

KBC a opté pour cette fonctionnalité pour répondre à la préférence marquée des jeunes pour les échanges par messagerie instantanée et pour expérimenter l'agent conversationnel ou chatbot.

Cet agent interactif recourant à l'intelligence artificielle a été développé en collaboration avec IBM, plus particulièrement Watson Conversation. Le chatbot K'Ching est le premier test mené en Belgique par IBM avec Watson Conversation en néerlandais. Dans le future proche, les utilisateurs de K'Ching utiliseront la reconnaissance vocale pour effectuer leurs opérations sur K'Ching, recueillir des informations ou tout simplement ... échanger quelques blagues.

Pourquoi avoir développé K'Ching?

Les jeunes n'utilisent pas leur gsm et leurs apps de la même façon que les adultes. Les apps développées pour les jeunes doivent donc répondre à des exigences spécifiques telles que des possibilités de personnalisation, une facilité d'utilisation accrue et une grande simplicité. La convivialité est donc le maître mot.

KBC utilise K'Ching à titre expérimental afin de voir jusqu'à quelle limite cette application peut encore être développée et comment il serait possible de la promouvoir (par ex. marketing expérimental et médias sociaux).

Enfin, K'Ching permet aussi à KBC de propager la culture financière parmi les jeunes.

Quels sont les atouts de K'Ching ?

K'Ching se démarque dès les stade initial de la conception des apps de mobile banking en ce sens que :

- transférer des sommes d'argent n'est plus qu'une simple transaction financière, c'est une conversation;
- l'argent n'est pas simplement le solde d'un compte, c'est un but, un rêve;
- l'app se distingue par son extrême convivialité.

La dernière actualisation du 21 juin se focalise sur :

- les transferts d'argent en mode conversationnel;
- l'adjonction d'objectifs d'épargne;
- la connexion par reconnaissance d'empreinte digitale (protégée par les normes de sécurité les plus avancées);
- l'intégration de l'agent conversationnel en néerlandais fondé sur IBM Watson, à l'avenir, la technologie pourra s'étendre aussi à d'autres services Watson.

Dès le départ, KBC a voulu développer son app en étroite collaboration avec les jeunes.

Sur la base d'IBM Watson, KBC a commencé par développer un agent conversationnel "Youngster" sur Messenger et a invité un échantillon de jeunes à participer à l'expérience, dans le but d'"éduquer" le chatbot.

En avril, KBC a remplacé l'outil conversationnel chatbot primitif - que K'Ching était d'ailleurs depuis le départ - par un chatbot utilisant l'intelligence artificielle d'IBM Watson et a ensuite laissé les jeunes le découvrir par eux-mêmes, en guise de test.

Dès fin mai, KBC avait déjà répondu à pas moins de 25 000 questions.

Et la suite ?

KBC souhaite enrichir l'agent conversationnel et l'intégrer dans les systèmes KBC permettant aux utilisateurs de l'interroger pour connaître le solde de leur compte ou pour demander une nouvelle carte bancaire.

KBC envisage aussi d'ajouter tous les mois de nouvelles fonctionnalités, par exemple des thèmes personnalisés.

KBC a déjà reçu de nombreuses demandes visant à rendre la plateforme accessible à tous les jeunes.

Enfin, KBC étudie aussi les possibilités d'exporter K'Ching sur ses autres marchés domestiques.

KBC Group NV

Havenlaan 2 – 1080 Brussels
Viviane Huybrecht
General Manager
Corporate Communication /Spokesperson
Tel. +32 2 429 85 45

Press Office
Tel. +32 2 429 65 01 Stef Leunens
Tel. +32 2 429 29 15 Ilse De Muyer
Fax +32 2 429 81 60
E-mail: pressofficekbc@kbc.be

KBC press releases are available at www.kbc.com
or can be obtained by sending an e-mail to
pressofficekbc@kbc.be

Follow us on www.twitter.com/kbc_group
