

Saisir ses chances avec une solution bancaire globale innovante

Malgré des exigences réglementaires toujours plus élevées, OLYMPIC Banking System permet une optimisation des coûts et une amélioration du service à la clientèle



Photo: Zlg Eri Bancaire S.A.

Jean-Philippe Bersier est Directeur Business Development chez ERI Bancaire S.A.

A quelles innovations technologiques vous attendez-vous dans le secteur bancaire pour ces prochains mois / prochaines années ? Et y voyez-vous de nouvelles perspectives de rendement ? Si oui, lesquelles ?

Les banques investissent constamment dans les technologies de l'information, mais malgré les montants parfois colossaux qui sont consentis, il existe encore de nombreux processus largement non automatisés. Les banques ont dû, doivent et devront encore plus à l'avenir faire face à de nombreuses contraintes réglementaires qui coûtent extrêmement cher. En conséquence, elles ont souvent repoussé les investissements destinés à améliorer la qualité du service au client et à optimiser les coûts des back-offices.

Les domaines dans lesquels les innovations sont à prévoir sont ceux permettant d'accroître le niveau de service aux clients. Parmi les candidats les plus attendus se retrouvent les systèmes CRM, les services en ligne (online communication, online reporting, e-banking), la mobilité (mobile banking) et les systèmes de front-office pour les gestionnaires. S'inscrivant dans le succès grandissant des technologies mobiles, ERI a développé une

solution complète sur tablette et smartphone pour les gestionnaires. Celle-ci s'appuie naturellement sur l'architecture SOA d'OLYMPIC Banking System et offre un ensemble très complet de fonctions destinées à assister de manière très conviviale le gestionnaire dans son activité de conseil auprès de ses clients.

«Les banques ont dû, doivent et devront encore plus à l'avenir faire face à de nombreuses contraintes réglementaires qui coûtent extrêmement cher.»

Jean-Philippe Bersier

Voyez-vous des innovations grâce auxquelles les banques peuvent réduire davantage leurs coûts sans pour autant porter atteinte au sujet du Compliance ?

Les banques ont atteint en général un niveau d'automatisation qui est aujourd'hui très élevé, particulièrement en Suisse et réduire davantage les coûts est de plus en plus difficile. Lorsque l'on analyse l'architecture informatique des banques aujourd'hui, on constate que le nombre de systèmes faisant partie du portefeuille applicatif est encore très important. Cela est en général dû à des raisons

historiques et à un besoin de répondre souvent à des demandes urgentes de manière tactique.

Réduire les coûts sans transiger sur le Compliance est une nécessité. Les technologies permettent de renforcer la qualité des contrôles attendus tout en automatisant les processus pour réduire le taux d'erreur, et d'identifier les risques a priori et non plus a posteriori.

Simplifier l'architecture informatique en optant pour un système intégré offrant une large palette de fonctionnalités intégrées permet de significatives économies d'échelle, surtout si la solution peut être centralisée afin de servir plusieurs localisations géographiques.

Une autre solution consiste à outsourcer les activités encore manuelles dans des centres de services (shared service centres) où le coût du travail est plus bas. C'est une solution qui est certes intéressante, mais les volumes traités doivent être importants pour justifier une telle approche.

Comment et avec quelles innovations technologiques et/ou prestations soutenez-vous les banques pour qu'elles puissent rester dans la course et atteindre une plus grande rentabilité et croissance ?

ERI investit sur tous les fronts en matière de technologie. D'une part, il s'agit d'automatiser le plus possible les opérations, afin de faire baisser les coûts, mais il s'agit aussi d'autre part et surtout, d'offrir de nouvelles solutions permettant de proposer un meilleur service au client. C'est principalement sur cet aspect que les banques espèrent se démarquer de leurs concurrents.

Les systèmes destinés à assister les conseillers dans leur travail quotidien sont au cœur de nos priorités. Il est essentiel de pouvoir conseiller les clients de manière transparente, de leur proposer des solutions optimisées quant aux impacts fiscaux et réglementaires, et ceci au moyen de différents canaux de communications et d'exécution, complémentaires et cohérents. Dans le domaine de la gestion de portefeuille, nos développements se concentrent sur les outils permettant d'optimiser les portefeuilles, de mieux gérer les risques et d'offrir un reporting encore plus performant. Comme évoqué précédemment, ERI développe également des solutions de mobilité permettant aux gestionnaires et aux clients d'accéder aux informations clés et d'interagir en ligne. La possibilité d'alerter tant le client que son gestionnaire sur des événements importants permet une interaction plus proactive et génératrice de valeur ajoutée pour la banque et pour son client.

