

Exemples de cas d'utilisation de la CIBC

Juillet 2026

Individuellement, il s'agit de cas d'utilisation importants. **La CIBC compte maintenant plus de 200 cas d'utilisation dans le cadre d'un projet pilote ou d'une production à l'échelle de la Banque.**

Ensemble, ils soulignent quelque chose de bien plus grand : l'intelligence artificielle devient partie intégrante des méthodes de travail à l'échelle de l'organisation.



L'assistant virtuel des RH de la Banque CIBC :

un guichet unique permettant de converser pour obtenir des renseignements sur les RH, de réduire le temps consacré à naviguer dans les systèmes et d'arriver rapidement à une résolution. Au cours du premier mois, près de 15 000 questions ont reçu une réponse par l'intermédiaire de l'assistant virtuel, ce qui a **amélioré l'expérience des membres de notre équipe** en leur offrant un accès pratique aux renseignements des RH et en leur faisant gagner du temps, tant pour les membres de l'équipe que pour nos Centres de contact.



Extraction automatisée des données des documents (DocuMind) :

plateforme documentaire de l'entreprise optimisée par l'intelligence artificielle générative qui simplifie le traitement des documents afin d'accélérer les décisions de crédit tout en renforçant la détection de la fraude et permettant d'interroger 63 000 documents par mois jusqu'à ce jour, **une économie moyenne 16 000 heures** par trimestre



CRTeX (mobilisation des clients axée sur l'intelligence artificielle) : outil d'amélioration de la mobilisation des clients, dont les premiers résultats indiquent une hausse de **44 % des taux de conversion** des comptes d'épargne au premier trimestre de l'exercice 2026.



Plateforme d'apprentissage et d'encadrement numérique alimentée par l'intelligence artificielle (Allego) :

Lancé au quatrième trimestre de l'exercice 2025, Allego a permis de réduire de 35 % le temps de formation par programme, ce qui a accéléré la préparation à l'emploi pour des dizaines de milliers d'utilisateurs de l'organisation. Au cours du présent exercice, la plateforme a **permis d'économiser plus de 11 500 heures, soit environ 180 heures par membre de l'équipe.**



Rédaction des notes de suivi L'intelligence artificielle saisit et résume les interactions avec les clients, **réduisant les efforts manuels de 50 %** et donnant aux conseillers plus de temps pour se concentrer sur les relations avec les clients plutôt que sur le travail administratif.



IA du Centre de connaissances Lancées pour la première fois au quatrième trimestre de l'exercice 2024, les fonctionnalités d'intelligence artificielle du Centre de connaissances se sont étendues à d'autres équipes au cours de l'exercice 2025. Le service trouve rapidement les renseignements sur le client avec une précision de 98 % et doit permettre **une économie de 150 000 heures au cours du présent exercice.**

Exemples de cas d'utilisation de la CIBC

Juillet 2026

Individuellement, il s'agit de cas d'utilisation importants. **La CIBC compte maintenant plus de 200 cas d'utilisation dans le cadre d'un projet pilote ou d'une production à l'échelle de la Banque.**

Ensemble, ils soulignent quelque chose de bien plus grand : l'intelligence artificielle devient partie intégrante des méthodes de travail à l'échelle de l'organisation.



IA générative pour GRCE— préparation de rencontres : Lancée au quatrième trimestre de l'exercice 2025, la préparation de rencontre génère automatiquement des sommaires des clients à partir des notes existantes de la Gestion des dossiers des clients de l'entreprise. Depuis le lancement, on compte plus de **260 000 heures économisées dans les centres bancaires** grâce à plus de 2,25 millions de sommaires générés par l'intelligence artificielle.



Réponse écrite sur le fond pour les plaintes des clients : Lancé au quatrième trimestre de l'exercice 2025, cet outil génère avec une précision de plus de 98 % des sommaires de cas et des demandes de service à partir des notes de cas et des données de profil du système GRCE. Depuis le lancement, **près de 50 000 sommaires ont été produits.**



L'IA au service des contestations: Lancé au deuxième trimestre de l'exercice 2016, l'outil L'IA au service des contestations classe rapidement les différends comme frauduleux ou non et recommande des catégories pour les cas non frauduleux, éliminant ainsi la nécessité de passer en revue manuellement 1 500 pages de lignes directrices. **Cela réduit le nombre de radiations de dossiers et les délais d'appel, ce qui permet de se concentrer sur les priorités de base.**



AIVA – assistant vocal alimenté par l'IA : Lancé pour la première fois au quatrième trimestre de l'exercice 2024, cet outil a fait l'objet de ses plus récentes améliorations au troisième trimestre de l'exercice 2026. AIVA offre un libre-service intelligent au moyen d'interactions vocales en langage naturel, ce qui permet au client d'accéder rapidement aux renseignements sur son compte, d'obtenir des réponses aux questions bancaires courantes et de combler ses besoins de service courants sans l'aide d'un agent. L'une des premières fonctionnalités optimisées par intelligence artificielle au Centre de contact CIBC, AIVA a **contribué à augmenter les taux de confinement et à réduire les volumes d'appels tout en offrant un service évolutif et toujours disponible.**



IA VOCALE : Lancée pour la première fois au premier trimestre de l'exercice 2026, avec ajout de cas d'utilisation supplémentaires au troisième trimestre de l'exercice 2026, l'outil IA Vocale analyse **jusqu'à 10 millions d'appels par année** pour en déterminer les principaux sujets et les renseignements pertinents, ce qui représente une augmentation importante par rapport au processus actuel d'écoute manuelle des appels. La solution est également mise à profit pour permettre aux chefs d'équipe du Centre d'information d'offrir aux agents un coaching personnalisé axé sur les données.