

CHRONIQUE

THE #NEXTGENBANK

ATM

ATM

A

# COMMENT TIRER LE MEILLEUR PARTI DES DAB À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE ?

**AURIGA**  
the banking e-volution



[www.aurigaspa.com](http://www.aurigaspa.com)



Le secteur bancaire est de plus en plus compétitif, entre banques traditionnelles et néobanques, et fait face à de grands changements dans les habitudes des clients, notamment depuis la pandémie. La transformation numérique s'est accélérée en réponse à la demande accrue des clients pour des services dématérialisés intelligents.

Cela remet en question l'importance du DAB comme canal d'accès aux services bancaires. Les consommateurs semblent recourir plus aux paiements électroniques et réduire leur utilisation d'espèces et donc des distributeurs.

Toutefois, la demande d'espèces ne s'est pas effondrée. Après une certaine baisse au début de la pandémie, on note une reprise à l'échelle mondiale. La quantité d'espèces circulant par les réseaux de DAB augmente maintenant dans l'ensemble, alors que le nombre de DAB diminue. L'étude "Global ATM Market and Forecasts" de RBR prévoit une croissance annuelle des retraits d'espèces dans le monde de plus de 2 % d'ici 2025.

Les parcs de DAB sont néanmoins remis en question. Les coûts d'exploitation sont de plus en plus élevés, car les banques sont soumises à des frais supplémentaires de contrôle des fraudes et cyberattaques. Elles continuent à réduire le nombre de distributeurs plutôt que de chercher à en renforcer la sécurité, limiter le coût de revient total, et améliorer, moderniser et personnaliser l'expérience des clients.

Cette analyse superficielle est à revoir car elle prive les banques du lien de proximité avec les consommateurs, qui eux perdent l'accès non seulement aux distributeurs mais aussi à des services financiers essentiels à l'économie locale. Certaines initiatives innovantes cherchent à remédier à ce problème, comme les projets pilotes au Royaume-Uni, qui réintroduisent des services bancaires dans des quartiers qui en manquent, stimulent les économies locales et redonnent plus de choix de paiements. Mais jusqu'à présent, ces projets n'ont été qu'une goutte d'eau dans l'océan par rapport à l'étendue des fermetures d'agences et de guichets automatiques.

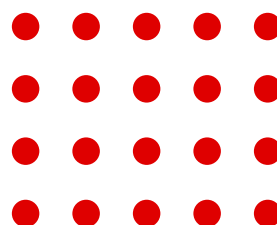
Il incombe donc aux banques et autres propriétaires de DAB d'imaginer de nouvelles stratégies qui préservent voire améliorent l'accès aux espèces et aux services, tout en tenant compte des coûts opérationnels et de l'évolution des habitudes des clients. Il y a des difficultés dues au fait que les DAB ont été négligés et cloisonnés par rapport aux autres canaux numériques que les banques ont développés ces dernières années.

# LES DAB PEUVENT APPORTER BEAUCOUP PLUS AUX CLIENTS

Il faut améliorer l'image des automates de libre-service, qui sont bien plus que de simples distributeurs encastrés dans un mur. Ils restent le moyen le plus pratique pour les consommateurs de retirer de l'argent liquide et pour les banques de le mettre à disposition ; ils sont une plateforme sécurisée et facile à utiliser pour bénéficier d'autres services clés, avec un impact positif sur le parcours du client et sur la perception de la banque.

Les DAB peuvent être au cœur de la transformation des services bancaires, comme ils l'ont été lors de leur apparition. Les banques devraient mieux tirer parti des automates de libre-service, en s'appuyant sur les meilleures technologies et infrastructures informatiques. En faisant les bons choix, les banques peuvent utiliser leur infrastructure de DAB pour apporter des services utiles dans les zones peu fréquentées, notamment l'ouverture et la gestion de comptes, le paiement de factures et les demandes de prêts.

Quant à la tendance de la fermeture des agences, les services bancaires automatisés en libre-service peuvent être au cœur de la transformation des agences. Dans de nombreux endroits, des automates de libre-service multifonctions proposent un large éventail de services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à moindre coût, en accompagnant les interactions en personne.



En parallèle, les terminaux de libre-service assisté fournissant des services innovants en agence se développent. RBR en compte déjà 340 000 installés dans le monde, apportant un éventail encore plus large de services et transactions, avec l'aide des employés de banque. L'automatisation des opérations courantes permet au personnel des agences de consacrer son temps à des tâches de vente, d'assistance et de conseil. Les automates de libre-service assisté profitent aux banques en faisant le lien entre canaux physiques et numériques. Au sortir de la pandémie, le contact humain, qui a été limité mais qui est toujours apprécié pour certaines opérations, sera au cœur d'un service client amélioré et personnalisé.



## DES DAB RENTABLES

Minimiser le coût global des DAB est un défi, notamment en raison de leur dispersion géographique. Il est utile de développer des systèmes de gestion de trésorerie de pointe, mais des stratégies plus radicales peuvent aussi être envisagées.

Bien qu'elle remonte aux années 2000, la mutualisation de DAB commence à se développer. L'approche consiste à ce que deux ou plusieurs banques cèdent la propriété de leurs DAB à une entité différente, qui exploite le parc partagé. En partageant les dépenses d'exploitation et d'investissement, cette stratégie permet de réduire les coûts de possession et de gestion.

