



L'AVENIR DE LA FINANCE EST OUVERT

Comment accélérer la transformation numérique
des services financiers grâce aux technologies
Open Source

LIVRE NUMÉRIQUE

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	3
1.1. Une évolution de la concurrence qui impose le changement	3
1.2. Des établissements traditionnels qui partagent les mêmes difficultés	3
1.3. Des entreprises qui doivent s'appuyer sur les systèmes existants	3
2. PRIORITÉS DES SERVICES FINANCIERS	4
2.1. Banques	5
2.2. Compagnies d'assurance	5
2.3. Sociétés d'investissement	6
3. DE NOUVELLES POSSIBILITÉS GRÂCE AUX TECHNOLOGIES OPEN SOURCE D'ENTREPRISE	7
3.1. Adopter la banque ouverte	8
3.1.1. Point de vue économique	8
3.1.2. Point de vue technologique	8
3.2. Développer l'engagement numérique	9
3.2.1. Point de vue économique	9
3.2.2. Point de vue technologique	10
3.3. Automatiser les transactions et améliorer leur efficacité	10
3.3.1. Point de vue économique	10
3.3.2. Point de vue technologique	11
4. LA NÉCESSITÉ D'UNE STRATÉGIE MÉTIER POUR LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE	12
4.1. Cultiver une approche DevOps	12
5. TRANSFORMATION NUMÉRIQUE : COMMENT PASSER À L'ÉTAPE SUIVANTE	13
5.1. L'Open Source selon la méthode Red Hat	13
5.2. Red Hat : votre partenaire Open Source	13

INTRODUCTION

UNE ÉVOLUTION DE LA CONCURRENCE QUI IMPOSE LE CHANGEMENT

Le secteur des services financiers subit un bouleversement numérique généralisé. Dans leur quête de prospects et de fidélisation de la clientèle, les banques, les compagnies d'assurance et les sociétés de gestion de patrimoine sont en concurrence avec leurs rivaux directs, mais également avec des marques pionnières dans les services grand public et technologiques qui offrent une expérience fluide et redéfinissent ainsi les attentes. Les clients souhaitent que leur expérience financière soit aussi simple et rapide que les achats qu'ils effectuent en ligne. Ce qu'ils veulent, c'est pouvoir comparer des produits en ligne, sélectionner celui qui leur convient et l'acheter directement. Ils sont donc frustrés lorsque les prestataires de services financiers ne sont pas en mesure de leur offrir une expérience similaire.

La plupart des banques, des compagnies d'assurance et des gestionnaires de patrimoine ont déjà consenti des efforts pour créer des expériences client numériques ou pour réduire les coûts au sein de leur entreprise. Ce n'est malheureusement plus suffisant. Les principaux établissements traditionnels accusent un recul de leur part de marché et du chiffre d'affaires, tandis que les entreprises du numérique créent des plateformes technologiques agiles, sans les contraintes imposées par une infrastructure vieille de plusieurs décennies.

Il est désormais possible de créer rapidement, et avec un budget réduit, de toutes nouvelles entreprises de services financiers entièrement numériques en utilisant des technologies modernes et hautement évolutives. Grâce à cette simplification, les startups et les établissements traditionnels peuvent optimiser l'exploitation de leurs données pour ainsi proposer des offres et des services plus ciblés qui améliorent l'expérience client.

DES ÉTABLISSEMENTS TRADITIONNELS QUI PARTAGENT LES MÊMES DIFFICULTÉS

Les entreprises du secteur des services financiers rencontrent généralement les mêmes difficultés : avec leurs systèmes traditionnels et leurs données isolées, elles peinent à avoir une vision unique du client.

Une banque traditionnelle utilise des milliers de systèmes et d'interfaces, issus de différentes générations de technologies. De nombreuses grandes entreprises du secteur bancaire s'appuient encore sur des systèmes COBOL (Common Business-Oriented Language) et des mainframes, ce qui pose actuellement problème puisque les programmeurs qui maîtrisent ces systèmes sont proches de la retraite. De plus, une seule modification peut avoir des conséquences sur plusieurs systèmes et ralentir la transformation de l'entreprise.

Les établissements financiers qui ont recours à des logiciels propriétaires considèrent en outre que leur capacité à innover rapidement ou efficacement est limitée par celle des éditeurs de ces logiciels. Avec des possibilités et un contrôle limités sur leur propre développement, elles rencontrent des difficultés pour créer et proposer de nouveaux produits et services, favoriser l'engagement numérique et améliorer l'efficacité des transactions.

DES ENTREPRISES QUI DOIVENT S'APPUYER SUR LES SYSTÈMES EXISTANTS

La transformation numérique ne se résume toutefois pas à ajouter une interface numérique aux systèmes front-end. Elle implique des changements profonds qui sont bien souvent négligés dans le cadre du processus de création d'une expérience client numérique cohérente. La vraie transformation ne peut s'opérer qu'en tenant compte des systèmes back-end techniques et d'exploitation sur lesquels s'exécutent les interfaces numériques, ou en repensant entièrement les traditionnelles stratégies de gestion de projets.

Comme l'objectif est d'assurer le fonctionnement normal de l'entreprise, l'approche de transformation numérique qui consiste à supprimer et remplacer l'existant n'est pas envisageable. Les modèles progressifs, de type « Change the bank » ou « Run the bank » sont plus indiqués. Cette approche de modernisation graduelle débute par l'amélioration des systèmes et se poursuit par l'évolution numérique. Elle ouvre ainsi la voie à la transformation numérique et préserve dans le même temps la stabilité.

