



Yvon Avenel

Journaliste
Éditeur de
SmartcardsTrends

FILIÈRE ESPÈCES

Libre-service bancaire : de l'optimisation à l'externalisation

Les projets d'automatisation et de redéfinition des architectures et des services des agences se poursuivent en France. Les récentes innovations sur les dernières gammes de DAB-GAB permettent d'optimiser l'exploitation de ce canal de plus en plus fréquenté, et préparent l'avènement de services inédits. Et peut-être de nouveaux métiers.

Les libres-services bancaires sont devenus, depuis déjà plusieurs années, le canal le plus fréquenté par les clients des banques de détail. 45 % des transactions bancaires [1], principalement des retraits d'espèces, sont effectués par l'entremise d'automates.

Si ce constat révèle un mouvement plus général (encadré 1) qui voit régulièrement se développer de nouveaux usages favorisés par les technologies de libre-service, qu'il s'agisse d'Internet, de la téléphonie mobile, des caisses automatiques et autres bornes interactives, il s'inscrit aussi dans une évolution majeure qui touche mondialement le secteur bancaire et connaît depuis l'année 2000 une progression assez régulière (de près de 13 % en unités en 2000 à

[1] Selon les derniers chiffres de Retail Banking Research (RBR), la référence pour l'analyse des évolutions des marchés des automates bancaires dans le monde.



Le dépôt simple ou valorisé, et le recyclage des espèces permettent une optimisation de l'encaisse dormante, des transports de fonds et de la disponibilité (de gauche à droite: NCR SelfServ34, Wincor ProCash 4100, et Diebold Opteva 328).

près de 8 % en 2007). Une évolution très liée à l'émission et au développement de l'usage de cartes de paiement (plus de 10 % de croissance par an en Europe).

LES USAGES CONTRASTÉS DES TECHNOLOGIES LIBRE-SERVICE

Mais cette évolution reste fortement contrastée :

- dans certains pays émergents ou en développement, dans les pays de l'Est, au Moyen-Orient et en Afrique, elle répond à un mouvement accéléré de bancarisation ;
- dans les pays déjà très fortement bancarisés, le besoin d'automatiser certains services (consultation de comptes, retrait et dépôt d'espèces et de chèques) s'accompagne d'une redéfinition conjointe des services offerts par l'agence traditionnelle dont les taux de fréquentation se sont réduits sensiblement au cours des dix dernières années.

En France où le nombre d'automates installés a franchi le cap des 52 000 unités au milieu de l'an dernier, cette évolution concerne désormais toutes les banques depuis que ce mouvement s'est manifesté il y a trois ou quatre ans. "Nous n'en sommes qu'au début, à peu près à un tiers du parcours" estime Xavier Bianne, directeur général France et Afrique francophone de Diebold, l'un des trois grands fournisseurs mondiaux d'automates.

Dans son étude annuelle publiée en juin 2008 (encadré 2), Retail Banking Research notait qu'en dépit d'une certaine saturation observée dans l'équipement de la plupart des pays de l'Europe de l'Ouest, des marchés comme la Turquie, le Portugal et même la France avaient montré en 2007 une forte croissance du nombre de leurs automates bancaires. La France se trouvait cette année-là au troisième rang pour le taux de croissance et au premier pour le taux

1. LIBRE-SERVICE

Le multicanal fait l'unanimité

■ Dans son enquête européenne 2008 sur les "Utilisateurs de services en libre accès", réalisée pour le compte de NCR, le cabinet BuzzBack Market relève que ces services (sans l'intermédiaire et l'assistance d'un opérateur) sont globalement plébiscités. Si une petite majorité (56 %) se dégage pour dire qu'elle est prête à utiliser davantage de services en libre accès cette année, par rapport à l'année passée, ce pourcentage frise les 100 % (96 % dans le secteur des libres services bancaires) lorsqu'il s'agit de s'accorder sur la pos-

