



# La transformation pour mieux réussir avec la data :

3 tableaux de bord de gestion des risques  
pour les établissements bancaires

S'il y a une chose à retenir sur les 10 dernières années, c'est que le changement est inévitable, en particulier dans le secteur bancaire. Des épreuves telles qu'une pandémie, une crise économique ou une crise de la dette, comme celle que nous avons connue en 2008 et qui a entraîné la pire récession depuis la Seconde Guerre mondiale. Les défis à relever peuvent entraîner des changements positifs, mais ils peuvent également paralyser les institutions financières. Comme l'explique **McKinsey & Company** dans un rapport, il a généralement fallu presque 8 ans pour sortir des différentes crises de la dette, et celle qu'a récemment connue le secteur, avec notamment des pertes de revenus, une perte de confiance des clients ou encore un renforcement des réglementations, ne déroge pas à cette tendance.

Pour s'adapter aux changements et à la crise économique, les établissements bancaires ont dû repenser leur mode de fonctionnement pour accroître leur résilience et revoir la manière dont ils interagissent avec les clients. Les grands groupes, comme BNP Paribas, Charles Schwab, JPMorgan Chase, ou encore PNC Bank, accélèrent leur transformation digitale et leurs initiatives data-driven pour améliorer la gestion des risques, leurs opérations et l'expérience client. Ils deviennent un exemple pour d'autres établissements, plus réticents à adopter les outils numériques, à exploiter leurs données et à tirer parti de l'analytique avancée en cette période d'incertitude. Ils sont également mieux préparés pour affronter l'avenir et conduire le changement.



[Le COVID-19] nous a permis de tirer parti de la technologie mise en place et des investissements réalisés sur les 10 dernières années pour moderniser notre pile technologique. Mais cette transformation ne concerne pas uniquement l'architecture de notre infrastructure : elle s'applique également à l'état d'esprit de nos collaborateurs. »

— DSI de DBS Bank, Deloitte, **Realizing the Digital Promise**

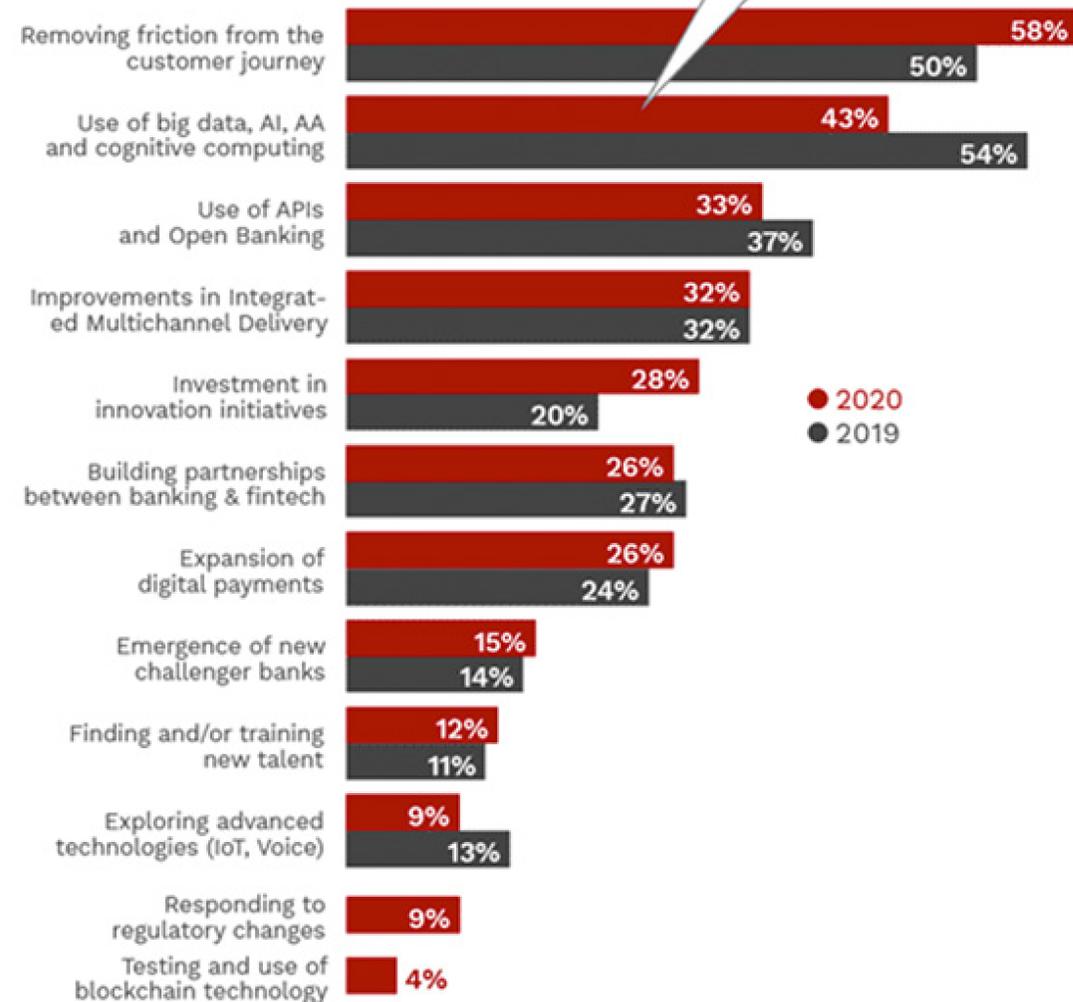
**PNC Bank a récemment connu une augmentation de 50 % des ventes en digital pendant la pandémie de COVID-19, et a ainsi pu effectuer en deux mois l'équivalent de 10 ans de changements.**