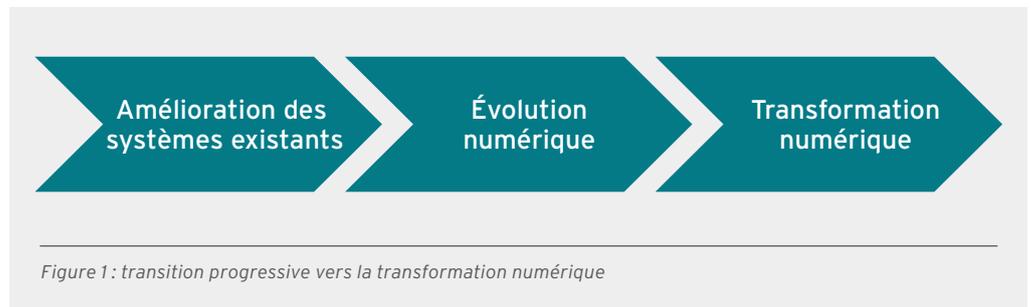


Figure 1 : transition progressive vers la transformation numérique

Afin d'assurer leur avenir, les entreprises du secteur financier, même les plus traditionnelles, doivent miser sur une base technologique évolutive et agile qui leur permettra de bâtir une stratégie et d'innover à la manière des startups.

PRIORITÉS DES SERVICES FINANCIERS



Figure 2 : principales priorités des services financiers

BANQUES

Plusieurs analystes spécialistes du secteur prédisent la fin de la banque traditionnelle. Celle-ci est non seulement mise en danger par de nouveaux concurrents et modèles économiques, mais également par les fermetures d'agences causées par l'engouement des clients adeptes du numérique pour les banques en ligne et les services mobiles.

Les banques resteront toujours des prestataires de services financiers importants, mais elles devront choisir comment répondre à l'évolution du marché : ouvrir la voie, s'adapter le plus rapidement possible aux évolutions des autres ou opposer de la résistance au changement. L'inaction n'est pas une option.

Des startups qui donnent la priorité au numérique, et souvent uniquement au numérique, ont rapidement trouvé leur place sur le marché. Malgré leurs budgets restreints, elles ne connaissent pas les limites imposées par les systèmes existants ni les coûts auxquels sont confrontées les banques traditionnelles, ce qui les place directement en concurrence avec les établissements existants. Elles ne bénéficient pas de l'image de marque des banques connues, mais parviennent à se différencier grâce à des technologies avancées et simples qui établissent une nouvelle référence en matière de service interactif. Les entreprises technologiques ont quant à elles su trouver leur place dans ce secteur avec leurs plateformes de financement participatif et de prêt entre particuliers. Ces nouveaux modèles soulèvent des questions sur la nature profonde des banques et le profil des acteurs capables de proposer des services bancaires.

Pour suivre le rythme imposé par les entreprises qui donnent la priorité au numérique, les banques doivent recourir à des technologies qui permettent d'adopter de nouveaux canaux de distribution, de simplifier la manière dont l'argent est dépensé, géré et investi, ainsi que de lancer des produits et services qui renforcent les relations avec les clients. Cependant, comme les budgets informatiques sont à la traîne par rapport aux opportunités qui se présentent, les banques traditionnelles doivent trouver le juste équilibre entre opérer la transition vers le tout numérique et assurer leur activité normale. En outre, les nouvelles réformes concernant la banque ouverte les obligent à restituer la propriété des données aux clients et à connecter de manière sécurisée les écosystèmes informatiques existants et émergents.

Pour repenser leur exploitation au-delà des agences, les banques doivent donner la priorité à l'engagement numérique pour les particuliers comme pour les professionnels, en axant leurs efforts sur les paiements rapides et moins coûteux, les intégrations transparentes et une meilleure visibilité en temps réel. Pour y parvenir, les banques doivent investir dans les capacités numériques des systèmes front-end et back-end et dans les capacités d'analyse en vue de fournir des informations connectées sur l'expérience financière des clients. Les workflows automatisés jouent un rôle essentiel au niveau de l'efficacité des transactions puisque les règles métier permettent de récupérer et de distribuer les données de manière plus rapide et précise, tout en améliorant la continuité des activités. Pour créer une plateforme bancaire moderne, il est nécessaire de recourir à l'intégration agile, à une approche architecturale basée sur des API et à des pratiques efficaces de gestion de ces API.

COMPAGNIES D'ASSURANCE

Les fournisseurs de technologies émergentes représentent à la fois une menace et une opportunité pour les assureurs traditionnels. À l'instar des Fintechs, ces entreprises technologiques du secteur financier, les Insurtechs sont des entreprises technologiques du secteur des assurances issues du numérique, qui proposent dès le départ des offres centrées sur le client. Ces entreprises appliquent une approche personnalisée de type « Segment of One » basée sur toute une série d'informations collectées sur le client. Elles offrent des services orchestrés autour des besoins des clients et utilisent des écosystèmes d'objets connectés avec surveillance en temps réel afin de réduire les risques. Des modèles commerciaux novateurs ont ainsi rapidement envahi le marché : assurance au kilomètre, assurance participative, contrats à la demande pour la location de logement ou de véhicule, ou pour la location de biens rarement utilisés.

Les compagnies d'assurance technologiques qui proposent ces nouveaux modèles s'appuient sur l'analyse du Big Data, l'intelligence artificielle, le cloud computing et l'Internet des objets pour recueillir des informations et développer des produits et des services adaptés.

