



Changer les priorités pour garantir la continuité d'activité des services financiers

TABLE DES MATIÈRES

Aperçu global	3
Les bouleversements économiques obligent à repenser les technologies et les processus	5
Les approches numériques émergentes en matière de contenus bancaires	6
Les approches numériques émergentes en matière de contenus bancaires (suite)	8
Passer de l'automatisation à la numérisation	10
La continuité d'activité est synonyme de changements	11
La plateforme de Digital Intelligence d'ABBYY	13

Aperçu global

Après quelques mois de pandémie de COVID-19, il semble évident que cette crise est en train de réécrire les règles en matière d'interactions sociales, de processus métiers, d'engagement des clients et de technologies.

Tandis que d'autres crises – l'effondrement de l'épargne et des prêts en 1987, le 11 septembre, la crise des subprimes en 2007/2008 – avaient imposé de repenser radicalement les processus métiers et les technologies, la crise actuelle a engendré une nouvelle façon de travailler absolument unique, au vu de la menace invisible de contagion et de l'urgence de la contenir. La distanciation sociale, les interactions sans contact et l'utilisation accrue des technologies de virtualisation (visioconférences, réseaux, applications intelligentes, etc.) sont déjà en train de transformer la quasi-totalité des secteurs, mais les services financiers de manière encore plus prononcée.



Dans le secteur financier, où la transformation numérique s'est déjà établie comme prérequis pour la modernisation, la crise du COVID- 19 a forcé les entreprises à se concentrer sur les technologies intelligentes afin de garantir la continuité d'activité. Néanmoins, il y a une distinction croissante et fondamentale à établir entre « technologie » et « numérique ». Un rapport de synthèse publié récemment par le Bank Administration Institute (BAI) explique en quoi la transformation numérique se distingue des applications technologiques :

au stade auquel nous nous trouvons à l'ère de l'intelligence, nous pouvons presque tout numériser ou automatiser. Mais pouvoir ne veut pas dire devoir. Comme diraient les collègues du Midwest, le sentier des vaches ne mène pas forcément à des pâturages plus verts (autrement dit, automatiser l'existant ne rend pas plus efficient). Les leaders financiers doivent pouvoir se frayer un chemin parmi les nombreuses possibilités numériques en choisissant les mesures qui génèrent la plus grande valeur. Les solutions numériques garantissent un travail plus facile, plus rapide et plus précis, mais cela ne fait pas forcément d'elles des solutions efficaces ou génératrices de transformation. La transformation numérique n'est pas :

- *une application ou un composant matériel ou logiciel ;*
- *une série de mises à jour successives des technologies de l'information ;*
- *une réplique numérique de processus manuels ou de flux de documents papier .*

La transformation numérique est et offre bien plus que tout ça. Les technologies génératrices de transformation favorisent l'efficacité numérique : elles accélèrent l'information, apportent des connaissances et aident à la prise de décision

Source : rapport de synthèse du BAI sur les stratégies bancaires : « Digital Transformation Takes on New Urgency » (La transformation numérique revêt une urgence nouvelle), avril 2020, p. 4.

Sans parler de la nécessité de remettre en question l'automatisation comme une fin en soi, le besoin de privilégier le « numérique » aux « technologies » devient de plus en plus évident : il ne s'agit pas simplement de rendre les processus existants, souvent défaillants, plus efficaces ; il nous faut revoir notre façon de penser et faire preuve de discernement quant aux contenus et aux processus. À quoi ressemblent les interactions entre vos employés, vos données et vos processus ? Les contenus alimentent-ils efficacement ces derniers et fournissent-ils des informations de qualité pour la prise de décision ? Pour les banquiers, il est nécessaire de se poser ces questions avant de prendre toute décision concernant les fonctions commerciales, les activités, la conformité réglementaire ainsi que le dépistage et la prévention des délits/fraudes.

Les bouleversements économiques obligent à repenser les technologies et les processus

Les services financiers sont particulièrement touchés par une quantité d'exceptions commerciales – des nouveaux prêts aux refinancements en passant par les reports hypothécaires, prêts pour remplacement de revenus/continuité d'exploitation, ou interactions générées par les affaires courantes.

Le tout doit s'opérer dans le respect de la distance sociale, nécessitant ainsi un ré-examen et un changement rapide et radical des processus, y compris de la façon dont ils utilisent les technologies. Le problème est d'autant plus sérieux quand on réalise que ces interactions commerciales sont effectivement guidées par le contenu (documents, messages non structurés, correspondance).

