ABBYY®

3 conseils pour assurer la continuité d'activité en temps de crise

TABLE DES MATIÈRES

Vue d’ensemble

Les services bancaires numériques sont désormais plus qu’un « petit luxe »

Les menaces sur la continuité de l’activité en pleine crise du coronavirus

Transformer la crise en opportunité

Les bouleversements économiques obligent à repenser les technologies et les processus

Les questions clés pour déterminer ses investissements dans les technologies de transformation numérique

3 conseils pour assurer la continuité d’activité en temps de crise

Une nouvelle voie à suivre

VUE D'ENSEMBLE

Les périodes de crise nous obligent à changer, à nous adapter, à adopter des approches nouvelles et différentes, et à remettre en cause tous nos acquis pour survivre. L'effondrement de l'épargne et des prêts dans les années 1980, le 11 septembre, la crise des subprimes… tous ces moments charnières nous ont contraints à repenser radicalement les processus métiers, les technologies et la façon de les utiliser.

La pandémie de COVID-19 est une crise sans précédent, qui réécrit les règles des processus métiers, de l'engagement des clients et de l'utilisation des technologies pour éviter tout contact humain dans le cadre des affaires. Le secteur des services financiers, où la transformation numérique avait déjà entraîné d'importants investissements dans les technologies au cours des dernières années, se concentre désormais en priorité sur les technologies numériques pour garantir la continuité de l'exploitation, aussi bien en temps de crise qu'à terme.

LES SERVICES BANCAIRES NUMÉRIQUES SONT DÉSORMAIS PLUS QU'UN « PETIT LUXE »

LES SERVICES BANCAIRES NUMÉRIQUES SONT DÉSORMAIS PLUS QU'UN « PETIT LUXE »

Aujourd'hui, tout établissement financier se doit d'assurer ses activités par voie numérique. Les événements du premier semestre 2020 ont suscité l'émergence de nouvelles approches en matière d'interactions avec la clientèle, mais aussi avec les employés. Cela change profondément la façon dont vos collaborateurs interagissent avec vos clients, mais aussi gèrent les informations qui guident vos processus. Il n'a jamais été aussi crucial pour survivre que d'assurer une communication efficace et sécurisée, de surveiller les processus et les données, et de préserver l'expérience client, le tout depuis le confort de son domicile. Jamais auparavant les technologies n'avaient dû reposer autant sur la virtualisation, l'absence de contacts humains et la vérification de l'authenticité. C'est le sens du « numérique » aujourd'hui.

2x

Le pourcentage d'employés américains qui ont travaillé à distance durant la pandémie de coronavirus a doublé au mois de mars 2020

selon Gallup.

LES MENACES SUR LA CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ EN PLEINE CRISE DU COVID-19

La course de la transformation numérique est lancée. Les établissements financiers qui peinaient à faire progresser leur transformation numérique passent désormais à l'acte dans l'extrême urgence. Cependant, la croissance exponentielle des demandes de crédits et de prêts, des accords de report de paiement et d'aides en cas d'interruptions d'activité augmente les risques, notamment de fraudes, de terrorisme et de blanchiment d'argent. Les technologies numériques doivent pouvoir faire face à cette augmentation d'activité massive, au volume de documents de support associé et à la pénurie de personnel.

TRANSFORMER LA CRISE EN OPPORTUNITÉ

D’après Forbes, les banques ont une occasion unique d’exploiter les défis actuels pour se propulser dans un avenir plus radieux…

> Contrairement à 2008-2009 où les banques étaient fortement critiquées, la crise actuelle leur donne une chance d'être actives en aidant les consommateurs et les entreprises à surmonter la tempête économique que nous traversons. En fournissant un soutien personnalisé et sur mesure ainsi qu'une bonne gestion des risques, elles peuvent même renforcer durablement leurs relations et s'assurer ainsi un succès pérenne. C'est la seule façon pour elles de survivre à court terme et de prospérer à long terme.

Forbes, « Four Areas That Demand Banks' Immediate Attention In The COVID-19 Crisis » (Quatre points qui requièrent l'attention immédiate des banques durant la crise du COVID-19 », d'Alan McIntyre, le 6 avril 2020.

LES BOULEVERSEMENTS ÉCONOMIQUES OBLIGENT À REPENSER LES TECHNOLOGIES ET LES PROCESSUS

La quantité d'exceptions commerciales dans le domaine des services financiers ainsi que les directives en matière de distanciation sociale requièrent une révision et un changement rapides des processus, en particulier du mode d'utilisation des technologies. Selon le Bank Administration Institute, les technologies numériques génèrent une transformation quand elles garantissent l'efficacité numérique – accélération des informations, apport de connaissances et facilitation de la prise de décision :

> “ au stade auquel nous nous trouvons à l'ère de l'intelligence, nous pouvons presque tout numériser ou automatiser. Mais ce n'est pas parce que nous pouvons que nous devons. Comme diraient les collègues du Midwest, le sentier des vaches ne mène pas forcément à des pâturages plus verts. Les leaders financiers doivent pouvoir se frayer un chemin parmi les nombreuses possibilités numériques en choisissant les mesures qui génèrent la plus grande valeur.

