

Ennuyeux, le secteur bancaire?

«En pleine mutation, le secteur bancaire est promis à un bel avenir», affirme Hendrik Lang. Pour illustrer son propos, le nouveau CEO de Finnova décrit les tendances actuelles que sont l'expérience client, l'analyse des données et les écosystèmes. Il dresse un tableau aux antipodes de l'image terne communément associée aux banques!



Hendrik Lang
CEO de Finnova

“ Toujours en gardant à l'esprit le client final, les banques essaient de se positionner au cœur d'un écosystème en développement qui répond aux besoins divers des personnes tout en faisant appel à leurs émotions.

Je discutais récemment avec Arno, un ami. Arno travaille pour un groupe automobile allemand. Il est IT Manager. «Le secteur bancaire, quel ennui!», glisse-t-il entre deux phrases. Face à mon étonnement, il précise qu'il n'y a vraiment rien de captivant à souscrire une hypothèque, à effectuer un paiement ou à acheter une action. Contrairement à l'industrie automobile, l'expérience client offerte par les banques est secondaire, renchérit-il.

Après quelques secondes de réflexion, je lui réponds qu'à première vue il est certainement plus enivrant de franchir un col au volant d'une voiture de luxe dernier cri que de payer une facture. Je m'empresse néanmoins d'ajouter, avec toute la conviction qui est la mienne, que l'univers bancaire se trouve dans une phase de mutation fascinante. Dans les deux secteurs d'activité, les nouvelles technologies sont à l'origine d'innovations et de nouveaux modèles d'affaires. À vrai dire, je m'imaginais difficilement une activité plus passionnante que l'informatique bancaire. J'essaie alors de communiquer mon enthousiasme à Arno en prenant pour exemple trois tendances actuelles:

Je commence par lui démontrer que l'expérience client est aussi un sujet central pour les banques. L'orchestration mise en œuvre par Finnova s'étend à tous les canaux. Le canal «en ligne» gagne de plus en plus d'importance alors que les succursales bancaires, bien qu'en nombre décroissant, se modernisent. L'e-banking est établi et la banque mobile est en pleine expansion. Déroulant mon argumentation, j'énonce d'autres évolutions qui modifient le paysage bancaire à vitesse grand V: les actifs numériques et les cryptomonnaies, les portails d'accès ou encore le conseil robotisé. Ces évolutions ne sont pas déconnectées de la

réalité mais font au contraire leur entrée dans notre quotidien. Comment pourrait-il en être autrement avec tous les avantages qu'elles nous offrent? Toujours en gardant à l'esprit le client final, les banques essaient de se positionner au cœur d'un écosystème en développement qui répond aux besoins divers des personnes tout en faisant appel à leurs émotions. C'est la raison pour laquelle l'expérience client est devenue un cheval de bataille pour Finnova. Forts de notre communauté bancaire, nous proposons un éventail complet de solutions pour les nouveaux bancomats, les guichets, l'e-banking et la banque mobile, de même que des postes de travail modernes pour les conseillers à la clientèle. Leur bon fonctionnement présuppose une orchestration parfaite des données. Les banques clientes bénéficient de la même expérience conviviale dans toutes leurs activités. Quant à la satisfaction éprouvée, elle ne dépend évidemment pas que de la technologie, mais aussi de la réussite commerciale du client.

Mon deuxième exemple, l'analyse des données, est un sujet d'actualité non seulement dans l'industrie automobile, mais aussi dans le secteur bancaire. Si la prévention

de la fraude et la lutte contre le blanchiment d'argent sont des domaines d'application courants de l'analyse des données, celle-ci peut aussi offrir de bonnes surprises aux banques. Par exemple, l'intégration dynamique des données structurées (démographie, historique des transactions, etc.) avec des données non structurées, notamment celles disponibles sur les réseaux sociaux, permet de proposer des solutions sur mesure. Finnova propose à ses clients une solution d'analyse des données hautement performante et polyvalente, développée autour d'algorithmes autodidactes, capable de réaliser des analyses en temps réel.

Pour conclure ma démonstration, j'ai choisi l'exemple des écosystèmes. Alors que les constructeurs automobiles évoluent déjà dans des écosystèmes complexes, cette tendance est de plus en plus visible dans le monde bancaire. La création de nombreuses fintechs ou encore la directive DSP 2 en sont de bons exemples. En intégrant de nouvelles solutions Web dédiées à des domaines d'application précis, les banques peuvent offrir de nouvelles expériences à leurs clients. Finnova s'engage sur

le terrain de l'open banking et propose aux banques de multiples moyens d'intégrer des applications tierces et, par conséquent, de développer des modèles d'affaires innovants. Les frontières entre les banques et les branches d'activité connexes s'estompent. Finnova accompagne cette évolution en mettant à la disposition des instituts financiers des éléments de son progiciel. Cette offre SaaS leur permet à leur tour de proposer de nouvelles solutions à leurs clients.

«Message reçu», me répond alors Arno avant de filer à bord de son carrosse tandis que je m'enquiers des dernières nouvelles de la bourse sur mon mobile.


finnova
SMARTER BANKING