Dans le même temps, avec leurs systèmes obsolètes, de nombreux assureurs traditionnels peinent à offrir les produits, les services et les expériences que les clients attendent, notamment des tableaux de bord en libre-service, un traitement plus rapide des demandes d'indemnisation, des comparaisons plus faciles à effectuer et une souscription instantanée. Il est particulièrement difficile d'obtenir une vision d'ensemble des informations en gérant une grande quantité de contenus et en traitant les dossiers avec des applications de niche ou secondaires. Cette approche n'est pas suffisamment évolutive pour gérer le flux de données qui provient des capteurs embarqués de l'Internet des objets, des images générées par des drones ou des rapports d'état sur les réseaux sociaux. Le fait de combiner différents systèmes qui n'ont pas été conçus pour être intégrés génère des données incomplètes ou des doublons, et freine l'innovation.

Dans ce marché dynamique, les assureurs ont besoin de plateformes qui connectent et élargissent les systèmes existants afin de créer une passerelle entre les systèmes actuels, limités en fonctionnalités, et un avenir numérique réactif et agile. C'est avec une base technologique capable de soutenir un changement profond, associée à des approches efficaces à l'échelle de l'entreprise, qu'ils pourront intégrer l'agilité dans chaque fonction.

SOCIÉTÉS D'INVESTISSEMENT

Depuis longtemps, les sociétés du marché des capitaux s'appuient sur l'analyse des données et l'informatique haute performance pour parvenir à réduire la durée des transactions à quelques millisecondes. Maintenant que leurs besoins en matière de calcul analytique sont satisfaits, elles peuvent se consacrer à l'optimisation et à l'accélération des décisions d'investissement en utilisant les données rétrospectives et les informations obtenues en temps réel.

Pour améliorer leur efficacité, leur chiffre d'affaires et leurs marges, les sociétés d'investissement doivent recueillir des informations à partir des flux de données générés par différentes sources externes. Autrement dit, elles doivent très rapidement ingérer et indexer les données à mesure que les transactions sont réalisées, puis visualiser les résultats.

L'analyse des données peut aider les sociétés d'investissement à orienter leurs interactions avec les clients, les concurrents, les organismes de surveillance, les actionnaires et le marché dans son ensemble. Il est par exemple possible de rassembler les informations relatives aux différentes opérations boursières pour les évaluer. Les traders peuvent recevoir des alertes dynamiques lorsque la valeur d'une action passe un seuil prédéterminé, ce qui simplifie l'identification des anomalies. Ce processus devient encore plus proactif avec l'ajout de capacités d'apprentissage automatique. L'apprentissage profond est une des capacités qu'il est possible d'intégrer au flux d'activités boursières pour améliorer les prévisions du marché. Avec cette approche des opérations boursières basée sur des algorithmes, les systèmes sont conçus selon diverses méthodes, dont l'analyse technique, l'analyse de contenu et les transactions à haute fréquence.

Les nouvelles technologies réglementaires, ou Regtech, permettent d'assurer la conformité avec les exigences réglementaires par la surveillance et la création de rapports basés sur des analyses et des données en temps réel, ce qui évite de nombreuses opérations manuelles. En outre, avec l'automatisation qui tend à se généraliser, les gestionnaires de patrimoine peuvent s'occuper de manière plus active des petits clients en partageant des informations qui étaient jusqu'alors réservées aux clients les plus fortunés. L'ensemble du secteur est en pleine mutation et passe d'une approche centrée sur le produit à une approche centrée sur le client, avec des investissements plus importants dans le domaine de l'expérience client.

« L'utilisation des technologies Open Source s'est répandue dans les entreprises technologiques, mais pas uniquement. Ainsi, 72 % des entreprises ont souvent recours à des technologies Open Source pour leur propre usage ou à des fins non commerciales, et 55 % en intègrent dans des produits payants. »¹

DE NOUVELLES POSSIBILITÉS GRÂCE AUX TECHNOLOGIES OPEN SOURCE D'ENTREPRISE

D'après la Linux Foundation, « l'utilisation des technologies Open Source s'est répandue dans les entreprises technologiques, mais pas uniquement. Ainsi, 72 % des entreprises ont souvent recours à des technologies Open Source pour leur propre usage ou à des fins non commerciales, et 55 % en intègrent dans des produits payants »¹. Les établissements financiers abandonnent peu à peu les structures technologiques monolithiques et rigides proposées par quelques grands fournisseurs au profit de technologies Open Source d'entreprise.

Développées de manière collaborative, les technologies Open Source permettent de reprendre le pouvoir des mains des fournisseurs informatiques pour le donner aux utilisateurs, avec des normes qui assurent la portabilité et l'interopérabilité des solutions. Elles permettent également de lancer de nouveaux produits et services de manière économique et de simplifier la refonte des architectures peu performantes et coûteuses sans prendre autant de risques qu'avec des solutions propriétaires traditionnelles. Avec l'Open Source, les entreprises ont la possibilité de devenir plus rapides que leurs concurrents qui utilisent encore des solutions propriétaires, et les équipes peuvent en faire plus avec moins de ressources de développement.

Cependant, de nombreuses entreprises du secteur des services financiers n'ont expérimenté les technologies Open Source qu'au travers de leur déploiement tactique dans des projets ponctuels. Or, elles peuvent en tirer bien plus de bénéfices si elles les déploient stratégiquement à plus large échelle.