Pour ce qui est des documents, il ne s'agit plus seulement d'automatiser l'extraction de données. Aujourd'hui plus que jamais, il est important de bien comprendre les informations (le contexte, l'intention, les schémas comportementaux) qui permettent d'identifier les comportements suspects, ce qui est essentiel pour garantir la lutte contre le blanchiment d'argent, la conformité LIBOR et une bonne connaissance de ses clients ainsi que pour évaluer leurs besoins. Dans le contexte actuel, opter pour le numérique, c'est rendre plus intelligents

les liens étroits entre les processus et les contenus pour comprendre les comportements associés. Ces derniers, susceptibles de se manifester partout – chez le consommateur, dans les services ou dans l'exploitation – peuvent retarder les décisions ou prestations de service, garantir la conformité et permettre d'éviter de lourdes pertes et sanctions pour délits et fraudes. Cette nouvelle approche de numérisation des processus axés sur les contenus se résume dans le concept de Content Intelligence. Plus que la simple automatisation des processus existants, la Content Intelligence repense le traitement de contenus dans un contexte d'interactions sans contact.

La croissance exponentielle, induite par le COVID, des demandes de prêts et des crédits, des reports de paiements et des aides en cas d'interruptions d'activité augmente les risques, notamment de fraudes, de terrorisme et de blanchiment d'argent.

Désormais, les prestataires de services financiers doivent gérer ce surcroît d'activité commerciale, les importants volumes de documents associés, les pénuries de personnel et les employés en télétravail. Un simple document – tel qu'une attestation de domicile, une attestation d'emploi ou une preuve de ressources – 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 et détecter tout comportement ou schéma d'activité suspect.

Les approches numériques émergentes en matière de contenus bancaires

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 métier. 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.

Les opportunités offertes par la Content Intelligence dans le domaine des services financiers :

Connaître son client

En général, les délits financiers, tels que les actes terroristes, le blanchiment d'argent et les fraudes, se produisent en dupant les processus des banques ou à partir d'informations inhabituelles suspectes dans les documents requis. Ces documents, qui peuvent sembler anodins, sont susceptibles de contenir des renseignements frauduleux échappant au contrôle ordinaire des données. Il est possible de dépister d'éventuelles défaillances en matière de lutte contre le blanchiment d'argent ou de connaissance de ses clients en identifiant toute interaction suspecte entre ces derniers et la banque. Pour y remédier, il vous faut donc forcément commencer par identifier et comprendre où et comment ces interactions impliquent les processus et utilisent des contenus suspects.

Examen et analyse de documents non structurés

Il arrive que des informations précieuses soient noyées dans un flux de sources (des contrats par exemple), ce qui contraint les collaborateurs à passer en revue et à comparer manuellement des centaines de rapports, d'accords et autres données. Or, ce traitement manuel peut entraîner des erreurs et implique des coûts élevés en matière de recrutement de personnel qualifié. De plus, les enquêtes manuelles sont par nature imprécises, incohérentes et comportent un grand risque de passer à côté de détails cruciaux. Toutefois, savoir analyser ces informations et d'autres sources de données efficacement peut aider les prestataires de services financiers à prendre de bonnes décisions sur leurs clients actuels et futurs. L'examen des contrats devient urgent dans un contexte où les banques se préparent à l'abandon du LIBOR l'année prochaine. Elles doivent donc désormais investir dans des solutions d'analyse intelligente des contrats.

Traitement des prêts hypothécaires

Étant donné que ce domaine génère un important volume de documents, il est essentiel, afin d'améliorer l'expérience client, de simplifier les demandes de prêts et processus d'autorisation par la classification et l'extraction automatisées des documents. Les données extraites des fichiers de prêt sont transférées vers un système d'évaluation, qui fournit des informations sur la solvabilité du client et édicte des recommandations sur l'éventuel octroi du prêt. Il garantit la précision des renseignements sur le client pour déterminer les modalités du prêt, en se basant sur un fichier contenant d'importants volumes de documents complexes et de longueurs différentes.



Traitement des demandes de crédits

Les banques et établissements financiers peuvent capturer automatiquement les données, classer les documents et extraire les informations relatives aux demandes de cartes de crédit en utilisant les dernières technologies IA, AA et NLP. Ces informations, complétées par la documentation associée (par exemple les photos de passeports ou justificatifs de revenus) peuvent être saisies rapidement et facilement dans la base des prêteurs pour accélérer les autorisations.

