

Piloter, progresser, pérenniser : les nouveaux enjeux du secteur bancaire

Maximisez les dividendes de votre transformation interne.

EBOOK



Sommaire

- 3 Contexte – Cerner les évolutions du marché bancaire
- 5 Enjeux – S’adapter à un monde en perpétuelle mutation
- 6 Solution – Surmonter les obstacles grâce à la transformation digitale
- 7 Perspectives – Réinventer l’expérience bancaire
- 9 Partenaire de votre réussite – Votre banque.
En mieux. Avec Riverbed.



Contexte : Cerner les évolutions du marché bancaire

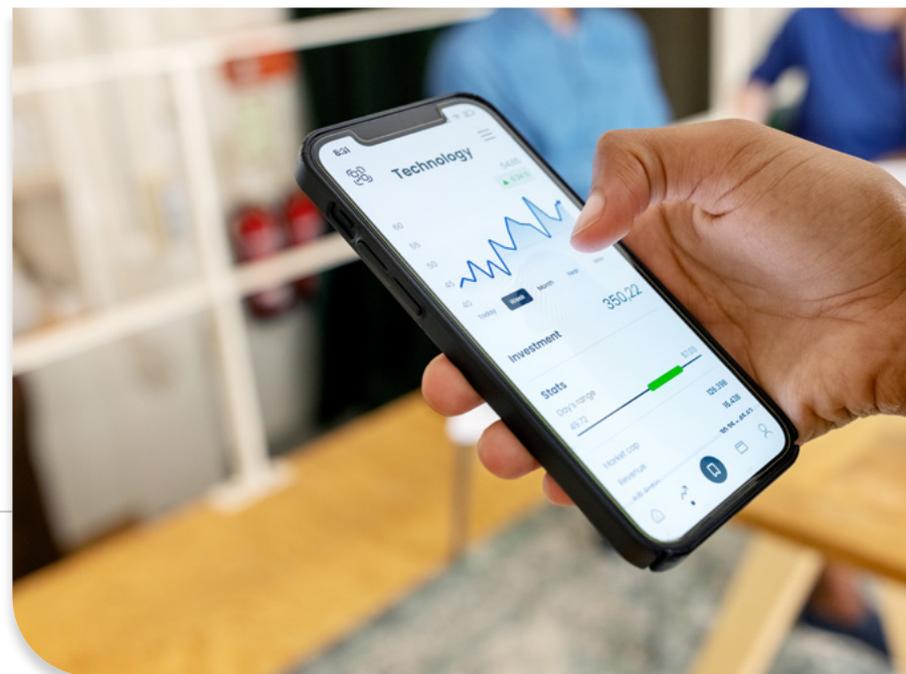
Sur le marché bancaire comme dans beaucoup d'autres secteurs, la digitalisation est venue bouleverser l'ordre établi. Place aux expériences omnicanales. Les clients et les collaborateurs exigent désormais des parcours fluides à chaque point de contact.

La cybersécurité est devenue l'une des grandes préoccupations des clients d'aujourd'hui. Pour répondre à ces inquiétudes, les banques doivent s'équiper de dispositifs anti-fraude toujours plus sophistiqués. Les solutions de gestion des risques (qui englobent les services de détection et de prévention des fraudes) sont ainsi devenues un réel facteur différenciant aux yeux des clients professionnels. Face à l'arrivée des néo-banques et de leurs services 100 % numériques, les acteurs historiques doivent se réinventer pour accroître leur part de marché et rester compétitifs.

Premier impératif : s'adapter aux attentes des clients et accroître la rentabilité. Dans cette optique, le secteur tout entier doit moderniser ses processus internes et miser sur des solutions innovantes qui facilitent la gestion des comptes, les transactions et l'accès aux informations financières. Des enjeux cruciaux qui nécessitent d'abandonner leurs technologies vieillissantes pour entrer à pieds joints dans cette nouvelle ère.

Cette transformation vous fait non seulement gagner en efficacité opérationnelle, mais elle maximise également vos marges potentielles et crée de nouvelles opportunités commerciales. L'exercice est toutefois complexe. Il requiert une observabilité à toute épreuve pour gérer les changements, accroître le chiffre d'affaires et réduire les risques. Il s'agit néanmoins d'une étape obligée, qui doit s'opérer avec le moins de friction possible.