L'Open Source réduit le coût total de gestion des grandes infrastructures technologiques grâce à l'utilisation de technologies sous-jacentes communes et à la réutilisation d'une même technologie ou plateforme pour plusieurs cas d'utilisation métier. Comme le code est déjà disponible, les entreprises peuvent plutôt s'attacher à se démarquer. Les développeurs disposent ainsi de temps pour innover et créer de la valeur à partir des applications d'entreprise existantes à l'aide d'outils nouvelle génération, selon un modèle de développement distribué qui limite les risques grâce à des procédures rigoureuses de test, de renforcement, de sécurité et d'assistance. Lorsque les technologies Open Source sont associées à des outils communs, une équipe d'assistance et une base de connaissances, il devient plus simple et moins coûteux de recruter, former et réaffecter le personnel entre les projets. Plutôt que de chercher à embaucher les quelques programmeurs qui maîtrisent encore COBOL, les établissements financiers peuvent alors privilégier les recrutements à long terme parmi le vaste panel d'utilisateurs et de contributeurs des communautés Open Source.

Parce qu'il est synonyme d'amélioration, l'Open Source va jouer un rôle essentiel dans des projets novateurs et économiques, comme la banque ouverte, l'engagement numérique et l'efficacité des transactions. Il offre pour cela divers outils :

- **Des applications en tant que services** qui permettent de distribuer des applications natives pour le cloud et de tenir tête à la concurrence
- **Des environnements multicloud et de cloud hybride** qui unissent les équipes de développement et d'exploitation au niveau des différentes infrastructures
- **Des outils de gestion et d'automatisation** qui permettent de limiter le plus possible les interventions manuelles
- **Des options de connectivité** qui accélèrent le travail de connexion des applications pour les équipes agiles

¹ Olin, Emily, « Corporate Open Source Programs are on the Rise as Shared Software Development Becomes Mainstream for Businesses », The Linux Foundation, août 2018, <https://www.linuxfoundation.org/uncategorized/2018/08/corporate-open-source-programs-are-on-the-rise-as-shared-software-development-becomes-mainstream-for-businesses/>

LES AVANTAGES DE LA BANQUE OUVERTE COMME STRATÉGIE MÉTIER

Bien que le concept de la banque ouverte existe depuis plus de dix ans, son adoption n'a que récemment été accélérée suite à l'accroissement de la concurrence et à la mise en place de nouvelles exigences réglementaires et directives gouvernementales. Les dirigeants des établissements bancaires doivent donner la priorité au développement de la banque ouverte en tant que modèle économique monétisé et légitime, qui soutient les produits et services actuels et à venir.

[LIRE LA BROCHURE](#)

LES QUATRE PILIERS D'UNE INFRASTRUCTURE DE BANQUE OUVERTE PERFORMANTE

L'association des pratiques de la banque ouverte et des approches modernes permet d'obtenir l'agilité et la rapidité recherchées, d'alléger la dette technique, de créer un environnement adaptable et conforme à court et long terme, ainsi que de développer un avantage concurrentiel.

[LIRE LA FICHE TECHNIQUE](#)

ADOPTER LA BANQUE OUVERTE

POINT DE VUE ÉCONOMIQUE

Les clients des banques veulent de plus en plus des transactions instantanées et des informations financières précises et facilement accessibles. La banque ouverte propose des solutions inédites et convaincantes qui permettent de repenser les expériences des services financiers pour les particuliers et les professionnels.

Jusqu'à maintenant, les Fintechs ont réussi à développer des solutions de niche qui intègrent des fonctionnalités d'agrégation, d'analyse, de surveillance, d'automatisation et de recommandation, à un rythme plus soutenu que les établissements traditionnels. Demain, les particuliers utiliseront peut-être Google ou Facebook pour payer leurs factures, effectuer des virements ou analyser leurs dépenses. Ils s'éloigneront ainsi encore davantage des établissements bancaires traditionnels qui enregistrent alors une baisse de leur chiffre d'affaires.

Cependant, avec plusieurs décennies d'existence, les banques traditionnelles conservent un atout de poids : elles bénéficient d'une vaste clientèle et d'une forte présence sur le marché. Cela explique pourquoi les Fintechs cherchent désormais à accéder directement à ces très nombreux clients potentiels ainsi qu'à leurs données. Elles abandonnent même leurs missions de création afin de perturber les concurrents bien établis, et elles recherchent activement à conclure des partenariats qui garantiront leur survie mutuelle.

Cette évolution conduit à des écosystèmes connectés qui englobent des établissements financiers, mais également des vendeurs, des entreprises technologiques, des réseaux sociaux, des plateformes de financement participatif et, potentiellement, toute personne ou tout élément ayant un lien avec des informations ou des transactions financières. Les pratiques et les partenariats mis en œuvre par la banque ouverte offrent aux établissements bancaires l'agilité et la rapidité dont ils ont tant besoin, ainsi que l'occasion de renforcer les relations existantes en collaborant pour servir au mieux les clients.

La banque ouverte s'appuie essentiellement sur des API natives pour le cloud et sur des technologies de gestion de ces interfaces. Les API aident les entreprises à lier en toute sécurité et de manière transparente leurs différents services afin d'améliorer l'expérience client, à la manière des entreprises de covoiturage qui ont intégré Google Maps à leur logiciel de réservation.

Pour tirer le meilleur parti de la banque ouverte et lutter contre la standardisation, les banques doivent développer quatre capacités essentielles :

- **Des partenariats actifs** avec l'écosystème dans son ensemble pour promouvoir l'innovation
- **Des cycles plus courts** grâce à l'automatisation et l'alignement de l'entreprise
- **La volonté** d'identifier une valeur unique et de la privilégier
- **Une plateforme ouverte** qui repose sur la portabilité, le cloud computing basé sur des microservices, les technologies de conteneurs et les services d'applications

POINT DE VUE TECHNOLOGIQUE

Les nouvelles réglementations et directives gouvernementales, notamment la Directive sur les services de paiement (DSP2) de la Commission européenne, poussent les banques à adopter plus rapidement la banque ouverte. Cependant, les établissements traditionnels se retrouvent freinés par une infrastructure vieille de plusieurs décennies et des réseaux complexes uniquement compatibles avec les anciens modèles économiques.