Rapport de synthèse sur les stratégies bancaires du BAI, « Digital Transformation Takes on New Urgency » (La transformation numérique revêt une urgence nouvelle), avril 2020.

LES QUESTIONS CLÉS POUR DÉTERMINER SES INVESTISSEMENTS DANS LES TECHNOLOGIES DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

1. Les processus d'hier sont-ils efficaces pour les nouvelles demandes d'aujourd'hui ? Est-il possible de trouver des solutions pour aujourd'hui tout en se préparant à demain ?

2. Quels goulots d'étranglement vous impactent le plus en matière de processus ? Pouvez-vous visualiser le flux de contenus et d'interactions humaines de bout en bout dans le cadre de vos processus ?

3. Dans quelle mesure les contenus influencent-ils vos processus ? (Plutôt que comment vos processus consomment-ils des données de documents ?)

LES QUESTIONS CLÉS POUR DÉTERMINER SES INVESTISSEMENTS DANS LES TECHNOLOGIES DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

4 Dans quels domaines le traitement des documents fait-il partie intégrante de vos processus plutôt que d'être considéré comme une fonction à part propre à un département ?

5 Dans quelle mesure l'automatisation des processus et des flux de documents impacte-t-elle votre entreprise ? Comment les transformer pour répondre aux besoins actuels ?

6 Comment les technologies numériques peuvent-elles permettre d'éviter tout défaut en matière de connaissance des clients et de lutte anti-blanchiment, de faciliter la conformité LIBOR et de faire face à la demande accrue de crédits, de prêts et d'accords de report de paiement hypothécaire induite par le COVID ?

> Cette crise finira par passer mais le tournant vers un monde numérique se poursuivra. En réalité, il se peut même qu'il s'accélère durant la crise car nous utilisons les technologies pour télétravailler, collaborer avec nos collègues et vivons davantage en ligne. Les entreprises qui ont loupé le train numérique en réduisant trop radicalement leurs dépenses informatiques auront des problèmes.

Forbes, « How CIOs Should Reroute Digital Transformation In The COVID-19 Crisis » (Comment les DSI devraient repenser leur transformation numérique en cette période de crise du COVID-19 », Vijay Gurbaxani, le 26 mars 2020.

3 CONSEILS POUR GARANTIR LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS EN TEMPS DE CRISE

Garantir la continuité des activités signifie changer et remettre en cause toutes vos habitudes. Votre survie dépendra de votre capacité à trouver un équilibre entre la satisfaction des nouveaux besoins sur le marché et la modernisation des technologies et processus pour s'adapter aux changements économiques mondiaux. Appuyez-vous sur ces trois conseils pour réaliser vos investissements et déterminer leur succès.

1 FAITES PREUVE DE DISCERNEMENT EN MATIÈRE DE PERSONNEL, DE CONTENUS ET DE PROCESSUS

Garantir la continuité de l'exploitation dans la crise actuelle tout en vous adaptant plus vite que vos concurrents vous demandera un discernement rapide en matière de personnel, de processus et de contenus. Aujourd'hui, il est plus difficile de numériser des services financiers que de considérer des aspects tels que l'engagement des clients et la conformité opérationnelle d'entités distinctes. Dans la plupart des établissements financiers, ces aspects ne sont pas reliés entre eux car ils entrent souvent en conflit de priorités et d'intérêts en termes de budgets et de technologies.

Néanmoins, les nouveaux leaders dans ces secteurs réalisent que les interactions avec les clients établissent et reproduisent des schémas comportementaux qui sont cruciaux pour proposer des services, se protéger contre les délits et garantir la conformité. Par conséquent, entrer dans l'ère du numérique consiste aujourd'hui à contrôler l'interaction avec les clients, à prévenir les délits et à garantir la conformité de processus orientés sur le contenu de bout en bout.

2 PASSER DE L'AUTOMATISATION À LA NUMÉRISATION

Alors que les données conduisent à l'automatisation, l'information mène à l'intelligence. C'est toute la différence, reconnue par le secteur financier, entre adopter des technologies et entrer dans l'ère du numérique. L'avancée de l'intelligence artificielle (IA) et de l'apprentissage automatique (AA) nous donne les capacités de passer de la simple extraction de données à l'identification d'entités et à la compréhension contextuelle.

