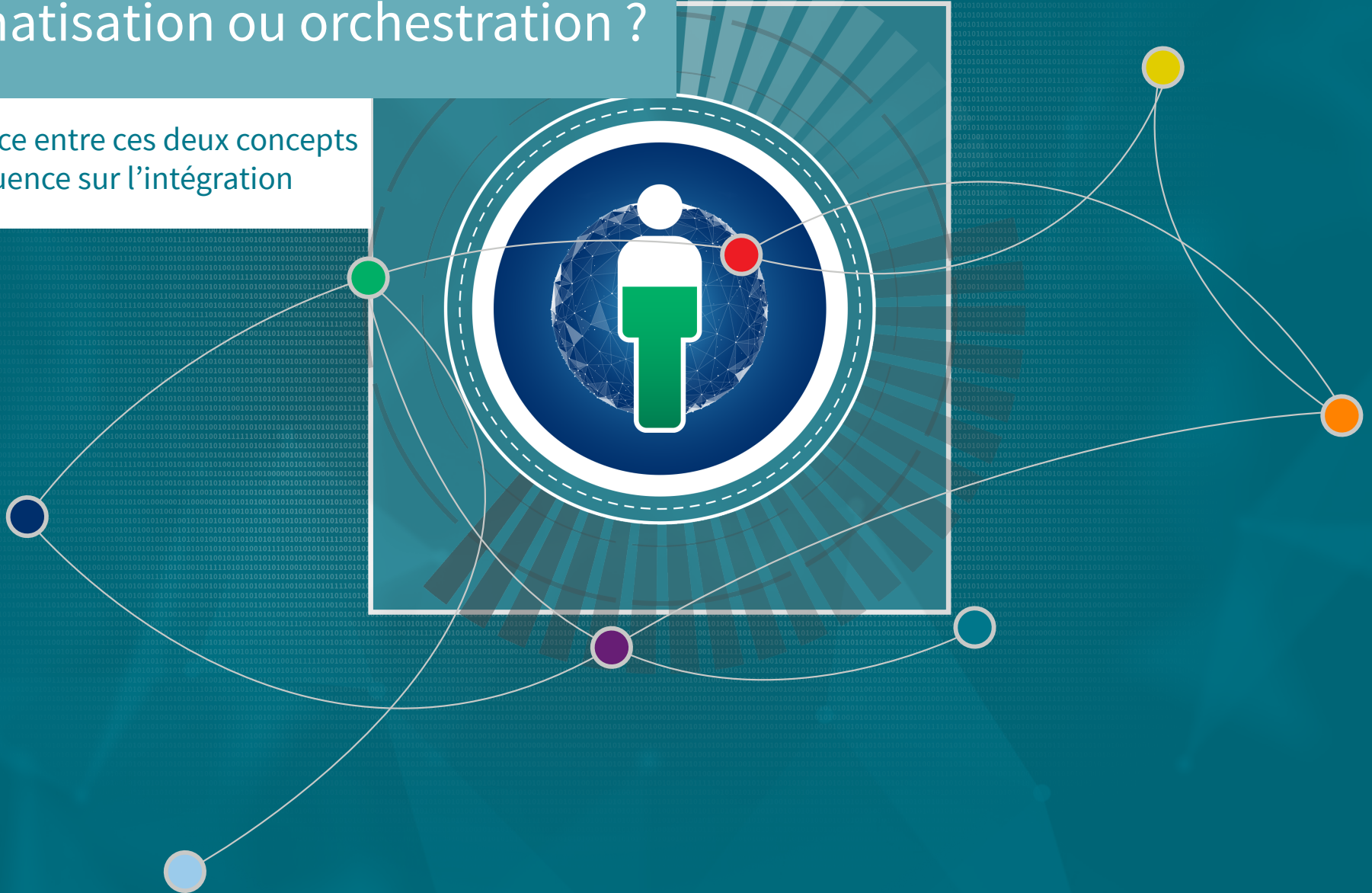


Automatisation ou orchestration ?

