

Cloud Messaging

Services bancaires : comment les plateformes de messagerie sur cloud soutiennent la migration SAP et la numérisation

Le passage au numérique pose des défis majeurs aux banques et aux institutions financières, les incitant à se repositionner et à moderniser leur infrastructure dans un environnement de plus en plus dynamique. Selon le cabinet d'analyse Gartner¹, les entreprises du secteur bancaire et de l'investissement consacrent actuellement la plupart de leurs ressources financières nouvelles ou supplémentaires aux technologies d'intégration et à la migration vers le cloud, entre autres. En effet, pour rester pérenne, elles doivent notamment consolider et standardiser les structures obsolètes avec des instances, serveurs et systèmes dispersés. En même temps, des adaptations disruptives du marché et des startups émergentes, notamment les fintechs, font leur entrée dans le secteur financier et augmentent la pression des coûts pour les banques établies.

À cela s'ajoute le fait que les exigences des clients ont fortement évolué ces dernières années et qu'une grande partie de la communication avec ces clients se fait désormais par voie numérique. Pour rester compétitives, les institutions financières traditionnelles doivent donc adapter d'urgence la communication avec la clientèle à cette nouvelle réalité et, dans l'idéal, utiliser des processus de bout en bout inter-applications pour une communication numérique avec la clientèle automatisée, personnalisée et enrichie individuellement.

¹ Gartner 2023 CIO and Technology Executive Survey

Des processus de messagerie efficaces basés sur le cloud

Les institutions financières doivent adapter d'urgence leur façon de

communiquer

En ce qui concerne la communication numérique, les plateformes globales de messagerie cloud d'entreprise accélèrent considérablement le flux de communication avec les clients. En effet, avec le soutien d'un fournisseur spécialisé dans les solutions de messagerie sur cloud, les processus de communication internes et externes critiques peuvent également être transférés dans le cloud et sécurisés par des accords de niveau de service (SLA) individuels.

Toutefois, les avantages typiques des interfaces standardisées et du traitement en temps réel des données pour la connexion côté application et les processus vers et depuis les applications sur cloud ne peuvent être pleinement exploités que si l'environnement de communication sous-jacent est précisément conçu pour cela. Il est alors possible, par exemple, de connecter des applications bancaires modernes omnicanales et de mettre en œuvre des interactions numériques avec des concepts de messagerie interdépendants. En éliminant l'infrastructure existante, les avantages en termes de coûts par rapport à l'utilisation d'une infrastructure de messagerie exploitée en interne deviennent rapidement invisibles. Il est évident que les coûts financiers et humains sont énormes et que les coûts d'exploitation sont constamment élevés.

Les plateformes de messagerie sur cloud offrent généralement un modèle rentable de paiement à l'utilisation, et permettent de consolider l'infrastructure héritée et les datacenters, réduisant ainsi considérablement les coûts d'exploitation globaux. En même temps, elles sont évolutives de manière flexible à tout moment et permettent un taux de délivrabilité élevé, même en cas de croissance rapide des volumes. Cela garantit que les messages arrivent rapidement et de manière fiable chez le destinataire et assure à tout moment une communication fluide entre les institutions financières et leurs clients et partenaires.

Compétences nécessaires en matière d'interfaces

Les fournisseurs de messagerie doivent proposer des interfaces

complètes et flexibles

Pour permettre une connexion complète des applications SAP sur site, SAP Cloud et non-SAP, un fournisseur de messagerie doit proposer des interfaces complètes et flexibles. Idéalement, cela inclut, par exemple, pour S/4Hana ou les systèmes hérités, des interfaces BC-SMTP et BC-RFC ainsi que des API REST avec des conversions en OpenAPI et des adaptateurs SMTP pour les applications cloud. Pour une connexion aux API cloud, il est possible d'utiliser la SAP Business Technology Platform (BTP). Ici, les connecteurs de messagerie avec OpenAPI peuvent être facilement mis en place via Integration Suite. Ceux-ci peuvent ensuite être réutilisés à plusieurs reprises pour un déploiement, ce qui permet d'économiser des efforts d'implémentation. Les API de reporting modernes basées sur GraphQL peuvent par exemple demander des données individuelles et uniquement pertinentes au moment voulu, ce qui réduit les efforts et les coûts en termes de consommation de données.