Les équipes technologiques doivent anticiper l'avenir malgré l'incertitude qui plane autour de normes encore à l'étude. L'adoption de la banque ouverte passe impérativement par la mise en place d'une stratégie basée sur des API et d'une plateforme novatrice pour les prestataires de services, en lien avec l'infrastructure financière existante. Les Fintechs et les banques traditionnelles ont toutes besoin de ces plateformes pour accélérer l'adoption de solutions tierces et mettre sur le marché leurs API en tant que produits.

TÉMOIGNAGES CLIENTS SUR L'ENGAGEMENT NUMÉRIQUE

Macquarie transforme ses services bancaires numériques pour mieux répondre aux besoins des clients

EN SAVOIR PLUS

Aviva Italy crée un portail client pour optimiser la distribution des services numériques

EN SAVOIR PLUS

BBVA transforme l'expérience client avec une plateforme numérique native pour le cloud

REGARDER LA VIDÉO

Heritage Bank transforme sa culture avec les Red Hat Open Innovation Labs

REGARDER LA VIDÉO

Avec des API bien gérées au sein d'une plateforme bancaire ouverte, les banques bénéficient du niveau de réactivité qu'exigent leurs activités. Même si le nombre croissant d'intermédiaires peut impressionner, il est possible d'intégrer des réseaux déconnectés grâce aux technologies d'API ouvertes. Une plateforme Open Source permet de limiter les risques et de regrouper les réseaux et les acteurs des écosystèmes, de manière rapide et sûre. Toutes les parties peuvent ainsi contribuer à l'économie basée sur les API et en tirer des bénéfices.

LE RÔLE DE LA TECHNOLOGIE BLOCKCHAIN DANS LA PROTECTION DES DONNÉES DE LA BANQUE OUVERTE

Pour les particuliers, l'un des principaux freins à l'adoption de nouveaux services financiers est la confiance. Ils accordent en effet une grande confiance à leurs banques, mais se montrent nettement plus réticents lorsqu'il s'agit de confier la protection de leurs données à des entreprises tierces peu connues. Avec le modèle de la banque ouverte, le particulier est responsable de ses données. Il les contrôle et en assume les risques. C'est lui qui décide quelles données il souhaite partager, avec qui et quand, et non plus l'établissement bancaire.

En pratique, les établissements financiers accèdent aux données uniquement lorsque le client a accordé son autorisation. Ce dernier peut d'ailleurs annuler cette autorisation d'accès une fois les données utilisées. Dans un écosystème de banque ouverte, la technologie blockchain permet de générer une sorte de grand livre immuable des transactions, partagé entre toutes les parties prenantes. Lorsque la gestion des identités repose sur cette technologie, les établissements peuvent se concentrer sur leurs impératifs métier et accélérer les transactions financières puisqu'ils n'ont plus besoin de valider les identités via des méthodes autrefois couramment répandues, comme l'authentification unique.

Pour plus d'informations sur la technologie blockchain ou les solutions Blockchain-as-a-Service, lisez la présentation rédigée par BlockApps et Red Hat :

redhat.com/fr/resources/blockblockchain/blockapps-blockchain-as-a-service-solution-brief

DÉVELOPPER L'ENGAGEMENT NUMÉRIQUE

POINT DE VUE ÉCONOMIQUE

Les relations ont toujours joué un rôle central dans les activités des banques, mais l'évolution des besoins des clients rend la désintermédiation plus menaçante que jamais. Les clients s'intéressent beaucoup aux performances des fonctionnalités en ligne et de l'expérience en libre-service qu'offrent les banques. Cependant, même si l'acquisition de nouveaux clients est une des grandes priorités du secteur, le principal défi consiste à générer de la valeur à court terme et, dans le même temps, à établir et entretenir des relations durables avec les clients.

Jusqu'à présent, les banques organisaient plutôt leurs activités autour des transactions que des clients, au moyen d'architectures technologiques isolées qui dissociaient souvent les groupes de produits. Les clients actuels souhaitent pouvoir consulter le solde de leur compte ou rembourser leurs prêts en ligne, et sont rapidement frustrés lorsque plusieurs interactions sont nécessaires pour accomplir une tâche.

Si les banques persistent dans leur approche traditionnelle, elles risquent de passer au second plan derrière les prestataires de services de paiement et les sociétés de cautionnement. De leur côté, les banques qui ont su créer un lien émotionnel fort avec leurs clients bénéficient d'avantages indéniables : un meilleur chiffre d'affaires, une fidélité accrue, des informations extraites des données numériques pour des communications plus ciblées et une plus grande notoriété pour la marque.

Pour pouvoir profiter de ces atouts, les établissements doivent rechercher des moyens d'étendre leurs services. Cela peut passer par l'introduction de nouveaux outils de gestion des fonds, la simplification de l'accès aux informations en temps réel, l'ajout d'un système d'alertes et de rapports exploitables, ou encore la création d'interactions omnicanal contextuelles et transparentes. Les demandes ou les besoins plus complexes requièrent en revanche bien souvent une intervention humaine, une des composantes essentielles de l'expérience client en plus des robots et des workflows automatisés.

