

L'automatisation intelligente pourrait générer un gain de 512 milliards de dollars pour le secteur des services financiers d'ici 2020

L'automatisation permet d'améliorer l'expérience client et in fine le chiffre d'affaires

Paris, le 12 juillet 2018 – Un nouveau rapport du [Digital Transformation Institute](#) de [Capgemini](#) révèle que le secteur des services financiers pourrait espérer un gain de 512 milliards de dollars de revenus supplémentaires d'ici 2020 grâce « l'automatisation intelligente¹ ». Pour atteindre cet objectif, les entreprises du secteur devront combiner l'automatisation des processus par la robotique (RPA) avec l'intelligence artificielle et de nouveaux leviers d'optimisation des processus. Intitulé « [Growth in the machine : How financial services can move intelligent automation from cost play to growth strategy](#) », le rapport met en lumière les nouvelles opportunités qui s'offrent désormais aux acteurs des services financiers qui utilisent ces technologies.

Jusqu'à présent, les entreprises du secteur des services financiers utilisaient les technologies d'automatisation comme le RPA pour réduire leurs coûts et gagner en efficacité. Un déploiement RPA peut par exemple permettre à une organisation de réaliser 10 à 25% d'économies, voire 30 à 50% s'il s'agit de RPA combiné à l'IA.²

« Nous allons beaucoup entendre parler de l'automatisation au cours des deux prochaines années. Le RPA n'est qu'un outil parmi d'autres. Nous nous appuyerons bientôt sur des solutions reposant sur l'IA et sur des approches d'optimisation des processus pour faire entrer l'automatisation sur les marchés financiers », explique Jenny Dahlström, responsable adjointe *Business Support and Development* et responsable *Robotic Implementation* chez Handelsbanken Capital Markets.

L'automatisation, vecteur de croissance

Les leaders du secteur des services financiers ont déjà commencé à utiliser l'automatisation pour améliorer l'expérience client et générer du chiffre d'affaires plutôt que de se concentrer simplement sur les économies. L'étude de Capgemini montre en effet que plus d'un tiers (35%) des sociétés interrogées ont vu leur chiffre d'affaires augmenter de 2 à 5% grâce à l'automatisation ; celle-ci leur permet en effet de commercialiser leurs offres plus rapidement et de réaliser des ventes croisées plus facilement. Par ailleurs, 64% des entreprises interrogées opérant dans différents secteurs ont constaté une amélioration de la satisfaction client qui dépasse les 60% grâce à la mise en place de systèmes d'automatisation intelligente.

Compte tenu des gains potentiels que pourrait apporter l'automatisation intelligente, de plus en plus d'acteurs des services financiers s'intéressent aujourd'hui à son déploiement en « front office ». Le rapport

¹ L'automatisation intelligente : combinaison de RPA (Robotic Process Automation), d'intelligence artificielle et d'optimisation des processus business appliquée de manière cohérente pour atteindre les objectifs stratégiques de l'entreprise. L'automatisation : utilisation d'un logiciel pour gérer des tâches à volume élevé, répétitives, basées sur des règles qui utilisent des données structurées qui nécessitaient auparavant une intervention humaine.

² Morgan Stanley, « *The Rise of the Machines : Automating the Future* », 24 septembre 2017, <https://www.morganstanley.com/ideas/process-automation>



montre en effet que 55% des organisations souhaitent utiliser l'automatisation pour améliorer la satisfaction client, tandis que 45% des interrogés souhaitent avant tout augmenter leur chiffre d'affaires.

L'adoption de l'automatisation intelligente reste faible

Outre les avantages tangibles de l'automatisation intelligente, l'enquête montre que les acteurs des services financiers se tournent également vers cette technologie pour faire face à la montée en puissance des acteurs non traditionnels. Ainsi, 45% des entreprises pensent que les BigTech³ comme Amazon et Alphabet deviendront leurs principaux concurrents au cours des cinq prochaines années.

Mais malgré les opportunités bien réelles de cette technologie et la menace croissante des BigTech, l'adoption de l'automatisation intelligente peine à prendre de la vitesse. Seulement 10% des entreprises interrogées indiquent l'avoir déployée à grande échelle. La majorité des entreprises citent les difficultés liées à leur activité, à la technologie et aux ressources humaines comme facteurs principaux les empêchant de déployer l'automatisation intelligente. Le rapport montre que seul un quart des entreprises interrogées sont suffisamment matures sur le plan technologique pour déployer des solutions d'automatisation cognitives reposant sur l'apprentissage automatique, la vision par ordinateur et les systèmes biométriques. Aujourd'hui, la plupart des organisations s'appuient sur le RPA ou, au mieux, sur le traitement du langage naturel (NLP), pour développer leurs initiatives d'automatisation.

