



L'avenir de la
gestion des défauts
de paiement







Introduction

L'évolution continue de la technologie, la confrontation avec la réalité de l'extensibilité des services pendant la pandémie mondiale et les changements importants dans le comportement des clients amènent les entreprises à repenser et à réinventer l'avenir de leurs systèmes, services et stratégies de gestion des défauts de paiement.

Les progrès technologiques numériques ont généré de nouvelles plateformes pour communiquer avec les clients qui éprouvent des difficultés financières, remplaçant les méthodes de communication traditionnelles. La pression pour accélérer leur transformation numérique, conjuguée

à l'incertitude économique et à la réglementation accrue, pousse les entreprises à explorer de nouvelles approches pour gérer les clients à risque de non-paiement.

Par conséquent, les entreprises tournées vers l'avenir revoient leurs priorités et modifient leurs activités de gestion des défauts de paiement. Pour ce faire, elles doivent actualiser leurs plateformes et processus traditionnels.

Le présent document explore l'avenir de la gestion des défauts de paiement et fournit des renseignements sur la transition des capacités existantes vers des capacités modernisées de gestion des défauts de paiement.

La technologie numérique ouvre de nouvelles voies de communication : l'essor des agents virtuels intelligents

La transformation numérique a un impact radical sur la gestion des défauts de paiement en ouvrant la voie à de nouveaux canaux de communication. Les canaux numériques, comme les applications mobiles et les sites Web, deviennent les canaux privilégiés pour la majorité des clients financiers, remplaçant ainsi les centres d'appels traditionnels.

La prolifération des téléphones intelligents, de la messagerie texte (SMS et MMS), de l'identification avancée de l'appelant et des outils parole-texte et texte-parole a également des répercussions majeures. Par exemple, nous avons maintenant une technologie avancée de filtrage des communications entrantes. De nos jours, lorsque vous recevez un appel d'un numéro inconnu, vous pouvez répondre par message texte « Je suis occupé ». Si vous recevez une notification disant que le numéro ne peut pas accepter de message texte, vous pouvez alors le bloquer.

De plus, les capacités des agents virtuels qui fonctionnent grâce à l'intelligence artificielle (IA) évoluent à un rythme exponentiel. Ces agents offrent une main-d'oeuvre évolutive sans limites et, pour les tâches de base de gestion des appels, ils peuvent travailler avec les clients de la même façon que les agents humains. L'agent virtuel intelligent peut se connecter au système



de gestion des défauts de paiement d'une entreprise et accéder aux mêmes données, fonctionnalités et caractéristiques qu'un agent humain.

Un jour ou l'autre, peut-être pas si loin dans le futur, les agents virtuels intelligents pourront faire presque toutes les mêmes tâches que les agents humains. Les exceptions sont les clients qui refusent d'interagir avec un agent virtuel ou les clients à haut risque (ou des cas inhabituels), notamment lorsque des renseignements supplémentaires peuvent être requis et nécessiter la présence d'un agent en direct.

Le libre-service, offert grâce à la technologie numérique, est aussi plus répandu ces temps-ci, même pour les comptes à haut risque. La ligne entre le service à la clientèle d'humain à humain et le libre-service est floue.

L'expérience utilisateur du libre-service doit être intuitive et suffisamment robuste pour éviter d'avoir besoin d'agents de service à la clientèle en direct, sauf dans un faible pourcentage de situations. Les recherches démontrent que la génération Z, en particulier, préfère nettement les outils libre-service comme les applications mobiles, les sites Web ou les textos (comparativement au téléphone).

Les grandes entreprises investissent dans ces nouveaux canaux de communication numérique pour communiquer avec les clients qui risquent d'être en défaut de paiement ou qui le sont déjà. Les stratégies de gestion des défauts de paiement les plus efficaces intègrent le plus grand nombre possible de canaux de communication numériques pour joindre les clients de la meilleure façon, au meilleur moment, dans le but de les aider plutôt que de leur mettre de la pression.



Recommandation :

Investissez dans un modèle de service numérique omnicanal soutenu par l'intelligence artificielle pour créer des liens et communiquer avec vos clients à risque.

L'analyse de données permet une approche de communication intelligente pour gérer les clients à risque de façon plus proactive et empathique.

