



6

Éléments que les banques doivent prendre en compte avant de faire des investissements technologiques, dans « la nouvelle normalité »

Il est temps d'en savoir plus sur votre personnel, vos processus et vos contenus

Les dirigeants d'entreprise qui émergent à l'ère du COVID sont ceux qui remettent en question tout ce qu'ils ont fait jusqu'à présent, qui identifient ce qui a fonctionné et où les investissements dans les technologies numériques peuvent les aider à maintenir la continuité de leur activité et ce, malgré des conditions qui évoluent rapidement.

Au-delà de l'adoption de technologies qui améliorent simplement la productivité grâce à l'automatisation, les dirigeants doivent porter un regard critique sur les capacités spécifiques de ces technologies qui peuvent contribuer à répondre aux défis d'aujourd'hui : répartition des opérations, crainte pour les liquidités et la contagion, nombreuses demandes de prêts, prorogation des emprunts. Dans un contexte de COVID et considérant les conséquences à venir, il est important de prendre en compte les éléments suivants avant de planifier votre transformation numérique.

1 Éviter d'automatiser pour automatiser

À l'heure actuelle, l'objectif de la transformation numérique est principalement de gagner en productivité et en efficacité à partir des ressources en place, alors que mettre l'accent sur les technologies numériques qui garantiront la continuité de l'activité dans un contexte économique turbulent vous protégera des fraudes et vous permettra d'adapter votre force de travail virtuelle et numérique aux besoins. Choisir les bons processus à automatiser avec les technologies numériques est essentiel et vous permettra d'avoir un aperçu de la façon dont votre personnel, vos processus et vos contenus interagissent dans leur ensemble. Cherchez avant tout la Digital Intelligence.

2 Tout débute avec la découverte des processus

Pouvez-vous identifier clairement les principaux points faibles qui pourraient bénéficier de l'automatisation ? S'agit-il de nombreuses exceptions dans les prêts, de nouvelles menaces en termes de KYC/de lutte contre le blanchiment, ou encore de la conformité avec le LIBOR ? Ces obstacles sont-ils liés à la contrainte de gérer le personnel ainsi que les clients à distance ? Avant d'automatiser, vous devez identifier comment ces difficultés menacent la continuité de votre activité et prendre le temps de comprendre réellement où commencent et finissent les problèmes. On ne peut améliorer ce qu'on ne comprend pas. Assurez-vous d'avoir une vision transparente et complète de vos processus ainsi qu'une analyse des systèmes de données pour vous guider dans la prise de décision.

3 Est-ce adaptable aux activités sans contact ?

Vos salariés et clients sont plus dispersés que jamais. Il n'est donc pas étonnant que vos données le soient elles aussi. Le contenu des documents nécessaires à l'inscription et à l'accès aux services est capturé sur des appareils mobiles à distance et intégré à vos processus commerciaux sous forme de transactions uniques, plutôt que d'un fichier agrégé. La capture de documents doit pouvoir fonctionner sans heurts au milieu du processus d'engagement du client et non hors de ce processus.

4 Connaissez mieux vos faiblesses

Alors que les données sont le levier de l'automatisation, l'information est le levier de l'intelligence. C'est la différence que le secteur des services financiers observe entre adopter une technologie et passer au numérique. Grâce aux progrès de l'intelligence artificielle (IA) et du machine learning (ML), il est possible de faire passer l'extraction des données au niveau supérieur, vers l'identification des entités et la compréhension des contextes. Le traitement du langage naturel (NLP) peut comprendre le contexte d'une entité dans un document et révéler les nuances de langage ; il peut être utilisé pour détecter des comportements suspects ou des opportunités commerciales.

5

L'expérience utilisateur compte beaucoup

Alors que les appareils mobiles sont plus importants que jamais en ce moment, ils devraient être considérés – au-delà d'une nécessité – comme une chance d'impressionner vos clients tout en faisant le travail. Une plateforme mobile avec peu voire pas de codage, s'appuyant sur l'IA, vous permet de concevoir des expériences en ligne que vos utilisateurs apprécieront pour la création d'un compte ou d'autres procédures rassemblant des documents. Vous pouvez facilement intégrer la numérisation et la reconnaissance sur mobile à n'importe quel processus existant, sans disruption... que du confort pour l'utilisateur.

6

Toutes les IA ne se valent pas

L'IA va au-delà des simples fonctionnalités de reconnaissance et d'extraction des données ; elle est désormais essentielle pour fournir les informations et vues d'ensemble sur vos clients, et sur les menaces et les contraintes réglementaires. L'IA peut et devrait être utilisée pour la reconnaissance de pointe des entités et la compréhension contextuelle des documents. Des approches émergent et deviennent disponibles pour l'extraction des entités et la reconnaissance des comportements. Elles devraient devenir la base du traitement des documents dans le cadre des approches modernes et sans contact des processus et interactions bancaires.

La Digital Intelligence d'ABBYY vous ouvre de nouveaux horizons pour une expérience client exceptionnelle

La plateforme de Digital Intelligence d'ABBYY vous permet d'obtenir une vue d'ensemble précieuse et souvent difficile à obtenir de vos opérations afin d'impressionner vos clients, d'améliorer vos processus, et de permettre une véritable transformation commerciale.

Avec une approche intelligente qui associe l'accès à de meilleures données sur la façon dont fonctionnent exactement vos processus et le contenu qui les alimente, la Digital Intelligence vous permet d'avoir de l'impact là où cela compte le plus : expérience client, avantage concurrentiel, visibilité et conformité.

↳ Seule ABBYY permet d'élever l'intelligence de la transformation numérique. Pour en savoir plus sur les atouts de la Digital Intelligence, rendez-vous sur abbyy.com/fr