sibilité de combiner plusieurs systèmes (Internet, téléphone mobile, PDA, distributeur automatique ou borne interactive) pour effectuer des transactions dans tel ou tel secteur d'activités. Un chiffre qui devrait conforter les adeptes du multicanal. Quant aux motifs plus généraux qui sont des facteurs d'adoption de ces services, il apparaît assez nettement que la rapidité (61 %) dans le secteur bancaire, l'emporte sur l'aspect pratique (52 %). Une indication qui mérite d'être affinée pour le lancement de services

au travers des réseaux d'automates. Ces services devront offrir le bon compromis entre leur aspect pratique, leur simplicité d'emploi et la rapidité avec laquelle ils pourront être utilisés. L'étude montre que le secteur bancaire est aujourd'hui celui où l'utilisation des services en libre accès est le plus élevé : 65 % des consommateurs y ont recours. 30 % des personnes interrogées pour l'enquête ont indiqué qu'elles avaient effectué la totalité de leurs transactions par ce canal (36 % en Allemagne, 33 % en France et au Royaume-Uni).

tées services (SOA) qui offrent la souplesse requise pour s'adapter aux back-offices et la réactivité pour répondre aux besoins marketing de création de nouveaux services et de lancement de campagnes de plus en plus pointues. Carrefour, qui a adopté la solution logicielle de Diebold, a pu ainsi faire évoluer son parc d'automates en quelques mois seulement. De son côté, Wincor a remporté il y a quelques mois deux importants contrats, dont un auprès du groupe de la Caisse d'Épargne (7 350 automates), qui figurent parmi les plus grands projets de refonte "multicanal" de réseaux d'automates engagés à partir d'une nouvelle plateforme logicielle (voir l'interview en page 49). NCR a annoncé, en fin d'année dernière, l'adjonction à sa suite logicielle Aprta d'un module dédié (Self-Scheduler) à la prise de rendez-vous à partir des automates, d'un téléphone mobile, d'un courriel ou d'un serveur vocal. L'offre logicielle est devenue aussi importante, sinon plus, que l'offre matérielle proprement dite.

TROIS GRANDES INNOVATIONS

Les offres logicielles et matérielles sont pourtant désormais très liées. Sans les avancées en matière de sécurité puis, plus récemment, celles touchant au dépôt valorisé des espèces et des chèques (et bientôt au recyclage des espèces), à la généralisation de TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) pour les communications et aux efforts d'optimisation de la conception mécanique et électronique des automates, le libre-service bancaire n'aurait sans doute pas connu l'essor dont il est le théâtre aujourd'hui. L'optimisation de la conception des automates et de leur fonctionnement revêt désormais aussi des aspects environnementaux et sociaux.

"Les techniques du dépôt de chèques et d'espèces – simple et maintenant valorisé [3] – ont permis la migration des opérations traditionnelles de caisse, en libérant du temps pour les activités

[3] Habituellement, les interventions manuelles sont encore nécessaires dans les opérations de dépôt simple : le commerçant dépose chèques et espèces avec un bordereau de remise qui sont ensuite contrôlés par du personnel avant que le compte ne soit crédité. Dans le dépôt valorisé, le commerçant s'identifie avec sa carte bancaire, ses remises sont contrôlées automatiquement par la machine et son compte est plus rapidement crédité.

d'accroissement de son parc installé. Il est vrai qu'avec environ 810 automates disponibles par million d'habitant en 2007, l'Hexagone reste encore loin derrière l'Espagne (1 343 automates par million d'habitants), et le Royaume-Uni (1 051 automates). Mais il est vrai aussi que les banques françaises développent leurs réseaux d'automates (les choses pourraient-elles évoluer?) sans la concurrence de réseaux indépendants (ISO en Grande-Bretagne, ou IADs pour Independent ATM Deployers) comme c'est le cas dans d'autres pays européens (Royaume-Uni, Finlande, pays de l'Est...).