L'impératif digital :  
adopter l'analytique des données  
pour gérer le changement



## Top 10 trends for the retail banking industry comparing 2020 and 2019

What do you think will be the (3) three most important trends for the retail banking industry in the coming year?



SOURCE: Digital Banking Report Research © January 2020 The Financial Brand

Dans le contexte actuel, caractérisé par une augmentation des défaillances de crédit et une baisse de liquidités pour les clients, les établissements bancaires se concentrent sur les stratégies de remédiation pour protéger leurs capitaux et leurs liquidités, et pour aider les clients en difficulté. Le SBA PPP (Small Business Administration Paycheck Protection Program) présente un nouveau scénario, dans lequel il est essentiel pour les établissements bancaires de disposer d'aperçus des données des clients, afin de mieux gérer les volumes élevés de prêts. Des milliers de petites entreprises ont recours à des prêts pour poursuivre leur activité et servir leurs clients. L'analytique permet de mettre en lumière les relations financières et la santé de ces entreprises, afin de faciliter l'approbation ou le rejet des demandes de prêt. L'analytique facilite également les décisions de remise de dette et les approches indulgentes.

Jusqu'à présent, ces initiatives étaient chronophages et mobilisaient énormément de ressources. Pourtant, comme le note **McKinsey**, de plus en plus d'établissements mettent en place des processus de renforcement de la gouvernance face à l'augmentation du volume de données et de la fréquence des transactions, et allouent des budgets permettant de prioriser et de traiter les problèmes à grande échelle. La **St. Mary's Bank**, un client Tableau, en est un exemple. Citizens Bank of Edmonds a également **exprimé** la nécessité d'améliorer la phase de remise des prêts PPP, grâce à une communication claire basée sur les données, à un CRM et à des responsables d'équipe dédiés.

L'intégration des données et de l'analytique reste l'une des trois priorités majeures des banques de détail, avec l'amélioration de l'expérience client digitale et la réduction des coûts de fonctionnement. Ce **classement** partage les tendances actuelles pour les établissements bancaires, coopératives de crédit et prestataires de services bancaires, et propose leurs trois principales prédictions pour 2019 et 2020.

Cette focalisation sur les initiatives de remédiation ressemble aux mesures de protection mises en place après 2008, pour permettre aux banques de mieux anticiper les crises, tout en garantissant rentabilité et compétitivité. Ces mesures incluent notamment l'adoption et l'utilisation de technologies comme l'analytique visuelle, les logiciels CRM, le cloud et les API, qui permettent de renforcer les opérations et d'améliorer l'expérience client, comme l'explique **Forbes**.

À mesure que les établissements bancaires rejoignent la liste toujours plus longue d'entreprises data, la manière dont leurs employés utilisent les données au quotidien a évolué. Ils font preuve d'une plus grande maturité analytique et développent une culture plus forte : tous les employés peuvent tirer profit des données et de l'analytique en libre-service. Et avec les quantités de données diverses générées par les clients et par l'activité digitale, il est essentiel de pouvoir faire confiance à un leader dans le domaine de l'analytique.