L'heure est venue de réinventer la banque et d'accroître la part du portefeuille de vos clients.



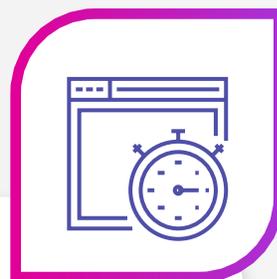
73%

des clients du monde entier ont recours à des services bancaires en ligne au moins une fois par mois, et **59 %** utilisent une application bancaire.¹



50%

des répondants admettent que leur banque n'audite le risque de fraude qu'une fois par an.²



Les entreprises qui adoptent une stratégie d'observabilité voient les coûts du cloud diminuer de

30%

par rapport à leurs concurrents.³



Enjeux : S'adapter à un monde en perpétuelle mutation

Une grande partie de nos vies se déroule désormais en ligne. Travail, shopping, et maintenant banques... la digitalisation est partout. Résultat, les clients sont plus exigeants que jamais. Ils accordent une importance primordiale à l'expérience digitale. Ainsi, à la moindre friction, ils n'hésitent pas à migrer vers une néo-banque qui leur offrira des outils mieux adaptés à leurs besoins. Voilà pourquoi les banques traditionnelles doivent se réinventer, faute de quoi elles risquent de voir leurs concurrents prendre l'avantage, leur chiffre d'affaires s'effondrer et leurs relations avec leurs clients (nouveaux et anciens) s'étioler.

Elles se heurtent néanmoins à un obstacle de taille : un manque de visibilité de bout en bout sur l'activité des utilisateurs et sur la fonctionnalité de leurs services. En moyenne, leurs équipes bénéficient d'une observabilité totale sur seulement **11%** de leurs applications et infrastructures⁴. C'est bien trop peu pour dresser un tableau complet de leur écosystème digital et de ce qui s'y passe.

Accaparées par leurs opérations quotidiennes, les banques peinent à identifier et satisfaire les attentes des clients. De fait, **73%** des responsables du secteur admettent avoir du mal à analyser les données de leurs clients les plus fidèles pour en dégager des patterns et des tendances, et **95%** d'entre eux mettent en cause un système opérationnel trop restrictif.⁵

Plusieurs questions se posent alors : comment transformer votre banque pour attirer plus de clients et s'adapter à un monde qui change ? Comment booster l'engagement de vos collaborateurs ? Et comment augmenter vos profits ?

En moyenne, les fintechs et les néobanques publient de nouvelles fonctionnalités toutes les

deux à quatre semaines,

contre **quatre à**

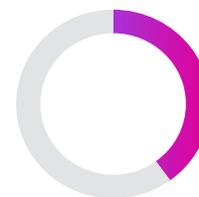
six mois pour les banques traditionnelles⁶



Les grandes banques sont en moyenne

40%

moins productives que leurs concurrents digital-natifs⁷



77%

des dirigeants estiment que des services plus personnalisés sont essentiels pour fidéliser les clients, et **66%** d'entre eux déclarent qu'ils diminuent aussi les coûts d'acquisition⁸



Solution : Surmonter les obstacles grâce à la transformation digitale

Heureusement, des solutions existent pour vous aider à rester compétitif, répondre aux nouvelles exigences de vos clients et négocier le virage de la transformation digitale.

En adoptant une approche innovante et cohérente, vous renforcerez le lien avec vos clients pour mieux les fidéliser, tout en augmentant votre chiffre d'affaires. Quant à la corrélation des données, des insights et des actions, elle vous permettra de gagner en efficacité. En effet, les solutions IT unifiées accélèrent et éclairent la prise de décision pour rationaliser vos initiatives de transformation digitale.

Elles améliorent ainsi l'expérience utilisateur, tant du côté des clients que des collaborateurs.

En réimaginant les services bancaires autour de ces nouveaux enjeux, vous pourrez faire de la technologie votre alliée pour offrir à vos clients des interactions omnicanales efficaces et axées sur leurs besoins, maintenant et pour longtemps.

