



Cinq méthodes pour transformer des agences bancaires en puissants concurrents

Le personnel des succursales bancaires peut transformer le service clientèle en un avantage concurrentiel et proposer des analyses aptes à susciter des opportunités d'upselling et de cross-selling rentables. Mais avant tout, les banques doivent leur donner les outils dont ils ont besoin pour réussir.

Il n'y a pas pénurie de concurrents dans le domaine bancaire. Qu'il s'agisse de banques exclusivement en ligne ou d'entreprises proposant des services financiers diversifiés utilisant le Web pour s'étendre sur de nouveaux marchés, ces menaces concurrentielles font pression sur des banques établies pour garder leurs clients traditionnels et développer leurs propres plans de croissance.

Heureusement, les banques disposent d'un avantage unique que ne peuvent surmonter même les concurrents en ligne les plus agressifs : le service clientèle exceptionnel et les relations privilégiées rendus possibles par les professionnels des succursales bancaires. Essentiels, ils sont les yeux et les oreilles des marchés locaux et peuvent transformer le service clientèle en un avantage concurrentiel.

Les employés des succursales peuvent mettre à profit leurs connaissances approfondies lors de chaque transaction ; ces connaissances peuvent permettre de limiter les erreurs, les exceptions et les retards du traitement des prêts aux demandes de cartes de crédit, en passant par l'ouverture de nouveaux comptes.

Les solutions numériques à la conquête des défis papier

Les banques sont confrontées au défi suivant : fournir aux employés des succursales les informations dont ils ont besoin sur les clients et les offres de service. Toutefois, de nombreux systèmes de gestion des informations bancaires ne parviennent pas à offrir aux conseillers financiers les outils dont ils ont besoin pour réussir.

Par exemple, pour ouvrir un nouveau compte auprès d'une agence bancaire, le client doit commencer par remplir une demande papier. De nombreuses banques exigent encore que ces formulaires soient physiquement envoyés des succursales au siège afin de mener à bien le processus. InfoTrends, une organisation de recherche de l'industrie, estime que seuls 18 pour cent des banques numérisent actuellement des documents de demandes de nouveaux comptes directement dans des systèmes d'information.¹



De nouvelles opportunités d'activités

De même, la collecte d'informations pour les prêts est affectée par des processus manuels, puisque moins de 18 pour cent des banques numérisent le papier directement vers le logiciel d'entreprise, explique InfoTrends.² Avec des processus manuels comme ceux-ci, les travailleurs ont moins de temps à consacrer à leurs clients et l'erreur humaine est plus susceptible de se produire dans les activités bancaires.

La modernisation des processus bancaires papier et manuels offre également d'autres avantages, dont un contact plus étroit entre les employés des succursales et les clients. Cette interaction offre plus de chance de découvrir des opportunités d'upselling et de cross-selling susceptibles d'accélérer la croissance de l'entreprise. En outre, l'efficacité opérationnelle permise par les dernières solutions de gestion des informations réduit les coûts. Et les listes de vérification automatisées peuvent réduire les erreurs et les oublis lorsque le personnel de succursale essaie de soumettre des documents incomplets.

Choisir les bonnes solutions

Les derniers systèmes de gestion des informations ne peuvent que plaire aux banques, mais à quoi les responsables doivent-ils être attentifs pour transformer le personnel des succursales en forces actives du service clientèle ? Les solutions à la pointe de l'industrie se distinguent en présentant les caractéristiques suivantes :



