

Migration des Dab/Gab : quelles stratégies pour les banques ?



XAVIER BIANNE
Directeur marketing
et commercial
Diebold France

Modifications en interne ou sous-traitées à un prestataire, achats de cassettes neuves, les banques ont déjà défini leur stratégie de passage à l'euro de leurs automates bancaires. Dans tous les cas, les processus sont bien rôdés pour limiter les risques.

LA DIRECTIVE EUROPÉENNE SPÉCIFIQUE que 85 % au moins des automates bancaires devront distribuer des billets en euros le 1^{er} janvier 2002. Comme il existe environ 38 000 Dab/Gab en France, l'opération de migration d'une monnaie à l'autre implique, à raison de deux cassettes de billets au minimum par appareil, quelque 76 000 cassettes à modifier ou à changer dans un délai très court. Pour les fabricants d'automates et les prestataires de services, la mise à niveau des appareils constitue un véritable défi, bien plus considérable encore que le passage à l'an

2000 pour lequel les entreprises ont eu plusieurs années pour réaliser la modification des logiciels.

Concrètement, et suivant en cela les nombreuses recommandations émises par la BCE, la Banque de France et le GIE Carte

Bancaire, en concertation avec les fabricants d'automates, nous avons proposé plusieurs scénarios à nos clients.

TROIS STRATÉGIES DE MIGRATION

La première stratégie consiste, pour la banque, à acheter des cassettes neuves spécifiques à la nouvelle monnaie. Certes l'investissement est plus important puisqu'il y a, en général, deux cas-

settes par appareil et qu'il faut donc acheter sensiblement autant de cassettes neuves en euros qu'il existe de cassettes en francs. Mais, de cette façon, la banque maîtrise l'ensemble du processus et 39 % de nos clients l'ont adopté. Dans la deuxième solution, la banque se procure des «kits de conversion» permettant, grâce à un jeu de réglettes, de reconditionner les cassettes anciennes. Un travail qui peut être effectué par les propres techniciens de la banque, ou sous-traité à un prestataire extérieur. Cette solution représente près de 14 % des stratégies de migration des clients français de Diebold. Enfin, retenu par plus de 46 % de nos clients, le troisième scénario consiste à faire modifier les cassettes directement sur site par un technicien appartenant à Diebold ou à son réseau de partenaires.

Une fois le processus de mise à niveau des cassettes choisi, il reste à définir le scénario de basculement. Le cas le plus couramment retenu par les institutions financières consiste à utiliser simultanément, sur un même appareil, deux cassettes, l'une en francs, l'autre en euros, les deux cassettes cohabitant dans l'automate durant la phase de migration et, bien entendu, pendant la nuit du 31 décembre 2001 au 1^{er} janvier 2002. Tous les automates bancaires étant équipés d'un micro-ordinateur qui pilote son fonctionnement, il suffira, à l'heure pré-

“Le maillon le plus faible de la migration ne sera pas lié aux modifications techniques mais bien à la disponibilité des coupures en euros dans les automates.”

vue (normalement le 31 décembre 2001 à minuit), qu'un logiciel spécifique assure la «bascule» d'une cassette vers l'autre. Bien entendu cela se fera d'une manière intelligente, notamment pour éviter qu'une transaction commencée quelques secondes avant minuit ne s'interrompe inopinément. Une fois achevée cette phase initiale de bascule, les banques pourront enlever la cassette contenant encore des francs et la remplacer par une cassette en euros. Une opération qui se fera soit le 1^{er} janvier 2002, soit dans les jours suivants dans la mesure où, pour des raisons de sécurité faciles à comprendre, les techniciens et les «gabistes» (ceux qui rechargent les distributeurs), n'effectueront pas de travail de nuit. Pour simplifier ce processus, Diebold propose à ses clients d'acheter une cassette supplémentaire qu'il suffira de charger en euros et de mettre en place dans le distributeur au moment voulu.

MOBILISATION GÉNÉRALE

Une intervention simultanée sur 16 000 machines étant évidemment irréaliste, Diebold a mis en œuvre, avec ses clients, un processus global permettant d'assurer, en amont, un maximum d'opérations de conversion et de mise à niveau des automates. Ainsi, le module logiciel assurant la bascule d'une cassette en francs à une cassette en euros a d'ores et déjà été diffusé ou télédiffusé vers plus de la moitié des 16 000 automates gérés par Diebold. Par ailleurs, nous avons mis en œuvre un vaste programme d'accompagnement. Outre la formation du personnel technique des banques concernant le reconditionnement des cassettes au moyen du kit de conversion, un processus d'escalade a été prévu au cas où le technicien ne parviendrait pas, à cause d'un problème technique inopiné, à effectuer ses modifications dans les délais prévus. Dans ce cas, une autre équipe, plus spécialisée, assurera la fin de la conversion de l'automate. La maintenance traditionnelle reste évidemment opérationnelle, soit sur appel du gestionnaire de l'automate, soit sur appel de l'automate lui-même. Dans tous les cas, outre les quelque 200 personnes mobilisées sur le terrain par Diebold et son réseau de partenaires, une équipe de 10 ingénieurs du développement assurera une

hot-line technique permanente entre le 31 décembre 2001 et le 2 janvier 2002.

LES PROJETS DE L'APRÈS-EURO

Bien sûr, comme ce fut le cas pour le passage à l'an 2000 qui a nécessité la mise à jour de millions de lignes de logiciels, les institutions financières ne courent pas deux lièvres à la fois. Un certain nombre de projets ou d'idées sont actuellement en suspens jusqu'à ce que la migration à l'euro se soit faite. Néanmoins, il est clair que ce que l'on peut appeler «l'opération euro», indépendamment du changement de monnaie, est l'occasion de mettre en évidence le nouveau rôle des automates bancaires. En effet, pour des raisons qui tiennent à la fois à des notions de sécurité mais aussi de rentabilité et de performance commerciales, les banques souhaitent de plus en plus se concentrer sur la vente de produits bancaires variés et se diriger vers des agences «sans espèces». C'est-à-dire que les flux monétaires seraient, pour l'essentiel du moins, pris en charge par les automates plutôt que d'être traités aux guichets. Les Dab/Gab devenant alors des points de contacts privilégiés avec les clients de la banque, ils pourront être utilisés pour proposer des services variés comme le ticketing, le couponing, la publicité, le marketing personnalisé, etc. Autant de besoins nouveaux qui vont inciter les banques à confier à un spécialiste la gestion de leurs réseaux, afin de bénéficier d'un taux de disponibilité maximal des automates.

L'ÉMERGENCE

DE L'INFOGÉRANCE SÉLECTIVE

Pour parvenir à un taux de disponibilité maximal de leurs automates, il y a une tendance de plus en plus grande des institutions financières à confier à un spécialiste la gestion de leurs réseaux. Nous sommes amenés, à la demande de nos principaux clients, à définir une offre globale et modulaire. Il faut, en effet, comprendre que le métier de banquier a fortement évolué au cours de ces dernières années. Aujourd'hui, notamment à cause de la concurrence des assurances et des banques on-line, les banques «traditionnelles» veulent se concentrer sur la vente de produits bancaires variés et laisser à des experts ce qui touche aux Dab. ■

Ventilation des stratégies de conversion euro

