



SECTEUR BANCAIRE

La facturation et la tarification modernes déterminent le succès des banques

Avoir une vision analytique pour accroître les revenus commerciaux

Au fur et à mesure que le marché continue d'évoluer, de nombreux aspects critiques d'une relation bancaire commerciale tournent encore autour des systèmes de gestion de la facturation et de la tarification. Les technologies que les banques mettent en œuvre pour gérer les relations avec les clients peuvent aider à déterminer le succès de ces relations.

Pour rester compétitives en phase de transformation digitale, les banques doivent transformer leur système de tarification et de facturation en un outil puissant pour augmenter le chiffre d'affaires, contrôler les risques, prévoir la demande et réduire les coûts. Aujourd'hui, les dirigeants des banques examinent comment la mise en place de ces systèmes modernes de tarification et de facturation peut les aider à se positionner pour stimuler leur croissance et leur stabilité futures.

La compétitivité nécessite une vision innovante

Une convergence de nouvelles technologies, réglementations et pressions commerciales a transformé certaines des pratiques qui étaient standards hier en nouvelles sources de changement, voire en risques pour les banques. Ce contexte insufflé un nouvel élan les incitant à innover.

Les applications et les intergiciels encore utilisés aujourd'hui n'ont pas été conçus en ayant à l'esprit la banque moderne. Ils sont « conçus pour un monde contingenté, ont des cycles de développement logiciel coûteux et nécessitent des équipements en matériel onéreux pour fonctionner. Ils sont incompatibles avec les demandes des clients professionnels à court terme et les modèles bancaires ouverts à long terme. »¹

La prochaine version d'innovation technologique est conçue différemment, avec un prototypage rapide, un dimensionnement fiable à faible coût et un délai de commercialisation optimisé.

Pour gérer les offres de services qui ne correspondent plus aux besoins et aux attentes des clients et pour maintenir la compétitivité avec les banques concurrentes et les technologies financières qui se multiplient, les institutions doivent adopter des structures innovantes qui fournissent un éclairage en temps réel et l'agilité sur un marché qui entre dans l'ère des services bancaires ouverts.

Les trésoriers passent leur banque au crible afin d'apporter des réponses aux questions suivantes :

- Comment pouvons-nous augmenter le chiffre d'affaires en intégrant l'analyse ?
- Comment augmenter la satisfaction des clients ?
- Comment augmenter l'engagement futur des clients ?

Le fait d'examiner l'un de ces éléments de manière isolée peut être trompeur. Que vous importe d'avoir une hausse du chiffre d'affaires si les clients ont une mauvaise expérience et partent 3 mois plus tard ? Ces questions apparemment simples peuvent générer un ensemble complexe de réponses.

Les banquiers commerciaux doivent être prêts à répondre clairement et précisément à ces questions. Et parce que ces réponses changeront avec l'évolution des conditions commerciales, les banques et leurs clients doivent rester suffisamment flexibles pour réagir. Pour anticiper et s'adapter à ce degré de complexité et de variabilité, les banques mettent en place des systèmes qui apportent des réponses claires tout en donnant à la banque et à ses clients l'agilité nécessaire pour ajuster la gamme de services face à l'évolution de leurs priorités.

En augmentant leur capacité analytique et leur agilité, les banques peuvent :

1. Augmenter le chiffre d'affaires grâce à l'analyse

Les banques qui utilisent la business intelligence et l'analyse voient leurs gains augmenter en ajoutant l'analyse à leurs produits de gestion de la trésorerie. De nombreuses banques divisent leur offre analytique en 3 niveaux d'analyse, basique, plus et pro, et facturent les options supplémentaires.

2. Améliorer la satisfaction client

La plupart des responsables de produit d'analyse intégré constatent une amélioration significative dans un domaine clé : la satisfaction client. L'ajout de fonctions d'analyse permet aux utilisateurs d'avoir une meilleure vue d'ensemble et de résoudre des problèmes concrets. Par conséquent, vous constaterez probablement des améliorations importantes des indicateurs clés liés à la satisfaction client.

3. Renforcer l'engagement des clients

L'utilisation de l'analyse innovante apporte une nouvelle dimension à l'interface utilisateur qui devient très conviviale. Le nombre et la qualité des démos augmentent tout comme l'engagement des clients.

