

CELENT

EXPLOITER LES AVANTAGES DE L'IA DANS LES PAIEMENTS

Exploiter un large éventail d'améliorations de flux de travail
et de produits

Kieran Hines

01 February 2024

Ce rapport a été commandité par MongoDB et Icon Solutions, sociétés à la demande desquelles Celent a réalisé cette étude. L'analyse, les conclusions et les opinions sont uniquement celles de Celent. MongoDB et Icon Solutions n'ont eu aucun contrôle éditorial sur le contenu du rapport.

TABLE DES MATIERES

L'IA dans le secteur bancaire actuel	3
Les technologies d'intelligence artificielle dans le secteur bancaire actuel	3
L'IA et l'analyse avancée captent la majeure partie des investissements dans le secteur technologique	4
De nombreux acteurs du secteur explorent également l'IA générative	5
Nouveaux cas d'utilisation de l'IA dans les paiements	7
Exploiter le potentiel de l'IA dans les paiements autres que les paiements par carte	7
Cas d'utilisation n° 1: services à valeur ajoutée axés sur les données	10
Cas d'utilisation n° 2 : accroître l'efficacité des développeurs	14
La voie à suivre	17
Il n'y a pas de solution miracle	17
Le succès repose sur des fondations solides	17
Il est nécessaire d'établir des priorités	18
Tirer parti de l'expertise de Celent	19
Services destinés aux institutions financières	19
Services destinés aux fournisseurs	19
Recherches connexes de Celent	20

L'IA DANS LE SECTEUR BANCAIRE ACTUEL

Les technologies d'intelligence artificielle (IA) font partie intégrante du secteur bancaire. Des domaines tels que le risque, la fraude et la conformité l'utilisent l'IA depuis des années et continuent de travailler sur le sujet. La liste des autres cas d'utilisation pour lesquels les banques ont également recours à l'IA est longue (et ne cesse de s'allonger). Le succès de ces initiatives et la possibilité d'obtenir de nouveaux avantages incitent à investir davantage dans ce domaine en 2024. L'IA générative suscite particulièrement l'intérêt des acteurs du secteur.

Les technologies d'intelligence artificielle dans le secteur bancaire actuel

Les technologies d'intelligence artificielle sont depuis longtemps exploitées par le secteur bancaire. Si l'accent est mis actuellement sur l'IA générative (GenAI) et les grands modèles de langage (LLM), l'utilisation du machine learning (ML), du traitement du langage naturel (TAL), de la robotique et de la vision par ordinateur est déjà largement répandue à de nombreuses fins et dans le cadre de différents processus, et ce depuis de nombreuses années. En effet, dans des domaines tels que la fraude, le risque et la conformité, les banques utilisaient des technologies d'IA bien avant que des éléments tels que les réseaux neuronaux ne soient considérés comme de l'IA.

Pour définir ce que nous entendons par intelligence artificielle, il convient de confier se pencher sur la technologie. Le groupe Oliver Wyman (dont Celent fait partie) a investi dans son propre LLM, qui donne la définition ci-dessous.

Définir l'intelligence artificielle dans le secteur bancaire

L'intelligence artificielle vise à reproduire l'intelligence humaine dans des machines programmées pour réfléchir et apprendre comme des êtres humains. Elle implique l'utilisation du machine learning, du traitement du langage naturel, de l'analyse des données et d'autres outils d'IA pour analyser de grands volumes de données, faire des prédictions, détecter des modèles et fournir des recommandations et des solutions personnalisées aux clients. Plusieurs technologies sont considérées comme des intelligences artificielles. Parmi les plus courantes, citons le machine learning, le traitement du langage naturel, la vision par ordinateur, la robotique, les systèmes experts et les réseaux neuronaux.

Ces technologies sont désormais utilisées dans le cadre de nombreux processus et services destinés aux clients. Outre les cas mentionnés ci-dessus, il s'agit notamment de l'automatisation et de l'optimisation des processus dans le middle et back-office, dans des domaines tels que la gestion des risques et des liquidités en temps réel, la prévision des flux de trésorerie et la personnalisation des services du front office. Les assistants virtuels et les bots sont également devenus un élément essentiel du processus d'assistance client.

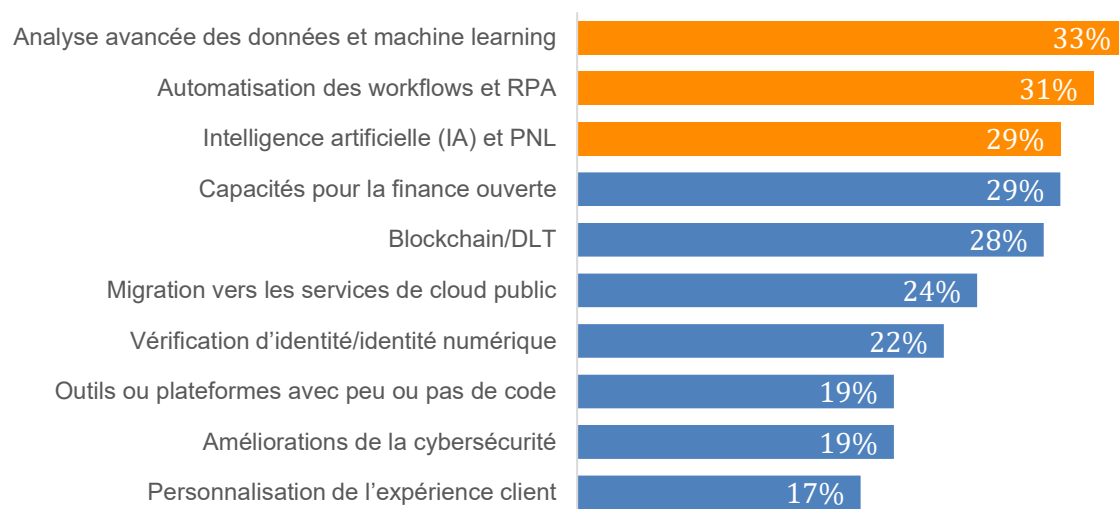
L'IA et l'analyse avancée captent la majeure partie des investissements dans le secteur technologique

Les banques ont progressivement augmenté leurs investissements dans des projets visant à optimiser l'utilisation des données. Cette évolution s'explique en partie par la nécessité de répondre aux attentes croissantes des clients en matière de rapidité et de qualité des services numériques, mais traduit également une meilleure compréhension de la véritable valeur des données relatives aux comptes et aux transactions. Mais le plus important a été les changements répétés dans l'utilité et la rentabilité des technologies nécessaires pour proposer des cas d'utilisation qui reposent sur l'IA et l'analyse avancée.

Dans le cas des banques d'affaires, les résultats confirment ce constat. La dernière étude de Celent intitulée « Technology Insight and Strategy », révèle que 73 % des banques d'affaires ont déclaré que leurs investissements dans l'analyse avancée des données leur avaient permis de dégager des revenus, contre 11 % qui ont déclaré l'inverse. Il existe cependant des différences selon les régions du monde. En effet, 76 % des entreprises de la région Asie-Pacifique affirment que ces investissements ont porté leurs fruits, contre 75 % des banques européennes et 72 % des banques américaines.

Par conséquent, force est de constater que les projets qui concernent les technologies d'analyse de données et d'IA figurent en bonne place dans l'agenda mondial 2023/2024. Les investissements dans l'analyse avancée et le machine learning constituent une priorité pour 33 % des banques d'affaires, devant les projets liés à la robotique et à l'automatisation (qui constituent une priorité pour 31 % du marché). L'intelligence artificielle et le TAL ne sont pas loin derrière et 28 % des banques reconnaissent qu'il s'agit d'une priorité.