- ✓ *Une structure détaillée.* La solution devrait offrir le matériel et le logiciel requis pour collecter des informations papier et électroniques et les envoyer aux dépôts et applications bancaires en aval. Les composants essentiels incluent des imprimantes multifonction intelligentes pour la capture d'informations. En outre, une solution de flux documentaires automatisés est nécessaire pour rationaliser les ouvertures de comptes, le montage des prêts et d'autres activités génératrices de revenus en acheminant de manière intelligente les informations vers les destinataires appropriés.
- ✓ *Des aptitudes de tri et de classement.* Les solutions doivent être à même de traiter des informations à partir des diverses sources que les employés des succursales utilisent (des documents papier, des télécopies, des courriers électroniques, des tampons de signature numérique, des applications mobiles et des sites Web) et de les transférer à la solution de flux documentaires automatisés.
- ✓ *Des outils sophistiqués permettant de vérifier l'exhaustivité et la précision des informations.* Cela réduit considérablement le nombre d'exceptions que le personnel bancaire doit vérifier et améliore l'efficacité globale des employés des succursales.
- ✓ *Une solution détaillée et intégrée provenant d'un fournisseur unique.* Cela permet aux banques d'éviter le temps et les coûts supplémentaires associés à l'intégration de solutions individuelles et offre un point de contact capable de répondre à toute question qui survient.
- ✓ *Des solutions sur mesure aptes à gérer les besoins en matière d'informations bancaires et les exigences réglementaires.* Les fournisseurs de solution disposant d'une expérience approfondie en services financiers peuvent personnaliser les processus de gestion des informations et de flux documentaires en fonction des besoins uniques des banques.

Une fois la solution adéquate de gestion des informations en place, les banques peuvent pleinement exploiter la puissance de leurs succursales et demeurer en avance sur la concurrence.

Obtenir un avantage concurrentiel

Les banques sont confrontées à une pression sans précédent pour garder leurs clients et en gagner de nouveaux. Les employés des succursales offrent une valeur unique pour améliorer le service clientèle et révéler de nouvelles opportunités. Une fois la solution adéquate de gestion des informations en place, les banques peuvent pleinement exploiter la puissance de leurs succursales et demeurer en avance sur la concurrence. ■

Pour en savoir plus sur les solutions bancaires qui renforcent l'efficacité des employés, visitez le site Web Lexmark sur www.lexmark.com.

¹ InfoTrends, *Étude relative à l'automatisation des processus bancaires*, Novembre 2012.

² Ibid.

► LISTE DE VÉRIFICATIONS D'ÉVALUATION : LES INCONTOURNABLES POUR LES BANQUES

Des solutions complètes de gestion des informations de Lexmark International sont conçues pour le secteur bancaire. Les fonctionnalités essentielles incluent :

1. *Capture multicanaux.* À la différence des offres concurrentielles qui limitent la capture aux scanners et imprimantes multifonction, Lexmark permet aux employés des succursales de renforcer leur efficacité en utilisant la méthode de capture la plus pratique pour une tâche particulière.
2. *Partage de contexte.* Les chargés de prêts et autres employés des succursales peuvent devenir plus productifs en numérisant des documents au point de capture. Cette fonctionnalité unique réduit également les erreurs potentielles.
3. *Stockage collaboratif.* Cette capacité permet aux employés des succursales de stocker et de gérer temporairement du contenu pendant la collecte de tous les éléments requis pour un processus particulier. Pour les processus de prêt, cela améliore l'efficacité de la souscription en collectant toutes les informations avant de passer à l'étape suivante.
4. *Listes de vérification.* Ces outils imposent aux politiques bancaires de se conformer aux réglementations financières en exigeant toute la documentation de suivi avant d'envoyer les demandes de prêt ou de crédit à la souscription.
5. *Exhaustivité.* Les solutions Lexmark offrent un ensemble complet depuis un fournisseur unique, y compris des imprimantes multifonction intelligentes, des applications de capture distribuées, des outils de classification et d'extraction automatisés, ainsi qu'une technologie de gestion du contenu d'entreprise sous-jacente.
6. *Connecteurs.* Utilisés pour transférer le contenu capturé directement aux systèmes en aval, les connecteurs réduisent les erreurs lors de transferts manuels et accélèrent les processus métiers en mettant l'information rapidement à disposition des collaborateurs à travers toute l'entreprise.
7. *Extraction de données intelligente.* Des outils sophistiqués extraient des données sur le terrain, ce qui réduit encore davantage la nécessité de saisies manuelles de données, accélère le traitement et contribue à une précision améliorée.

À PROPOS DE LEXMARK

Lexmark International, Inc. (NYSE : LXX) est le seul à se focaliser sur la connexion des informations numériques et imprimées non structurées dans les entreprises avec les processus, applications et utilisateurs qui en ont le plus besoin.