A man in a dark suit and glasses and a woman in a light-colored suit are standing on a balcony with a glass railing. They are looking at a tablet or document together. The background is a dense urban cityscape with many high-rise buildings under a clear sky.


Le conseil au client, une valeur sûre : comment les banques peuvent faire la différence et regagner la confiance de leurs clients

À propos de ce diaporama :

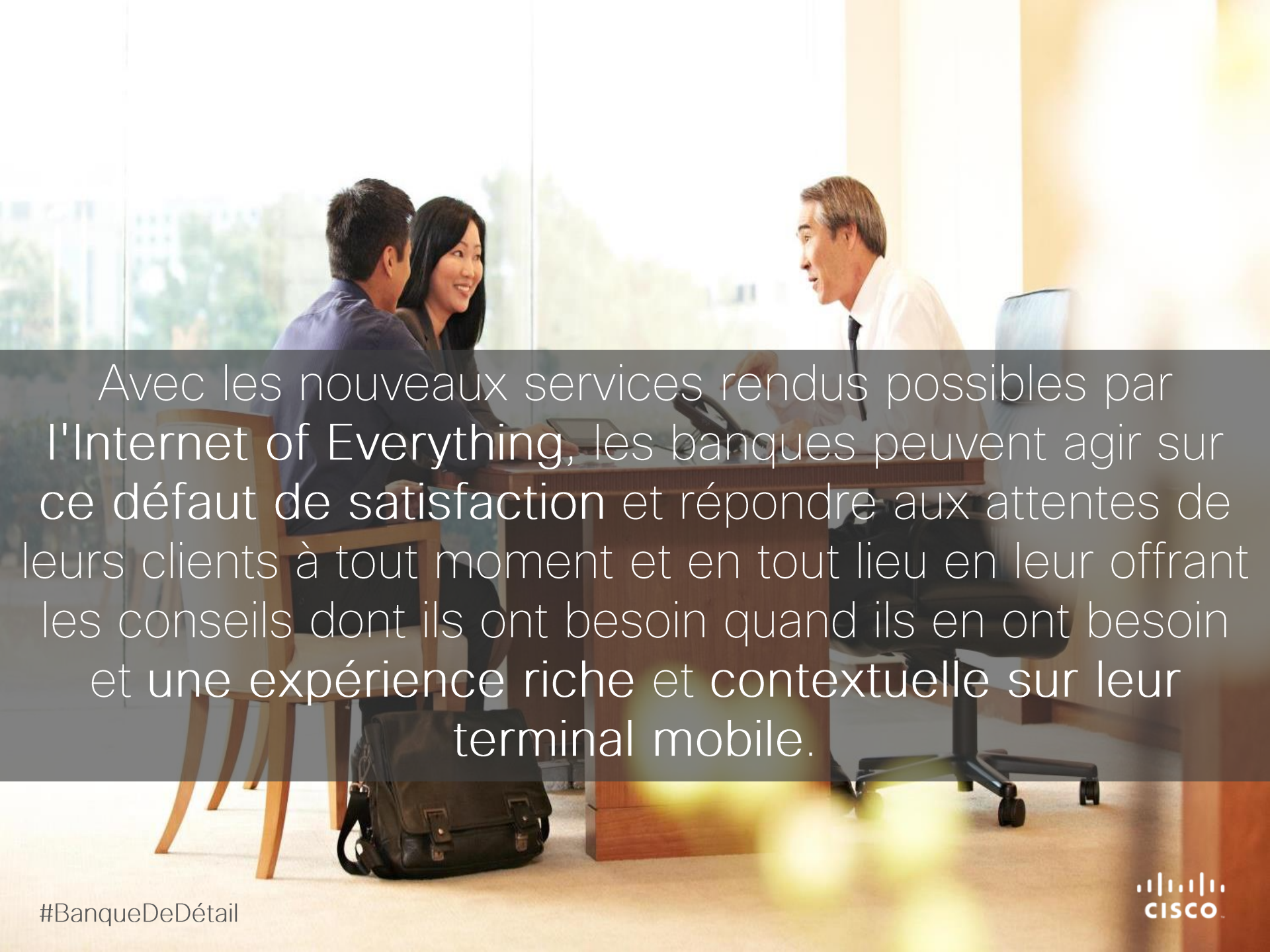
Les services de conseil Cisco ont lancé une enquête mondiale pour comprendre l'impact de l'Internet of Everything sur le secteur bancaire

Sources :

1. **Enquête** menée auprès de 7 200 utilisateurs de smartphones et de services bancaires dans 12 pays : Allemagne, Australie, Brésil, Canada, Chine, États-Unis, France, Inde, Japon, Mexique, Royaume-Uni et Russie
2. **Entretiens vidéo** avec des leaders d'opinion et des PDG
3. **Modélisation économique** des coûts et des avantages de l'application des technologies IoE




Dans le monde entier, les clients sont déçus des services bancaires qu'ils reçoivent. Les clients sont insatisfaits parce qu'ils ne reçoivent pas de bons conseils où et quand ils en ont besoin.