Schéma 1 : l'analyse avancée, l'automatisation intelligente et les technologies d'IA captent la majeure partie des investissements dans le secteur en 2023/2024



Panel : tous les répondants des banques d'affaires (échantillon : 214)

Question : parmi les technologies/processus suivants, quelles sont vos principales priorités en matière d'investissement au cours des 18 prochains mois ?

Source : enquête Technology Insight and Strategy, Celent, 2023

Ces chiffres concernent toutes les activités et tous les secteurs d'activité au sein des banques d'affaires, et pas seulement les paiements. Cependant, les banques qui investissent davantage dans les technologies de paiement sont également plus susceptibles de se concentrer sur l'IA que celles qui réduisent leurs investissements cette année. Parmi les banques qui augmentent leurs dépenses dans les technologies de paiement en 2023/2024, 30 % considèrent l'IA comme une priorité, contre 28 % sur l'ensemble du marché et 21 % pour celles qui réduisent leurs investissements dans ce domaine.

De nombreux acteurs du secteur explorent également l'IA générative

La GenAI s'est retrouvée sous le feu des projecteurs en 2023 en raison de la disponibilité publique de l'outil ChatGPT d'OpenAI. Ce lancement a suscité de nombreux débats au sein du secteur bancaire sur les cas d'utilisation potentiels, les risques, voire les répercussions sur les besoins en matière de recrutement.

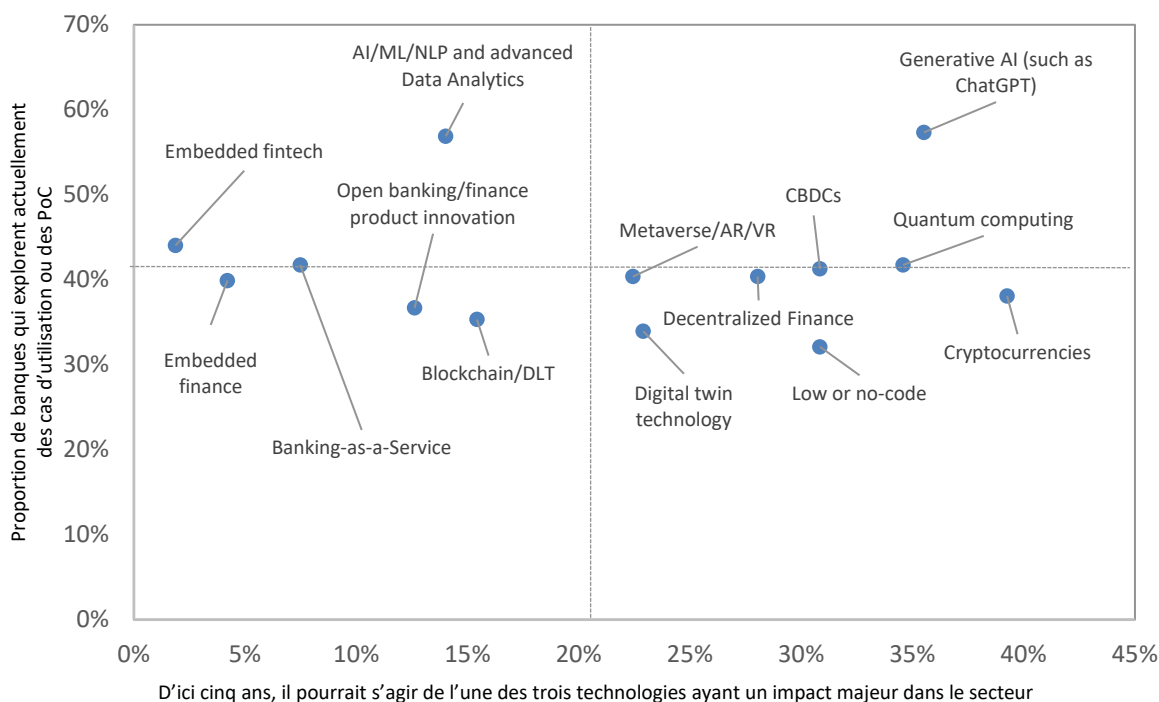
Bien que l'enthousiasme concernant la GenAI soit compréhensible compte tenu de son potentiel évident, les discussions sont devenues plus nuancées fin 2023. Cela est compréhensible étant donné la complexité de l'application des LLM à des données clients potentiellement sensibles et au regard des préoccupations réglementaires plus générales concernant l'explicabilité (et l'auditabilité potentielle) de leurs résultats. Cela dit, l'IA est déjà utilisée dans de nombreux domaines pour aider les conseillers et les chargés de clientèle, et des innovations dans des domaines similaires devraient émerger.

Il est certain que de nombreuses banques étudient activement les cas d'utilisation de GenAI. Environ 58 % des banques déclarent qu'elles évaluent ou testent actuellement la GenAI, tandis que 23 % d'entre elles ont des projets qui repose sur cette technologie dans leur feuille de route 2023/2024. Ce n'est pas étonnant compte tenu des cas d'utilisation potentiels et du battage médiatique autour de cette technologie.

Le plus intéressant est peut-être que l'IA générative est considérée comme l'une des technologies qui aura le plus d'impact sur le secteur dans les cinq années à venir. En effet, 36 % des banques considèrent qu'il s'agit de la technologie qui aura le plus grand impact sur le marché à cet horizon.

Le graphique ci-dessous montre les réponses à deux questions posées au panel de dirigeants de banques d'affaires de Celent. La première (sur l'axe des ordonnées) montre la proportion de banques qui testent ou évaluent actuellement des technologies ou des business models. La seconde (sur l'axe des abscisses) met en évidence les technologies qui, selon les banques, devraient avoir le plus d'impact sur le marché dans les cinq années à venir. En haut à droite, la GenAI se distingue par son importance dans les expérimentations actuelles et par son fort impact à long terme sur le secteur.

Schéma 2 : l'IA générative est à l'étude ou figure dans la feuille de route de la majorité des acteurs du secteur



Panel : tous les répondants des banques d'affaires (échantillon : 214)
 Question (sur l'axe des abscisses) : parmi les propositions suivantes, laquelle devrait avoir le plus d'impact sur votre secteur au cours des cinq prochaines années ?
 Question (sur l'axe des ordonnées) : quelle est l'approche actuelle de votre entreprise en ce qui concerne l'utilisation ou l'attitude envers les domaines suivants à l'égard des technologies/business models émergents ? Toutes les réponses pour « Expérimentation ou exploration de cas d'utilisation, y compris les PoC »

Source : enquête Technology Insight and Strategy, Celent, 2023

NOUVEAUX CAS D'UTILISATION DE L'IA DANS LES PAIEMENTS

La complexité du traitement des paiements entre les comptes (sans carte), associée à la richesse inhérente des données impliquées, montre que les banques peuvent exploiter les avantages de l'IA dans ce domaine. L'utilisation des données de transaction pour améliorer les services et optimiser leur fonctionnement est un principe établi, mais les progrès de l'IA et des technologies associées modifient la nature des cas d'utilisation et des améliorations qui peuvent être apportées. Si les pionniers commencent à saisir ces opportunités, ceux qui ne sont pas en mesure de suivre le rythme risquent d'être laissés pour compte.

