



Renforcez votre avantage concurrentiel dans les services financiers

Évaluez dans quelle mesure vous êtes prêt à augmenter la satisfaction client, la sécurité et l'agilité

Évoquant des concurrents mondiaux tels que PayPal, Square, Stripe et Ant Financial, ou encore Amazon, Apple et Google, le PDG de [JPMorgan Chase](#), [Jamie Dimon](#), s'exprime sans ménagement :



Je m'attends à voir une concurrence très, très rude et brutale au cours des 10 prochaines années. Et je compte bien gagner, avec l'aide de Dieu.¹



¹ <https://www.cnbc.com/2021/01/15/jamie-dimon-says-jpmorgan-chase-should-absolutely-be-scared-s-less-about-fintech-threat.html>

Comment évaluez-vous généralement votre capacité à être plus compétitif, pas seulement face à une nouvelle sorte d'acteurs de la Fintech, mais aussi face aux concurrents traditionnels des services financiers ? Utilisez cette checklist pour évaluer vos capacités actuelles dans trois domaines-clés : renforcer les relations avec les clients, limiter les pertes liées à la fraude et à la non-conformité et être agile sur le marché.

Quelle est la solidité de vos relations avec les parties prenantes internes et externes ?

BESOIN
DE FAIRE
MIEUX

NOUS Y
PARVENONS

Il s'agit notamment des clients, des salariés, des partenaires, et des autres acteurs de votre écosystème professionnel.

Nous avons peu de plaintes quant au temps nécessaire pour embarquer avec nous – nos taux de désistement sont faibles.

Nos clients et autres parties prenantes diraient que nous les gardons bien dans la boucle et échangeons les informations de façon ouverte et transparente, en temps voulu.

Il y a peu de domaines dans lesquels nous devons demander aux parties prenantes les mêmes informations.

Nos processus de validation et de vérification sont quasiment sans friction.

Nous pouvons facilement échanger les informations avec les clients et les autres parties prenantes, quel que soit le canal qu'ils choisissent.

Nos parties prenantes sont satisfaites de ne pas avoir à télécharger une application native pour interagir avec nous.

Nous trouvons rarement des erreurs ou d'autres problèmes dus à une faible qualité d'images de documents.

Le personnel passe bien plus de temps à gérer les relations client plutôt qu'à des tâches administratives.

Nous pouvons traiter automatiquement presque tous les types d'information que nous recevons, quel qu'en soit le format – y compris les documents non structurés.

Nous répondons rapidement aux demandes en raison du lien étroit établi entre le traitement des documents et les systèmes bancaires-clés.

Nous savons comment et où nos processus doivent changer pour faire passer la satisfaction des clients et des salariés au niveau supérieur.

À quel rythme pouvez-vous atténuer les risques réglementaires liés aux fraudes et à la non-conformité ?

BESOIN
DE FAIRE
MIEUX

NOUS Y
PARVENONS

Nous avons une bonne vision de nos processus et pouvons voir où les gens interagissent avec du contenu essentiel.

Nos processus sont contrôlés 24h/24 et 7j/7 ; nous sommes immédiatement alertés si un problème (par exemple de conformité) est détecté ou si un axe d'amélioration est identifié.

Nous pouvons repérer facilement les activités qui dévient du comportement attendu et pouvons signaler les fraudes ou autres comportements criminels.

Lorsqu'une anomalie est détectée, la personne responsable en est automatiquement avisée afin de prendre les mesures appropriées.

Nous sommes confiants dans le fait que nos processus n'ont pas de failles dans lesquelles des attaquants pourraient s'engouffrer sans être repérés.

Nous pouvons facilement répondre aux demandes d'audits car nous avons une bonne maîtrise de la chaîne de responsabilités.

L'automatisation a libéré nos experts en conformité et en prévention des fraudes des tâches routinières de surveillance, leur permettant de se concentrer sur des problèmes plus complexes.

Êtes-vous au moins aussi agiles que vos concurrents les plus proches ?

BESOIN
DE FAIRE
MIEUX

NOUS Y
PARVENONS

Nous pouvons nous adapter avec flexibilité à un afflux soudain de nouveaux comptes ou de nouvelles demandes, comme cela s'est produit pendant la pandémie par exemple.		
Nous pouvons facilement faire face à de grandes quantités de documents si un changement l'exige (par exemple le LIBOR).		
La façon dont nous gérons les informations dans nos processus n'est pas un obstacle à notre parcours de transformation numérique.		
Nous avons une bonne notion de la façon dont un changement affectera un processus avant d'investir vraiment dans ce changement.		
Nous sommes au courant de la façon dont nos processus sont censés se dérouler, si bien que nous pouvons prévoir certains événements avant qu'ils ne se produisent.		
L'intégration avec les systèmes essentiels de l'entreprise et de la banque est étroite, ce qui permet d'obtenir des informations exploitables en temps voulu.		
Nous pouvons facilement transmettre les informations tirées du processus documentaire aux systèmes existants grâce à l'infrastructure technique que nous soutenons.		

Prochaines étapes

Ne vous découragez pas si la plupart de vos réponses se trouvent dans la colonne « Besoin de faire mieux ». La Digital Intelligence ABBYY est conçue pour vous aider à améliorer vos capacités dans chacun des domaines passés en revue dans cette checklist, afin que vous puissiez renforcer votre position face à la concurrence.

ABBYY vous aide à offrir à vos clients, à vos salariés et aux autres acteurs de votre écosystème professionnel une expérience sans frictions et plus engageante grâce à une approche adaptée et exhaustive des processus riches en contenus. ABBYY automatise la capture, la reconnaissance, l'extraction des champs et la validation des contenus, structurés comme non structurés. Ils sont ensuite répartis dans tous les systèmes qui en ont besoin. ABBYY vous apporte une visibilité de bout en bout de vos flux de travail pour que vous puissiez intervenir dans les temps, détecter et stopper les comportements criminels et atténuer les risques de non-conformité.

La Digital Intelligence ABBYY pour les services financiers

ABBYY permet aux institutions financières d'être plus compétitives, grâce à une parfaite compréhension des processus métier et du contenu qui les alimente. Pour en savoir plus : [ABBYY.com/fr/finserv](https://www.abbyy.com/fr/finserv)



Pour plus d'informations, rendez-vous sur : www.abbyy.com/fr/digital-intelligence/
Contactez nos bureaux dans le monde entier : www.abbyy.com/fr/contacts/
© ABBYY 2021. ABBYY est une marque déposée d'ABBYY Software Ltd. Tous les autres noms de produits et de marques mentionnés ici sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. #12910

[abbyy.com](https://www.abbyy.com)