

Mieux comprendre les clients dans le secteur des services financiers

Découvrez les 5 défis majeurs que
les leaders du secteur doivent relever
aujourd'hui.



Introduction

Les leaders du secteur des services financiers ont toujours su s'adapter rapidement aux nouvelles technologies, pour favoriser l'innovation et pour chercher à mieux comprendre leurs clients. Aujourd'hui, une telle réactivité est devenue un impératif plutôt qu'un choix de différenciation, et les établissements financiers s'appuient sur les données pour mieux gérer les risques et s'adapter à l'évolution des exigences réglementaires.

Les données sont-elles en mesure de répondre aux besoins d'un secteur en constante mutation ? Les établissements peuvent-ils s'adapter au renforcement des réglementations tout en garantissant une expérience digitale exceptionnelle aux clients ? Comment amener l'organisation entière à repenser la gestion des risques ?

Notre expérience avec plusieurs acteurs majeurs du secteur des services financiers nous conduit à penser que c'est tout à fait possible, en fonction de ce que vous faites de toutes les données que vous collectez. Cet ebook explique comment la transformation de la manière d'approcher les données a déjà élargi les perspectives du secteur des services financiers.

- Comprendre les besoins des clients
- Maîtriser les exigences réglementaires
- Identifier et surmonter les risques
- Être sur la même longueur d'onde
- Accélérer la transformation digitale

88 %

des clients attendent une accélération des initiatives digitales de la part des entreprises pendant la pandémie.

Source : [Finextra](#)

64 %

des établissements de services financiers de l'UE ont déjà lancé des solutions d'analytique et de données.

Source : [EBA 2020](#)

Comprendre les besoins des clients

Le secteur des services financiers évolue, et avec lui l'importance de placer le client au cœur de toutes les activités. Cependant, les clients ont des besoins qui évoluent eux aussi rapidement. Ils attendent des services personnalisés, mais aussi des produits simples et faciles à utiliser. Comparés aux autres secteurs, les produits des services financiers sont de nature complexe, mais les transactions se doivent de rester rapides et fluides.

Pour répondre efficacement aux demandes des clients, il est essentiel de bien comprendre leurs besoins. Il ne s'agit plus uniquement de s'adapter aux évolutions du marché, mais de comprendre les attentes et besoins des clients, et d'y répondre avant vos concurrents.

Pour ce faire, vous devez développer votre présence sur tous les canaux, et proposer une expérience véritablement personnalisée. Vous disposez déjà des données pour le faire, il ne vous reste plus qu'à leur donner du sens. Vous serez ainsi en mesure de proposer une expérience qui vous permettra d'aller au-devant des besoins de vos clients.

66 %

des clients attendent des entreprises qu'elles comprennent leurs besoins et leurs attentes uniques.

Source : [Finextra 2020](#)

Les banques pourraient booster leur croissance de 27,5 % simplement en améliorant l'expérience client.

Source : [Qualtrics](#)



Témoignage de client : Charles Schwab



PROBLÉMATIQUE :

Charles Schwab est l'une des plus grandes sociétés de services financiers cotées en bourse aux États-Unis. Mais avec 345 agences et 13 centres, l'expérience client manquait d'uniformité, et face à une concurrence accrue, la nécessité de proposer une expérience client personnalisée se faisait de plus en plus pressante.



SOLUTION :

Charles Schwab a mis ses agences et ses centres au diapason afin de suivre l'activité et le niveau de satisfaction des clients, pour générer des insights permettant de mieux comprendre leurs besoins. Le fait de pouvoir rassembler toutes les données avec Tableau a permis aux dirigeants d'avoir une meilleure vue d'ensemble, non seulement par zone géographique mais aussi par client.



RÉSULTAT :

Charles Schwab a permis à **140 responsables d'agence** et **1 200 conseillers financiers** à travers les États-Unis d'accéder aux données au moment où ils en avaient besoin. Chaque agence a ainsi pu interagir plus étroitement avec ses clients, afin de répondre à leurs besoins individuels.

APERÇU DES RÉSULTATS :

140

responsables d'agence et 1 200 conseillers financiers suivent les performances et personnalisent les offres client avec Tableau

« Les agences ont l'opportunité de mieux interagir avec leurs clients, afin de prendre des décisions plus pertinentes en fonction de leurs besoins. »



JACKIE CHIN

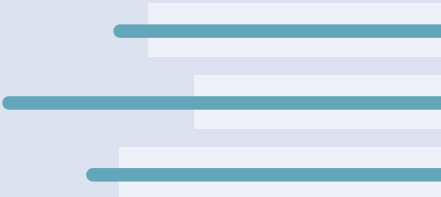
Vice-présidente, Analytique des ventes en agence
Charles Schwab

Maîtriser les exigences réglementaires

Dans un environnement réglementé de plus en plus fragmenté, les services financiers doivent se conformer à de nombreuses exigences dans les différents territoires géographiques. Le secteur connaît une transformation rapide, et bon nombre de ces exigences n'ont pas encore été finalisées, ce qui signifie que leurs implications ne sont pas encore entièrement connues. Vous perdez déjà un temps précieux à vous adapter à ces nombreuses exigences potentielles.

