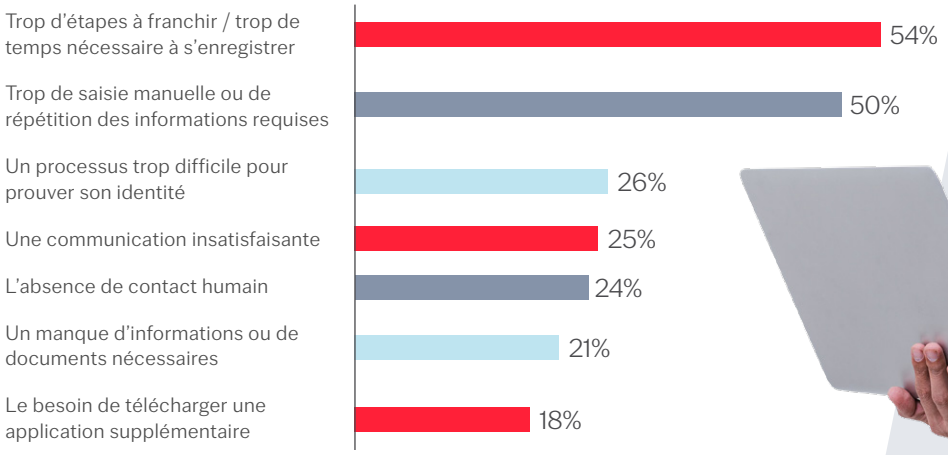
Facteurs contribuant à l'abandon de l'onboarding par les citoyens dans l'administration

21% des décideurs estiment que l'abandon entrave les objectifs financiers.

Principaux Facteurs d'abandon



Les répondants pensent que la technologie améliore l'expérience client jusqu'à 43%

Les décideurs informatiques des administrations envisagent d'améliorer l'onboarding

45% 45% par l'ajout de plus de technologies

32% par l'ajout de plus d'interaction humaine

20% par un mélange des deux facteurs

Les 3 principales technologies envisagées pour l'onboarding :

21% l'intelligent document processing

21% la process intelligence

20% la capture mobile

Les effet d'un fort taux d'abandon

21% des décideurs estiment qu'un taux d'abandon élevé entrave la réalisation des objectifs financiers.

19% des décideurs estiment qu'un taux d'abandon élevé nuit à la réputation de leur organisation.

Les répondants pensent qu'une réduction de 50 % du taux d'abandon engendrerait 20 % de recettes supplémentaires et 26 % d'utilisateurs en plus

ABBYY

Methodologie :
Cette étude a été menée par Sapio Research en septembre 2022 pour le compte d'ABBYY. L'enquête a été menée auprès de 1 623 décideurs au Royaume-Uni, aux États-Unis, en France, en Allemagne et au Japon sur les raisons pour lesquelles les processus d'accueil doivent changer et sur ce que les organisations doivent faire pour répondre aux défis des clients - en activant la bonne combinaison du facteur humain et de l'automatisation. Parmi les secteurs d'activité qui ont participé à l'étude, citons le secteur public, la banque, la finance, le transport et la logistique.