

# BANQUES : FAITES DE L'ECM UN LEVIER DE PERFORMANCE !

Si les banques africaines adoptent progressivement des technologies digitales pour répondre aux défis de la bancarisation, renforcer leur résilience face à la concurrence et répondre aux attentes de clients de plus en plus connectés, de nombreuses opérations se font encore au format papier et nécessitent un déplacement en agences. Une large frange d'établissements peine encore à intégrer des solutions pleinement interoperables et adaptées aux réalités locales, et à proposer un parcours client 100% digital.

## 1 DÉFIS ET AMBITIONS

**DANS LES PAYS D'AFRIQUE FRANCOPHONE, LES BANQUES FONT FACE À PLUSIEURS DÉFIS, À LA FOIS EXTERNES ET INTERNES :**

### EXTERNES

- Un taux de bancarisation encore faible par rapport aux autres régions du monde
- Un déficit de confiance envers les institutions bancaires
- Le rôle important de la finance informelle (systèmes de tontines, microfinance, etc.)
- Des attentes croissantes en matière de personnalisation et de proximité

### INTERNES

- Une forte production de documents papiers issue de processus manuels (ordre de virement, demande de crédit, ouverture de compte, etc.)
- Des données encore silotées entre les différents applicatifs métiers
- La difficulté d'harmoniser les processus et d'intégrer les systèmes dans des environnements complexes et fragmentés
- Des employés, habitués à des systèmes manuels, qui peuvent montrer des réticences face aux nouvelles solutions

**CES ÉTABLISSEMENT NOURRISSENT NÉANMOINS DE GRANDES AMBITIONS ET OEUVRENT VERS :**



Une digitalisation complète de leurs processus afin de proposer de nouveaux services



Une accélération des délais de traitement grâce aux workflows et aux technologies d'automatisation



La possibilité de contractualiser à distance grâce à la signature électronique



Un renforcement de la crédibilité, de la sécurité et de la conformité grâce à l'archivage électronique



Une optimisation de la gestion de l'information client et une exploitation efficace des données clients pour une relation personnalisée

## 2 LES MOYENS À METTRE EN OEUVRE POUR LES RELEVER

**POUR ATTEINDRE CES OBJECTIFS, LES BANQUES DOIVENT :**

- Renforcer la gouvernance des données en investissant dans un système de gestion unifié
- Moderniser leur infrastructure IT en remplaçant les systèmes obsolètes par des solutions flexibles et évolutives
- Proposer des services digitaux aux clients et s'affranchir du papier
- Assurer un pilotage efficace des activités bancaires grâce des outils d'analyse avancés
- Investir dans la formation pour développer les compétences internes.

**CE QUI PASSE PAR :**

- 1 La mise en place d'une plateforme centralisée et collaborative, intégrée avec le SIF (Système d'Information Financier), permettant de mettre l'ensemble des données à disposition de tous les services. Ce qui évite les doubles saisies, les erreurs qui peuvent en découler, les recherches longues et fastidieuses et permet de capitaliser l'information.
- 2 Une nouvelle approche de l'ECM qui ne doit plus être envisagée comme un simple espace de stockage des documents. Interconnecté avec le SIF, il doit permettre de fluidifier les processus d'onboarding, de contractualisation client, des demandes de crédit et autres financements. Et ce, pour plus d'efficacité et une meilleure satisfaction client.

## 3 POURQUOI PLACER L'ECM AU CŒUR DES USAGES ?

**L'ECM constitue une réponse adaptée aux besoins des établissements bancaires et garantit :**

- L'automatisation des flux de travail critiques, tels que l'ouverture de comptes, la gestion des crédits ou le traitement des opérations bancaires (virements, etc.). Ce qui réduit les erreurs humaines et améliore la cohérence des opérations. Les processus sont standardisés à l'échelle de l'organisation, même dans des environnements multiculturels ou multi-pays, ce qui est un incontestable "plus" pour les réseaux bancaires.
- Une gestion centralisée de l'information. Les documents et informations clients, autrefois dispersés dans différents systèmes ou services, sont centralisés et accessibles en temps réel, éliminant les silos organisationnels. Une gestion centralisée favorise une approche plus cohérente et centrée sur le client.
- Une sécurité et une conformité optimales. L'ECM offre des fonctionnalités avancées de sécurité : chiffrement des données, contrôle des accès, traçabilité des actions, et gestion des autorisations. Les banques peuvent automatiser la conformité avec les régulations locales et internationales (KYC, lutte contre le blanchiment d'argent, etc.) grâce à des outils intégrés de gouvernance documentaire.

### L'ECM, UNE PLATEFORME RICHE ET ÉVOLUTIVE

Au-delà de la dématérialisation et de la centralisation de l'information, l'ECM est une solution évolutive capable également d'offrir :

#### Une modernisation des systèmes

L'ECM s'intègre aux systèmes existants (core banking, CRM, ERP) via des API et des connecteurs, prolongeant la durée de vie des systèmes hérités tout en apportant de nouvelles fonctionnalités modernes. La migration progressive des données vers un ECM limite les perturbations opérationnelles lors de la modernisation des infrastructures.



#### Une gestion efficace des données

L'ECM permet de structurer, indexer et classer les documents et contenus non structurés (emails, contrats, pièces justificatives), rendant les données facilement exploitables. Les fonctionnalités avancées de recherche garantissent un accès rapide aux informations nécessaires pour répondre aux besoins des clients ou aux audits.



#### Une amélioration de la prise de décision

Grâce aux outils de reporting intégrés, l'ECM fournit des analyses en temps réel sur les opérations, permettant une meilleure prise de décision stratégique.



#### Une réduction des coûts opérationnels

L'automatisation et la gestion 100% digitale des documents réduisent les coûts liés au papier, au stockage physique et à la main-d'œuvre pour les tâches répétitives.



#### Une réduction de la résistance au changement

L'interface conviviale d'un ECM réduit la complexité d'utilisation pour les utilisateurs. Les ECM incluent souvent des outils de formation et d'intégration progressifs, favorisant l'adoption par les conseillers.



#### Une amélioration de l'expérience client

Grâce à la centralisation des informations clients, les banques peuvent fournir des réponses rapides et précises, améliorant la satisfaction et la fidélité des clients. L'ECM permet, en effet, une personnalisation accrue des services en analysant les données clients stockées et en automatisant les communications.



**Bien plus qu'un simple espace de stockage pour les documents, l'ECM est un véritable outil de gestion intelligente de l'information pour les structurer, et d'organiser l'ensemble des contenus de l'entreprise, et de digitaliser et d'automatiser certains processus métiers pour un maximum d'efficacité.**

Pour en savoir plus, contactez-nous