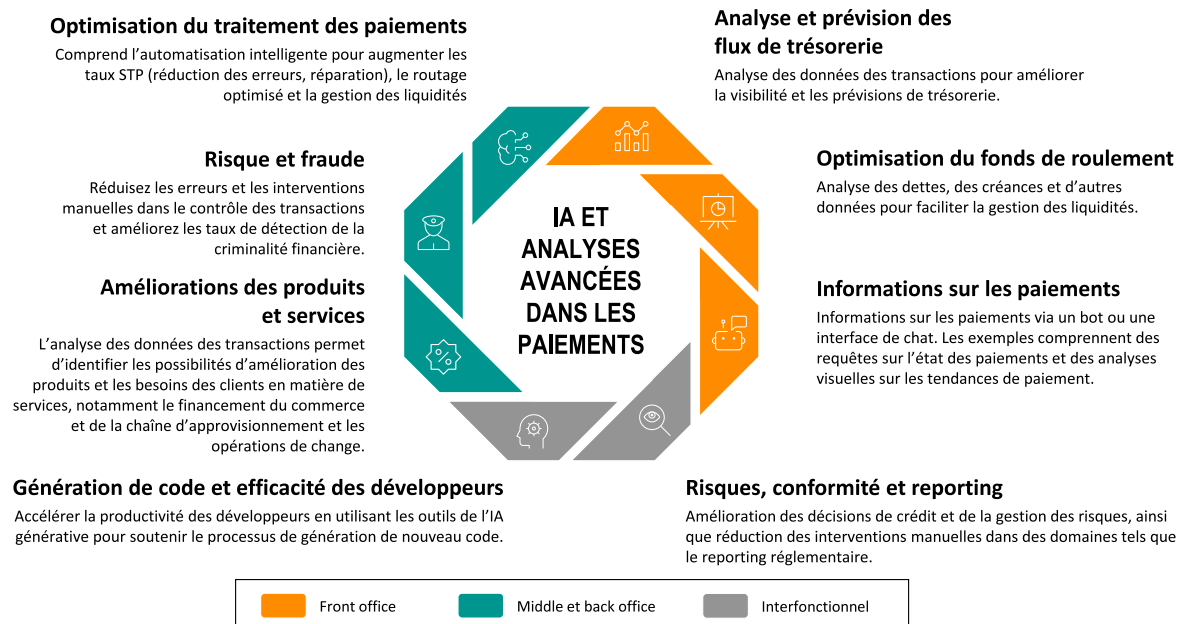
Exploiter le potentiel de l'IA dans les paiements autres que les paiements par carte

L'idée d'utiliser les données contenues dans les messages de paiement pour améliorer l'expérience client ou fournir des services améliorés est bien comprise dans le secteur. En effet, la recherche de moyens pour mieux utiliser les données de paiement – y compris le « stock » historique d'enregistrements de transactions et le « flux » sous forme de messages individuels en direct – est au cœur des discussions depuis plusieurs années. Dans une large mesure, cela reflète l'éventail de cas d'utilisation envisageables pour les entreprises clientes.

Cependant, ce n'est pas le seul moyen pour les banques de mieux utiliser les données de paiement. Il existe de nombreux autres domaines dans lesquels les technologies de données modernes peuvent être utilisées pour améliorer les opérations et gagner en productivité, soit en réduisant les coûts ou en améliorant l'expérience client. Prenons l'exemple de la réduction du nombre de références manuelles lors du traitement des paiements, ce qui est bénéfique pour toutes les parties. Au-delà de la prise en compte des opportunités de revenus potentiels provenant des investissements dans les technologies de données modernes telles que l'IA, les banques devraient s'assurer qu'elles appréhendent l'ensemble des avantages commerciaux qui peuvent être exploités avec des investissements judicieux.

Pour en revenir plus spécifiquement à l'IA, il existe plusieurs domaines dans lesquels les banques peuvent appliquer ces technologies pour dégager de nouvelles sources de revenus et obtenir des gains de productivité. Le schéma n 3 ci-dessous fournit une vue d'ensemble de huit des principaux thèmes et domaines. Il ne s'agit pas d'une vue exhaustive, mais elle démontre la profondeur et l'étendue des opportunités actuelles (chacune de ces catégories pourrait faire l'objet d'un rapport indépendant). Dans chaque exemple, il existe déjà des banques qui ont commencé à proposer des services ou qui ont apporté des améliorations sur le marché à l'aide de l'IA, ou qui expérimentent cette technologie.

Schéma 3 : les banques disposent de nombreuses opportunités pour exploiter les avantages des technologies d'IA afin d'améliorer les opérations de paiement et les services à valeur ajoutée



Remarque : cette liste n'est pas exhaustive. Chaque catégorie comprend plusieurs opportunités et cas d'utilisation spécifiques.

Source : Celent

Front office : des informations supplémentaires et plus fines

Le potentiel de l'IA pour offrir un large éventail de services à valeur ajoutée pour les clients est considérable. La valeur inhérente aux données de paiement est ici le facteur clé. En effet, l'analyse globale des dettes, des créances et des informations sur le solde peut être utilisée pour fournir de nombreuses informations et améliorer les services proposés.

L'adoption croissante des formats de message ISO 20022 est un également un élément essentiel à cet égard. Avec des données enrichies et plus souvent générées en temps réel, l'éventail des cas d'utilisation potentiels s'élargit.

Il existe trois domaines dans lesquels les banques peuvent utiliser l'IA pour améliorer leurs services destinés aux clients.

1. **Analyse et prévisions des flux de trésorerie** : il s'agit d'utiliser des informations contenues dans les messages de paiement pour fournir des informations granulaires, et idéalement, en temps réel sur la trésorerie d'une entreprise cliente. Cela est étroitement lié à la capacité à fournir des prévisions basées sur les dettes et les créances ainsi que sur les probables paiements futurs sur la base des données de facturation et d'autres engagements (tels que les salaires ou les impôts).
2. **Optimisation du fonds de roulement** : l'utilisation de l'IA en conjonction avec les données de paiement peut également s'appliquer à des cas d'utilisation liés à la liquidité et la gestion. Fournir des informations et des recommandations aux trésoriers d'entreprise est sans aucun doute apporte

une valeur ajoutée. C'est particulièrement utile lorsqu'une banque peut automatiquement positionner les services de financement et de change pour les activités nécessaires.

3. **Informations sur les paiements** : bien qu'elle n'en soit qu'à ses prémices dans le secteur bancaire, l'IA générative suscite un vif intérêt. En effet, elle permet de fournir aux clients des informations sur les paiements et les comptes. La possibilité pour un client d'obtenir des informations sur le traitement de son paiement ou sur ses paiements entrants en euros au cours du dernier trimestre et, surtout, de recevoir une réponse précise, serait également extrêmement valorisé.

Middle et back office : amélioration des flux de travail et des processus

L'utilisation de l'IA et de l'analyse avancée est déjà courante dans de nombreux secteurs des fonctions de middle et de back office pour le traitement des paiements, mais il reste une grande marge de progression. En effet, l'expérience client ou la possibilité pour la banque de réduire ses coûts peuvent être améliorées. Ces possibilités se répartissent en trois grands domaines.

1. **Optimisation du traitement des paiements** : il existe plusieurs sous-thèmes dans ce domaine, mais l'un des principaux cas d'utilisation de l'IA consiste à automatiser davantage le processus de réparation des paiements. La capacité à réduire la nécessité d'une intervention manuelle en cas d'erreurs ou de lacunes dans les données réduit les coûts pour les banques tout en améliorant l'expérience client. L'utilisation des technologies d'IA pour améliorer le routage des transactions constitue également une opportunité majeure. Les clients peuvent potentiellement bénéficier de coûts inférieurs lorsque ces décisions sont automatisées, tandis qu'il existe également des avantages potentiels en termes de liquidités pour le client (et la banque) lorsque les flux de paiement sont optimisés. Troisième exemple : la traduction ou la conversion de messages entre les anciennes normes et les formats ISO, par exemple, pour traduire le nom et l'adresse non structurés des messages ISO 8583 en messages structurés ISO 20022.
2. **Risque et fraude** : à l'instar de la réparation des paiements, l'application des technologies d'IA au filtrage des transactions peut également réduire la nécessité d'une intervention manuelle. Dans ce cas, le TAL, la vision par ordinateur et le machine learning peuvent être conjointement utilisés pour réduire les faux positifs, et ainsi, les coûts de la révision manuelle. Parallèlement, il existe de nombreuses autres possibilités d'utiliser l'IA pour détecter les cas avérés de fraude et de criminalité financière.
3. **Améliorations des produits et des services** : le potentiel de l'IA pour aider les banques à personnaliser leurs services fait couler beaucoup d'encre, et il s'agit sans aucun doute d'un enjeu clé. Dans le cas des grandes entreprises clientes, l'un des principaux intérêts réside dans l'utilisation des données relatives aux transactions et aux comptes pour identifier les besoins à venir en matière de produits tels que le financement et les opérations de change.