Prévention des fraudes et gestion des risques

La numérisation aide les banques à réduire leurs coûts de manière significative et à accélérer les délais de paiement tout en prévenant des fraudes par chèque ou des fraudes liées aux prêts et aux autorisations de paiement. La Process Intelligence, combinée à l'Intelligence Artificielle, permet d'optimiser les fonctions de validation et de preuve de documents par l'extraction des entités. Cette optimisation ciblée, ainsi que le traitement automatisé et centralisé des documents, la comparaison avec les informations du client, l'analyse des schémas comportementaux et des directives en matière de connaissance client, vous permettent de vous décharger du traitement manuel, laborieux et source d'erreurs.

Les approches numériques émergentes en matière de contenus bancaires (suite)

Une autre dimension importante de la Content Intelligence émerge en cette période où la numérisation des services financiers s'impose pour garantir la continuité d'activité – il s'agit de la connexion entre plusieurs fonctions de processus historiquement disparates, à savoir les services clients, l'excellence opérationnelle et la conformité réglementaire. Dans la plupart des établissements financiers, ces fonctions ne sont pas reliées entre elles car elles 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 les schémas comportementaux qui sont cruciaux pour 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 guidés par le contenu de bout en bout.

La pandémie de coronavirus a tout changé... 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.

Source : 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.

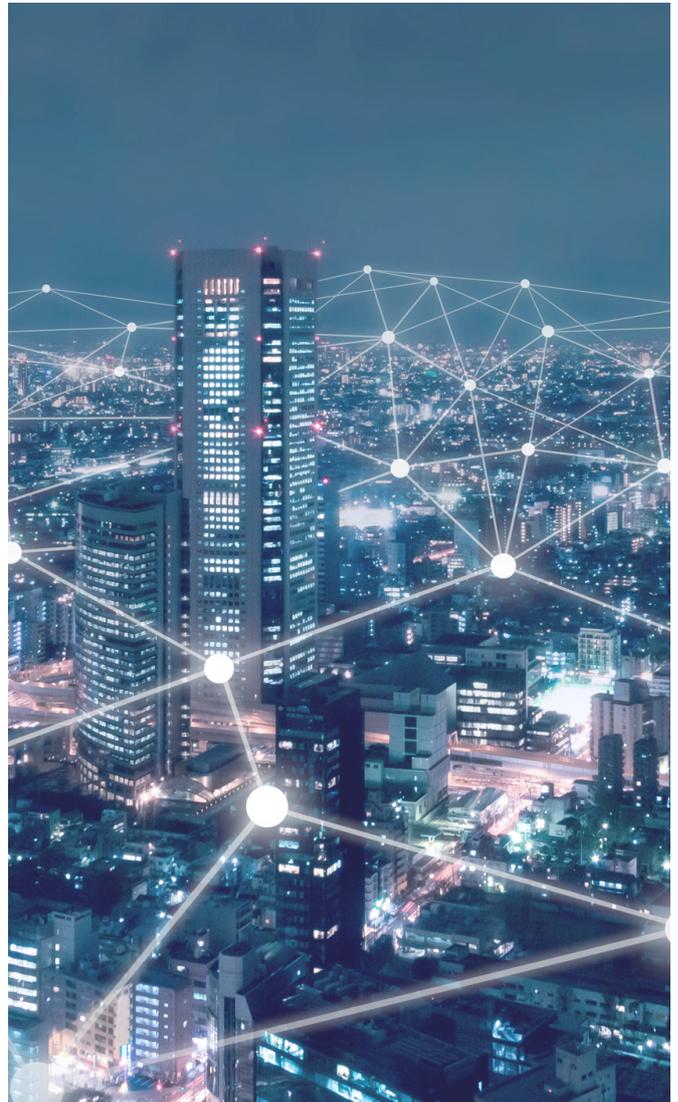
Une vérité ressort de l'histoire des entreprises : les crises telles que celles que nous traversons actuellement laissent des traces. Certaines entreprises en ressortiront leaders, d'autres seront reléguées à l'arrière-plan et beaucoup disparaîtront. Qu'est-ce qui les distingue entre elles ? C'est simplement la capacité à identifier les opportunités et à adapter rapidement leurs processus métiers et leurs contenus pour se démarquer et l'emporter sur la concurrence. Dans ce contexte de changement mondial rapide, les grands perdants seront les banques qui dissocient services clients, excellence opérationnelle et conformité. Les grands gagnants transformeront ces fonctions essentielles en capacités grâce au numérique. D'après le BAI :

les leaders pensent, travaillent et prennent leurs décisions différemment. La plupart des capacités numériques permettent d'accélérer les processus, de gagner du temps et de réduire les coûts, mais les organisations efficaces sur le plan numérique vont encore plus loin. Elles se libèrent des « vieilles traditions ». Au lieu de se contenter de numériser des processus analogiques, les leaders numériquement efficaces utilisent les données pour déterminer leurs futures stratégies. Les données interconnectées en temps réel fournissent des enseignements qui aident les organisations à trouver, à évaluer et à initier des nouvelles stratégies avec confiance.