La réglementation est l'un des principaux défis que le secteur doit relever, et une gestion renforcée des données est nécessaire pour répondre aux exigences actuelles, comme le RGPD dans l'Union européenne. Cette tendance va se poursuivre, à mesure que les autorités imposent des collectes de données plus fréquentes, en fonction d'un calendrier plus strict.

Il est essentiel de vous préparer au renforcement des réglementations. Vos données vous donnent une visibilité complète des risques, des ventes et des résultats pour les clients, et leur collecte vous aide à anticiper l'évolution des réglementations.



La réglementation excessive est la principale préoccupation (50 %) des PDG dans les services financiers, une place qu'elle occupe depuis 3 ans.

Source : [PwC](#)



Témoignage de client : JPMorgan



PROBLÉMATIQUE :

Établissement dont les origines remontent à 1799, JPMorgan Chase & Co. est l'une des institutions de services financiers les plus vénérables aux États-Unis. Pour autant, sa réputation passée n'est pas gage de réussite aujourd'hui, et JPMC souhaite développer sa stratégie en profitant d'une vue plus exhaustive donnant aux employés les moyens de s'adapter facilement à l'évolution des réglementations.



SOLUTION :

L'équipe dirigeante et l'IT ont utilisé Tableau pour supprimer les obstacles pour les équipes métier, tout en développant une solution de gouvernance permettant de gérer la conformité, les audits et les risques. L'objectif était de donner davantage de moyens aux équipes métier, tout en dépassant les attentes des normes de gouvernance des données en interne et en externe.



RÉSULTAT :

JPMC a basculé vers un modèle de données en libre-service géré par les métiers, pour permettre aux analystes des équipes métier d'interroger les données. Cette approche a permis de réduire les délais de reporting à quelques semaines seulement, de renforcer la transparence et d'améliorer la prise de décisions. Le résultat : une meilleure capacité d'innovation et une meilleure compréhension du parcours client.

APERÇU DES RÉSULTATS :

Plus de **500** équipes utilisent Tableau pour prendre des décisions stratégiques et renforcer la position du groupe.

« Nous avons mis en place le libre-service dans l'un des milieux les plus strictement réglementés. Les utilisateurs adorent, parce qu'ils n'ont plus besoin d'attendre l'IT, et l'IT adore parce que les utilisateurs sont satisfaits. »



SRIRAM BELUR

Responsable du Business Intelligence Delivery Centre
JPMorgan

Identifier et surmonter les risques

De par leur nature, les services financiers se placent au cœur de la gestion des risques, mais l'approche traditionnelle n'est plus en mesure aujourd'hui d'appuyer la prise de décisions stratégiques, et vous devez adopter une nouvelle approche de cette problématique. Pourtant, peu d'acteurs du secteur indiquent avoir intégré des technologies émergentes à leur gestion des risques.

Les pratiques compartimentées et redondantes se poursuivent, renforçant l'inefficacité des processus. En tirant parti de la puissance des données, vous serez en mesure de résoudre ces inefficacités et de booster la gestion des risques.

Grâce aux données et à l'analytique, les établissements de services financiers peuvent identifier les nouvelles menaces, générer des insights pour prévoir ou repérer les fraudes potentielles, et limiter les risques. Une telle approche impose de s'affranchir des processus manuels, eux-mêmes sources d'erreurs potentielles.

À ce jour, seuls **35 %** des sociétés de services financiers ont lancé une solution de données et d'analytique pour évaluer les risques.

Source : [EBA](#)



Témoignage de client : ABN AMRO



PROBLÉMATIQUE :

Avec plus de 16 millions d'ordres par jour, ABN AMRO est l'un des principaux prestataires de services de financement et de compensation au monde pour les produits dérivés listés et les titres en espèces. Le risque de contrepartie dans les règlements est une activité pilier pour cet établissement, et a toujours nécessité une surveillance minutieuse.



SOLUTION :

Pour surveiller le processus de règlement et contribuer à la transparence et à la sécurité des marchés, ABN AMRO Clearing a opté pour Tableau. Grâce à Tableau, l'établissement peut explorer des données fiables en temps réel et en toute sécurité, afin de réduire son exposition aux risques.



