

## QUELS SONT LES CHALLENGES AUXQUELS VOS CLIENTS FONT FACE AUJOURD'HUI ?

**Ludovic Tran** : Les banques rencontrent un certain nombre de difficultés actuellement : un contexte économique défavorable avec des taux bas durables, des revenus qui s'effritent, et une base de coûts qui baisse mais qui reste élevée. Les besoins des clients, leurs comportements et leurs attentes évoluent aussi avec une valorisation de l'humain mais le besoin d'avoir plus de digital. Ils ont dû mal à percevoir la valeur de la banque et à différencier les marques entre elles. Ils voient cependant des nouveaux entrants, des fintechs, des néobanques entrer sur le marché et apporter des nouveaux services innovants. C'est le bon moment pour les banques pour se réinventer et proposer quelque chose de différent, quelque chose de plus utile, aligné avec leur positionnement, avec leur ADN et leurs valeurs, tout en construisant un modèle opérationnel qui soit viable économiquement.

**Alexandra Syrovatski** : Réinventer les modèles bancaires, c'est avant tout privilégier les modes digitaux pour exposer leurs services. C'est aussi prendre en compte l'humain et accompagner les collaborateurs dans la relation client à distance ou en physique, avec des conseils en temps réel et proactifs. Quel que soit la surface de contact, on attend des banques que leur proposition soit plus engageante et plus personnalisée.

## EN QUOI GOOGLE CLOUD PERMET DE REpondre À CES ATTENTES ?

**L.T.** : La donnée et le cloud seront clés pour la réinvention du secteur bancaire pour renforcer le niveau d'automatisation et réduire les coûts et engager les clients de manière plus proactive, plus personnalisée, et plus pertinente. Google Cloud se positionne sur ces enjeux et apporte une démarche unique sur le marché, plus centrée client et très centrée sur la transformation en apportant ses compétences et son expérience historique sur la donnée et l'intelligence artificielle pour répondre aux enjeux de nos clients bancaires comme la lutte anti-blanchiment, la lutte anti-fraude, mais aussi plus récemment des thématiques comme l'Open Banking, la création de plateformes et d'écosystèmes et la digitalisation des interactions, le désengorgement des centres d'appels et le soutien aux collaborateurs pour être plus pertinent.

**A. S.** : L'innovation est clé mais elle doit aussi prendre en compte trois exigences propres au monde bancaire.

1. Une réalité opérationnelle complexe et hybride composée d'un environnement « on-premise » et multicloud.
2. Une exigence très forte autour de la sécurité des données.
3. Une pression des régulateurs.

En premier lieu, Google Cloud permet d'opérer et de déployer des services sur n'importe quel type de plateforme grâce à sa plateforme d'orchestration Anthos. Cette plateforme s'appuie sur des distributions open source, ce qui permet de ne pas verrouiller un client dans un environnement. C'est aussi la porte d'entrée à la souveraineté et la réversibilité qui sont deux critères très attendus par les banques.

Google Cloud sécurise les données bancaires en chiffrant les données au repos, en transit, et depuis peu également en cours de traitement. On peut aller plus loin et déléguer la maîtrise complète du système de gestion des clés de chiffrement auprès de nos clients.

Enfin face aux régulateurs, nous accompagnons des clients comme HSBC et Goldman Sachs pour la gouvernance de leurs données de risque et nous facilitons leur reporting à l'échelle.

## **ACCENTURE X GOOGLE CLOUD : LA FORCE D'UN PARTENARIAT UNIQUE SUR LE MARCHÉ**

**A. S.** : Notre binôme est très complémentaire. Accenture se concentre sur la connaissance métier de nos clients. Google Cloud apporte sa technologie et la culture de l'innovation. Ensemble, nous sommes capables d'adresser la transformation de nos clients de bout en bout.

**L.T.** : En effet, notre complémentarité fait notre force : Google Cloud apporte sa technologie et a l'expérience de déployer des grands projets à l'échelle de milliards d'utilisateurs. Accenture met à l'échelle la technologie pour transformer les entreprises de bout en bout. Ensemble, nous partageons une culture d'innovation et pouvons apporter les capacités de transformation de bout en bout et le changement culturel nécessaires à la réinvention du secteur bancaire. Nous avons appris à travailler ensemble dans différents secteurs mais aussi dans l'industrie bancaire avec des grands leaders comme BBVA ou Lloyds.