Selon Anirban Bose, à la tête de la SBU Services financiers de Capgemini et membre du Comité de Direction générale du Groupe : *« Les sociétés de services financiers les plus avant-gardistes ont des leaders qui comprennent pleinement le potentiel de l'automatisation sur leurs activités. Et leurs initiatives portent déjà leurs fruits. Au cours des années à venir, l'automatisation va générer des centaines de milliards de dollars de chiffre d'affaires. Seules les entreprises qui parviennent à déployer cette technologie en allant au-delà des simples réductions de coûts et en se concentrant sur la génération de valeur pour leurs clients et leurs actionnaires pourront tirer leur épingle du jeu. »*

Les obstacles à l'automatisation

Le rapport met en lumière plusieurs facteurs qui empêchent les entreprises de passer de l'expérimentation à l'industrialisation de l'automatisation intelligente. Les difficultés se rencontrent principalement au niveau de l'organisation, de l'infrastructure technologique et des talents. 43% des sociétés interrogées indiquent en effet avoir du mal à présenter un business case clair en faveur de l'automatisation. Une grande partie des organisations reconnaissent avoir des difficultés à convaincre leurs dirigeants d'adopter une stratégie d'automatisation intelligente cohésive (41%). Par ailleurs, pour réussir le déploiement de l'automatisation intelligente, les entreprises ont besoin de talents spécialisés dans le RPA et l'IA. Malheureusement, 48% des organisations éprouvent des difficultés à recruter ces talents nécessaires à la mise en place de leurs solutions. De plus, 46% des interrogés indiquent que l'absence d'une stratégie de gestion des données appropriée freine leurs initiatives, car l'automatisation reposant sur l'IA nécessite des données de qualité et en quantité suffisante.

« Je pense que l'automatisation dans le secteur des services financiers va être similaire à la révolution qu'a connue le secteur automobile dans les années 70-80. Le rôle des humains dans les processus va changer considérablement : leur rôle se concentrera davantage sur ce qu'ils savent faire le mieux, comme la conception et la résolution de problèmes, tout en déléguant les tâches répétitives aux robots. Cette transition ne se fera pas en l'espace de deux ans, mais elle ne devrait pas prendre des dizaines d'années non plus », conclut Jose Ordinas Lewis, directeur du centre d'automatisation robotique chez Swiss Re.

³Le terme BigTech désigne les sociétés technologiques leader du traitement des données et extérieures aux services financiers comme Google/Alphabet, Amazon, Alibaba, Apple et Facebook.



Vous pouvez télécharger une copie du rapport en cliquant [ici](#).

Méthodologie du rapport

Cette étude a été menée entre février et mars 2018 auprès de 1 500 cadres dirigeants de 750 organisations internationales réparties dans neuf pays (France, Allemagne, Italie, Pays-Bas, Espagne, Suède, Inde, Royaume-Uni et Etats-Unis). Les secteurs mentionnés dans l'étude sont la banque de détail et banque commerciale, les marchés de capitaux ainsi que les assurances vie et dommages. 42% des sociétés interrogées dépassent les 10 milliards de dollars de chiffre d'affaires.

À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial du conseil, des services informatiques et de la transformation numérique. A la pointe de l'innovation, le Groupe aide ses clients à saisir l'ensemble des opportunités que présentent le cloud, le digital et les plateformes. Fort de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, il accompagne les entreprises et organisations dans la réalisation de leurs ambitions, de la définition de leur stratégie à la mise en œuvre de leurs opérations. Pour Capgemini, ce sont les hommes et les femmes qui donnent toute sa valeur à la technologie. Résolument multiculturel, le Groupe compte 200 000 collaborateurs présents dans plus de 40 pays. Il a réalisé un chiffre d'affaires de 12,8 milliards d'euros en 2017.

Plus d'informations sur www.capgemini.com. *People matter, results count.*

À propos du Digital Transformation Institute

Le Digital Transformation Institute est le centre de recherche de Capgemini sur le digital. L'institut publie régulièrement des études sur l'impact des technologies numériques au sein des organisations et des grands secteurs économiques. L'équipe de l'Institut s'appuie sur le réseau international d'experts de Capgemini et travaille en étroite collaboration avec les partenaires académiques et technologiques du Groupe. Il dispose de plusieurs centres de recherche dédiés en Inde, au Royaume-Uni et aux Etats-Unis.