

SERVICES FINANCIERS

Services financiers : se transformer malgré les nouveaux enjeux

La nouvelle ère du digital

Aujourd'hui, la convergence de technologies, réglementations et pressions commerciales en rapide évolution transforme certaines des pratiques qui étaient standard hier en nouvelles sources de perturbation, voire en risques pour les établissements financiers. **Ces nouvelles pressions viennent des clients plus exigeants sur le plan digital qui ont désormais accès à des outils puissants et à d'innombrables options, littéralement au bout des doigts.**

En outre, les dirigeants doivent répondre à la concurrence de nouveaux opérateurs non traditionnels. La modification constante des réglementations demandent également de l'attention. Il est par ailleurs crucial que toutes les entreprises exploitent leurs données plus efficacement, et c'est justement ce qui est attendu d'elles. L'alignement de la stratégie commerciale et des intérêts des clients n'a jamais été aussi importante. Les dirigeants sont donc nombreux à essayer d'innover et de se transformer à leur façon. Voici six défis clés auxquels les services financiers sont confrontés et comment y répondre activement.

Synchronisez votre stratégie avec les attentes croissantes des clients

Lorsqu'il est question de transformation digitale, l'expérience digitale fluide proposée par les établissements financiers (aux particuliers et aux entreprises) est en train de devenir rapidement un facteur de différenciation clé. Si le mot « digital » s'impose dans toute la littérature, seul ou dans des phrases plus complexes, personne n'est dupe : **les facteurs humains sont les principaux éléments** pour rendre la transformation digitale utile, réussie et rentable. La transformation digitale ne survient pas du jour au lendemain. Vous devez chercher à évaluer et à moderniser vos processus et votre technologie afin de proposer l'expérience client désirée.

Pour concrétiser ces objectifs stratégiques comme tout autre établissement de pointe, vous devez réfléchir à comment investir davantage dans l'analytique marketing et d'autres technologies intégrées de l'expérience client. Vous disposerez ainsi des bons outils pour gérer une expérience client personnalisée et pertinente.

Exploitez l'analyse des données à travers vos flux de travail quotidiens

Aujourd'hui, les établissements du secteur des services financiers ne fonctionnent plus comme un ensemble d'entités isolées. Votre solution de business intelligence (BI) et d'analytique ne devrait pas non plus fonctionner ainsi. Entre l'expansion des écosystèmes de données et des outils de découverte de données qui n'offrent pas de gestion analytique à l'échelle de l'entreprise, vous êtes souvent contraint de prendre des décisions en vase clos. Vous interprétez donc vos données de manière contradictoire et peu fiable. Alors que ces silos analytiques prolifèrent, les entreprises souffrent de ce que les experts appellent le « **spreadmart effect** » (effet causé par l'utilisation de feuilles de calcul comme magasins de données), ce qui remet en question la confiance dans les données et est à l'origine d'un processus décisionnel médiocre. Vous avez besoin d'une solution de BI en réseau pour exploiter l'analyse des données à travers vos flux de travail quotidiens. La BI connectée est une approche novatrice de l'analyse qui connecte chaque département de votre entreprise via un tissu analytique partagé auquel chacun peut facilement accéder et qu'il peut étendre. Elle élimine les silos analytiques une fois pour toutes, donne à chacun un accès en libre-service aux fonctionnalités de BI qui vous permet d'exploiter les informations collectives de votre entreprise.

Fidélisez davantage vos clients malgré les concurrents innovants

Comme vous le savez, l'innovation n'a pas lieu du jour au lendemain. Les processus dépassés, la baisse du chiffre d'affaires, le risque que les clients se tournent vers des concurrents plus innovants et d'autres pressions n'ont jamais été aussi menaçants.

Votre établissement financier doit commencer à penser différemment. Gagner en productivité en automatisant les processus commerciaux ou en se différenciant uniquement avec les produits ne suffit plus. Pour venir à bout des défis modernes, vous devez vous distinguer clairement de la concurrence, transformer vos processus commerciaux et trouver des outils flexibles pour innover.

