

# LA TÊTE DANS LES NUAGES, UN IMPONDÉRABLE POUR L'AUTOMATE BANCAIRE EN 2018 ?

PAPIER D'EXPERT

Tout au long des 20 dernières années, les banques traditionnelles sont entrées dans l'ère du numérique, par le biais des services bancaires sur Internet et sur mobile. Elles ont fait de la satisfaction client leur priorité et en ont tiré des bénéfices non négligeables. Si les services bancaires en ligne ont rencontré un tel succès, c'est notamment parce qu'ils ont été créés dès le départ sans contrainte architecturale existante. Ainsi, les banques ont pu construire un système agile, efficace, satisfaisant pour les clients. Avec le développement accéléré de la banque sur Internet et de la banque mobile, les consommateurs ont appris à se fier aux nouvelles technologies pour la gestion de leurs comptes en banque au quotidien et parfois même en mouvement.

Parmi les dernières innovations technologiques, les banques ont rapidement identifié le potentiel du cloud comme un système évolutif et flexible permettant d'enrichir l'expérience client et de rationaliser les opérations de back-end. Elles ont su le déployer avec succès sur de multiples canaux numériques à l'exception des automates bancaires qui restent à ce jour la brique manquante pour la plupart des banques « piégée dans son silo ». Or appliqué à l'automate, le cloud présente encore plus d'avantages, mais il ne peut être étendu qu'en adoptant une architecture réellement omnicanal et en intégrant pleinement le canal automate dans la transformation numérique des banques.

Pour gérer leur parc d'automates, les banques ont l'habitude d'opter par une approche "client lourd", avec le logiciel d'automate reposant entièrement sur la puissance du processeur, les systèmes de décision et de logique de chaque automate. A l'opposé, l'approche "client léger" – vu à tort comme systématiquement dans le cloud - a besoin de configurations matérielles moindres, et s'appuie sur un serveur distant qui traite les transactions. Cette méthode présente des vulnérabilités lors de pannes et problèmes de réseau ou de télécommunications, et limite les options de matériel pour la banque. La solution cloud appelée aussi "smart client", à mi-chemin entre "client lourd" et "client léger", est la solution qui réunit les avantages de chacune sans leurs inconvénients.



Dans la solution cloud, l'expérience utilisateur devient homogène sur l'ensemble des canaux de distribution et la mise en place de multiples transactions et services poussent les clients à une plus grande utilisation. A titre d'exemple, un retrait d'argent peut très bien être débuté et configuré depuis son smartphone pour être finalisé sur automate sans l'utilisation de sa carte. L'architecture des automates basée sur le cloud centralise au niveau du serveur les ressources et processus participant à la logique de l'opération (par exemple un paiement). Les seules différences résident dans

l'identification du client et l'interface utilisateur. Cette architecture rend la gestion des réseaux d'automates plus rentable et plus productive. Elle donne les moyens de centraliser les mises à jour et de déployer rapidement et efficacement de nouveaux services et des modifications d'interface.

Si les avantages des automates gérés par une architecture cloud sont indéniables pour les consommateurs, tout autant que les bénéfiques d'une stratégie omnicanal, pourquoi certaines banques hésitent-elles encore à adopter cette solution ?

Les structures du marché et les systèmes existants, ainsi que la séparation des équipes automate et numérique au sein des banques, ont maintenu les automates bancaires dans leur silo depuis des décennies. Le parc d'automates mondial actuel est majoritairement déployé selon le système "client lourd". Les fabricants d'automates favorisent la puissance de calcul du matériel plutôt que la solution cloud, pour optimiser notamment leur stratégie commerciale. L'inconvénient pour les banques d'une stratégie centrée sur le matériel reste l'obligation d'investir dans des équipements de plus en plus onéreux.

## QUELLE VOIE ADOPTER POUR LES AUTOMATES EN MODE CLOUD ?

Depuis que les banques pensent à inclure les automates dans leur stratégie omnicanal, l'utilisation de logiciels d'automates en mode SaaS accélère l'innovation en réduisant le temps de déploiement de nouveaux services et fonctionnalités pour les clients et les prospects. Grâce à une architecture moderne et modulaire, basée sur le cloud, les banques peuvent transformer l'automate classique en une plateforme proposant une plus large gamme de services (vente de ticket, paiement de factures, don à une association, virement international) et ainsi devenir une source de profits supplémentaires pour les banques.

Etant donné l'importance des données et des sommes que contiennent les automates, et en considérant le fait que ce soit le point d'accès au reste du réseau de la banque, la

## L'AVENIR DU CLOUD ET DES AUTOMATES

sécurité des canaux de distribution à la clientèle est une préoccupation essentielle pour le secteur bancaire. Les automates sont surtout vulnérables aux attaques d'utilisateurs malveillants, la technique de piratage la plus fréquente. Cryptage, masquage et liste blanche sont autant de dispositifs de sécurité dans le cloud pour prévenir le piratage des automates.

A l'ère des APIs ouvertes, les banques n'ont guère d'autre choix que d'ouvrir leur système si elles veulent fournir des services à même de fidéliser les clients. Ceci requiert une implémentation du cloud intégrée et raisonnée et une stratégie de sécurité informatique.

Les banques devraient donc opter pour les logiciels d'automates dans le cloud car ils améliorent l'expérience client et réduisent les coûts informatiques. Cette solution facilite l'intégration avec les autres canaux numériques et services non-bancaires. Elle enrichit considérablement l'expérience générale en tant que client de la banque, pas seulement sur l'automate. Elle renforce la relation pour le client et la banque – ce qui est vital pour l'avenir des banques.