RÉSULTAT :

L'analyse des risques de contrepartie en temps réel a permis d'améliorer la rapidité et l'agilité, tout en réduisant les risques, même lorsque la demande moyenne du nombre de règlements par jour a triplé.

APERÇU DES RÉSULTATS :

Surveillance et analyse de plus de

40 000

règlements par jour sans difficulté.

« Tableau nous permet de gérer les risques liés aux règlements plus facilement et de manière plus souple, même lorsque les marchés sont en tension. »



ROOS JANSSEN

Responsable des opérations client
ABN AMRO

Être sur la même longueur d'onde

Dans un secteur aussi concurrentiel que les services financiers, il est essentiel de tirer le meilleur parti de vos technologies et de vos collaborateurs. Les cadres dirigeants doivent avoir une vue d'ensemble claire pour prendre les bonnes décisions, booster l'efficacité et favoriser l'innovation.

Le véritable atout des technologies analytiques dans les services financiers, c'est leur capacité à libérer le potentiel de vos employés. Une vue transversale de vos opérations vous donne des informations sur l'ensemble des rôles et des fonctions, et des activités qui génèrent le plus de valeur. L'alignement à l'échelle de l'organisation implique de permettre à tous les employés de bien comprendre les problématiques afin de trouver des solutions adaptées.

Une source unique d'informations permet d'atteindre ce résultat, et une approche basée sur les insights, s'appuyant sur une vision transversale, vous permet de vous adapter rapidement et durablement. L'alignement vous permet de renforcer votre agilité.



78 %

des cadres dirigeants dans les services financiers indiquent ressentir de fortes pressions pour permettre aux employés et à la structure entière de profiter des innovations.

Source : [Accenture](#)

7 à 10 % des tâches effectuées par les employés dans les services financiers pourraient être automatisés d'ici 2025, tandis que 43 à 48 % pourraient être optimisées grâce à la technologie.

Source: [Accenture](#)

Témoignage de client : Aon



PROBLÉMATIQUE :

Aon, leader mondial sur le secteur des services professionnels, a bâti sa réputation sur sa capacité à proposer des services analytiques rapides et précis à ses clients. Après avoir passé ses processus en revue, Aon a décidé de remplacer ses outils analytiques disparates.



SOLUTION :

Pour compléter sa transformation interne, Aon a choisi Tableau. En rapprochant des points de données disparates, Aon a pu revoir l'organisation de sa plate-forme d'analytique de données sur les risques. Aujourd'hui, Tableau lui permet de garantir la cohérence sur l'ensemble de la plate-forme, ainsi que sur d'autres plates-formes internes et externes.



RÉSULTAT :

Les équipes d'Aon ont adopté la nouvelle initiative. Grâce à une communauté interne d'utilisateurs passionnés, Aon et ses clients sont en mesure de prendre de meilleures décisions et plus rapidement, mais aussi de mettre en place et développer des bonnes pratiques analytiques.

APERÇU DES RÉSULTATS :

50 000

collaborateurs répartis dans 120 pays utilisent des données propriétaires et l'analytique pour dégager des insights qui réduisent les risques et améliorent les performances de leurs clients.

« D'un seul coup, nous avons pu combiner les insights bien plus efficacement et utiliser des visualisations pour donner vie aux données. L'interface intuitive par glisser-déposer de Tableau facilite l'analytique, ce qui a considérablement accéléré la génération d'insights. »



GIUSEPPE TORTORICI
Business Intelligence & Visualisation Manager
Aon

Accélérer la transformation digitale

Le digital n'est plus une approche d'avenir pour le secteur des services financiers : il fait désormais partie du quotidien. Le secteur connaît une révolution, alimentée à la fois par le changement de comportement des clients, et par les opportunités qui en découlent. Les entreprises qui ne parviennent pas à s'adapter à cette nouvelle réalité digitale devront faire face à des risques de plus en plus importants.

Les données sont au cœur de cette transformation. Elles présentent un potentiel énorme pour le secteur, et les acteurs essayent d'adapter leurs business models pour en tirer pleinement parti. Pourtant, les systèmes existants et le manque de compétences pertinentes constituent des obstacles importants.

Pour booster votre transformation digitale, vous devez transformer la manière dont vous envisagez et gérez vos données. En rapprochant des données qui sont traditionnellement compartimentées, vous aiderez les métiers à surmonter les problèmes liés à l'IT et s'affranchir des processus traditionnels. Pour adopter pleinement une culture de l'innovation, vous devez libérer le potentiel des données que vous collectez.