Une plateforme de messagerie pour communiquer en numérique

Une authentification sûre est indispensable pour l'inscription et l'accès aux services toujours plus demandés par les clients. Pour garantir cela, les institutions financières ont de plus en plus recours aux messages électroniques et aux SMS, nécessitant les interactions clients les plus diverses, comme les confirmations à double consentement, l'authentification à deux facteurs, la vérification des e-mails et des codes ainsi que les réinitialisations de mots de passe. Ces messages sont déclenchés directement à partir d'applications SAP (telles que SAP Omnichannel Banking, SAP Service Cloud ou SAP Sales Cloud) et de bases de données clients ; ils posent des exigences très élevées en matière de protection et de sécurité des données, mais aussi d'évolutivité et de fiabilité de la distribution et de couverture mondiale. Lors de la sélection d'une plateforme de messagerie cloud, les banques doivent donc s'assurer que le fournisseur répond également à ces exigences.

Les nouvelles technologies adaptatives de la messagerie, telles que la « Smart Delivery Optimization » pour la distribution des e-mails, garantissent que les messages arrivent à leurs destinataires malgré l'augmentation du volume des e-mails des banques. Cela permet de réduire les périodes d'entretien ainsi que le risque de blacklistage et de perte d'image. Les fournisseurs spécialisés dans les services de messagerie cloud y parviennent en automatisant le comportement de la livraison et de la réception des messages chez les fournisseurs d'accès Internet (FAI). Une gestion complète de la réputation, de l'authentification et de l'opérateur est en outre importante, en particulier pour les envois à gros volume d'e-mails et de SMS.

Numérisation des documents

La fiabilité de la communication par fax
joue un rôle crucial
dans l'échange de documents sensibles

En raison des exigences réglementaires, l'utilisation du fax pour la transmission de documents reste une composante indispensable de nombreux processus dans le secteur des services financiers. La fiabilité de la communication par fax joue un rôle crucial dans l'échange de documents sensibles, tels que les crédits, les contrats de leasing automobile et les hypothèques, les opérations de paiement liées aux documents notariés ou les transactions de gré à gré. Les services de Cloud Fax sont une solution idéale pour remplacer les infrastructures de fax obsolètes.

Il est particulièrement avantageux que les applications communiquant par fax sur cloud soient reliées de manière chiffrée à la plateforme de messagerie du fournisseur. D'autre part, les fax entrants sont déjà disponibles sous forme numérique et peuvent, à l'aide de la reconnaissance de documents, être lus de manière consolidée au sein d'un même processus avec des documents provenant d'autres canaux de communication, tels que l'e-mail ou l'échange de fichiers, et être traités de manière automatisée par un traitement intelligent dans un format cible SAP souhaité. En outre, les données de reporting issues de la distribution peuvent être enrichies dans les applications de reporting et d'analyse SAP. Les données de reporting de la réception et de l'envoi de documents peuvent également être utilisées pour des processus ultérieurs tels que des informations de service automatisées et personnalisées.

Sécurité et protection des données

Fiables, sûres, transparentes, traçables,
juridiquement contraignantes et entièrement
conformes au RGPD

Dans le secteur bancaire et financier, il est particulièrement important que toutes les informations sensibles soient transférées de manière fiable, sûre, transparente et traçable, ainsi qu'entièrement conforme aux directives actuelles du secteur et de la protection des données et juridiquement contraignante. Pour ce faire, il est recommandé de miser sur des services « made in Europe » afin de respecter les normes les plus strictes en matière de protection des données et de conformité lors du traitement des données. Pour le traitement des paiements, des certifications telles que PCI-DSS sont obligatoires, et pour le traitement conforme à la loi de données sensibles, une certification selon ISAE3402 / SOC1 Type II et ISAE3000 / SOC2 Type II est indispensable. Les prestataires de services spécialisés comme Retarus possèdent ces certificats et traitent en outre toutes les données dans des datacenters 100 % conformes au RGPD, certifiés ISO 27001 et pouvant être audités à tout moment, au sein de l'Union européenne.

Conclusion

Les services cloud rendent
vos processus commerciaux
plus efficaces

Les banques qui souhaitent accélérer la modernisation et l'automatisation de leurs communications avec les clients ont besoin d'une plateforme de messagerie d'entreprise sur cloud orientée vers le client qui réponde aux exigences d'un paysage financier en constante évolution. Le passage à des services sur cloud peut les aider à rendre les processus commerciaux plus efficaces et plus sûrs, à réduire les coûts, à offrir des services modernes aux clients et à remplacer les serveurs de fax obsolètes. Les solutions modernes de cloud peuvent en outre être facilement connectées à tout système SAP courant grâce à des connecteurs appropriés. En ce qui concerne les besoins de communication des banques, une plateforme basée sur le cloud offre des avantages significatifs, en particulier lorsqu'elle couvre tous les canaux de communication pertinents tels que le fax, l'e-mail et les SMS à partir d'une source unique.

Plus d'informations : www.retarus.fr/sap/