L'analytique en libre-service de Tableau aide les établissements bancaires du monde entier et les employés à tous les niveaux, qu'ils soient directeurs, analystes, guichetiers, responsables d'agence ou chefs d'équipe, à découvrir des insights essentiels pour prendre des décisions immédiates. Ces décisions facilitent les opérations du quotidien et renforcent la stabilité pour mieux anticiper et gérer les crises, pour aider les banques à aller de l'avant avec une stratégie solide, ce qui améliore la gestion des risques et l'expérience client.

**Pour les banques  
qui misent  
exclusivement  
sur le digital,  
le rapport coûts/revenus  
est de **47 %**,  
bien en dessous  
de la moyenne  
de **73 %** des autres  
établissements de plus  
petite envergure.**

— Deloitte,  
**Realizing the Digital Promise**

# 3 tableaux de bord pour améliorer la gestion des risques et l'expérience client

Avec les trois tableaux de bord Tableau suivants, vous pourrez rassembler des données de différentes sources afin de gérer les risques rapidement et sereinement, en donnant aux employés les moyens de créer davantage de valeur pour les clients. Téléchargez-les et testez-les pour mieux affronter la crise et transformer votre établissement.



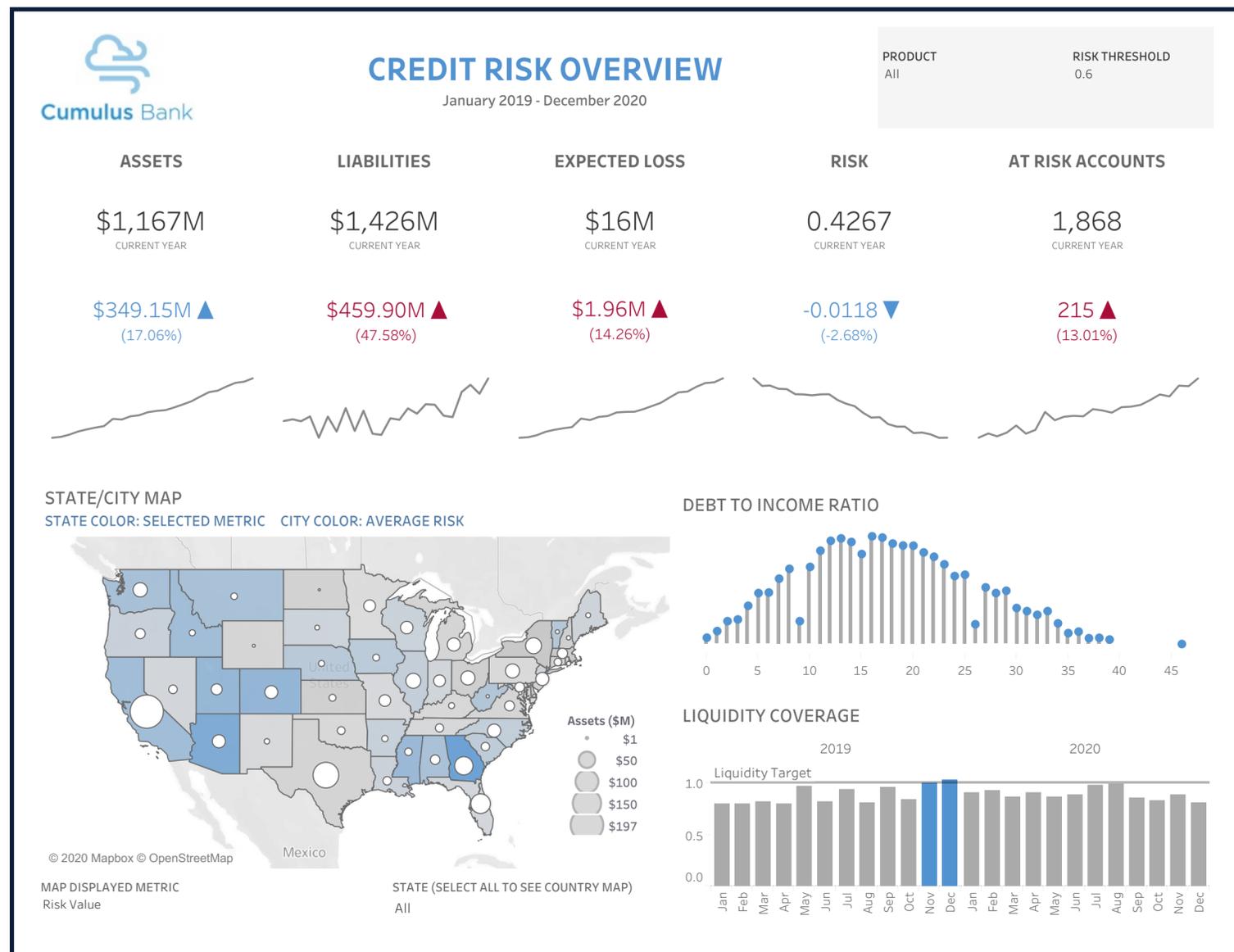
GESTION DES RISQUES



EXPÉRIENCE CLIENT



## Tableau de bord sur les risques des crédits et la restructuration

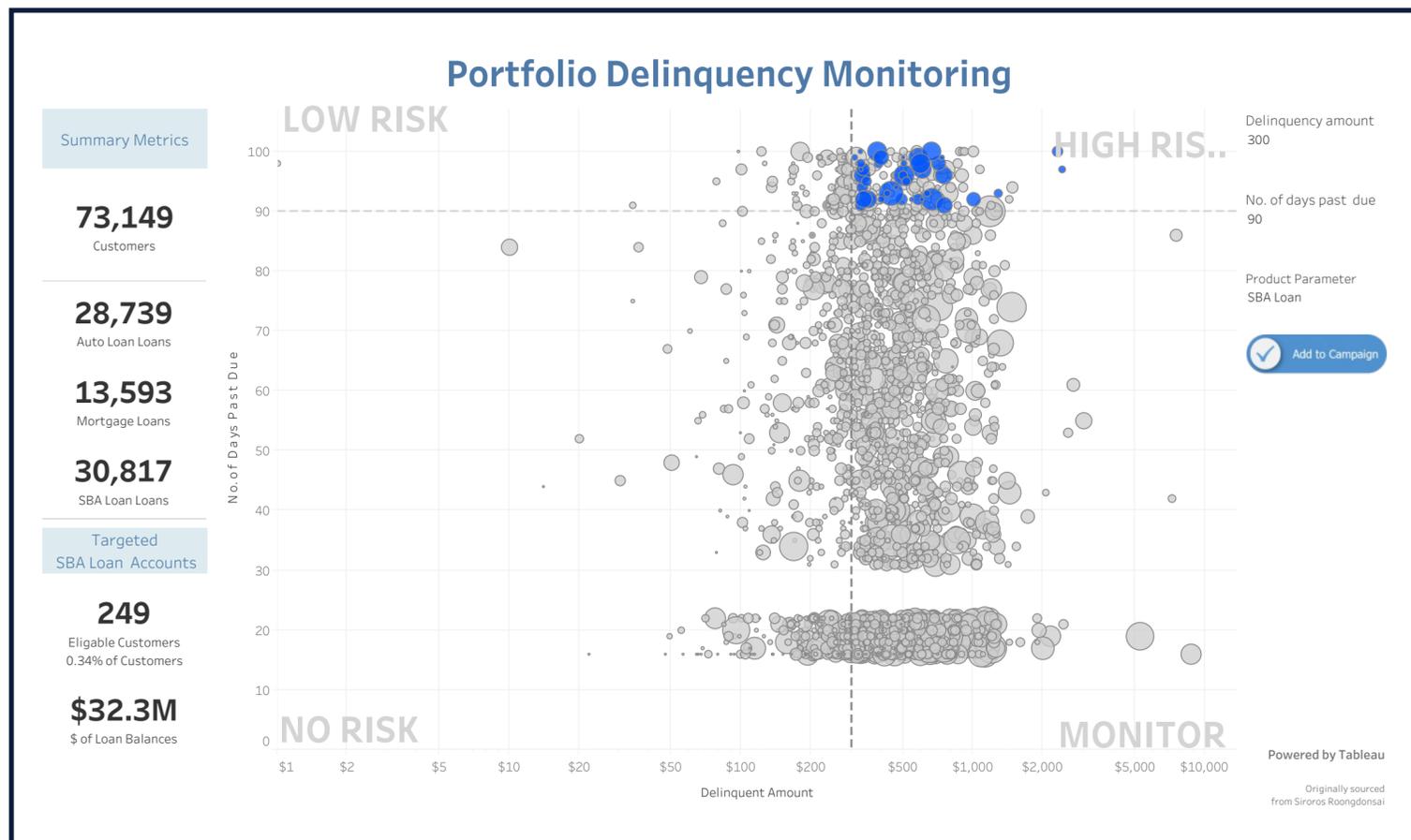


◀ Ce **tableau de bord sur les risques des crédits et la restructuration** présente des insights utiles pour aider les établissements bancaires à gérer les risques et conserver des liquidités, ce qui est essentiel dans un climat économique difficile. Cette visualisation est très interactive et permet d'explorer différentes métriques pertinentes. Elle donne une vue d'ensemble, tout en permettant d'explorer des éléments en détail pour mieux comprendre les risques des crédits et prendre des mesures en conséquence.