TÉMOIGNAGES CLIENTS SUR L'EFFICACITÉ DES TRANSACTIONS

La BSE crée le système de transactions le plus rapide au monde

EN SAVOIR PLUS

Le groupe d'assurance IAG centralise ses données et offre des services plus rapidement

REGARDER LA VIDÉO

Barclays devance la concurrence grâce à Red Hat et à l'approche DevOps

REGARDER LA VIDÉO

ANZ Bank généralise les processus DevOps après avoir obtenu des résultats préliminaires exceptionnels

LIRE L'ARTICLE (en anglais)

Les clients les plus jeunes, qui ont souscrit un prêt étudiant ou économisent pour acheter un logement, souhaitent pouvoir gérer plus activement leurs finances. Les particuliers férus de technologies peuvent, par exemple, s'appuyer sur l'intégration de plusieurs comptes ou produits ainsi que sur l'analyse des données pour prendre des décisions éclairées. Les banques doivent faire évoluer les relevés de compte mensuels traditionnels pour qu'ils ne présentent plus uniquement les données du compte, mais aussi d'autres renseignements qui proviennent de sources externes et offrent des informations exploitables. C'est le cas des tableaux de bord dotés de widgets pour les transactions fréquentes, telles que les paiements entre particuliers.

D'autre part, les banques ne peuvent pas se permettre de négliger l'expérience de leurs clients professionnels. Tout comme les particuliers, les entrepreneurs souhaitent bénéficier d'un accès facilité et unifié aux informations, notamment avec la possibilité de consulter les données de plusieurs entités pour contrôler les comptes des filiales. Lorsque les banques réinventent l'expérience client, elles doivent mettre la priorité sur la création de services pertinents, transparents et personnalisés qui reposent sur des technologies mobiles et numériques flexibles.

POINT DE VUE TECHNOLOGIQUE

Dans le domaine des services financiers, les technologies simplifient les processus, ce qui entraîne une évolution au niveau des ressources humaines. Avec l'aide apportée par l'automatisation et les outils numériques, les équipes ont plus de temps à consacrer aux fonctions importantes et plus complexes telles que les ventes croisées ou la relation client. Pour que l'expérience ne soit pas impersonnelle, les prestataires de services doivent faire preuve d'empathie numérique en proposant des offres personnalisées et opportunes, qui sont élaborées à partir d'analyses avancées et d'une connaissance des moments clés de la vie de chaque individu. Les banques peuvent ainsi associer des assistants virtuels à des outils de surveillance de l'expérience utilisateur en temps réel pour créer un flux qui dirigera le client vers un agent humain dès que sa demande devient plus complexe.

La valeur des systèmes utilisés est bien souvent mal exploitée. Pour la libérer et la maximiser, les établissements financiers doivent être capables de tirer parti des technologies numériques. Pourtant, nombre d'entre eux se trouvent encore entravés par des processus et des systèmes back-end obsolètes, qui les empêchent d'améliorer les tâches d'exploitation, de développer leurs services et de simplifier les interactions.

Les établissements centrés sur les transactions doivent faire de l'expérience client une priorité et replacer le back-office au cœur des services financiers. Ils peuvent combiner plusieurs technologies modernes et rapides à mettre en œuvre, ce qui leur évitera de remanier complètement leur infrastructure informatique existante. Les technologies de cloud computing, d'analyse avancée des données et d'automatisation des processus permettent de mettre à niveau et d'optimiser les interfaces client à moindre coût.

AUTOMATISER LES TRANSACTIONS ET AMÉLIORER LEUR EFFICACITÉ

POINT DE VUE ÉCONOMIQUE

Pour préserver leur compétitivité en protégeant leurs marges, les banques doivent optimiser leur fonctionnement ou opter pour une politique tarifaire plus agressive qui leur permettra de gagner de nouveaux marchés. À l'heure actuelle, comme la plupart des banques utilisent encore des plateformes distinctes pour l'exploitation et les technologies, les expériences des différents canaux sont dissociées. Or, les clients souhaitent pouvoir gérer leur argent indépendamment du lieu, du moment et de l'outil à disposition. Il arrive donc parfois qu'ils entament un processus sur un canal et qu'ils l'achèvent sur un autre.

Pour permettre cette transition transparente entre les expériences numériques, les établissements ne peuvent pas se contenter de créer d'excellentes interfaces utilisateurs. Il leur faut également supprimer les barrières dressées entre les agences, les distributeurs automatiques, les services en ligne et les applications bancaires mobiles. L'intégration ne permet pas uniquement d'offrir aux utilisateurs l'expérience fluide qu'ils attendent. Elle aide les entreprises à exploiter leur énorme volume de données agrégées pour identifier des modèles ou des besoins insatisfaits avant leurs concurrents et déployer plus rapidement les améliorations de services nécessaires.

LES CINQ AVANTAGES DE L'AUTOMATISATION DE L'ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE POUR LES SERVICES FINANCIERS

L'automatisation ne concerne pas uniquement la gestion de la configuration et des équipes isolées qui écrivent des scripts : elle profite à l'ensemble du processus informatique, et permet aux établissements financiers d'effectuer leur transformation numérique, de limiter les risques et de diminuer les coûts.

LIRE LA PRÉSENTATION

LES SIX ÉTAPES DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES SERVICES FINANCIERS

La transformation numérique est déjà bien avancée chez les principaux acteurs des services financiers aux États-Unis et dans le monde. La plupart du temps, les résultats des essais et des premières itérations des projets de modernisation sont convaincants. Cependant, pour de nombreuses entreprises, il n'est pas encore possible de tirer de conclusion. Elles n'ont achevé que la première ou la deuxième étape d'un long parcours, et doivent désormais accélérer le rythme pour franchir les étapes suivantes qui les attendent sur le chemin de la transformation numérique.