Si la mise en commun des DAB permet aux banques de rationaliser leurs réseaux, en supprimant les DAB en double, elle peut aussi être le moteur de la revitalisation et réorganisation des parcs d'automates, afin de mieux suivre les clients et l'évolution de leur comportement. Le réseau mutualisé de DAB donne la souplesse nécessaire pour relocaliser les DAB sur des sites à forte fréquentation, comme des centres commerciaux ou d'affaires ou des pôles de transport.

En réduisant les coûts d'exploitation, le réseau mutualisé permet également aux banques de maintenir plus de distributeurs, de manière efficace et rentable, en particulier dans des endroits peu fréquentés où une agence ou plusieurs DAB ne seraient pas rentables. En parallèle, il est possible de partager des services de cybersécurité essentiels, proactifs et centralisés.

En gérant une entité distincte de réseau mutualisé de DAB, les banques ont l'opportunité de repenser leur stratégie DAB pour qu'ils soient générateurs de revenus. Avec une approche unifiée du développement et de la gestion de l'infrastructure, les banques peuvent déployer des services supplémentaires et des initiatives de marketing sur leur parc de DAB partagé, soit collectivement, soit en différenciant chaque banque.

La stratégie de mutualisation de DAB a déjà fait ses preuves dans de nombreux pays. L'initiative Geldmaat aux Pays-Bas est une coopération entre trois grandes banques visant à garantir la disponibilité et l'accessibilité des espèces pour leurs clients communs. D'autres groupes, comme BPCE en France, externalisent également la gestion complète de leur réseau de DAB. Les quatre plus grandes banques belges ont créé une société distincte (Batopin) pour rationaliser leurs réseaux d'automates et garantir que 95 % des habitants se trouvent à moins de cinq kilomètres d'un distributeur.

# INNOVER AVEC L'INFRASTRUCTURE DE NOUVELLE GÉNÉRATION

L'infrastructure existante des DAB restreint la modernisation nécessaire pour préserver et développer l'accès aux espèces et aux services. Il est indispensable de la mettre à niveau, si l'on veut que le canal DAB puisse fonctionner avec la prochaine génération de canaux de distribution et des innovations telles que l'agence bancaire « lean » ou les DAB partagés.

L'infrastructure idéale basée sur un modèle de canaux intégrés permet d'associer mais aussi d'isoler des entités externes comme le serveur d'autorisation et les services bancaires essentiels. Cela permet de partager des services sur tous les canaux.

L'offre end-to-end présente de nombreux avantages :

- Plus de choix, libérés des contraintes du modèle existant,
- Des clients plus satisfaits, grâce à une expérience omnicanale simplifiée et cohérente, englobant le libre-service, les agences et les canaux numériques,
- Plus de transactions gérées, jusqu'à 100 % des transactions en agence,
- Une modernisation plus rapide, en isolant la couche de gestion du terminal et le serveur, ce qui réduit le temps d'intégration de nouveaux canaux,
- Un time to market plus rapide, grâce à la configuration et aux scripts,
- Un coût global moindre grâce à :
  - un plus grand choix d'équipement,
  - un coût de trésorerie optimisé par la gestion prévisionnelle et le recyclage,
  - un déploiement en nuage qui réduit les investissements matériels et logiciels,
  - une gestion simplifiée de l'environnement DAB par une équipe réduite,
- Une sécurité accrue et une baisse des coûts liés aux défaillances de sécurité,
- Des opportunités de revenus (par la publicité ciblée, des ventes additionnelles, des commissions de tiers).

Ce nouveau modèle d'intégration des canaux donne une interface plus simple, plus rentable, standardisée et généralement acceptée, basée sur des normes internationales, comme ISO-8583, ISO-20022 ou les services Web. Ces interfaces permettent d'étendre la gamme de services fournis par les DAB et de simplifier les rapprochements et réapprovisionnements. Cette approche standardisée, qui prend en charge bien plus de fonctions, simplifie la gestion des DAB, permet l'automatisation des agences en libre-service et intègre le canal DAB aux autres canaux numériques. Ainsi, le DAB fait désormais partie de l'expérience omnicanale que les clients attendent aujourd'hui de tout service.



La nouvelle infrastructure des DAB permet une approche modulaire qui peut accélérer l'automatisation des agences et le déploiement d'innovations de libre-service. Avec un point de contrôle unique du canal d'automatisation des agences, il n'y a pas de décalage important dans la conception, la coordination ou la mise en oeuvre de services sur les différents canaux. Les banques et les propriétaires de DAB peuvent automatiser toutes les fonctionnalités actuellement gérées par l'agence, et ainsi déployer de nouveaux concepts d'agence allégée avec des services et transactions automatisées. Il peut s'agir de disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, de services courants et complexes en exploitant la technologie de *videobanking* (banque vidéo) qui permet de mettre à disposition sur demande des experts dans des domaines tels que les prêts importants dans toutes les agences.

A l'ère du numérique, et de la pandémie qui a accéléré l'utilisation de nouveaux canaux, les clients exigent une cohérence entre canaux mobiles et physiques. Il sera impératif pour les banques de disposer de logiciels et d'infrastructures de DAB qui permettent une harmonisation fluide avec les besoins actuels et futurs. Associée à des stratégies novatrices autour des futures agences et de la mise en commun des DAB, la technologie DAB de nouvelle génération peut répondre aux nouvelles demandes des clients, permettre une plus large utilisation et réduire le coût par transaction d'un canal libre-service ou d'une agence de proximité.

THE #NEXTGENBANK



18 rue Pasquier  
75008 Paris - France  
paris@aurigaspa.com  
www.aurigaspa.com