Vous pouvez filtrer les données par produit ou par offre, et ajuster le seuil de risque pour vérifier la valeur actuelle de vos actifs, l'état des comptes à risque, ou encore présenter des tendances sur la durée. Vous pouvez également évaluer les risques selon un critère géographique, en choisissant des villes et des États pour découvrir les corrélations potentielles entre les prêts impayés et l'environnement géographique.



## Tableau de bord sur les défaillances des portefeuilles de prêts

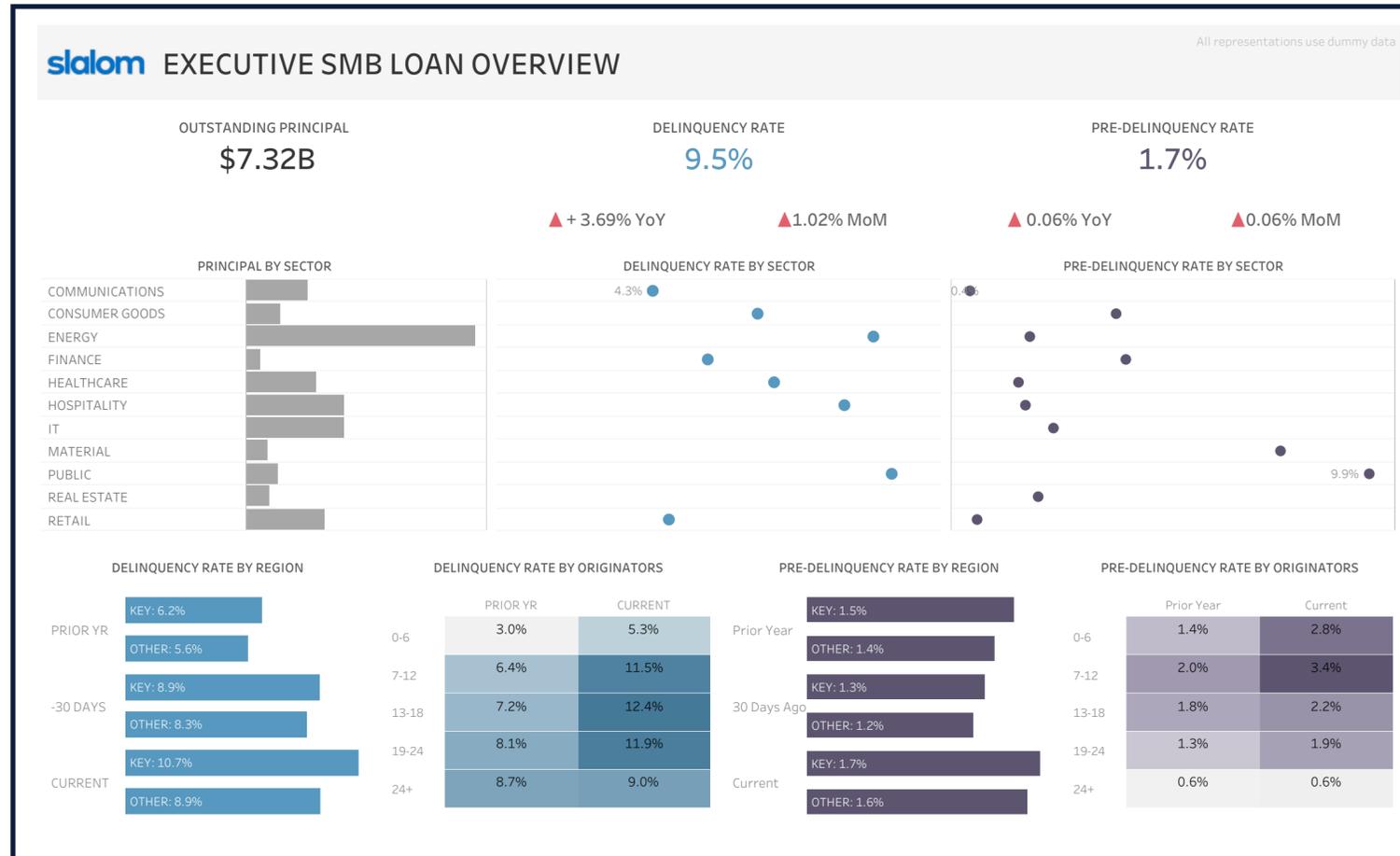


Les analystes peuvent tirer parti de ce **tableau de bord sur les défaillances des portefeuilles de prêts**, qui présente un nuage de points de données sur les comptes et les prêts, répartis par catégories. Vous pouvez filtrer les données par type de prêt, montant de défaillance, ou encore jours de retard de paiement. Les analystes peuvent rapidement définir et modifier les paramètres dans les filtres et déplacer les lignes de référence dans les catégories, et ainsi personnaliser leur définition des comptes à risque, à impact important ou à surveiller. Une telle visibilité génère des insights exploitables, permettant aux analystes d'émettre des recommandations aux gestionnaires de compte ou aux cadres des établissements qui souhaitent limiter les risques et accompagner au mieux leurs clients.

La taille des repères sur ce nuage de points représente le solde des prêts. Un repère de grande taille fera l'objet d'une plus grande attention. Lorsque vous sélectionnez un repère, une infobulle révèle des détails comme le solde, le montant de défaut, ou encore le nombre de jours de retard.



## Tableau de bord d'analyse des risques des crédits



◀ Ce **tableau d'analyse des risques des crédits** de **Slalom**, un cabinet de conseil présent sur plus de 35 marchés dans le monde et qui se focalise sur la stratégie, la technologie et la transformation des entreprises, aide les établissements bancaires à comprendre quelles petites entreprises ayant des prêts en cours risquent une défaillance. Avec l'augmentation récente de prêts SBA PPP, ces informations sont utiles pour toutes les banques accordant des prêts. Par ailleurs, dans un contexte moins volatil, elles peuvent également utiliser ces données pour limiter leur exposition aux risques et pour anticiper les changements en renforçant leur planification à long terme. Les filtres et les informations détaillées permettent de voir les défaillances par emplacement géographique et par secteur, pour analyser le montant total des prêts et observer le taux de chômage des petites entreprises qui peuvent avoir besoin de prêts.