L'OPTIMISATION DE LA FILIÈRE DE GESTION DES ESPÈCES

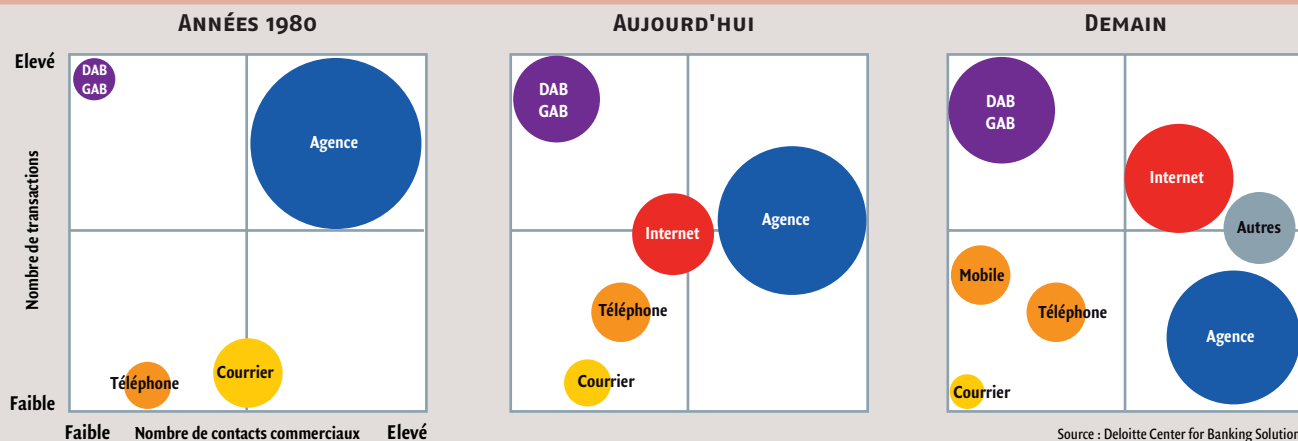
Le développement de l'offre des trois grands fournisseurs d'automates (NCR, Wincor Nixdorf et Diebold) [2] a largement accompagné, anticipé et, sans doute, largement favorisé ces évolutions. Cette offre s'est adaptée à la nouvelle donne dans les pays émergents et aux mutations du concept d'agence dans les pays développés. Elle se décline aujourd'hui en une gamme d'équipements matériels parfaitement standardisés au niveau de la sécurité et dont les fonctionnalités sont de plus en plus sophistiquées.

[2] En France, NCR, Wincor Nixdorf et Diebold ont respectivement des parts de marchés de 42 %, 35 % et 23 %.

Elle comporte au moins une suite logicielle multiconstructeur qui est devenue stratégique pour déployer, piloter et exploiter les automates dont on ne peut plus imaginer qu'ils ne soient pas organisés activement en réseau. Mais ce qui est plus nouveau, c'est la panoplie de services qui vient compléter l'offre matérielle et logicielle traditionnelle et qui a tendance à s'étendre au-delà des simples opérations de maintenance. L'approche est devenue globale pour être plus cohérente et permettre une optimisation de la filière de gestion des espèces ou pour déployer de nouveaux services au travers du réseau d'automates, mais aussi vers d'autres canaux comme Internet et la téléphonie mobile. "Nous sommes entrés dans une logique de commerce classique, d'agence « magasin », souligne Frédéric Lepeintre, responsable marketing de Wincor Nixdorf France. Il s'agit d'optimiser les flux de nos clients, de réduire leurs coûts, de leur permettre de mieux segmenter leur propre clientèle en personnalisant les services offerts, et d'intégrer cette démarche dans une approche globale, étroitement coordonnée aux impératifs de gestion du back-office".