La stratégie de nombreuses entreprises a été de communiquer avec les clients après un défaut de paiement plutôt qu'avant. Aujourd'hui, avec de vastes quantités de données clients, les entreprises peuvent évaluer la situation financière d'un client et créer un profil de risque avant défaut de paiement dans le but de déterminer la meilleure marche à suivre pour prévenir le défaut. Les données sont devenues la pierre angulaire du secteur de la gestion des défauts de paiement.

Les progrès de l'apprentissage automatique et de l'IA ont généré d'incroyables capacités d'analyse qui étaient auparavant inatteignables et les ont mis à la disposition de tous. La capacité des outils d'apprentissage automatique et d'IA de consommer des quantités massives de données et d'évaluer ces ensembles de données au moyen de modèles mathématiques et statistiques extrêmement sophistiqués transforme la gestion du risque de défaut de paiement.

À l'heure actuelle, les sources de données clients se multiplient, tant à l'extérieur de l'organisation qu'à l'intérieur. Par exemple, des agrégateurs de données externes comme Yodlee et Plaid fournissent des renseignements financiers sur le comportement des clients hors de l'organisation, tandis qu'à l'interne, de vastes quantités de données sur le comportement



des clients sont tirées des centres de service, des succursales, des campagnes de marketing et des comportements de dépenses des cartes ou des comptes de dépôt.

Toutefois, le manque de sources de données agrégées au sein d'une organisation pose un défi. La plupart des sources de données internes sont cloisonnées. Les modèles des outils d'apprentissage automatique et d'IA dépendent des renseignements qu'ils sont en mesure de consommer, et des données partielles et disparates génèrent des points de décision non optimaux concernant le risque des clients.

La gestion des défauts de paiement offre de nombreuses possibilités de transformation grâce à l'analyse avancée, notamment :

- Cibler les clients à risque élevé de défaut et recommander des plans d'atténuation;
- Communiquer avec un client à des fins de soutien et non de recouvrement.



Pour les clients qui éprouvent des difficultés financières, un agent de recouvrement peut proposer des programmes d'aide qui répondent à leurs besoins actuels. Autrement dit, il est possible d'adopter une approche proactive plus empathique avec le client. Toutefois, de nombreuses entreprises ne le font pas encore parce qu'elles n'ont pas de solides capacités de gestion et d'analyse de données.

La réglementation touche également les programmes de communication avec les clients en limitant les types de communication. Les banques sous réglementation fédérale font face à des exigences élevées en matière de conformité et elles doivent équilibrer la gestion des risques et de la clientèle. Des programmes d'analyse robustes et avancés fournissent aux banques les outils nécessaires pour optimiser l'équilibre entre la conformité réglementaire, la gestion des risques et le service à la clientèle.

Recommandation :

Mettez en oeuvre une stratégie globale et intégrée de gestion des données fondée sur l'analyse avancée des données pour mieux comprendre vos clients et leurs facteurs de risque de défaut de paiement.

L'investissement dans la gestion des défauts de paiement est en hausse et les partenaires technologiques doivent suivre le rythme.

La transformation numérique et les pressions économiques font augmenter les investissements destinés aux solutions de gestion des défauts de paiement. L'augmentation de la numérisation combinée aux effets économiques de la pandémie mondiale et d'autres vents économiques contraires font pression sur les entreprises pour qu'elles accordent de nouveau la priorité à la gestion des défauts de paiement.

En réponse, les principaux partenaires technologiques font également évoluer leurs solutions de gestion des défauts de paiement pour répondre à la demande croissante de transformation.

Les entreprises qui souhaitent moderniser et transformer leurs activités de gestion des défauts de paiement doivent chercher un partenaire technologique offrant les capacités suivantes :

1. Compréhension des activités – Il est important qu'un partenaire technologique connaisse et comprenne ce qui motive la transformation actuelle de la gestion des défauts de paiement, ainsi que les activités et opérations particulières de l'agent de recouvrement.