Capacités transversales : accroître l'agilité et l'efficacité

Outre les améliorations apportées aux services destinés aux clients ou aux fonctions de middle/back office, l'IA peut également être appliquée à des cas d'utilisation transversaux au sein des banques.

1. **Utiliser l'IA générative pour générer du code et accroître l'efficacité des développeurs** : l'un des enjeux les plus importants pour les banques à l'heure actuelle est leur agilité et leur capacité à répondre plus rapidement à l'évolution des besoins des clients et à saisir les opportunités offertes par le marché. Dans les plus grandes banques, qui réalisent généralement la plupart de leurs projets de développement en interne, cela met à rude épreuve un ensemble de ressources techniques souvent limité. C'est pourquoi elles s'intéressent de plus en plus à des outils tels que la GenAI pour prendre directement en charge plusieurs aspects du cycle de vie de développement.
2. **Risque, conformité et reporting** : dans ce domaine, des technologies telles que le machine learning, le TAL, la vision par ordinateur et l'IA générative peuvent toutes être déployées dans diverses combinaisons pour prendre en charge des processus tels que la gestion des risques et le reporting réglementaire.

Dans la suite de ce chapitre, nous examinerons de plus près deux des exemples présentés ci-dessus :

- Services à valeur ajoutée axés sur les données
- Accroître l'efficacité des développeurs

Cas d'utilisation n° 1: services à valeur ajoutée axés sur les données

Les principales responsabilités des trésoriers, des directeurs financiers et des personnes chargées des paiements et des créances dans les grandes entreprises sont toujours les mêmes depuis plusieurs années. Cependant, l'environnement dans lequel ils opèrent est devenu de plus en plus complexe, ce qui crée une demande de services susceptibles d'améliorer l'efficacité des fonctions financières et de trésorerie.

Afin d'étudier cette question plus en détail, Celent¹ a mené un vaste programme de recherche primaire auprès des trésoriers et des responsables financiers de grandes entreprises (minimum de 500 millions de dollars de chiffre d'affaires annuel). Bien qu'il y ait des différences notables dans la demande selon le secteur d'activité et la région, il y a aussi une tendance très cohérente : de nombreuses entreprises clientes recherchent des partenaires qui offrent une plus grande efficacité opérationnelle. Pour les banques prêtes à investir, il s'agit d'une opportunité potentiellement substantielle. Les banques qui ne sont pas en mesure de relever ces défis risquent également de se désengager.

Si l'on regarde de plus près les services à valeur ajoutée auxquels les trésoriers accordent le plus d'importance, on constate que trois domaines ressortent.

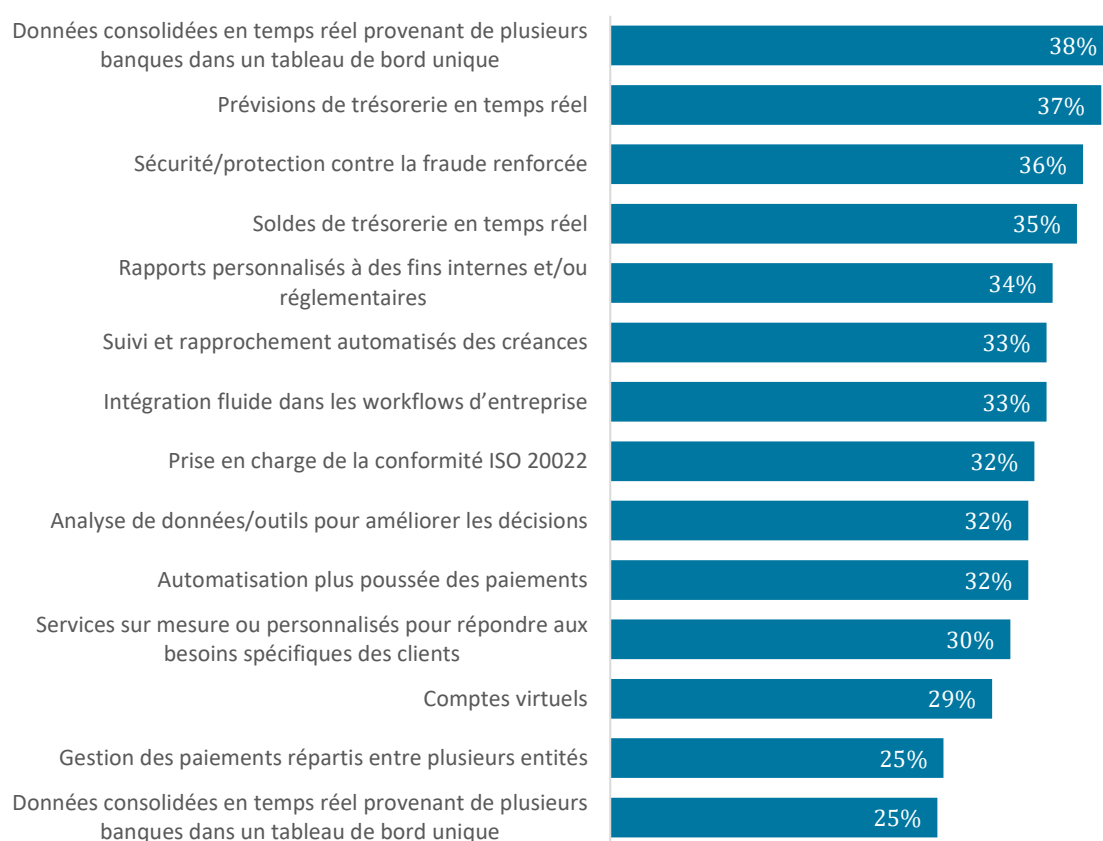
1. **Visibilité des données et prévisions en temps réel** : le service basé sur les données le plus demandé est une vue unique en temps réel des positions de trésorerie d'une entreprise, ce qui a été souligné par 38 % de toutes les entreprises (comme le montre le schéma n° 4 ci-dessous). Si cette technologie existe aujourd'hui pour les tableaux de bord interinstitutionnels, il est plus difficile de fournir ce service en temps réel. L'accent mis sur les

¹ [Expectation Versus Reality for Payments Data Monetisation](#), Celent, juin 2021

prévisions de trésorerie en temps réel est étroitement lié à cet aspect, que 37 % des entreprises considèrent comme potentiellement utile.

2. **Données à valeur ajoutée** : les entreprises accordent beaucoup d'importance aux outils et aux données qui visent à améliorer la prise de décision. Au sein de notre panel, 32 % des entreprises citent des services tels que les prévisions basées sur des scénarios, les actions recommandées ou les scores de risque sur les positions futures parmi les services à valeur ajoutée les plus importants que leurs partenaires bancaires pourraient offrir.
3. **Amélioration des services liés aux paiements** : les aspects pratiques liés à l'exécution et à la réception de paiements restent un point sensible pour de nombreuses entreprises. En effet, 33 % des entreprises clientes demandent une meilleure automatisation du suivi et de la réconciliation des paiements.