Selon vous, avec quelles innovations technologiques les établissements financiers peuvent-ils créer de réels avantages concurrentiels ?

Les banques doivent consentir plus de budget aux investissements destinés à créer de réels avantages compétitifs. Une récente étude publiée par un grand cabinet nous apprend que

les investissements en 2013 dans ce domaine devraient augmenter de 10% au moins.

La liste des souhaits est longue : meilleure plateforme de service, reporting plus pertinent, meilleure gestion des risques, prise en compte améliorée de la conformité dans le processus d'acquisition de nouveaux clients, plateforme mobile d'interaction avec le client, etc.

«La seule vérité dans le monde bancaire aujourd'hui, c'est le changement.»

Jean-Philippe Bersier

Toutefois, il ne faut pas oublier que la technologie ne fait pas tout. Les banques reconnaissent volontiers que l'utilisation qui est faite aujourd'hui des outils à disposition n'est de loin pas optimale. La formation des gestionnaires est une exigence qui doit accompagner la mise à disposition de nouveaux outils et technologies.

En tant que Responsable de la Technologie au sein d'une banque, quelles innovations garderiez-vous particulièrement à l'esprit? Où et comment encourageriez-vous des innovations dans des systèmes bancaires globaux?

L'un des points qui nous paraît essentiel consiste à mettre en œuvre les mesures les plus importantes pour délivrer un service de qualité à tous les acteurs de la chaîne de valeur de la banque, du back-office au front-office et jusqu'au client. Les mesures les plus efficaces ne sont pas forcément les plus visibles. Simplifier l'architecture des données (database architecture) permet de fournir des données fiables et pertinentes au business. Simplifier l'architecture fonctionnelle est certainement le seul moyen de réduire les coûts tout en répondant plus

rapidement aux besoins du business. De nombreux établissements ont tenté d'unifier leurs architectures, mais n'y sont parvenus que de manière partielle. Ceci n'est pas surprenant si l'on regarde la manière dont la gestion de fortune a évolué ces dernières années, avec des périodes de croissance, suivies de contractions et dans un contexte de fusions et acquisitions.

Selon vous, comment se présente un système bancaire novateur et orienté vers l'avenir ?

Un système bancaire novateur est un système conçu pour s'adapter constamment. La seule vérité dans le monde bancaire aujourd'hui, c'est le changement !

La flexibilité est une contrainte absolue. Un système bancaire moderne doit être accessible par tous les canaux possibles. Agile et facile dans son utilisation, il doit offrir l'ensemble des fonctionnalités de la banque universelle : offrir tous les services bancaires à une PME, protéger et optimiser le patrimoine d'un dirigeant, préparer sa succession, optimiser sa fiscalité, offrir tous les services bancaires en ligne et ceci ne peut être concevable qu'à travers une solution moderne, utilisant des technologies de pointe pour développer continuellement les réponses aux besoins des clients.

Etre attentif aux dernières innovations technologiques par une veille d'experts confirmés et reconnus, c'est le choix d'ERI dans sa stratégie commerciale.

Quels défis attend le management de l'innovation des banques ?

Les défis sont très divers selon le secteur bancaire auquel on s'adresse, mais il paraît évident que la convergence des besoins des clients est à attendre, que

ce soit dans le private banking, la banque de détail ou pour des établissements plus spécialisés. Les clients attendent des banques des solutions qui les affranchissent des distances et des horaires, et ceci de manière complètement sécurisée. Il y aura en 2020 plus de 6 milliards d'utilisateurs de téléphones portables dans le monde: c'est cinq fois plus qu'il n'y a de comptes bancaires. C'est aujourd'hui la plate-forme universelle la plus sûre, la plus efficace, pour offrir les services bancaires attendus par une population qui ne se contente pas de consulter un solde de compte, mais qui veut payer ses factures et effectuer tout type de transfert ou de transaction par ce moyen et en attend le résultat ou la confirmation en temps réel. Ces transactions représentent plus de 250 milliards de dollars par an d'après la Banque Mondiale. Un axe majeur d'investissement concernera les données. Elles sont aujourd'hui une valeur inestimable et l'ensemble des grands constructeurs articulent aujourd'hui leur offre de solutions sur le thème du Big Data. Fiabilité des données, pertinence et surtout sécurité seront au cœur des préoccupations des IT managers dans le futur.

OLYMPIC
BANKING SYSTEM

by **ERI**

ERI

Contact:
ERI Bancaire SA
Leutschenbachstrasse 95
8050 Zürich
Tél. + 41 (0) 44 204 93 00
Fax + 41 (0) 44 204 93 01
marcel.schlagenhauf@zrh-eri.ch
www.eri.ch / www.olympic.ch