

RAPPORT SECTEUR FINANCIER

# La technologie digitale : confiance, résilience et fidélité client ?



## À propos d'Expleo

Expleo propose une offre unique de services intégrés d'ingénierie, qualité et conseil stratégique pour la transformation digitale. Dans un contexte d'accélération technologique sans précédent, nous sommes le partenaire de confiance des entreprises qui innovent. Nous les aidons à développer un avantage compétitif et à améliorer le quotidien de millions de personnes.

Expleo est présent dans tous les secteurs à forte intensité technologique qui contribuent à une société plus connectée, plus durable et plus sûre. Nous nous appuyons sur une forte expertise sectorielle et accompagnons nos clients sur l'ensemble de la chaîne de valeur : conseil et business agility, conception, production et services post développement, management de la qualité.

Nos 15 000 collaborateurs se distinguent en conjuguant audace et fiabilité au quotidien, un équilibre essentiel dans cette période de disruption. Nous sommes présents dans plus de 25 pays et avons réalisé un chiffre d'affaires de 1,1 milliard d'euros en 2018.

Nous déployons un savoir-faire technique de haut niveau dans les secteurs suivants : Aéronautique & Spatial; Automobile; Banque, Services Financiers & Assurance; Défense; Energie & Utilities; Industrie; Media; Naval; Retail & Logistique; Santé et Pharma; Secteur Public; Télécoms; Transport.



## Table des matières

Les tendances actuelles.....	4
Quelles sont les tendances qui se dégagent ? .....	6
Comment Expleo aide ses clients à trouver le juste équilibre .....	8

# Les tendances actuelles

**Le secteur financier a consacré 440 milliards de dollars en 2018 aux technologies de l'information, somme qui devrait s'élever à 500 milliards d'ici 2021. En effet, comparé aux autres secteurs, la banque et la finance ont souvent été les premiers à se lancer dans la transformation digitale. Mais ces chiffres ne donnent pas pour autant une image complète de la situation. Les institutions financières ont encore de nombreux défis à relever pour lesquelles elles ont besoin des technologies de l'information.**



Quelque dix ans après la crise bancaire mondiale, les institutions financières restent soumises à de fortes pressions pour réduire leurs coûts. La confiance n'étant pas encore totalement revenue, les sociétés sont, par instinct, prudentes et averses au risque. Or, pour économiser de l'argent, il faut souvent investir, et il est avéré que l'automatisation des processus de leur cœur de métier est le moyen le plus efficace pour parvenir à l'efficacité opérationnelle.

L'innovation technologique comme l'analyse des données, l'apprentissage automatique et l'Internet des Objets exige des investissements considérables, qui ne sont pas sans risques, en particulier en cette période de mutation ultra rapide de l'environnement technologique, réglementaire et politique. Les retards et interruptions des services peuvent porter atteinte à la renommée des établissements – ce qu'ils ne peuvent se permettre dans un marché aussi concurrentiel.

Les institutions financières ont donc besoin de résilience mais elles ont plus encore besoin de fidéliser leur clientèle. En effet, leurs clients s'attendent à des services technologiques en phase avec leurs choix et leurs modes de vie. Ils exigent un service de qualité, des systèmes innovants, intelligents, avec une touche humaine. Les institutions financières doivent s'adapter pour retenir leurs clients et se préparer à l'arrivée de la nouvelle génération ayant grandi dans le numérique, les 'digital natives'.

La technologie digitale est à la fois le problème et la solution. Elle exige un leadership fort et audacieux pour trouver le bon équilibre entre risques et bénéfices.

## **Le changement technologique s'accompagne d'un changement culturel**

Les institutions financières investissent dans des programmes de transformation digitale pour remplacer des systèmes obsolètes devenus vulnérables aux failles de cyber sécurité, de plus en plus onéreux à exploiter et contraignants à utiliser. Elles ont également besoin de changer de rythme de développement, pour s'adapter aux nouveaux acteurs. Ceux-ci ont une architecture technologique flexible capable de mettre rapidement en œuvre des applications qui apportent une meilleure expérience client.

## **Changer de système n'est qu'une partie de la solution. Les entreprises investissent pour adopter une culture du changement qui favorise l'amélioration continue et leur permet de répondre efficacement aux menaces extérieures.**

## **Le futur est déjà là**

L'intelligence artificielle (IA) a connu une année particulièrement faste, avec l'apparition d'outils dédiés à la gestion de patrimoine, le conseil automatisé en investissement, mais aussi avec de nouvelles applications pour le marketing et la vente. Par ailleurs, la gestion des risques et la conformité constituent un autre secteur en quête de technologies cognitives.

La *fintech* est le fer de lance de l'amélioration technologique dans le secteur. Elle avance à grands pas dans les activités à forte croissance que sont les transactions 'peer to peer', la banque dématérialisée, les prêts bancaires adossés sur des contrôles crédit automatisés, et autres outils mobiles qui permettent au client de prendre la main. De même, elles revoient la conception esthétique et mécanique de l'expérience client, en faisant de la banque de détail un service aussi simple que de commander une pizza ou d'appeler un taxi.