Schéma 4 : les trésoriers accordent une grande importance aux améliorations des services axés sur les données qui répondent à leurs défis commerciaux



Question : en ce qui concerne plus particulièrement les services axés sur les données, quels sont ceux qui, selon vous, apporteraient la plus grande valeur ajoutée à vos activités ?

Source : enquête Corporate Treasurer and CFO, Celent, 2021

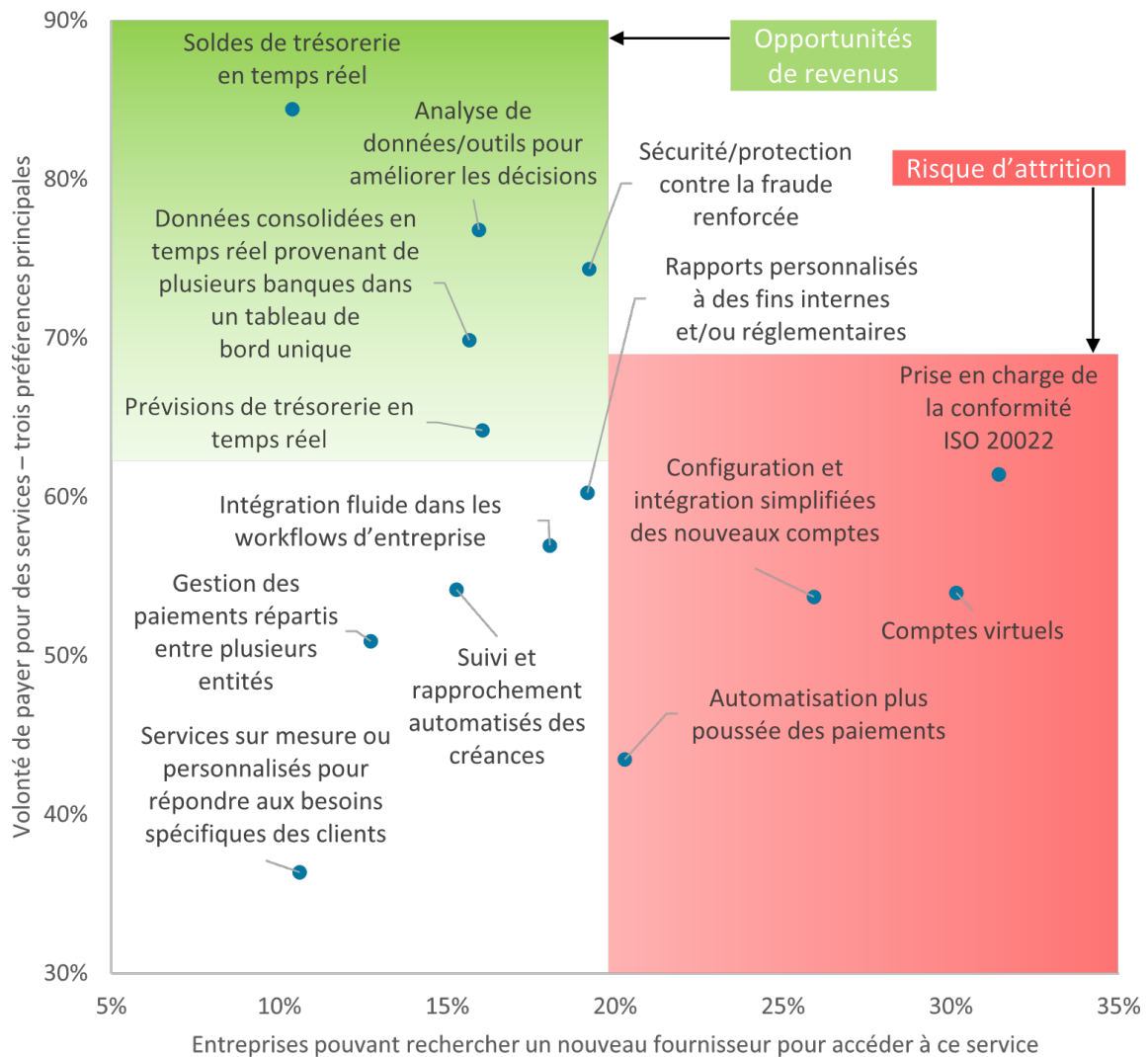
L'analyse du retour sur investissement porte à la fois sur l'augmentation des recettes et la fidélisation

La demande d'amélioration des services de la part des entreprises clientes est claire. Ce qui est également devenu évident pour de nombreuses banques, c'est que l'inaction n'est plus une option lorsqu'il s'agit de mieux utiliser les données de transaction. En effet, de même qu'il existe de solides arguments en faveur de l'investissement pour soutenir la croissance du chiffre d'affaires, de nombreuses banques doivent également améliorer leurs services pour protéger leurs activités.

Dans la mesure où les entreprises clientes mettent l'accent sur l'efficacité opérationnelle, les services qui permettent d'atteindre ces objectifs constituent une part de plus en plus importante des négociations de renouvellement et des décisions de sélection des partenaires. Si la tarification et la qualité des principaux services resteront toujours au premier plan, les entreprises attendent de leurs partenaires bancaires qu'ils les aident à atteindre leur objectif d'automatisation et de réduction des flux de travail manuels. En effet, 69 % des entreprises ont déclaré qu'elles envisageraient de confier tout ou partie de leurs activités bancaires à des prestataires capables de leur apporter une plus grande efficacité opérationnelle.

Le schéma n° 5 offre une vue plus détaillée de ces enjeux. Il convient de noter que les entreprises clientes sont prêtes à payer pour obtenir des données en temps réel et des informations à valeur ajoutée. Du point de vue des banques, il semble relativement facile de facturer des améliorations qui ciblent les inefficacités et offrent une opportunité de réduction des coûts.

Schéma 5 : l'intérêt d'investir dans des services axés sur les données pour les entreprises réside dans la réponse à de nouvelles attentes et la génération de nouvelles opportunités de revenus



Question (sur l'axe des abscisses) : si vos partenaires bancaires ne proposent pas ces services, quelles mesures seriez-vous prêt à mettre en place ?

Question (sur l'axe des ordonnées) : si ces services étaient disponibles auprès de vos partenaires bancaires, lequel seriez-vous le plus disposé à payer pour y accéder ?

Source : enquête Corporate Treasurer and CFO, Celent, 2021

Ce résultat est mis en évidence dans le quadrant supérieur gauche du graphique, qui montre les améliorations de service pour lesquelles les entreprises clientes se montrent relativement disposées à payer. Il existe une forte concordance entre ces domaines et les cas d'utilisation que les technologies d'IA peuvent prendre en charge.

À titre d'exemple, 64 % des entreprises sont prêtes à payer pour obtenir des prévisions de trésorerie en temps réel. L'autre résultat à souligner ici est l'intérêt pour les outils d'analyse destinés à améliorer la prise de décision. Bien qu'il s'agisse d'une vaste catégorie, qui inclut des domaines tels que les scores de risque sur les positions futures, les prévisions basées sur des scénarios et même

les actions recommandées, la valeur que ces services peuvent potentiellement apporter aux opérations financières et de trésorerie est considérable. 77 % des entreprises intéressées par cette fonctionnalité l'ont classée parmi les trois premiers services auxquels elles paieraient pour y accéder, et 39 % la placent en première position. Comme pour les prévisions de trésorerie, les gains de productivité sont assez clairs du point de vue de l'entreprise, et les partenaires non bancaires s'y intéresseront également.