44 %

des sociétés de services financiers peinent à intégrer les nouvelles technologies à leurs systèmes existants.

Source : [Accenture](#)

Alors que la plupart des sociétés de services financiers comprennent l'importance de l'analytique, moins de 20 % ont tiré pleinement parti de ce potentiel.

Source : [McKinsey](#)



Témoignage de client : Garanti BBVA



PROBLÉMATIQUE :

Depuis 1946, Garanti BBVA Bank propose ses services dans chaque segment du secteur, pour les entreprises comme pour les particuliers. Son approche restait cependant traditionnelle, raison pour laquelle elle a entrepris en 2017 de transformer ses 900 agences en centres de services axés sur le digital.



SOLUTION :

Ce projet devait être exécuté en 18 mois, et Garanti a opté pour Tableau. La banque a utilisé Tableau pour s'affranchir des silos internes et libérer les données, afin de créer une source unique d'informations permettant d'analyser les données collectées sur les clients.



RÉSULTAT :

Depuis cette transformation, bon nombre d'employés ont cessé de s'appuyer sur une équipe analytique centralisée pour analyser leurs données, et ont commencé à utiliser l'analytique en libre-service. Cela leur a permis de gagner du temps pour prendre des décisions personnalisées pour leurs clients, et a généré de nouvelles sources de revenus pour la banque.

APERÇU DES RÉSULTATS :

Transformation digitale de

900

agences en seulement 18 mois.

« En établissant une connexion entre Oracle, Microsoft SQL et un large éventail de fichiers plats et de fichiers journaux dans Tableau, nous avons créé une source d'information unique pour tous les employés, à tous les niveaux de l'entreprise. »

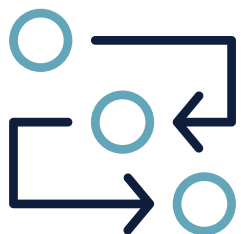


ARZU DILAVER

Responsable de l'optimisation du personnel et de la qualité du service Garanti BBVA

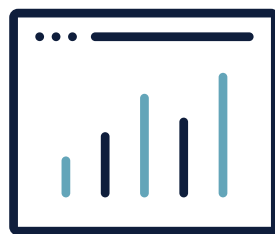
Comment Tableau aide les professionnels des services financiers à exploiter la puissance des données pour mieux répondre aux besoins des clients et booster leurs résultats.

Le secteur des services financiers évolue rapidement, et ses acteurs doivent désormais proposer des services fluides et intégrés à leurs clients pour réussir à se développer. Ceux qui parviendront à tirer pleinement parti de leurs données prendront une longueur d'avance sur leurs concurrents.



Une circulation libre des informations et des insights dans l'entreprise

Tableau facilite le libre-service, pour permettre à chacun de générer des insights en temps réel et de prendre des décisions data-driven éclairées, même sur un marché très volatil.



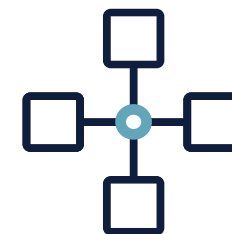
Une vue en temps réel de l'ensemble de vos activités

Vous pouvez comprendre précisément la situation grâce à des données intégrées issues de toutes vos sources, qui se mettent à jour au fil de vos décisions.



Une bonne connaissance du client pour dépasser ses attentes

Tableau génère des informations et des insights qui vous permettent de mieux vous focaliser sur les interactions digitales avec les clients.



Une vue d'ensemble pour l'équipe dirigeante

Aidez chaque employé à réussir dans son rôle, tout en permettant aux cadres dirigeants d'avoir une vue d'ensemble grâce à un tableau de bord unique interactif.

Et ensuite ?

Chaque entreprise aura des priorités différentes pour les problématiques abordées dans cet ebook. Nous avons vu comment Tableau aide ces entreprises à résoudre leurs problématiques, et Tableau peut vous aider vous aussi.



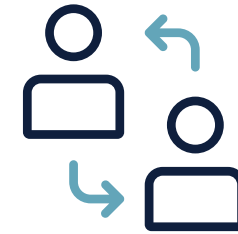
Découvrir

Suivez l'une de nos présentations ou l'un de nos webinaires sur tableau.com. Vous y découvrirez une mine d'informations sur l'importance de posséder une vision claire de votre clientèle.



Échanger

Pour discuter plus directement de la manière dont Tableau peut vous aider, n'hésitez pas à nous contacter pour programmer un rendez-vous.



Partager

Si vous souhaitez convaincre votre équipe et vos dirigeants, partagez cet ebook, engagez le dialogue et préparez-vous à obtenir une vision plus claire de vos clients.



www.tableau.com