LIRE L'ARTICLE D'ANALYSTE

L'automatisation peut augmenter de manière très significative la rapidité, la précision et l'efficacité des workflows répétitifs, comme la saisie des données. Cependant, pour créer des expériences client plus performantes, il faudra compter sur l'automatisation des processus via l'intelligence artificielle. Bien qu'elles ne soient pas adaptées à tous les scénarios, ces technologies s'avèrent plus évolutives, plus rapides et plus précises qu'un humain lorsqu'il s'agit de répéter des activités simples mais aussi complexes qui requièrent l'avis d'un expert ou une prise de décision (un accord de crédit ou de prêt hypothécaire, par exemple). Et quand le nombre d'erreurs diminue, le niveau de conformité, qui est un critère incontournable dans un secteur aussi réglementé, augmente.

L'automatisation des processus nécessite que les spécialistes des technologies et les différents services s'entendent pour :

- **standardiser** les processus et les procédures liés aux expériences numériques du client ;
- **identifier** les systèmes source et les éléments de données sous-jacents ;
- **codifier** les règles et les décisions qui régissent les processus afin de supprimer toute intervention humaine ;
- **contrôler** les exceptions et les anomalies pour affiner encore les décisions et les règles.

POINT DE VUE TECHNOLOGIQUE

La capacité à évoluer est un facteur majeur pour toute banque qui souhaite préserver sa compétitivité et continuer à se développer. C'est ce qui permet d'éviter la multiplication des risques, de réduire la dépendance au niveau de segments de clients, de zones géographiques ou de produits donnés, ainsi que d'alléger la pression réglementaire.

Les grandes entreprises utilisent généralement des architectures back-end fragmentées, qui imposent de reproduire les mêmes efforts dans plusieurs sites et systèmes. La standardisation des plateformes, sur la base d'architectures modernes et flexibles, permet de bénéficier de cette évolutivité si indispensable dans le secteur des services financiers. En plus de limiter les coûts et les efforts consentis, la mise en place d'une plateforme unique évite aux équipes de développement d'avoir à dupliquer les améliorations des produits ou les nouvelles capacités des canaux. Les entreprises peuvent ainsi créer des environnements plus flexibles et adapter les stratégies en fonction des conditions du marché, notamment pour lancer et mettre à l'échelle plus facilement les nouvelles offres.

L'utilisation d'une seule plateforme ouverte permet en outre de renforcer la satisfaction du client grâce à une meilleure visibilité, de créer des possibilités de ventes incitatives et croisées, ainsi que de satisfaire les besoins plus variés des clients professionnels avec un minimum d'efforts et de perturbations. Les banques peuvent par exemple proposer aux petites entreprises des options avancées à mesure que leurs besoins augmentent, sans les contraindre à migrer depuis une plateforme grand public vers une plateforme payante.

Nombre d'équipes technologiques préfèrent pourtant différer le remplacement des systèmes existants. Cette opération implique en effet la migration des données associées, ce qui pose un problème supplémentaire, à savoir veiller à ce que l'accès aux principaux systèmes soit maintenu pour les clients durant la transition.

L'automatisation permet d'intégrer des logiciels traditionnels et des systèmes informatiques plus récents, avec à la clé une meilleure rentabilisation des investissements déjà réalisés. Des robots se chargent de transférer les données entre les anciennes et les nouvelles applications afin d'orchestrer des workflows simplifiés. L'automatisation peut également permettre aux établissements financiers traditionnels d'innover comme le font les Fintechs. L'automatisation des services aux clients peut contribuer à l'amélioration de la qualité et de la facilité d'utilisation des systèmes existants. Pour que les demandes de prêt soient plus rapides, il est par exemple possible d'utiliser des robots capables de renseigner des champs avec des données extraites de photos qui ont été prises avec un appareil mobile. Autre exemple, cette fois dans un domaine où les valeurs des investissements peuvent varier d'une minute à l'autre : la gestion de patrimoine. Des services de conseil robotisés peuvent surveiller en permanence les marchés et recommander automatiquement des investissements urgents.

LA NÉCESSITÉ D'UNE STRATÉGIE MÉTIER POUR LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

La transformation numérique ne doit pas être considérée comme un projet technologique ponctuel, mais comme une véritable stratégie métier. Pour réussir cette transformation, il est nécessaire de délaisser les approches et les modèles d'exploitation obsolètes, notamment en concentrant les efforts sur une compréhension plus nuancée du client plutôt que sur les transactions.

Ces évolutions fondamentales de l'entreprise sont indispensables à la transformation numérique et nécessitent de définir une stratégie à l'échelle de la structure, portée par des responsables expérimentés et engagés qui disposent d'une vue globale de la santé financière des clients. Cette stratégie doit expliquer comment l'entreprise prévoit :

- **d'améliorer les propositions de valeur** grâce à la banque ouverte, avec des offres très ciblées pour les segments de niche qui parviennent à se démarquer et à apporter de la valeur au client ;
- **de réinventer totalement l'expérience centrée sur le client**, qui englobe la prospection, le conseil financier, la vente, l'intégration de personnel, les transactions et l'administration ;
- **de redéfinir les modèles d'exploitation** pour offrir une expérience numérique rapide et pratique qu'il est possible d'associer à des interactions humaines lorsque les produits ou les problèmes sont plus complexes.

Comme les frontières qui séparent les systèmes front-end des systèmes back-end tendent à disparaître, les établissements plus anciens ne peuvent se permettre de financer des projets numériques qui ne sont pas coordonnés. Pour créer un élan et susciter l'engagement dans l'entreprise sans laisser la concurrence gagner du terrain, il est plus efficace d'adopter une approche équilibrée qui associe des projets à court terme et à fort impact avec une restructuration à plus long terme.