Traitez les nouvelles priorités

Les données sont la ressource la plus simple à acquérir pour les banques d'affaires, mais elles sont parfois inutilisées en raison de leur volume conséquent. Toutefois, de plus en plus de banques perfectionnent leur utilisation des données, en particulier les données de tarification et de facturation, afin d'améliorer la performance à chaque niveau de l'institution. Voici les principales tendances dans ce domaine :

- **La technologie façonne le futur des services bancaires aux entreprises.** Payment Journal a expliqué la tendance en ces termes : « Jusqu'à présent, les services bancaires aux particuliers ont gardé une longueur d'avance en adoptant de nouvelles technologies et en réagissant face à l'innovation digitale. Par comparaison, les services bancaires aux entreprises semblent stagner. Cette situation est en train de changer rapidement. En effet, les banques d'affaires cherchent à exploiter les dernières technologies afin de faire profiter les clients commerciaux des mêmes avantages, notamment des workflows efficaces et des expériences intuitives pensées d'abord pour le mobile. Cette tendance est en hausse et devrait s'accélérer dans les années qui viennent. »²
- **Rationaliser la tarification des relations.** Malgré l'accent mis sur l'importance des services bancaires sur mesure depuis des décennies, les avis sont divisés sur la façon d'attribuer une valeur à une relation bancaire spécifique. Le système de tarification et de facturation d'une banque doit fournir des informations suffisamment claires sur la rentabilité d'un client ou d'un compte pour aider les directeurs des services bancaires à prendre des décisions judicieuses qui optimisent les services et la rentabilité.
- **Importance accrue de la digitalisation, de l'automatisation et de l'efficacité.** Lisez ce qu'en dit Aite : « Les clients professionnels sont plus orientés vers la technologie, sont plus agiles et exigeants que dans le passé tandis que les banques ont moins d'argent, de temps et doivent accorder plus d'importance à la sécurité, ce qui entrave leur capacité à se concentrer et à répondre aux besoins du marché actuel. Les directeurs des relations bancaires visent principalement les solutions et les produits qui génèrent des résultats immédiats. Ainsi, les banques recherchent des projets innovants pour répondre à ce facteur clé. »³

Priorités

- Utiliser la technologie pour façonner le futur de vos services bancaires aux entreprises
 - Augmenter l'importance de la digitalisation, de l'automatisation et de l'efficacité
 - Reconnaître l'analyse, les KPI et les tableaux de bord comme des disciplines métier
 - Établir les tarifs en pensant aux relations clients souhaitées
 - Créer des packages commerciaux attractifs avec des services groupés
 - Dépasser les attentes des trésoriers de vos clients commerciaux
-
- **Améliorer la capacité à prendre en compte les tarifs en fonction de la relation.** En ayant une vision fragmentée de la relation client, il est difficile pour une banque de maintenir un tarif constant en fonction d'une relation. Les systèmes modernes de tarification et de facturation d'entreprise peuvent fournir la visibilité dont une banque a besoin pour effectuer des changements agiles qui peuvent garantir la cohérence des tarifs. L'incohérence des tarifs entraîne souvent une perte de chiffre d'affaires inutile. De plus, il est difficile pour les clients de comprendre la valeur ajoutée des services qu'ils utilisent.
 - **L'analyse comme discipline métier.** McKinsey & Company : « Si les banques mettaient leurs forces stratégiques et organisationnelles considérables dans l'analyse, cela pourrait et devrait devenir une véritable discipline métier. Les dirigeants d'entreprise d'aujourd'hui peuvent à peine se souvenir de ce qu'étaient les services bancaires avant que le marketing et les ventes soient devenus une discipline du marché dans les années 1970. Ils peuvent se souvenir plus facilement de l'époque où les technologies de l'information étaient représentées par 6 personnes au sous-sol et un ordinateur IBM.

Il suffit de regarder les banques aujourd'hui et tous les métiers et processus alimentés par une technologie de l'information extraordinaire pour se rendre compte de la manière dont une nouvelle discipline peut radicalement refaçonner les anciens modèles de travail. L'analyse possède ce potentiel. »⁴

- **Regrouper les services pour créer des packages commerciaux attrayants.** Avec des informations sur la rentabilité plus précises et détaillées, les banques possédant des systèmes modernes de tarification et de facturation peuvent créer des ensembles de services pour les clients commerciaux qui répondent à leurs exigences. Parce que l'ensemble de services d'un client peut être mesuré et ajusté en fonction de l'évolution des conditions commerciales, la banque améliore les perspectives commerciales du client et réduit ses propres risques.
- **Répondre aux attentes des trésoriers de vos clients commerciaux.** Les trésoriers des clients commerciaux assument désormais des responsabilités stratégiques plus vastes qu'autrefois. Ils sont censés respecter des normes de gestion des espèces bien plus strictes au sein d'un monde de l'entreprise et de réglementation de plus en plus complexe. Ils doivent créer un portefeuille d'instruments de paiement tant pour les débits que pour les crédits qui contribue à accroître la fidélité des clients, à renforcer les intégrations de fournisseurs, à améliorer la compétitivité, à accélérer le traitement des espèces et à réduire les risques. Au vu de ces demandes, les trésoriers accordent énormément d'importance aux banques qui proposent des solutions et qui réduisent les efforts supplémentaires que représente le rapprochement complexe des relevés bancaires.

