

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Arvato reconnu comme leader par NelsonHall dans le déploiement de solutions RPA et IA dans la relation client

Dans son rapport NEAT (*Vendor Evaluation & Assessment Tool*) intitulé *Business Process Transformation through RPA & AI*, NelsonHall distingue Arvato comme leader dans le déploiement de solutions RPA (Robotic Process Automatisation) et IA (Intelligence Artificielle) dans la relation client. Une reconnaissance de l'innovation et du savoir-faire technologique d'Arvato en matière de RPA et IA qui permet d'améliorer les performances des marques en leur offrant des dispositifs de relation client efficaces et flexibles.

Paris, le 25 juillet 2018

Le rapport *Business Process Transformation through RPA & AI*, réalisé par NelsonHall évalue les performances des entreprises offrant des solutions s'appuyant sur des technologies RPA (Robotic Process Automatisation) et IA (Intelligence Artificielle) qui sont ainsi capables de délivrer immédiatement un bénéfice client mais aussi d'identifier les besoins à venir des clients.

Délivrer des solutions RPA et IA opérationnelles

Le RPA (Robotic Process Automatisation) est devenu une technologie clé dans les dispositifs de relation client tant en *front* qu'en *back-office*. L'automatisation de processus routiniers au moyen de solutions logicielles joue un rôle toujours plus significatif dans la qualité de la relation client. Grâce à sa capacité à délivrer rapidement des solutions RPA (Robotic Process Automatisation) et IA (Intelligence Artificielle) et à proposer des options innovantes à ses clients, Arvato a été classé parmi les leaders du rapport. NelsonHall a dénombré 12 clients pour lesquels Arvato déploie de telles solutions dans différents secteurs tels que le *retail*, le *high-tech*, les telcos, les médias et le secteur public.

« *Etre classé leader par NelsonHall témoigne de notre capacité à fournir des solutions efficaces et flexibles à nos clients. Le RPA et l'IA figurent parmi les solutions que nous savons déployer rapidement pour aider les marques à répondre de façon adaptée aux attentes en perpétuelle évolution de leurs propres clients* » déclare Andreas Krohn, CEO Arvato CRM.

« *Arvato a démontré sa capacité à déployer efficacement de nouvelles technologies RPA et IA pour répondre aux besoins de ses clients et offrir aux consommateurs un parcours sans couture quel que soit le canal.* », précise John Willmott, CEO de NelsonHall.

[Contact Presse :](#)

Arvato

Grégory KRUMM

Directeur de la communication

gregory.krumm@arvato.fr

RPA et IA offrent d'importantes perspectives de croissance à court terme

Expert des solutions robotiques (RPA) et intelligence artificielle (IA), Arvato a publié, en collaboration avec A.T. Kearney, une étude de cas consacrée aux solutions RPA dans le contexte d'activités *back-office* des processus financiers. Une étude qui pronostique que dans les cinq ans à venir, plus de la moitié des tâches financières en *back-office* seront réalisées par des robots. Avec des solutions logicielles 20 fois plus rapides que les agents et des taux d'erreur inférieurs à 10%, les robots permettent d'augmenter de manière significative la productivité et l'efficacité de traitement.

Selon l'étude, le marché mondial des solutions RPA devrait connaître une croissance de près de 50% et ainsi représenter un volume d'affaires de \$5 milliards en 2020. « *Par son efficacité, sa précision et sa disponibilité, le RPA est en train de révolutionner les processus back-office dans le secteur financier.* », affirme Ben Warren, vice-président digital transformation Arvato. « Le RPA va également contribuer à accroître le chiffre d'affaires des entreprises, à accélérer les processus de traitement et permettre aux agents de la relation client de consacrer davantage de temps aux tâches plus complexes et exigeantes. Si l'automatisation apporte d'importants avantages, les entreprises doivent avant tout investir dans la technologie pour en tirer bénéfice. », précise Ben Warren.

A propos de NelsonHall

NelsonHall est un cabinet international d'étude qui conseille les organisations dans le domaine des services informatiques et du business développement. Avec des analystes basés aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Europe continentale, NelsonHall accompagne les plus grandes marques via des études offrant des informations critiques sur leurs marchés et ainsi les aide dans la sélection finale de leurs partenaires (grâce notamment au rapport NEAT). Du côté des prestataires, NelsonHall fournit des études approfondies de la dynamique de leurs secteurs et des besoins des clients et consommateurs pour les aider à parfaire leurs stratégies avant déploiement sur le marché. Les études de NelsonHall reposent sur une méthodologie d'analyse rigoureuse et exclusive, largement respectée pour sa qualité, sa profondeur et sa perspicacité.

Plus d'informations sur : research.nelson-hall.com

A propos d'Arvato

Véritable force conseil, Arvato développe des stratégies marketing et des solutions sur mesure pour des relations plus fluides, plus riches et plus humaines. Ses équipes d'experts métiers (CRM, SCM, digital marketing, services financiers) s'appuient sur des spécialistes sectoriels et opérationnels pour offrir aux marques un marketing client performant. Fort de sa puissance opérationnelle, Arvato intervient à chaque étape du parcours client pour créer de la valeur et ainsi développer significativement le chiffre d'affaires de ses clients.

Arvato appartient à Bertelsmann, premier groupe de média et services en Europe. Présent dans 40 pays, dont 22 en Europe, Arvato réunit 73 000 collaborateurs dans le monde et réalise en 2017 un CA de 3,8 milliards d'euros, dont 458 millions d'euros en France.

Plus d'informations sur www.arvato.fr