# Comment les établissements bancaires utilisent Tableau pour favoriser la résilience

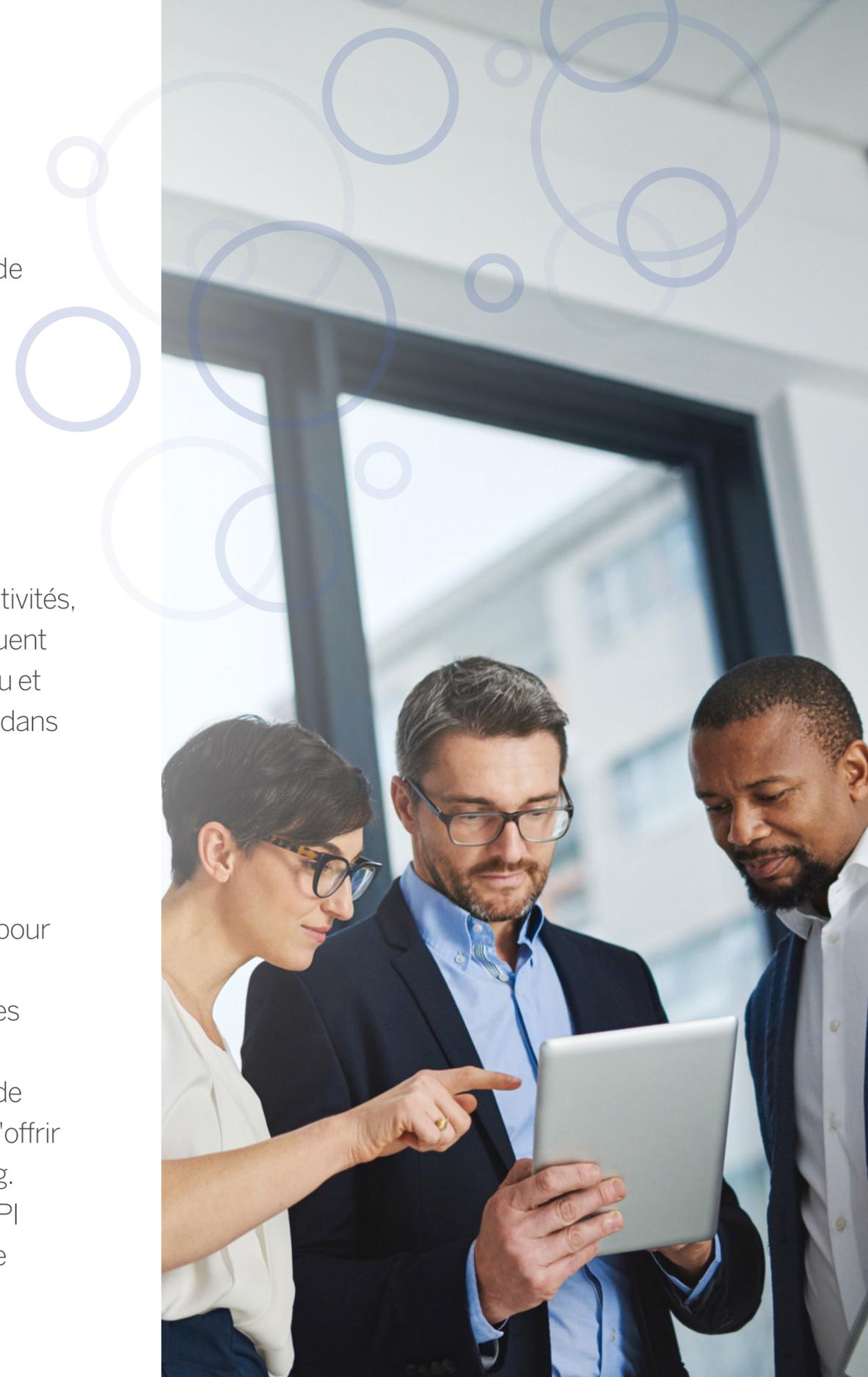
En tant que plate-forme BI de choix pour 90 % des spécialistes des services financiers du Fortune 500, Tableau aide de nombreux établissements bancaires à déployer l'analytique et à la faire évoluer pour gérer le changement. Découvrez leurs témoignages, et ce qu'apporte l'analytique aux métiers et aux clients.

## JPMorgan Chase & Co.

Pour **JPMorgan Chase & Co**, qui s'est développé au fil des fusions et acquisitions, les données ont pris une importance vitale dans les opérations et la stratégie, notamment pour réduire les risques, améliorer l'expérience client et fournir les informations qui ont défini les stratégies fondamentales. Pour mieux suivre les évolutions du secteur et optimiser ses activités, JPMC est passé d'une approche analytique dépendante de l'IT à une approche libre-service où les utilisateurs métier jouent un rôle central. Grâce à la mise en place d'un centre d'excellence et à l'autonomie donnée par l'IT, JPMC a adopté Tableau et est passé de 400 utilisateurs en 2011 à plus de 30 000 aujourd'hui, ce qui optimise la précision et la gestion des risques dans l'ensemble de l'entreprise.

## Charles Schwab

**Charles Schwab**, l'une des plus grandes entreprises de services financiers cotées en bourse, s'appuie sur les données pour améliorer l'expérience de ses clients, booster son efficacité opérationnelle et réduire les risques. Avec 6 000 utilisateurs Tableau en 2016, Charles Schwab avait atteint la capacité maximale dans son environnement et a décidé de déployer des licences dans l'ensemble de la société, avec aujourd'hui plus de 16 000 utilisateurs gérés par son centre d'excellence IT. De nombreux services bénéficient aujourd'hui de cette expansion. Dans les succursales, près de 150 directeurs et plus de 1 200 consultants utilisent Tableau pour surveiller les activités des clients et identifier les opportunités de contact, afin d'offrir aux clients une meilleure expérience. Le groupe Analytics and Business Insight (ABI) est un hub central pour le reporting. Il crée des tableaux de bord automatisés pour les équipes dirigeantes et les équipes client, qui souhaitent analyser les KPI sur les investissements, les nouveaux produits et les initiatives métier. Toutes ces initiatives ont permis de constituer une communauté active d'utilisateurs Tableau, et la demande et l'utilisation ne cessent d'augmenter.