Les établissements de pointe fidélisent les clients malgré les perturbations en prenant conscience que les inquiétudes initiales sur l'interférence des nouveaux venus n'avaient pas lieu d'être. **Les nouvelles fintechs sont désormais confrontées au défi de grandir dans un secteur réglementé.** Parallèlement, les établissements financiers se découvrent de nouvelles compétences lorsqu'ils sont contraints de faire face à une concurrence inégalée, et envisagent rapidement de conclure des partenariats avec les fintechs. **Plus de 80 % d'entre eux projettent d'augmenter leurs partenariats avec les fintechs au cours des trois à cinq prochaines années.**

Créez une stratégie flexible autour des priorités liées à l'innovation

Pour être plus orientées digital et services, les entreprises du secteur des services financiers, bancaire et des assurances doivent avoir une vision claire et une stratégie de transformation digitale. Malheureusement, la plupart des entreprises ne disposent pas de cette stratégie. **Selon Forrester, seuls « 27 % des entreprises disposent d'une stratégie digitale exhaustive, et 21 % d'entre elles pensent qu'elle est mise en place par les bonnes personnes. »** Pour commencer à élaborer votre stratégie digitale correctement, vous devez changer la façon dont vous envisagez la transformation digitale qui, jusqu'à présent, ne s'est manifestée qu'à une petite échelle. Il est possible qu'une seule application soit sortie du département d'innovation ou de marketing ou qu'une idée ait été adoptée par quelques pionniers. Certes, ces efforts ont peut-être été primés ou ont influencé un petit segment de l'entreprise. Mais ils sont probablement isolés et cloisonnés et ne peuvent évoluer pour avoir un impact important sur la chaîne logistique, la production ou d'autres domaines importants de l'entreprise.

En stimulant la digitalisation à chaque point de contact et à tous les niveaux (salariés, clients et opérations), vous pouvez catalyser le changement et apporter une valeur ajoutée dans toute l'entreprise. Ce n'est qu'en innovant à l'échelle de l'entreprise à l'aide d'une stratégie flexible que vous pourrez vous créer un avantage concurrentiel durable qui augmente la demande et la fidélité.

Continuez de respecter les réglementations en évolution

Gérer les risques dans des environnements commerciaux complexes demande une vision sur l'ensemble du système, une évaluation et des réactions. Les risques pour la sécurité entraînés par des autorisations d'accès utilisateur conflictuelles au sein de vos applications peuvent être réduits à l'aide d'un logiciel de risque et de conformité. Vous pouvez ainsi minimiser les inefficacités et vérifier les autorisations des utilisateurs tout en contrôlant le respect des lois, des réglementations et des normes relatives aux services financiers. Les logiciels de gouvernance, de risque et de conformité (GRC) proposent une polyvalence, une adaptabilité et une extensibilité qui automatisent la détection, la prévention et la remédiation de différents types de risques. Les solutions innovantes permettent également de se préparer à tous types d'audits internes et externes et donnent aux utilisateurs des finances, des audits et de l'informatique la possibilité de partager une plateforme commune pour vérifier en toute autonomie les contrôles de toutes leurs grandes applications. Les solutions de risque et de conformité modernes protègent votre entreprise en identifiant les risques opérationnels critiques, en respectant les normes en perpétuelle évolution et en priorisant de manière objective les inquiétudes qui nécessitent plus d'attention et une attribution de ressources.

Un bon logiciel doit analyser vos rôles d'utilisateur pour identifier proactivement les violations de ségrégation des obligations ainsi que des problèmes potentiels au niveau des transactions et des données de référence publiées. Vous pourrez ainsi gérer de manière uniforme et active différents types de risques au sein de votre entreprise afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle et réduire les risques.

Formez et équipez l'effectif de nouvelles compétences digitales

La transformation digitale est l'un des sujets phares dans les entreprises actuellement. Bien plus qu'une simple accélération, la transformation digitale concerne le besoin, pour les établissements financiers, de faire face à l'évolution technologique et de rester compétitives dans un contexte en constante évolution. Bien que différentes personnes la définissent à leur manière, toutes s'accordent à dire que la transformation digitale (et le potentiel humain) est essentielle à la survie de votre entreprise. Toutefois, pour préparer vos employés, et par conséquent votre entreprise, à exécuter et soutenir une stratégie de transformation digitale réussie, il est vivement déconseillé de se contenter de mettre en place un processus RH digitalisé. Une stratégie intégrée axée sur l'identification, le recrutement et la conservation des talents ainsi que l'engagement des salariés et la gestion de l'apprentissage, fournit un meilleur tremplin pour cette transformation. Les idées nouvelles et innovantes qui facilitent la transformation digitale ont le pouvoir d'aider votre entreprise à bénéficier de la fidélité et de l'adhésion de vos employés (et de vos clients) en créant une culture d'innovation continue que les autres acteurs auront du mal à reproduire.

[En savoir plus >](#)



Infor fournit des solutions dédiées par secteur d'activité dans le Cloud. Avec 17 000 employés et plus de 68 000 clients répartis dans 170 pays, les solutions Infor sont conçues pour le progrès. Pour en savoir plus sur Infor, visitez notre site www.infor.com.

Suivez-nous : [in](#) [f](#) [t](#)