De nombreuses prestations que les banques doivent faire évoluer rapidement sont désormais utilisées par les *fintech*. Les services bancaires basés sur les technologies cognitives, l'évaluation des risques-clients, la gestion quantitative, l'analyse prédictive, la détection des fraudes et le recouvrement de créances, toutes s'appuyant sur des technologies comme la Blockchain.

Les banques traditionnelles répondent en nouant des partenariats ou en rachetant des start-up de la *fintech*. La nouvelle vague technologique qui menaçait de faire chavirer les banques traditionnelles pourrait bien finir par leur donner l'élan dont elles ont besoin pour renforcer leur position de marché. En même temps, les start-up doivent passer à la taille supérieure, et les portefeuilles de clients des banques traditionnelles leur sont indéniablement utiles.

Alors que l'économie du *everything-as-a-service* (tout en tant que Service) décolle, ces innovations vont pousser les institutions financières à collaborer davantage avec d'autres secteurs comme la distribution, l'automobile et l'hôtellerie.

# Quelles sont les tendances qui se dégagent ?

## 1. Gagner la guerre des données

Toute cette transformation digitale facilite la collecte des données, mais leur utilisation, et leur exploitation en tant que connaissance pratique, reste un combat à mener. Gérer et analyser des données de manière intégrée dans des organisations globalisées est un défi majeur. Les nouvelles lois sur l'intégrité et la protection des données, les amendes auxquelles les entreprises s'exposent, et la méfiance des consommateurs sur ce sujet rendent la tâche plus compliquée encore. Mais ceux qui sauront maîtriser le big data, l'analyser en temps réel, et exploiter les technologies cognitives, seront mieux outillés pour répondre au défi de la *fintech*.

## 2. L'année de la Blockchain ?

Pour les investisseurs en monnaie virtuelle, 2018 a été une année difficile. Mais si la Blockchain est surtout synonyme de Bitcoin, cette technologie sécurisée est en train de percer dans d'autres secteurs et applications, allant des dossiers médicaux et des systèmes de vote au paiement des services publics et aux voitures connectées. Son potentiel est énorme dans le secteur financier et 2019 pourrait être l'année où la Blockchain se généralise.

## 3. La résilience financière et plus encore

Depuis la crise bancaire de 2008, les régulateurs ont obligé les institutions à gonfler leurs réserves pour augmenter leur résilience financière. La dépendance technologique ne faisant que croître, et les facteurs de risque comme le cyber terrorisme, les pannes et le vol des données, se multipliant, les institutions financières vont devoir préserver leur résilience opérationnelle. Ils pourraient d'ailleurs la mettre en avant comme un avantage concurrentiel.

## 4. L'offensive de charme des robots...

Les assistants IA et autres robots humanoïdes sont en constante évolution. Ces progrès technologiques sont essentiels pour les institutions financières se lançant sur la voie cognitive – c'est-à-dire utilisant des outils capables de reproduire la capacité humaine à apprendre et à répondre aux préférences des clients. Cela dit, il y a encore beaucoup à faire pour convaincre les clients qu'un *chatbot* (assistant conversationnel) capable de comprendre les conversations, les gestes et même les expressions de visage soit une bonne chose.

## 5. ... sans perdre le côté humain

L'un des nombreux avantages de la transformation digitale est sa capacité à automatiser les tâches les plus courantes. Ce bouleversement va, sans aucun doute, entraîner une restructuration profonde des institutions financières. Mais les employeurs auront toujours besoin de personnel ayant des compétences non techniques, capables de proposer une expérience humaine pour les clients et de rester au contact de leurs préoccupations quotidiennes.



# Comment Expleo aide ses clients à trouver le juste équilibre

En tant que partenaire technologique pour la transformation digitale, nous accompagnons les institutions financières du monde entier à affronter les défis majeurs que créent les mutations technologiques. Nos consultants apportent leur expertise pour aider les dirigeants d'entreprise à prendre les décisions technologiques pertinentes.

Soutenus par les moyens technologiques du groupe, nous aidons nos clients à transformer leur stratégie en action concrète et à innover à grande échelle.

Le facteur humain en matière de technologie est plus important que jamais. Comment trouver les bonnes compétences et susciter l'adhésion de tous pour le grand voyage technologique ?



**Chez Expleo, nous travaillons en étroite collaboration avec les leaders mondiaux des secteurs bancaire et financier, et les aidons à maîtriser le changement, dans un contexte de disruption technologique et de réforme réglementaire.**

Pour plus d'informations, veuillez visiter  
[expleo.com/banque-et-services-financiers/](https://expleo.com/banque-et-services-financiers/)  
ou envoyer un e-mail à [info@expleogroup.com](mailto:info@expleogroup.com)

**( expleo )**

Think bold, act reliable