D'un autre côté, il existe plusieurs améliorations de service potentielles que les entreprises considèrent comme de grande valeur, mais pour lesquelles elles ne sont majoritairement pas disposées à payer. Néanmoins, ne pas offrir ces services expose à un risque d'attrition. Si on regarde les résultats en bas à droite dans le schéma n° 5, on constate que le suivi et le rapprochement automatisés des créances et une meilleure intégration aux flux de travail de l'entreprise entrent dans cette catégorie. Bien qu'il y ait sans aucun doute des clients qui apprécient suffisamment ces services pour justifier des frais supplémentaires ou d'autres charges, il semble que de nombreuses entreprises considèrent l'automatisation et l'accès aux données comme des services standards.

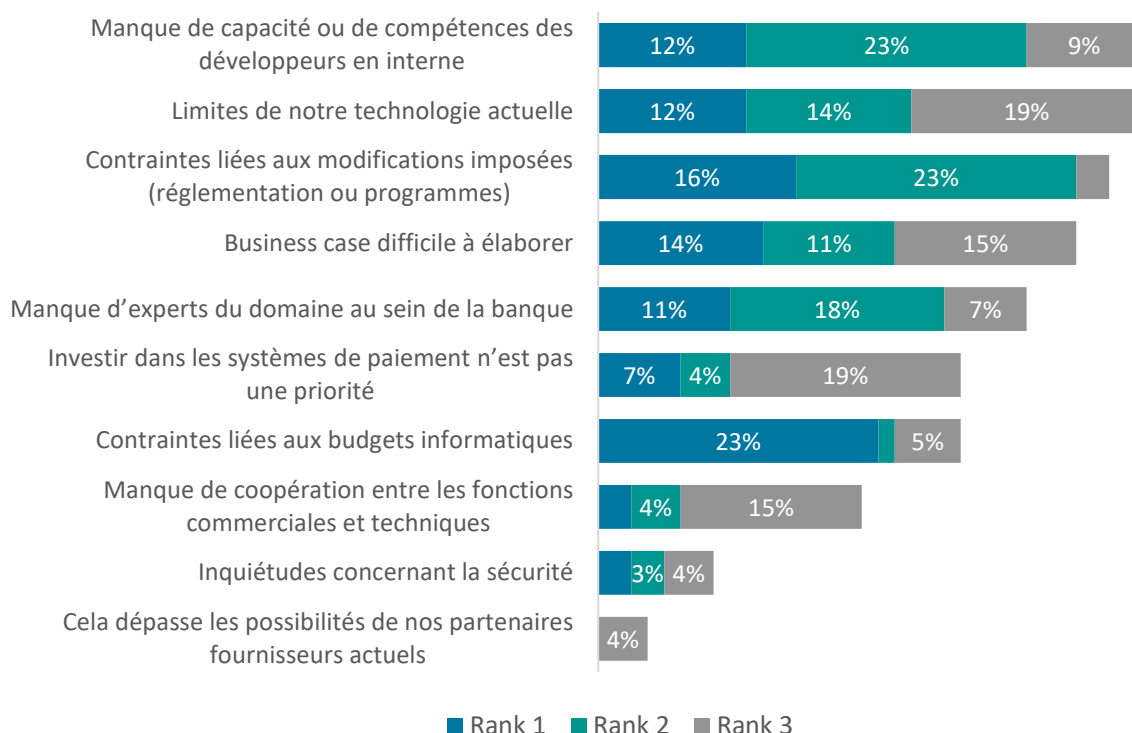
Cas d'utilisation n° 2 : accroître l'efficacité des développeurs

Les pressions commerciales et réglementaires auxquelles le secteur des paiements est confronté engendrent des problèmes. Si vous vous adressez à un membre des groupes de stratégie ou de produits de paiement d'une grande banque, il soutiendra qu'il faut impérativement améliorer ses services afin d'augmenter le taux de fidélisation et le chiffre d'affaires. Cependant, cela est loin d'être simple en pratique et les priorités plus urgentes (telles que la conformité réglementaire) prennent le dessus. Cela consomme des ressources qui pourraient être déployées pour améliorer les produits. C'est surtout le cas des grandes banques, qui préfèrent généralement donner la priorité au développement de logiciels en interne plutôt qu'aux options.

En effet, le manque de capacité des développeurs est l'un des plus grands défis pour les banques lorsqu'il s'agit d'innover en matière de produits de paiement. C'est le sujet de l'étude *Low Code in Payment Processing* de Celent². Parmi les banques de niveau 1 en Europe et en Amérique du Nord, 45 % déclarent que ce problème figure parmi les trois obstacles majeurs auxquels elles sont confrontées, devant les limites des technologies actuelles, la conformité et les questions budgétaires plus générales.

² [Using Low Code to Accelerate Payments Innovation](#), Celent, septembre 2023

Schéma 6 : le manque de capacité des développeurs et les limites technologiques sont les deux principaux obstacles à l'innovation des produits de paiement



Question : parmi les obstacles suivants, quels sont ceux qui vous empêchent le plus d'innover et d'améliorer vos produits dans le domaine des paiements sans carte ? Voici les trois réponses qui ont obtenu le plus de résultats.

Source : enquête Low Code in Payment Processing, Celent, 2023

Bien que cela puisse sembler abstrait, l'impact est réel. D'après notre enquête, une banque de niveau 1 en Europe et/ou en Amérique du Nord a manqué en moyenne 3,75 occasions d'apporter des améliorations potentiellement génératrices de revenus à son offre de paiement au cours des deux dernières années.

Logiquement, on peut donc se demander quel est le coût de l'opportunité. Bien qu'il soit impossible de quantifier l'ampleur de la potentielle perte de chiffre d'affaires causée par les améliorations de produits manquées (après tout, elles n'apportent pas toutes les avantages escomptés), il est néanmoins intéressant de comprendre le sentiment qui règne dans le secteur.

Notre panel de cadres supérieurs a été invité à évaluer l'impact de ces opportunités manquées sur leurs recettes en matière de paiement. Les répondants étaient plus susceptibles de suggérer que le coût d'opportunité causé par les contraintes de ressources des développeurs représentait 6 à 9 % de leurs revenus annuels provenant des paiements. Si l'on tient compte des réponses du reste du panel, ce chiffre s'élève en moyenne à 5,3 %.

5,3 %

En moyenne, les banques estiment que les améliorations de produits qu'elles n'ont pas pu réaliser au cours des deux dernières années en raison de ressources limitées auraient permis une croissance de 5,3 % des recettes liées aux paiements.

Bien qu'il s'agisse probablement d'une surestimation de la réalité, si le chiffre de 5,3 % est même proche de la réalité, ces problèmes de ressources signifient que les banques perdent des sources de revenus substantiels. En fin de compte, l'objectif est de fidéliser les clients, bien entendu. À moins de traiter des paiements pour un seul client, les possibilités de percevoir des intérêts à partir des soldes des comptes disparaissent.

L'IA générative devient un outil essentiel pour accroître l'efficacité des développeurs

Bien que ce concept n'en soit qu'à ses prémices, le potentiel rôle de l'IA dans le processus de développement de logiciels suscite de plus en plus d'intérêt. La GenAI peut apporter une valeur ajoutée dans plusieurs domaines tout au long du cycle de développement afin d'accroître l'efficacité des équipes de développeurs et de permettre aux banques d'améliorer leurs produits.

Voici les principaux domaines dans lesquels l'IA générative pourrait apporter de la valeur au processus.