Parallèlement, ces nouvelles capacités sont de plus en plus sophistiquées : elles peuvent s'apprendre sur le tas, être déployées rapidement par de nouveaux « citizen developers » et être intégrées plus efficacement dans les processus métiers. C'est le principe de Content Intelligence – des capacités numériques plus intelligentes axées sur les entités, conçues pour les documents non structurés et hautement complexes au cœur des processus des services financiers. Au vu de l'évolution rapide de la situation économique et de l'intégration d'une grande quantité de nouveaux types de documents dans les principaux processus, adopter la Content Intelligence rapidement, plutôt que des outils d'OCR plus efficaces, devient une question de survie pour assurer la continuité d'exploitation selon la « nouvelle norme » définie par le COVID.

3 AUGMENTEZ VOTRE DIGITAL IQ

Les entreprises qui réussissent leur transformation numérique construisent leur stratégie sur la base solide de Digital Intelligence. L'intelligence est la différence entre extraire des données, les utiliser pour alimenter l'automatisation, et tirer des enseignements qui favorisent la transformation des fonctions en capacités et la transformation des technologies en agilité numérique. Pour renforcer la Digital Intelligence de vos services financiers, vous devez commencer par explorer en profondeur et bien comprendre les processus de bout en bout et les interactions qu'ils impliquent entre les humains et les contenus afin de pouvoir identifier vos principaux points de friction.

Les processus se basent sur les données, les données sur les documents, qui eux-mêmes reposent sur des messages non structurés, des correspondances, etc. Les décisions s'appuient sur des informations qui incluent des données dans leur contexte et sur la capacité de vérifier des éléments de preuve par rapport à des schémas comportementaux et à un historique. Les contenus inclus dans ces éléments viennent alimenter le processus, qui, quant à lui, contient à la fois des données à extraire pour les systèmes d'archives et des informations relatives à l'engagement et aux entités, qui sont nécessaires pour prendre des décisions sur les besoins des clients ou pour détecter tout comportement et schéma d'activité suspects. Obtenir une vue d'ensemble claire sur l'évolution de ces contenus tout au long de vos processus et sur le mode d'interaction de votre personnel avec ces contenus vous fournira toutes les clés requises pour réaliser des investissements technologiques avisés afin d'optimiser l'expérience clients et la conformité réglementaire.

La distanciation sociale s'est établie comme la nouvelle norme au sein des entreprises ; elle est synonyme de distance physique et de sécurité, d'isolement et de quarantaine.

UNE NOUVELLE VOIE À SUIVRE

Même si les banques ont traversé de nombreuses crises à chaque décennie, la pandémie de COVID reste une crise sans précédents de par la nature de sa menace pour l'économie – la contagion. Les interactions sociales et la manipulation de papier (documents et espèces), autrefois considérées comme acquises, comportent désormais un risque de transmission d'une infection potentiellement fatale.

La distanciation sociale s'est établie comme la nouvelle norme au sein des entreprises. Synonyme de distance et de sécurité physiques, d'isolement et de quarantaine, de virtualisation et de contacts indirects elle vient redéfinir le sens des interactions sociales et commerciales.

Les technologies jouent un rôle crucial dans la limitation de la contagion, mais il nous faut impérativement changer notre façon de les utiliser.

UNE NOUVELLE VOIE À SUIVRE

Les leaders émergents à l'ère du COVID sont ceux qui remettront en cause tout ce qu'ils ont fait et tout ce qui a fonctionné jusqu'à présent.

Pour garantir la continuité de leur activité tout en gérant les flux importants de services bancaires exceptionnels (renégociations de crédits, reports de paiement hypothécaires, etc.), les banques sont contraintes de repenser les hypothèses fondamentales sur les processus, l'automatisation et les technologies. Les leaders émergents à l'ère du COVID sont ceux qui remettront en cause tout ce qu'ils ont fait et tout ce qui a fonctionné jusqu'à présent en empruntant de nouvelles voies révolutionnaires plus intelligentes et plus agiles d'interaction entre les gens, les processus et les contenus. Cela leur permettra aussi bien de répondre aux besoins des clients que de se protéger contre une nouvelle vague de cyber-attaques, qui profitent du recours accru à la virtualisation et aux opérations sans contact.

Renforcez votre Digital IQ en vous posant ces questions complexes pour trouver de nouvelles façons plus agiles de relever les défis d'un nouveau genre liés à cette crise socio-économique.

ABBYY®

WWW.ABBYY.COM

Vous trouverez de plus amples informations sur : **www.ABBYY.com/digital-intelligence**

Contactez nos bureaux dans le monde entier : **www.ABBYY.com/contacts**

© ABBYY 2020 ABBYY est une marque déposée d'ABBYY Software Ltd. Tous les autres noms de produits et marques commerciales mentionnés dans le présent document sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. #11847