Avec les nouveaux services rendus possibles par l'Internet of Everything, les banques peuvent agir sur ce défaut de satisfaction et répondre aux attentes de leurs clients à tout moment et en tout lieu en leur offrant les conseils dont ils ont besoin quand ils en ont besoin et une expérience riche et contextuelle sur leur terminal mobile.

A group of four people (three men and one woman) are gathered around a table in a meeting. They are looking at a tablet or laptop. The background shows a brick wall and a window. A semi-transparent dark grey box is overlaid on the image, containing white text.

L'enquête portait sur cinq grandes solutions IoT conçues pour **améliorer le conseil au client** (conseils financiers virtuels, conseil de prêts virtuels, conseil en investissement automatisé) et **la qualité des services offerts sur terminal mobile** (reconnaissance du client à son entrée dans l'agence, paiements effectués depuis un mobile).

A woman in a dark business suit is walking through a modern office lobby. She is looking down at her smartphone. The lobby features a large revolving glass door and a multi-story building with large windows in the background. The lighting is warm and indoor. Other people are blurred in the background, suggesting a busy environment.

Globalement, les solutions ont séduit les clients : 75% des personnes interrogées seraient prêtes à investir dans au moins une des cinq solutions. Les personnes interrogées évoluant dans les marchés émergents sont deux fois plus susceptibles de le faire.



Pour tirer pleinement parti de l'IoE, les banques doivent évoluer de manière fondamentale, et se concentrer sur les domaines suivants.

Numériser les processus

Les banques peuvent offrir aux clients des conseils plus judicieux et des expériences plus contextuelles en prenant en compte la complexité des systèmes et en utilisant les technologies de l'Internet of Everything à tous les niveaux de l'entreprise.



Se concentrer sur le comportement des clients plutôt
que sur des données démographiques

Pour créer un nouveau type de relations, les banques
doivent s'impliquer auprès du client en essayant de
comprendre son comportement, puis **mettre en œuvre**
des solutions en phase avec ses besoins propres.

Miser sur l'innovation et commencer par les marchés émergents

L'intérêt pour l'Internet of Everything est particulièrement fort au Brésil, en Russie, en Inde, en Chine, et au Mexique. Les banques ont aujourd'hui l'opportunité de satisfaire leurs clients et d'offrir les solutions IoE adaptées.

A photograph of two men in business attire shaking hands in a modern office environment. The man on the left is wearing a light blue suit and the man on the right is wearing a dark grey suit. They are both smiling and looking at each other. The background shows a glass-walled office space with recessed ceiling lights.


Positionner la sécurité comme facteur de différenciation

Les banques qui innovent sur le plan de la sécurité vont gagner la confiance des clients qui considèrent la **sécurité** comme une priorité pour les activités réalisées sur mobile (paiements, services et conseil).

A photograph of two men in business attire shaking hands in a modern office environment. The man on the left is wearing a light grey suit and a dark tie, while the man on the right is wearing a dark grey suit and a blue shirt. They are both smiling and looking at each other. The background shows a bright, open-plan office with glass partitions and recessed ceiling lights.

Transformer les données en informations exploitables

L'analyse des données est une innovation centrale qui permet aux banques de générer des informations exploitables pour pouvoir conseiller les clients et les aider à prendre de bonnes décisions.

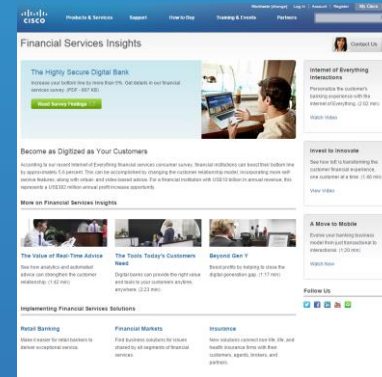


En adoptant les solutions loE présentées dans notre enquête, les banques peuvent augmenter leurs bénéfices de 5,3 à 15,2% par an. À l'ère de l'loE, de belles réussites s'annoncent pour les banques.

Découvrez comment votre banque peut combler les attentes de ses clients.



[Télécharger Livre blanc](#)



[Découvrez les solutions de Cisco pour les services financiers](#)



Partager cette présentation SlideShare