À vous de trouver les bonnes solutions pour élargir le champ des possibles, donner un nouvel élan à vos services en ligne et accroître le chiffre d'affaires de votre activité digitale.

Comment la transformation digitale améliore vos résultats

Éclairages Actionnables



Des éclairages unifiés, filtrés, contextualisés et priorisés vous aident à répondre aux attentes de tous les domaines IT (et pas seulement des équipes DevOps).

Technologies Efficaces



Des solutions fiables et innovantes permettent aux clients de gérer efficacement leurs comptes, de réaliser des transactions et d'accéder à leurs informations financières.

Temps d'attente réduits



Les technologies vous permettent d'accélérer les processus pour des transactions plus rapides et efficaces (paiements en temps réel, mise à jour instantanée des comptes, etc.).

Réduction des risques

Des mesures de sécurité robustes et des solutions de gestion des risques (comme les services de détection et de prévention des fraudes) renforcent la protection des clients.



Réduction des interruptions de service

Les problèmes de performance sont identifiés en amont, avant qu'ils n'impactent le service. Vous tirez ainsi un trait sur les interruptions non planifiées.



Perspectives : Réinventer l'expérience bancaire

Pour rester compétitif face à l'essor des banques digital-first, vous devez moderniser les systèmes existants pour accroître l'efficacité à tous les niveaux. Plus facile à dire qu'à faire.

Vos opérations au quotidien doivent laisser suffisamment de place au changement et à l'innovation, et ce dans une triple optique : réduire les erreurs, améliorer la performance des applications et booster la productivité des collaborateurs. Le mot d'ordre : rationaliser, maximiser et optimiser. Heureusement, il existe désormais une solution innovante pour libérer tout le potentiel de vos systèmes et donner vie à la banque de demain.

Améliorer le pilotage opérationnel



Libérez tout le potentiel de vos systèmes bancaires pour réduire les erreurs, améliorer la performance des applications et booster la productivité des collaborateurs. L'objectif : optimiser le pilotage opérationnel de votre banque.

Un enjeu crucial pour gagner en efficacité, accroître votre retour sur investissement, À la clé : des marges potentielles maximisées et de nouvelles opportunités commerciales pour votre établissement.

Accélérer la transformation



Tout va plus vite à l'ère du digital. Votre banque doit donc tout faire pour ne pas se laisser distancer, tout en créant des conditions favorables au changement. Vous voulez accélérer votre transformation digitale, moderniser vos systèmes bancaires et rester compétitif face aux nouveaux entrants ?

La solution passe par un environnement technologique garant d'interactions efficaces et de services bancaires omnicanaux innovants et centrés sur le client. Des opportunités plus accessibles que vous ne le pensez.

Optimiser l'expérience



Quelles que soient les exigences de vos clients, vous devez optimiser chaque point de contact pour passer d'une approche purement transactionnelle à une démarche expérientielle.

Vos équipes peuvent ainsi générer de nouvelles opportunités commerciales tout en améliorant l'accompagnement des clients, notamment grâce à des fonctionnalités IA qui offrent une visibilité complète sur l'expérience omnicanale. Convertissez des données disparates en insights clients pour enclencher un véritable élan de croissance.

Se préparer à l'avenir



Aujourd'hui, un clic de souris ou un tapotis sur un écran suffit pour changer de parcours, de canal... et même de banque. Comment tenir la cadence face à ces expériences digitales ultra dynamiques ? Et comment satisfaire cette nouvelle génération de clients qui place la planète avant le profit ?

Réponse : en développant votre marque, en accélérant votre transformation digitale et en nouant avec votre clientèle des relations de confiance. Avec Riverbed, votre banque s'adapte en permanence à ce marché en constante évolution pour envisager l'avenir avec sérénité.



Partenaire de votre réussite : Votre banque. En mieux. Avec Riverbed.

Riverbed offre aux acteurs des services financiers une observabilité unifiée et une plateforme d'optimisation taillées pour les enjeux de demain. Contrairement à d'autres outils d'observabilité, la plateforme Riverbed intègre les données de tout l'environnement IT et capture la télémétrie de toute la stack technologique, et ce pour chaque transaction exécutée dans l'intégralité de l'écosystème digital.