## BNP Paribas Group

**BNP Paribas**, une banque internationale présente dans 75 pays, emploie plus de 190 000 personnes et gère plus de 30 millions de clients, principalement dans la zone EMEA. Il lui fallait capturer et analyser efficacement des données fragmentées pour ses activités dans toute la zone EMEA. Avec des données stockées dans des bases de données disparates, il n'y avait pas de source unique d'informations, ce qui compliquait la prise de décision et augmentait les risques d'erreur. La division Corporate and Institutional Banking de BNP Paribas a adopté Tableau pour ses opérations et a commencé à former ses employés à son utilisation pour améliorer la cohérence et la précision des données pour plus de 2 000 chargés de clientèle. Plus de 80 % du reporting manuel a été aujourd'hui automatisé, ce qui permet à l'équipe de consacrer son temps à la mise en place de nouveaux services analytiques. Aujourd'hui, tous les services EMEA travaillent avec une source unique d'informations qui inclut des visualisations interactives, au lieu de s'appuyer sur des rapports manuels de 300 voire 400 pages.

## St. Mary's Bank

La **St. Mary's Bank**, première coopérative de crédit aux États-Unis et en activité depuis plus de 100 ans, peinait, comme de nombreux établissements financiers, à avoir une vue holistique de ses données sur les activités bancaires, les prêts et les services de planification. Sans technologies adaptées, le reporting, l'engagement du personnel, ou encore le suivi de la précision des transactions et des demandes de prêt, étaient des activités coûteuses, chronophages et difficiles. Avec le passage au cloud avec Amazon Web Services (AWS) et l'adoption de Tableau comme solution analytique, tout a changé. Grâce aux connecteurs natifs Tableau pour AWS et Snowflake, la St. Mary's Bank peut désormais effectuer des analyses rapides, fiables et rentables des actifs des clients, qui se chiffrent à plus d'un milliard de dollars. La société a également amélioré la qualité des données et les délais, avec plus de 40 000 erreurs résolues, pour gagner l'équivalent de 15 heures par semaine grâce au reporting automatisé.



## Conclusion

Il est évident que le secteur doit relever de nouveaux défis, certains inédits, et d'autres très bien identifiés. Quelle que soit la situation, et surtout avec le climat tendu actuel, Tableau reste une solution éprouvée, qui continue d'aider les établissements bancaires du monde entier à déployer l'analytique à grande échelle, à gérer les risques et à développer leurs activités. Notre solution est capable de répondre aux besoins data les plus simples et les plus complexes, grâce à une analytique en libre-service qui accélère la découverte d'insights, permet de garder une longueur d'avance sur la concurrence, renforce la résilience et améliore l'expérience client.

En développant une culture des données, les professionnels du secteur pourront adopter une attitude qui les aidera à gérer sereinement la situation actuelle et à affronter l'avenir. **Découvrez comment une culture des données** permet d'initier des changements importants en entreprise, en quoi cette culture est importante pour aider les employés à devenir data-driven et comment Tableau vous aide à la mettre en place pour tirer parti des opportunités et vous préparer à faire face à l'inattendu.

Comme l'indiquent ces trois tableaux de bord et les exemples concrets présentés, les insights data-driven sont indispensables dans de nombreux domaines. Ils montrent également à quel point il est essentiel d'intégrer l'analytique au cœur de vos activités. Ces tableaux de bord vous aideront à mieux gérer les risques, à optimiser vos opérations et à améliorer l'expérience client.

## Ressources

- Découvrez nos **solutions pour le secteur bancaire et la gestion des actifs** pour comprendre comment Tableau vous aide à garantir votre réussite en tirant pleinement parti de vos données.
- Essayez la version d'évaluation gratuite de **Tableau Desktop** pour expérimenter la fiabilité et la scalabilité Tableau.
- Consultez le site de notre partenaire **Slalom** pour découvrir comment il combine la puissance de ses services stratégiques à notre solution d'analytique visuelle pour aider les clients à repenser leur façon d'aborder les données et d'interagir avec elles.

## À propos de Tableau

Tableau aide les utilisateurs à transformer leurs données en informations exploitables qui marquent les esprits. Connectez-vous facilement à vos données, peu importe leur format ou leur emplacement de stockage. Réalisez rapidement des analyses ad hoc pour identifier des opportunités à explorer. Créez des tableaux de bord interactifs par glisser-déposer avec l'analytique visuelle avancée, puis partagez-les dans toute l'entreprise pour permettre à vos collègues d'explorer les données comme ils l'entendent. Des grandes multinationales aux startups naissantes en passant par les TPE, tout le monde utilise la plate-forme analytique de Tableau pour voir et comprendre les données.