LA MONTÉE EN PUISSANCE DES OFFRES LOGICIELLES

Les suites logicielles de Wincor, mais aussi de Diebold (Agilis Empower), proposent des solutions bâties des architectures orien-



Source : Deloitte Center for Banking Solutions.

de conseil et de ventes et en apportant aux clients de la banque un service qui se mesure en gain de temps et encours bancaire” souligne Xavier Bianne. La prochaine étape sera celle du recyclage [4] avec à la clé d’autres avantages comme la réduction de la fréquence des tournées de fourniture en espèces, puisque les dépôts serviront à alimenter les retraits, pour autant que la répartition des coupures des premières corresponde assez bien à celles des secondes. D’ores et déjà, les processus d’alimentation sont optimisés grâce à des outils d’analyse qui permettent d’assurer un haut niveau de disponibilité et l’encaisse optimale en fonction des automates et de leur fréquentation. “Nous apportons également notre expertise au moment de l’implantation des nouveaux automates pour optimiser leur fonctionnement, indique Xavier Bianne. Le dépôt valorisé va se justifier dans une zone commerçante. Le dépôt simple dans un automate moins fréquenté et le recyclage dans une zone très fortement achalandée”. “Il y a dans ce domaine des gisements d’économies très importants” souligne Frédéric Lepeintre qui cite des gains de 27 % chez ABN Amro sur la seule optimisation du pilotage des transports de fonds et des gains de l’ordre de 20 % sur la gestion des “encaisses dormantes” dans un réseau d’agences du sud-est de la France.

La migration vers IP (Internet Protocol) des automates dégage de nouvelles perspectives en termes de services. En offrant des débits plus élevés, moins coûteux et des protocoles ouverts, elle est la voie royale de l’approche en multicanal et du développement d’applications sous forme de services ou de Web services avec une grande réactivité.

[4] En France, cette technique n’existe pas car elle suppose la modification des arrêtés comptables des automates et des études préalables. Dieblod a annoncé plusieurs pilotes avec son automate 328 EF/D et le lancement d’un projet (1 000 automates agréés par Agilis) chez Dexia en Belgique.

Elle devrait également favoriser l’approche “client-léger” pour la conception des automates qui achèvent leur migration sur des plateformes Windows (XP) dont les couches basses ont été sécurisées et les instructions réduites pour l’usage “automate”. Elle facilitera également l’ouverture à des services qui pourraient être fournis par des tiers, comme on l’a vu récemment en Autriche, en Espagne ou en Italie [5].

LA CONCEPTION MÉCANIQUE ET ÉLECTRONIQUE DES AUTOMATES

La troisième grande famille d’innovations concerne la conception mécanique et élec-

[5] La banque autrichienne Raiffeisen Landebank a développé dans ses 400 agences un système d’écrans reliés à des automates pour délivrer des tickets de théâtre ou d’avions et proposer des jeux en ligne. En Italie, le réseau de GAB/ DAB de la banque Cariparma sert au paiement de factures, taxes et impôts locaux. En Espagne, les automates de la Caixa permettent l’achat d’entrées au théâtre, aux manifestations sportives et aux concerts.

tronique des automates. Celle-ci a permis de réaliser des machines modulaires d’une grande compacité, offrant des dimensions quasi-standards, ce qui a facilité leur implantation hors site, ou en agence, à l’extérieur en façade ou en interne, en vestibule, en îlot. Dans le même temps, la fiabilité des machines s’est accrue, tout comme leur sécurité.

“La qualité de l’interface machine pour le personnel de la banque, sa consistance sur l’ensemble de la gamme, et bien évidemment la fiabilité et la haute disponibilité des machines font partie des critères clés de choix”, souligne Gilbert Louard, directeur marketing de NCR France, qui note également l’importance croissante de la responsabilité sociale et environnementale. Les dernières générations d’automates du constructeur américain voient réduire leur câblage de 30 % et leur consommation de papier de 25 %. Les mêmes soucis s’affichent chez Wincor qui a lancé, en sep-