Source : rapport de synthèse du BAI sur les stratégies bancaires : « Digital Transformation Takes on New Urgency » (La transformation numérique revêt une urgence nouvelle), avril 2020, p. 4.

Garantir la continuité d'activité dans la crise actuelle tout en s'adaptant plus vite que ses concurrents demandera un discernement rapide en matière de processus, de contenus et de personnel. 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.

Le traitement des contenus sur les clients et les partenaires – une tâche traditionnellement considérée comme une fonction



back-end réservée aux centres de numérisation, aux prestataires de services ou aux opérations de numérisation pour archivage – n'est plus adapté à l'entreprise numérique d'aujourd'hui. Les leaders intègrent le traitement des documents directement dans leur processus (services clients, conformité et prévention des fraudes) en tant que fonction clé. Cette nouvelle approche en matière de traitement des contenus met en évidence la nécessité de faire du process mining, de l'IA/AA guidés par des entités, de la transformation proactive et de la supervision objective des compétences numériques essentielles pour renforcer le Digital IQ.

Passer de l'automatisation à la numérisation

Renforcer son intelligence numérique signifie bien plus que « partir en exploration », « automatiser les processus » et « extraire des données de documents » lorsqu'il s'agit de processus guidés par du contenu. Il faut pouvoir se poser de nouvelles questions et disposer des bons outils pour y répondre :

Comment les contenus alimentent-ils les processus ? (Plutôt que comment les processus consomment-ils des données de documents ?)

Comment ne pas considérer les processus comme de simples instantanés d'un moment précis pour voir le véritable flux de contenus et d'interactions humaines qui évoluent en parallèle ou se recoupent ?

Ce n'est qu'en répondant à ces questions que les banques pourront transformer leurs interactions avec les clients et gérer les nombreux contenus issus de la grande quantité de données produites à l'heure actuelle. Sans cela, le coûteux travail de réinterprétation en aval pour détecter les éventuelles fraudes ou non-conformités ainsi que le doublement des efforts et des technologies poseront un problème croissant au sein de ces organisations. La situation professionnelle d'un client, son état civil, son bilan de santé et les

informations sur son domicile sont des facteurs en constante évolution qu'il faut prendre en compte pour répondre à ses besoins, déterminer sa qualification pour un crédit et répondre aux obligations de la banque envers les parties prenantes et le législateur. Or, bien souvent, les technologies utilisées pour automatiser les processus et intégrer les contenus acceptés comme preuve de situation et d'identité (simples formulaires W-2, lettres de vérification, relevés de facturation, mais aussi contrats d'achat,

accords commerciaux et correspondance de support) traitent encore ces contenus comme des artefacts statiques sans relief et non comme des preuves vivantes de comportements et de conditions changeantes. Une fois encore, les nouveaux leaders dans ce secteur ne se contenteront pas de considérer ces comportements comme tels. Ils se poseront de nouvelles questions sur le pourquoi de leur existence et leur mode de fonctionnement.

La continuité d'activité est synonyme de changements

Ces questions sont centrales dans un contexte où le COVID-19 impose un changement rapide dans la manière de relever les principaux défis du secteur des services financiers : poursuivre l'activité tout en trouvant le juste équilibre entre les tendances du marché (demande accrue de crédits, de liquidités et de flexibilité) et la modernisation des technologies et des processus pour s'adapter à ce changement mondial.

Le secteur des services financiers doit faire face à une nouvelle réalité : respecter ces priorités tout en luttant pour garantir la continuité des affaires dans des conditions nécessitant de nouvelles formes de distanciation sociale (interactions sans contact avec les clients et les documents, rencontres virtuelles plutôt que physiques...).

L'enjeu de cet exercice d'équilibriste est la survie. Les leaders se poseront les bonnes questions sur leurs processus, leurs contenus et leur personnel. Ils ne se contenteront pas d'anticiper. Ils rechercheront les compétences numériques dont ils ont besoin pour accélérer leur capacité à s'adapter.

