



# TRANSFORMATION DIGITALE : POURQUOI NE PAS COMMENCER PAR UN PLAN DE STOCKAGE STRATÉGIQUE ?

Deux branches de l'intelligence artificielle font leur entrée dans le secteur bancaire : le traitement du langage naturel et l'apprentissage automatique.

Où que vous en soyez sur votre chemin vers la transformation digitale, et même si vous n'envisagez pas d'enclencher ce processus, un plan de stockage stratégique peut vous rapporter gros si vous souhaitez tirer parti des dernières avancées dans le domaine des technologies de l'information.

Le matériel standard, le Cloud, les solutions de stockage à bas prix et les logiciels libres mettent de puissantes fonctionnalités à la portée de tous. Et si vous en profitez pour passer les pratiques existantes au crible de la dématérialisation et de l'automatisation des processus ? Avec un plan de stockage stratégique, vous rentabiliserez davantage vos investissements dans les mises à jour modernes concernant vos données ou votre infrastructure de gestion de l'information.

## EN FINIR AVEC LE PAPIER

Commencez par revoir vos pratiques en matière de conservation et de gestion des documents en vue de vous passer le plus possible de papier. Rien ne vous oblige

à vous en priver entièrement. Essayez de faire petit à petit le ménage dans vos archives : non seulement vous retrouverez de la place dans vos armoires, mais vous pourrez numériser vos ressources à votre rythme. Par ailleurs, l'élimination du papier optimise les processus, réduit les risques de non-conformité et accélère les recherches d'informations.

Ensuite, pensez à dématérialiser vos ressources existantes. Les formats numériques s'avèrent en effet plus faciles à consulter, copier, déplacer, indexer ou archiver. Au point que les coûts de récupération chutent et que le personnel passe bien moins de 25 % de sa semaine de travail à copier, indexer, archiver ou récupérer des documents.

Hier, la numérisation des documents papier produisait une image sans beaucoup de données. Aujourd'hui, grâce aux progrès de l'apprentissage automatique, les ordinateurs sont capables d'extraire des données de documents numérisés et de les structurer aux fins d'archivage et d'analyse. Par exemple, ils peuvent identifier la date, le montant, les références des unités de gestion des stocks ainsi que les adresses sur les reçus scannés et charger ces informations dans une base de données. Ils peuvent même identifier des personnes et

des lieux sur les photographies numériques. Ces données encore récemment presque inaccessibles deviennent ainsi exploitables et partageables.

La dématérialisation est le fondement de l'automatisation des processus. Les avantages sont légion : les informations numériques s'acheminent instantanément de façon programmatique ; plusieurs utilisateurs peuvent travailler simultanément sur un même document ; les ressources numériques ne se perdent pas et ne glissent pas sous des piles de courrier ; les responsables de processus se voient notifier toute action requise ; les pistes d'audit sont intégrées... Une telle automatisation s'amortit vite, car elle fait gagner sur trois tableaux : efficacité, réduction du nombre d'erreurs et productivité du personnel.

Cependant, c'est pour mieux comprendre les clients que le potentiel du TLN et de l'AA se révèle le plus captivant. Par exemple, ces deux outils permettent de détecter des marqueurs linguistiques de satisfaction ou d'insatisfaction extrême dans les courriels et les appels téléphoniques. Les clients ravis se voient alors offrir des cadeaux ou des nouveautés, tandis que les clients mécontents sont mis en contact avec un interlocuteur compatissant qui s'efforce d'apaiser leur agacement. De plus, les programmes AA peuvent parcourir des volumes colossaux de données d'interaction pour identifier les préoccupations courantes des clients, ce qui aide la banque à sérier ses investissements.

Ces mêmes technologies permettent également d'en savoir plus sur les souhaits des clients. Ainsi, une banque peut analyser leurs conversations sur les réseaux sociaux pour identifier ceux qui aident un proche âgé ou qui ont un enfant sur le point d'entrer à l'université en vue de leur proposer des offres personnalisées. Dans le même esprit, elle peut également consulter leurs relevés de compte pour savoir où les clients font le plus souvent leurs achats.

Par ailleurs, les algorithmes AA sont capables de déceler des habitudes comportementales potentiellement synonymes d'activité frauduleuse ou d'insolvabilité. Fortes de cette diminution des risques, les institutions financières peuvent investir dans des produits et des services de meilleure qualité.

L'objectif final est de parvenir à des « marchés individuels » procurant à chaque client une expérience exclusive sur mesure.

À l'heure actuelle, ce que nous aimerions savoir sur nos clients reste en grande partie prisonnier de formats difficiles, voire impossibles, à exploiter pour les humains. Toutefois, ces murs tombent vite. Les institutions financières qui adoptent sans tarder ces nouveaux outils en retireront des avantages concurrentiels certains.

## NOUS PROTÉGEONS CE QUI A LE PLUS DE VALEUR POUR VOUS

0800 215 218 | [IRONMOUNTAIN.FR](https://www.ironmountain.fr)

### À PROPOS DE IRON MOUNTAIN

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM) est un spécialiste mondial des solutions de protection et de gestion de l'information. Plus de 230 000 sociétés lui font confiance dans le monde. La surface cumulée de ses installations atteint plus de 7,8 millions m<sup>2</sup> avec plus de 1 400 sites dans plus de 50 pays. Iron Mountain protège et préserve ce qui compte le plus pour ses clients. Ses offres de services incluent la gestion des documents, des archives, la sauvegarde et la restauration de données, les data centers, la conservation d'œuvres d'art, la logistique et la destruction sécurisée. Ces solutions permettent d'aider les entreprises à réduire leurs coûts de stockage, à se conformer aux réglementations en vigueur, à accélérer la reprise de leur activité après un sinistre et à mieux utiliser l'information qu'elles détiennent. Fondée en 1951, Iron Mountain conserve et protège des milliards de fichiers, y compris les documents vitaux pour l'activité de l'entreprise, l'information électronique, les données médicales et les artefacts culturels et historiques.

© 2020 Iron Mountain Incorporated. Tous les droits sont réservés. Iron Mountain et la conception de la montagne sont des marques déposées d'Iron Mountain Incorporated aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques et marques déposées sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.

FRDM-ART-012820B