2. PROSPECTIVE

2,5 millions d’automates bancaires en 2013

■ La dernière étude annuelle de Retail Banking Research (RBR)* consacré au marché mondial des automates bancaires, parue en septembre 2008, estime le parc installé cette année à un peu plus de 2 millions d’unités, correspondant à une croissance annuelle de l’ordre de 6-7 %, après une croissance estimée de 7,5 % l’an dernier sur la base d’un parc établi de 1,78 million d’unités en 2007. L’étude table sur une progression moyenne annuelle du marché mondial de 4,5 % en 2013, pour passer à cette date le cap des 2,5 millions d’unités. L’étude souligne une nouvelle fois la très forte crois-

sance du marché des pays de l’Europe de l’Est qui devrait devenir en 2013, plus important que le marché de l’Amérique latine. Elle confirme en cela “l’explosion” de ce marché en 2007 qui a connu une croissance du nombre de ses équipements de 34 %, tirée par la très forte croissance du nombre de cartes de paiement émises en Russie, un pays qui compte désormais plus de 100 millions de cartes, et en Ukraine (plus de 40 millions). Des chiffres que confirment ceux des fabricants de terminaux de paiement, et l’ampleur des initiatives prises par les banques européennes et les acteurs de la chaîne de

traitement des transactions dans ces pays depuis quelques années. Plus globalement, la forte montée en puissance des marchés d’équipement en Chine, Inde, Brésil et Russie, mais également en Iran ou Ukraine, ne marginalise pourtant pas la croissance prévue dans les pays où les taux d’équipements sont les plus élevés, puisque l’étude prévoit que les deux tiers des automates qui devraient être livrés en 2013, le seront dans ces pays pour remplacer des machines devenues obsolètes en terme de fonctionnalités.

* “Global ATM Market and Forecasts to 2013”.