Voici les caractéristiques qui distinguent les leaders des survivants et des victimes en temps de crise :

Les établissements financiers sont en quête constante de solutions pour progresser et prendre une longueur d'avance sur les exigences complexes, les besoins fluctuants des clients et les marchés volatiles. Heureusement, l'efficacité numérique permet de relever ces défis de front et d'augmenter le ROI. En janvier, la société d'analyse de marché IDC a affirmé que dans les quatre à cinq prochaines années, les entreprises qui auront investi efficacement dans les fonctions d'intelligence observeront une augmentation de productivité des travailleurs de 100 %. Dans ce rapport de perspectives « Future of Intelligence Defined », la société décrit une multitude d'avantages à la clé – de la réduction des temps de réaction à l'accélération de l'innovation en passant par une satisfaction accrue des clients et à un positionnement durablement leader sur le marché. Quelle est la conclusion à retenir ? Afin d'être compétitives, les entreprises doivent opter pour des technologies qui renforcent leur pouvoir décisionnel et garantissent des résultats fructueux.

Source : rapport de synthèse du BAI sur les stratégies bancaires : « Digital Transformation Takes on New Urgency » (La transformation numérique revêt une urgence nouvelle), avril 2020, p. 4.



La crise actuelle finira bien par passer un jour. Mais quelle sera la nouvelle normalité ? S'il est impossible de prédire toutes les issues possibles de la crise, il apparaît de plus en plus évident que passer au numérique est déjà devenu une exigence incontournable. Les grands gagnants seront les entreprises qui n'hésitent pas à repenser le mode de fonctionnement actuel/théorique de leurs processus orientés sur les contenus et s'écartent de la voie toute tracée en adoptant de meilleurs outils pour opérer leurs changements.

La plateforme de Digital Intelligence d'ABBYY

Seule ABBYY aide les banques et établissements financiers à accélérer la numérisation des activités bancaires en leur proposant :

- une approche axée sur les processus qui cible les meilleures opportunités d'automatisation ;
- un aperçu utile de vos processus qui met en lumière le temps passé sur les goulots d'étranglement, les redondances ou les étapes manquées ;
- des capacités OCR profondément intégrées qui peuvent prendre en compte des textes tapés à la machine et manuscrits dans 200 langues ainsi que les valeurs des marques optiques et des codes-barres ;
- des API polyvalentes capables de traiter différents types de PDF et de convertir des documents numérisés, des fichiers TIFF, JPEG ou PDF d'image uniquement en fichiers interrogeables ;
- une IA et un apprentissage par les machines pour une précision exceptionnelle de reconnaissance de documents multilingues – permettant de les rechercher, de les modifier et qu'ils soient fidèles à l'original ;
- un processus rapide, flexible et évolutif grâce à des processeurs multi-cœur, au cloud et aux machines virtuelles ;
- une plateforme moderne et visuellement attrayante, avec un coût total de possession plus faible et un retour sur investissement plus rapide.

ABBYY Timeline

Découvrez l'efficacité et la performance de vos flux de processus.

Grâce à la Process Intelligence, les entreprises ont la possibilité de connaître le fonctionnement des processus et les éléments qui peuvent être efficacement automatisés à l'aide de technologies plus intelligentes. Contrairement aux approches traditionnelles de veille stratégique et d'exploration des processus, la Process Intelligence leur offre une solution extrêmement efficace pour identifier les pertes d'efficacité, les pertes de temps, les goulots d'étranglement et toute autre défaillance qui pèsent sur les processus, afin de recourir à l'automatisation là où son impact sera le plus optimal.

ABBYY FlexiCapture

Simplifiez la capture et le traitement des documents.

FlexiCapture a révolutionné la capacité du secteur des services financiers à automatiser et à gérer le traitement des documents comme un processus de bout en bout afin de pouvoir proposer des applications, des opérations et des évaluations des risques simples à intégrer, flexibles et extensibles. Du traitement des prêts à l'enregistrement des nouveaux clients, vos systèmes seront en mesure de capturer et de traiter des documents sans effort, quelle que soit la source – portails Web, téléphones portables, e-mails, scans, transferts de fichiers et bien plus encore.

ABBYY Vantage

Rendez votre force de travail numérique plus intelligente.

Améliorez l'efficacité de la RPA en automatisant des tâches répétitives relatives au contenu grâce à Vantage. Votre force de travail numérique (robots logiciels) peut utiliser les compétences de capture comme elle le souhaite, individuellement ou collectivement. Ainsi, aucune plateforme de processus complexes n'est nécessaire.



White paper © 2020 ABBY USA Software House Inc ABBY, ABBY Vantage, Vantage, FlexiCapture sont des marques déposées ou des marques d'ABBY Software Ltd. Les autres noms de produits, marques commerciales et marques déposées mentionnés dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs. #11848

WWW.ABBY.COM