- **Génération de code** : des LLM formés aux langages de programmation nécessaires et à la norme ISO 20022 peuvent être utilisés pour générer du nouveau code à partir d'instructions en langage naturel. Par exemple, un prompt de base de données en langage naturel transformé en une requête spécifique à celle-ci (telle que le SQL ou un langage de requête spécifique), mais il existe de nombreux autres cas d'utilisation potentiels. Autre avantage : accroître l'efficacité des développeurs qui n'ont qu'une connaissance limitée d'un langage de programmation donné.
- **Optimisation du code** : les technologies GenAI peuvent également être utilisées pour améliorer et restructurer le code afin de supprimer les doublons et accroître les performances. Dans le même ordre d'idées, l'identification de bugs ou d'erreurs potentiels est un autre domaine qui peut faire gagner du temps aux développeurs.
- **Documentation** : les LLM peuvent également être utilisés pour fournir une explication en langage naturel de la fonction d'un morceau de code spécifique. Cela peut être utile du point de vue de la documentation et pour identifier les erreurs ou les inefficacités potentiels.
- **Conversion de code** : les capacités de traduction des LLM peuvent également être utilisées pour convertir des logiciels écrits d'un langage de programmation dans un autre. Les infrastructures de paiement traditionnelles constituent généralement un défi dans ce secteur, cette fonctionnalité pourrait donc être intéressante.
- **Commentaires des utilisateurs** : l'utilisation des LLM pour résumer les commentaires non structurés des utilisateurs afin de mettre en évidence les demandes de modifications les plus urgentes ou les bugs constitue un autre moyen d'utiliser l'IA pour accroître l'efficacité des développeurs.

En ce qui concerne plus particulièrement les cas d'utilisation dans le secteur des paiements, il semble peu probable qu'une banque s'appuie sur du code généré par un LLM pour exécuter une partie aussi sensible de ses opérations. Néanmoins, le potentiel de l'IA générative pour libérer la capacité des développeurs pour des activités à plus forte valeur ajoutée est évident.

LA VOIE A SUIVRE

Les technologies de données modernes, y compris l'intelligence artificielle sous toutes ses formes, favoriseront une vague d'améliorations des services bancaires aux entreprises. De nombreuses banques investissent déjà dans les capacités nécessaires pour optimiser l'utilisation des données relatives aux paiements, et la demande des entreprises clientes est indéniable. La croissance du chiffre d'affaires et la fidélisation des clients étant en jeu, les banques qui feront les investissements et les changements stratégiques les plus judicieux auront plus de chances de prospérer.

Il n'y a pas de solution miracle

Il n'existe pas d'approche unique pour examiner le rôle que l'IA peut jouer pour encourager l'amélioration et l'innovation des produits de paiement. Cela relève davantage d'un enjeu de stratégie à long terme, qui doit être traité comme tel. Les banques qui estiment que les investissements dans les services axés sur les données ou dans d'autres cas d'utilisation de l'IA font l'objet d'initiatives ponctuelles et d'améliorations stratégiques des produits auront du mal à obtenir un retour sur investissement et auront moins de chances de rester compétitives à long terme.

En fin de compte, ce n'est pas qu'une question de rentabilité. La véritable opportunité réside dans l'amélioration des performances opérationnelles et des services proposés aux clients grâce à différents leviers. C'est un enjeu clé pour fidéliser ses clients actuels et augmenter son chiffre d'affaires. En fin de compte, les banques devront investir davantage dans la manière dont elles gèrent et utilisent les données si elles veulent considérablement améliorer leurs services.

Le secteur n'en est qu'à ses débuts, mais certaines banques réagissent rapidement. Bien qu'il existe encore des opportunités, tirer pleinement parti de la valeur inhérente aux données de paiement doit être considérée comme une priorité stratégique.

Le succès repose sur des fondations solides

Cet écosystème évolue rapidement. De nouvelles avancées technologiques dans le domaine de l'IA ne cessent de voir le jour, tandis que de nouvelles réflexions sur les cas d'utilisation potentiels au sein de l'industrie continueront d'émerger. Dans le même temps, les besoins du client final évolueront et les services à valeur ajoutée prisés aujourd'hui pourraient rapidement devenir des enjeux.

Pour rester compétitives, les banques doivent investir dans les capacités nécessaires pour encourager non seulement l'amélioration et l'innovation des produits, aujourd'hui, mais aussi à l'avenir. Bien souvent, cela nécessitera des investissements dans la modernisation des infrastructures de paiement. S'il est toujours possible d'améliorer les services en s'appuyant sur la technologie

existante, il sera plus facile, moins cher et plus rapide de générer de la valeur lorsque les bases en termes de simplification des processus et de structure des données sont en place.

Créer la bonne architecture de données sera également un enjeu clé. La flexibilité et la performance deviendront cruciales, et tirer parti de la technologie moderne des bases de données, notamment l'évolutivité des services cloud, devrait également être une priorité pour les banques qui cherchent à pérenniser leurs investissements. S'assurer de disposer de la flexibilité nécessaire à l'intégration de plusieurs types de données, sources et modèles différents sera également essentiel. Les institutions financières les plus avant-gardistes sont déjà engagées dans cette voie. Les bonnes approches en matière de gouvernance et de stratégie des données au sein de la banque sont toutes aussi importantes.

Dernier aspect à prendre : les compétences, la structure et la culture organisationnelle. Au fil du temps, la conception et le développement de produits dépendront davantage de la manière dont les différents composants et technologies de données peuvent être exploités pour créer et améliorer les services. Les équipes produit devront donc apporter de nouvelles compétences dans des domaines tels que le machine learning, le TAL, la GenAI, l'analyse avancée et la science des données. Ils devront au minimum avoir accès à des équipes centrales au sein de leur entreprise. Il peut également être avantageux de créer des fonctions de gestion de produits distinctes pour les secteurs verticaux tels que la monétisation des données, comme des secteurs plus horizontaux tels que les paiements SEPA de bout en bout ou les paiements en temps réel. Dans l'ensemble, il faut créer une culture dans laquelle les équipes peuvent expérimenter et potentiellement échouer rapidement.

Il est nécessaire d'établir des priorités

Les banques disposent de nombreuses options pour utiliser l'IA en vue d'améliorer les services destinés aux clients ou l'efficacité opérationnelle. Cependant, il n'existe pas une unique amélioration de produit qui permette à une banque de considérablement augmenter son chiffre d'affaires ou ses bénéfices. Les opportunités liées à une utilisation accrue de l'IA dans les paiements consistent en réalité à optimiser les multiples flux de travail et/ou services à valeur ajoutée, qui, une fois combinés, permettent de réduire les coûts d'exploitation, d'obtenir de nouvelles recettes liées à la facturation et des améliorations qui encouragent la fidélisation. Ces éléments représentent des gains potentiellement substantiels pour les banques.

Outre une réflexion à long terme sur la stratégie des données et l'architecture technologique sous-jacente, les banques doivent également réfléchir à la meilleure façon de hiérarchiser leurs efforts. Certains chercheront à se concentrer sur les améliorations immédiates qui peuvent être apportées aux processus de middle et back office, tandis que d'autres s'attaqueront en premier lieu aux domaines en contact avec la clientèle. En ce qui concerne plus particulièrement l'IA générative, les banques devront prendre en compte le rythme auquel les expériences client soutenues par les LLM pourront être mises à la disposition des clients.

TIRER PARTI DE L'EXPERTISE DE CELENT

Si vous avez trouvé ce rapport intéressant, vous pouvez vous adresser à Celent pour mener des analyses et des recherches personnalisées. Notre expérience et les connaissances que nous avons acquises tout en travaillant sur ce rapport peuvent vous aider à rationaliser la création, l'optimisation ou la mise en œuvre de vos stratégies.