- 2. Innovation** – Trouvez un partenaire offrant des solutions aux capacités novatrices, y compris une couverture du cycle de vie de bout en bout, des fonctionnalités en temps réel, des microservices, des interfaces de programmation d'applications, une intégration Single Touch, des interfaces conviviales, l'automatisation des flux de travaux, l'interopérabilité, etc.
- 3. Intégration** – Choisissez un partenaire qui peut offrir une plateforme intégrée de gestion des défauts de paiement. Les solutions de gestion des défauts de paiement ont tendance à avoir une architecture technologique monolithique. Les interactions avec les clients devraient couvrir un ensemble de services d'affaires indépendants qui s'intègrent harmonieusement à l'ensemble de la plateforme de services. Par conséquent, le système peut joindre le client en temps réel au moyen d'applications d'interaction. De plus, les fonctions mobile, Web et

texte font partie intégrante du système principal. Avec ce niveau d'intégration, le client voit immédiatement les mises à jour du système principal. L'objectif ultime est un système entièrement intégré qui gère automatiquement le cycle de vie de gestion des défauts de paiement de bout en bout, réduisant au minimum la nécessité d'agents en direct et de processus manuels.

- 4. Réduction de la complexité** – Combien de temps et d'argent sont nécessaires à la mise en oeuvre d'un changement? Si un changement coûte des centaines de milliers de dollars et prend plus de six mois, la solution du partenaire technologique est trop complexe. De nos jours, les capacités prêtes à l'emploi et à faible codage/sans codage simplifient considérablement les solutions, ce qui les rend plus faciles à adapter et à maintenir.

- 5. Diminution du coût total de propriété** – Les solutions simplifiées réduisent non seulement la complexité, mais aussi le coût total de propriété.

- 6. Mise en marché accélérée** – Les solutions simplifiées accélèrent la mise en marché.

- 7. Expertise en transformation client** – Cherchez un partenaire qui comprend la transformation client liée aux difficultés financières. Un partenaire devrait être en mesure de décortiquer cette transformation et d'apporter facilement des ajustements en fonction des caractéristiques uniques du client.

Recommandation :

Trouvez un partenaire technologique ayant une expérience éprouvée dans la prestation des sept capacités principales décrites ci-dessus.



Votre plateforme actuelle de gestion des défauts de paiement correspond-elle aux critères?

Les plateformes existantes recueillent habituellement des renseignements sur les comptes, regroupent des comptes similaires et attribuent ces groupes aux agents de recouvrement pour qu'ils les traitent durant le traitement nocturne des lots. Cet effort commence souvent lorsque le compte d'un client devient en défaut de paiement.

Aujourd'hui cependant, cette approche traditionnelle ne convient plus. Des données exhaustives et un traitement en temps réel peuvent fournir une vue complète et exacte de chaque compte client 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ainsi, les facteurs de risque de défaut de paiement peuvent être identifiés à l'avance et des mesures préventives peuvent être mises en place.

Des circonstances ayant des répercussions sur la capacité de paiement d'un client peuvent survenir en tout temps, malgré sa volonté continue de payer.



Un système moderne de gestion des défauts de paiement permet aux agents de recouvrement de cibler ces circonstances changeantes au moyen de données propres aux clients et de communiquer de façon proactive pour offrir du soutien lorsque le risque de défaut augmente.

Pour réinventer la gestion des défauts de paiement, il faut avoir l'audace de profiter des progrès technologiques qui transforment les processus traditionnels en transformations clients dynamiques grâce à l'analyse intelligente. Un partenaire possédant les connaissances commerciales, l'expertise en matière de données et les technologies numériques appropriées peut aider les agents de recouvrement à faire progresser avec confiance et succès la gestion des défauts de paiement.

Recommandation :

Avec l'aide du bon partenaire technologique, évaluez votre stratégie, vos systèmes et vos processus actuels de gestion des défauts de paiement et élaborer une feuille de route de transformation pour tirer pleinement profit des avantages de la numérisation et des données pour moderniser vos activités de gestion des défauts de paiement.





À propos de CGI

Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en TI et en management au monde.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. À partir de centaines de bureaux à l'échelle mondiale, nous offrons des services-conseils complets, adaptables et durables en TI et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en œuvre à l'échelle locale.

Pour en savoir davantage, visitez [cgi.com](https://www.cgi.com) ou écrivez-nous à info@cgi.com.