Il s'agit d'ailleurs de la seule plateforme capable de vous offrir une visibilité de bout en bout. Nos solutions donnent aux établissements bancaires toute l'agilité et la puissance nécessaires pour réduire les coûts IT et devancer leurs concurrents. En établissant des corrélations entre les performances et les métriques métiers (chiffre d'affaires, taux de conversion, taux d'abandon, etc.), vous permettez à vos équipes de se concentrer sur les problématiques prioritaires.

Nos outils AIOps en mode SaaS font remonter les problèmes potentiels et automatisent leur remédiation proactive. Les équipes IT peuvent ainsi se recentrer sur des projets stratégiques de transformation digitale. L'avantage est double. D'un côté, vous boostez la productivité et l'engagement de vos collaborateurs. De l'autre, vous offrez à vos clients des expériences personnalisées, gage de fidélisation et de rentabilité à long terme.



La puissance de l'observabilité unifiée

1

Les temps de résolution des problèmes ont été réduits de **80%**, entraînant une hausse de la satisfaction des utilisateurs.

2

Les équipes IT à tous les échelons peuvent désormais résoudre les problèmes plus rapidement, accélérant ainsi les délais de remédiation. À la clé : une augmentation de **20%** de la productivité des collaborateurs sur trois ans.

3

Les erreurs impactant les services ont diminué de **50%** grâce à l'amélioration continue des performances digitales côté clients et collaborateurs.

“ Avant Riverbed, notre réseau était plongé dans le noir. Comme nous n'avions aucune visibilité, l'IT était souvent pointée du doigt en cas de problème. Désormais, nous bénéficions d'une meilleure visibilité sur notre réseau. Nous pouvons identifier les problèmes en amont et informer les équipes concernées pour éviter la panne. Ces données concrètes nous permettent de maintenir la qualité de notre service client.”

Mehmet Arpa, IT Manager, **Halkbank**⁹



Découvrez comment Riverbed aide les acteurs de la banque à créer des expériences digitales plus fluides et plus pérennes.

[PLANIFIEZ UNE DÉMO GRATUITE >](#)

1, 6 Livre blanc Cribl, 2023

2 Étude Deloitte

3 Étude McKinsey sur le secteur bancaire, 2021

4 What banks need to know about observability

5 World Retail Banking Report, Capgemini, 2022

7 Étude Just Global, 2023

8 Insights for investments to modernize digital banking

9 Étude de cas Halkbank, Riverbed, 2023

The Riverbed logo consists of the word "riverbed" in a lowercase, sans-serif font. The letters "river" are in a dark blue color, and the letters "bed" are in a purple color. A small registered trademark symbol (®) is located at the top right of the letter "d".

Riverbed – Empower the Experience

Des réseaux aux utilisateurs, en passant par les applications, Riverbed est le seul acteur du marché à fournir des données télémétriques complètes qui informent et accélèrent chaque interaction. Pour les entreprises, cette richesse collective se traduit en gain de performance et en expérience digitale irréfutable côté utilisateurs. Les solutions Riverbed s'articulent autour de deux portefeuilles leaders : d'une part, Alluvio, une gamme Unified Observability différenciée qui unifie les données, les analyses et les actions entre les domaines IT pour déployer des expériences digitales homogènes et sécurisées ; et d'autre part, Acceleration, qui permet d'accélérer la performance de n'importe quelle application, sur n'importe quel réseau, quel que soit le lieu de connexion des utilisateurs. Forts d'un réseau mondial de milliers de partenaires et de clients leaders dans leurs domaines – dont 95 % figurent au Fortune 100 –, nous contribuons à optimiser chaque clic et chaque expérience digitale. Riverbed. La puissance de l'expérience est confirmée. Pour en savoir plus, rendez-vous sur riverbed.com/fr.

© 2024 Riverbed Technology LLC. All rights reserved. Riverbed and any Riverbed product or service name or logo used herein are trademarks of Riverbed Technology. All other trademarks used herein belong to their respective owners. The trademarks and logos displayed herein may not be used without the prior written consent of Riverbed Technology or their respective owners. MSHD_1708_Riverbed_Commercial_Banking_eBook_CSUIT_03262024