Services destinés aux institutions financières

Voici des exemples de projets sur lesquels nous travaillons :

présélection et sélection des fournisseurs : nous effectuons des recherches spécifiques à vous et à votre entreprise afin de mieux comprendre vos besoins. Nous créons et administrons ensuite une demande de renseignements personnalisés aux fournisseurs sélectionnés pour vous aider à prendre des décisions rapides et précises ;

évaluation des pratiques commerciales : nous prenons le temps d'évaluer vos processus et vos exigences. Grâce à notre connaissance du marché, nous identifions les contraintes potentielles liées aux processus ou aux technologies, et fournissons des informations claires qui vous aideront à mettre en œuvre les bonnes pratiques du secteur ;

élaboration de stratégies informatiques et commerciales : nous recueillons les commentaires de votre équipe de direction, vos commerciaux, vos responsables informatiques de première ligne et de vos clients. Nous analysons ensuite votre position actuelle, vos capacités institutionnelles et votre technologie par rapport à vos objectifs. Si nécessaire, nous vous aidons à repenser vos projets technologiques et commerciaux pour répondre à vos besoins à court et à long terme.

Services destinés aux fournisseurs

Nous fournissons également des services qui vous aident à affiner vos offres de produits et de services. Voici quelques exemples :

évaluation de la stratégie en matière de produits et services : nous vous aidons à évaluer votre position sur le marché en termes de fonctionnalité, de technologie et de services. Nos ateliers stratégiques vous aideront à cibler les bons clients et à adapter vos offres ;

Examen des supports marketing : grâce à notre solide expérience auprès de vos clients potentiels, nous évaluons vos supports de vente et de marketing, y compris votre site web et tout autre contenu.

RECHERCHES CONNEXES DE CELENT

[Gen AI – Lens on Use Cases in Corporate Banking](#)

Décembre 2023

[Using Low Code to Accelerate Payments Innovation: Unlocking Greater Agility and Flexibility](#)

Septembre 2023

[Corporate Banking Global IT Priorities and Strategy in 2023: Customer First Strategies to Survive and Thrive](#)

Juillet 2023

[Corporate Banking Technology Spending Forecasts 2022-2027: Growing Out of the Pandemic](#)

Mars 2023

[The Payments Processing Opportunity for Banks: Moving Account-Based Payments from Cost Centre to Revenue Stream](#)

Octobre 2022

[Navigating to Value with Corporate Banking Data: Recommendations for Managing Data Strategies](#)

Août 2022

[The Future Of Payments Is Cloud: Are you Ready?](#)

Août 2022

[Optimizing, Expanding, and Monetizing: Regaining Transaction Banking Revenue Momentum](#)

Décembre 2021

[The Payments Data Monetisation Opportunity in Europe](#)

Octobre 2021

[Expectation versus Reality for Payments Data Monetisation: Identifying the Data Led Services Corporates Want](#)

Juin 2021

AVIS DE DROITS D'AUTEUR

Copyright 2024 Celent, une division d'Oliver Wyman, Inc., filiale à part entière de Marsh & McLennan Companies [NYSE : MMC]. Tous droits réservés. Ce rapport ne peut être reproduit, copié ou redistribué, en tout ou en partie, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, sans l'autorisation écrite de Celent, une division d'Oliver Wyman (« Celent »). En outre, Celent décline toute responsabilité quant aux actions de tiers à cet égard. Celent et tout fournisseur de contenu tiers dont le contenu est inclus dans ce rapport sont les seuls détenteurs des droits d'auteur du contenu de ce rapport. Tout contenu tiers figurant dans ce rapport a été inclus par Celent avec l'autorisation du propriétaire dudit contenu. Toute utilisation de ce rapport par un tiers est strictement interdite sans une licence expressément accordée par Celent. Toute utilisation du contenu de tiers inclus dans ce rapport est strictement interdite sans l'autorisation expresse du propriétaire dudit contenu. Ce rapport n'est pas destiné à une diffusion générale et ne doit pas être utilisé, reproduit, copié, cité ou distribué par des tiers à des fins autres que celles visées aux présentes sans l'autorisation écrite préalable de Celent. Tout ou partie du contenu de ce rapport, y compris les opinions qui y sont exprimées, ne doivent être diffusés au public au moyen de supports publicitaires, relations publiques, médias, supports de vente, courriers, transmission directe ou tout autre moyen de communication public, sans l'autorisation écrite préalable de Celent. Toute violation des droits de Celent visés aux présentes sera appliquée conformément aux dispositions légales, y compris sous la forme de demandes de dommages-intérêts et d'injonctions en cas de violation des restrictions susmentionnées.

Le présent rapport ne remplace pas des conseils professionnels personnalisés sur la manière dont une institution financière donnée devrait mettre en œuvre sa stratégie. Il ne constitue pas un conseil en investissement et ne doit pas être utilisé à cette fin et n'a pas vocation à remplacer les conseils de comptables, fiscalistes, juristes ou conseillers financiers professionnels. Celent a tout mis en œuvre pour utiliser des informations et des analyses fiables, à jour et complètes, mais toutes les informations sont fournies sans garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite. Les informations fournies par des tiers, sur lesquelles tout ou partie de ce rapport est basé, sont considérées comme fiables mais n'ont pas été vérifiées, et aucune garantie n'est donnée quant à leur exactitude. Les informations publiques et les données industrielles et statistiques proviennent de sources réputées fiables. Toutefois, nous ne faisons aucune déclaration quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité de ces informations et les avons acceptées sans autre vérification.

Celent décline toute responsabilité quant à la mise à jour des informations ou des conclusions de ce rapport. Celent décline toute responsabilité pour toute perte résultant d'une action entreprise ou non à la suite des informations contenues dans ce rapport ou dans les rapports ou sources d'informations mentionnés dans le présent document, ou pour tout dommage consécutif, spécial ou similaire, même si elle a été informée de l'éventualité que de tels dommages surviennent.

Il n'y a pas de tiers bénéficiaires en ce qui concerne ce rapport, et nous n'acceptons aucune responsabilité envers un tiers. Les opinions exprimées dans le présent rapport sont uniquement valables aux fins visées aux présentes et à la date du présent rapport.

Celent décline toute responsabilité quant à l'évolution des conditions du marché, les lois ou les réglementations et n'a aucune obligation de réviser ce rapport pour tenir compte des changements, des événements ou des conditions qui surviendrait après la date de publication du présent rapport.

Pour obtenir de plus amples informations, veuillez contacter info@celent.com ou :

Kieran Hines

khines@celent.com

Amérique

États-Unis

99 High Street, 32nd Floor
Boston, MA 02110-2320

[+1.617.424.3200](tel:+16174243200)

EMEA

Suisse

Tessinerplatz 5
Zurich 8027

[+41.44.5533.333](tel:+41445533333)

Asie-Pacifique

Japon

Midtown Tower 16F
9-7-1, Akasaka
Minato-ku, Tokyo 107-6216

[+81.3.6871.7008](tel:+81368717008)

ÉTATS-UNIS

1166 Avenue of the Americas
New York, NY 10036

[+1.212.345.8000](tel:+12123458000)

France

1 Rue Euler
Paris 75008

[+33 1 45 02 30 00](tel:+33145023000)

Hong Kong

Unit 04, 9th Floor
Central Plaza
18 Harbour Road
Wanchai

[+852 2301 7500](tel:+85223017500)

ÉTATS-UNIS

Four Embarcadero Center
Suite 1100
San Francisco, CA 94111

[+1.415.743.7800](tel:+14157437800)

Italie

Galleria San Babila 4B
Milan 20122

[+39.02.305.771](tel:+3902305771)

Singapour

8 Marina View
Asia Square Tower 1
#09-07
Singapore 018960

[+65 6510 9700](tel:+6565109700)

Brésil

Rua Arquiteto Olavo Redig
de Campos, 105
Edifício EZ Tower – Torre B – 26^º andar
04711-904 – São Paulo

[+55 11 3878 2000](tel:+551138782000)

Royaume-Uni

55 Baker Street
London W1U 8EW

[+44.20.7333.8333](tel:+442073338333)