Pour améliorer les relations durables avec les clients, augmenter le chiffre d'affaires et réduire le risque, les banquiers commerciaux ont intérêt à se tourner vers des solutions logicielles capables de transformer un système de tarification et de facturation d'entreprise en une source d'avantage concurrentiel.

Les trésoriers et les services des finances ne peuvent plus se permettre de traiter des relevés bancaires opaques et mal structurés. Dans certains cas, il est plus judicieux de changer de banque plutôt que de garder une banque qui ne fournit pas la visibilité et la flexibilité nécessaires.

De nombreuses banques d'affaires se rendent compte que pour garder ou acquérir leurs clients, il est indispensable de disposer d'un système de tarification et de facturation qui aide ces derniers à voir la valeur ajoutée des services que la banque propose et qui représente précisément la tarification de ces services.

Respecter les réglementations croissantes

Il n'est pas rare que les demandes de proposition de nouvelles solutions bancaires contraignent les banques à adopter des normes telles que l'ISO 20022 et Bank Services Billing (BSB) qui les obligent à fournir des factures dans des formats prenant en charge les définitions de codes de services domestiques et globales AFP. Ces codes fournissent une vision standardisée des services bancaires pour chaque institution financière à laquelle l'entreprise fait appel. Cette vision standardisée donne aux clients commerciaux une image plus claire de leur position financière globale et de leur exposition au risque.

Un autre groupe de normes, les normes bancaires Bâle III obligent les banques à conserver un capital de première classe par rapport aux actifs totaux et à respecter les nouvelles exigences en matière de réserve. Pour répondre à ces normes plus strictes et pour assurer leur rentabilité, les banques peuvent exploiter les données extraites d'Infor Complete Billing System pour démontrer leur évaluation du risque lié à leurs actifs. Ces mêmes données peuvent aider à personnaliser les tarifs pour encourager les clients à conserver des volumes de dépôts plus élevés à la banque, ce qui peut aider la banque à répondre aux besoins de capitaux.

Une autre approche consiste à lancer un programme de taux de crédit des bénéfices qui a tendance à augmenter l'encaisse en dépôt. Pendant des dizaines d'années, les programmes de taux de crédit des bénéfices n'existaient qu'aux États-Unis pour répondre aux réglementations. Désormais, ils intéressent également les banques étrangères. Pour nombre d'entre elles, les programmes de taux de crédit des bénéfices peuvent contribuer à attirer le mélange de dépôts désiré qui peut optimiser le profil de risque de la banque.

Tirer des bénéfices mutuels

Les banques d'affaires et les clients commerciaux sont présents sur un marché très différent de ce qu'il était il y a quelques années. Ils attendent désormais différentes choses les uns des autres.

Toutefois, ce contexte offre également une opportunité de bénéfice mutuel. Les banques ont tout intérêt à fournir à leurs clients commerciaux des informations détaillées et la flexibilité. Les clients, de leur côté, aident les banques à réduire le risque en conservant des actifs en dépôt plus stables permettant aux banques de répondre aux besoins de capitaux, ce qui contribue à créer un environnement métier stable et sécurisé pour les deux parties sur le long terme.

Assurer le succès de votre banque à long terme

Pour améliorer les relations durables avec les clients, augmenter le chiffre d'affaires et réduire le risque, les banquiers commerciaux ont intérêt à se tourner vers des solutions logicielles capables de transformer un système de tarification et de facturation d'entreprise en une source d'avantage concurrentiel.

À une époque où les clients commerciaux attendent des relations bancaires collaboratives plus transparentes, la capacité de fournir des informations sur le compte et la facturation claires et détaillées peut être un élément clé dans la consolidation de ces relations commerciales. Cela contribue non seulement à améliorer les résultats d'encaisse, mais aide également à maîtriser les coûts, à améliorer les prévisions et à générer des informations plus utiles pour prendre des décisions stratégiques.

Références

- 1 The Global Treasurer, "[Impatient innovation: the race to go real-time in commercial banking](#)," décembre 2017.
- 2 Payments Journal, "[Five Technologies That Will Transform the Future of Commercial Banking](#)," mars 2018.
- 3 Aite, "[Top 10 Trends in Wholesale Banking & Payments, 2018: The Customer Comes First](#)," janvier 2018.
- 4 McKinsey & Company, "[Analytics in banking: Time to realize the value](#)," avril 2017.

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 :   