Le secteur des services financiers devra également chercher comment attirer les spécialistes de l'analyse des données et du numérique, davantage séduits par les Fintechs et d'autres entreprises de hautes technologies, notamment lorsqu'il sera question d'embaucher de nouveaux développeurs qui sont habitués aux pratiques agiles et collaboratives. S'ils souhaitent rester dans la course et attirer ces talents, les établissements financiers devront instaurer une culture basée sur la flexibilité et ne pas hésiter à prendre des risques. Les entreprises traditionnelles peuvent s'inspirer des Fintechs pour lancer rapidement des offres novatrices. Ce sont bien souvent les partenariats qui s'avèreront être la solution la plus efficace pour faire évoluer ce secteur.

CULTIVER UNE APPROCHE DEVOPS

Une approche linéaire, séquentielle et en cascade n'est plus adaptée pour le développement logiciel des entreprises qui ont besoin d'une stratégie d'innovation flexible et itérative. Le modèle DevOps propose une multitude de pratiques et d'outils qui permettent de distribuer et d'améliorer les applications et les services plus rapidement qu'avec les processus traditionnels de développement logiciel et de gestion des infrastructures. Il repose sur l'intégration du développement des applications et de l'exploitation informatique à différents niveaux : culture, workflows, gestion de l'infrastructure, création et distribution des applications. Cette approche permet de concrétiser les idées de façon plus agile et rapide et de les transformer en code accessible aux clients et aux utilisateurs, que ce soit sous la forme d'un paquet logiciel, d'applications mobiles ou de services professionnels en ligne. Les petites équipes pluridisciplinaires, constituées notamment de décisionnaires, de développeurs d'applications, de professionnels de l'exploitation et de la gestion de l'infrastructure, s'intéressent en général plus aux compétences qu'aux postes et sont mutuellement responsables de l'expérience de l'utilisateur final.

TRANSFORMATION NUMÉRIQUE : COMMENT PASSER À L'ÉTAPE SUIVANTE

DÉCOUVRIR L'OPEN SOURCE SELON LA MÉTHODE RED HAT AVEC L'OFFRE RED HAT OPEN INNOVATION LABS

Pour stimuler l'innovation, certaines banques ont choisi de mettre en place des équipes d'expérimentation ou même de parrainer des événements de type hackathons. Chez Red Hat, nous proposons aux clients de découvrir l'approche DevOps, d'apprendre à construire rapidement des prototypes et d'adopter des workflows agiles dans un environnement spécialement conçu pour favoriser l'innovation.

L'offre Red Hat® Open Innovation Labs est un contrat d'équipe ciblé et pratique, dont l'objectif est d'aider les clients à lancer plus rapidement sur le marché leurs idées novatrices, en mettant à leur disposition les individus, les processus et les technologies indispensables pour relever les défis du monde moderne. Lors des stages Open Innovation Labs, les clients apprennent à travailler selon la méthode Open Source pour pouvoir moderniser et développer rapidement des applications novatrices sur la base de notre infrastructure prête à l'emploi.

[Découvrir l'offre Red Hat Open Innovation Labs](#)

RED HAT : VOTRE PARTENAIRE OPEN SOURCE

Parce que Red Hat figure parmi les leaders des solutions Open Source d'entreprise en matière d'infrastructure et de développement d'applications, nous pouvons aider les établissements de services financiers à adopter des technologies et des approches novatrices qui leur permettront d'atteindre leurs objectifs métier. Économiques, nos solutions cloud constituent une base fiable et hautement performante pour l'exploitation numérique.

Nous proposons une base logicielle d'entreprise complète pour l'informatique mobile, les conteneurs, la modernisation et la portabilité des applications, ainsi que des solutions orientées métier pour l'analyse des risques, la lutte contre le blanchiment d'argent, le cloud computing hybride et l'automatisation de l'environnement informatique. Ces produits et services permettent d'optimiser l'expérience des clients, où qu'ils se trouvent et quel que soit le périphérique ou le réseau qu'ils utilisent.

Nos clients sont à l'origine d'améliorations importantes qui affectent, au quotidien, non seulement leurs services et leur entreprise, mais aussi le secteur dans son ensemble, et même la communauté internationale. Actuellement, toutes les banques commerciales du classement Fortune Global 500 font confiance à Red Hat². Que ce soit dans le secteur bancaire, de la bourse, des assurances ou encore le secteur en pleine croissance des technologies financières, les clients peuvent utiliser des technologies Red Hat pour répondre plus rapidement aux évolutions du marché, tout en réduisant les coûts et les risques.

2 Source : données clients Red Hat et classement Fortune Global 500, 2018

À PROPOS DE RED HAT

Premier éditeur mondial de solutions logicielles Open Source pour les entreprises, Red Hat s'appuie sur une approche communautaire pour proposer des technologies Linux, de cloud hybride, de conteneur et Kubernetes fiables et performantes. Red Hat aide ses clients à intégrer des applications nouvelles et existantes, à développer des applications natives pour le cloud, à standardiser leur environnement sur son système d'exploitation leader sur le marché ainsi qu'à automatiser, sécuriser et gérer des environnements complexes. Red Hat propose également des services d'assistance, de formation et de certification primés qui lui ont valu le titre de conseiller de confiance auprès des entreprises du Fortune 500. Partenaire stratégique des prestataires de cloud, intégrateurs système, fournisseurs d'applications, clients et communautés Open Source, Red Hat aide les entreprises à se préparer à un avenir toujours plus numérique.

**EUROPE, MOYEN-ORIENT
ET AFRIQUE (EMEA)**
00800 7334 2835
europe@redhat.com

FRANCE
00 33 1 4191 2323
fr.redhat.com



facebook.com/redhatinc
@RedHat_France
linkedin.com/company/red-hat