COMPARATIF DES GUICHETS AUTOMATIQUES ET DISTRIBUTEURS DE BILLETS ET/OU DE MONNAIE

Type	Modèles	Fournisseur	Dépôt/recyclage	Modules de distribution	Écran client	Coffres disponibles	Dimensions (h x l x p)	Commentaires
DAB interne	Opteva 522	Diebold	non	2 à 5 cassettes	15,1 pouces (tactile en option)	UL 291 niveau 1, CEN L, CEN IV	1 498 x 478 x 756 mm	Prise de casque audio, lecteur de codes-barres en option.
DAB externe et vestibule	Opteva 562	Diebold	non	2 à 5 cassettes	15,1 pouces (tactile en option)	UL 291 niveau 1, CEN L, CEN III, CEN IV	1 594 x 470 x 695 ou 1 038 mm (avec collier)	Miroirs de vigilance. Prise de casque audio, lecteur de codes-barres en option.
GAB interne	Opteva 720	Diebold	Liasses jusqu'à 100 billets, Module de dépôt pour enveloppes, Intelligent Depository Module.	jusqu'à 5 cassettes	15,1 pouces (tactile en option)	UL 291 à cinq cassettes, CEN IV à cinq cassettes	1 651 x 794 x 880 mm	Miroirs de vigilance. Prise de casque audio, lecteur de codes-barres en option.
GAB service mural	Opteva 760	Diebold	Liasses jusqu'à 100 billets, Module de dépôt pour enveloppes, Intelligent Depository Module.	jusqu'à 5 cassettes	15,1 pouces (tactile en option)	UL 291, CEN I, CEN III, CEN IV	1 594 x 794 x 880 mm	Miroirs de vigilance. Prise de casque audio, lecteur de codes-barres en option.
GAB compact	Opteva 328	Diebold	Liasses jusqu'à 200 billets. Recyclage activable par configuration des cassettes.	5 cassettes (2 700 billets chacune)	15,1 pouces (tactile en option)	UL, CEN I, CEN III	1 585 x 650 x 830 mm	Architecture USB complète. Miroirs de vigilance. Prise de casque audio, lecteur de codes-barres en option.
DAB externe et vestibule	NCR Self-Serv 25	NCR	non	2-4 cassettes	12,1 pouces et 15 pouces LCD tactiles	CEN L, CEN 1, CEN III, CEN IV	1 498 x 704/553 x 1 301/1 187mm	Prise de casque audio, lecteur de codes-barres. Prêt pour des équipements sans contact et biométriques.
DAB mural compact, intérieur ou extérieur	NCR Self-Serv 26	NCR	non	2-4 cassettes	12,1 pouces et 15 pouces LCD tactiles	CEN L, CEN III, IV	1 498 x 470 x 1 143/1 257mm	Prise de casque audio, lecteur de codes-barres. Prêt pour des équipements sans contact et biométriques.
GAB mural multifonctions	NCR Self-Serv 34	NCR	Liasses jusqu'à 200 billets par transaction. Contrôle intelligent de dépôt – dépôt jusqu'à 30 chèques en une seule liasse.	1-4 cassettes ou double distributeur (8 cassettes)	12,1 pouces et 15 pouces LCD tactiles	CEN L, CEN 1, CEN III, CEN IV	1 498 x 773 x 1 202/1 088mm	Sécurité renforcée (USB, maculage, etc.). Prise de casque audio, lecteur de codes-barres. Prêt pour des équipements sans contact et biométriques.
GAB multifonctions	NCR Self-Serv 36	NCR	Liasses jusqu'à 200 billets par transaction.	2 ou 4 cassettes de dépôt (4 400 billets par cassettes); Jusqu'à 4 cassettes de recyclage (4 100 billets par cassettes)	15 pouces tactile	CEN L, CEN 1	1 733 x 470 x 826 mm	–
GAB multifonctions	ProCash 4000	Wincor Nixdorf	Liasses jusqu'à 200 billets.	Jusqu'à 5 cassettes dont 4 paramétrables en versement distribution ou recyclage à empilage (jusqu'à plus de 10 000 billets)	12,1 pouces et 15 pouces LCD tactile	UL 291 24h/24 ou CEN L	nc	Guidage lumineux des transactions. Prise de casque audio.
GAB multifonctions interne	ProCash 4 100	Wincor Nixdorf	Liasses jusqu'à 200 billets. Liasse de 50 chèques	Jusqu'à 5 cassettes dont 4 paramétrables en versement distribution ou recyclage à empilage (jusqu'à plus de 10 000 billets)	12,1 pouces et 15 pouces LCD tactile	UL 291, CEN III et CEN L		Conception modulaire permettant des évolutions sans modifications matérielles. Option remise pièces (1200 en vrac par transaction). Modules de distribution de 400 pièces.s
Distributeur de monnaie	Side-car DRM	Wincor Nixdorf	Changeur de monnaie associé à un GAB	6 à 8 compartiments (de 205 à 420 rouleaux selon la valeur)		nc	1 583 x 540 x 1 017 mm	Solution multiconstructeur.

tembre 2008, le premier portail d'initiatives environnementales de l'agence bancaire et du magasin (winplanet.org).

L'OFFENSIVE DES CONSTRUCTEURS

L'optimisation de la conception et du fonctionnement des automates a conduit à une offre de machines dont les caractéristiques diffèrent de moins en moins entre les trois grands constructeurs. Les plateformes logicielles et les services conjoints deviennent, du coup, de plus en plus discri-

minants. Ces services, qui concernent au premier chef la maintenance de deuxième niveau – les constructeurs sont en train de reprendre progressivement cette activité à des sociétés de maintenance généralistes –, mais aussi la gestion de la filière des espèces, et des tournées des transporteurs de fonds, pourraient bien s'étendre encore jusqu'à des services d'externalisation ou de *right outsourcing*. Diebold, qui a créé un premier réseau indépendant d'automates (Cash For You) dans les pays de l'Est à

partir de son centre de données en Pologne, a clairement marqué son intention de se développer dans les services, en offrant à ses clients des prestations complètes où il s'engage sur des taux de disponibilité des automates, assortis de pénalités en cas où ces derniers ne seraient pas respectés. Une évolution qui n'est pas incompatible avec la reprise en mains par les équipes de développement de la banque de la maîtrise des applications et des services offerts sur les automates. ■