La différence entre ces deux concepts
et leur influence sur l'intégration

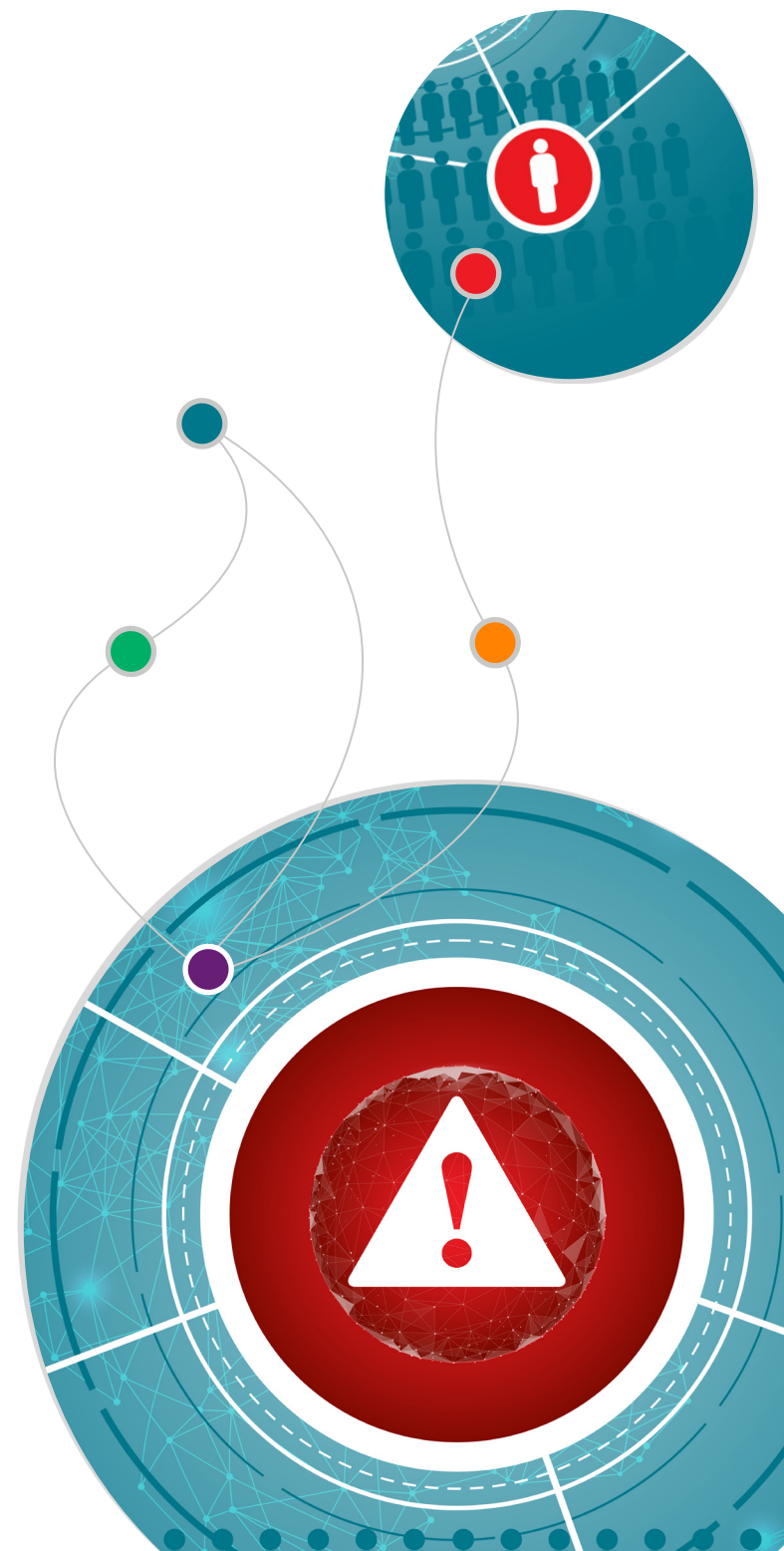


Introduction

Ces dix dernières années, le secteur de la criminalité financière a connu de grands bouleversements. Pour les responsables des risques, il ne s'agit plus seulement de mettre un terme aux agissements frauduleux et d'assurer la conformité : il faut trouver le juste milieu entre l'atteinte de ces objectifs et une intégration optimale. En parallèle, les entreprises font face à des exigences réglementaires accrues et à la nécessité de réduire leurs coûts tout en restant compétitives, ce qui les pousse à revoir leur fonctionnement afin d'en améliorer l'efficacité.

Pour relever ces défis avec brio, elles doivent faire évoluer leurs processus manuels et cloisonnés vers une défense globale et rationalisée. Si l'automatisation joue un rôle essentiel dans ce domaine, il faut souligner que toutes les formes d'automatisation ne se valent pas. L'automatisation et l'orchestration ont chacune leur utilité. Appliquées correctement, elles peuvent transformer les modalités de mise en conformité et d'optimisation des opérations.

Découvrez les principales différences entre ces deux approches, et comment utiliser chacune d'elles stratégiquement afin de répondre à vos exigences d'intégration actuelles.



Deux concepts liés, avec leurs différences

De nombreux secteurs ont désormais intégré l'automatisation au cœur de leurs activités. Nous y sommes confrontés quasiment quotidiennement, entre les réponses automatiques aux e-mails et le règlement automatisé des factures. Mais si la maîtrise de l'automatisation permet aux entreprises de tirer leur épingle du jeu, elle présente aussi ses limites. Et lorsqu'il s'agit d'organiser un parcours d'inscription numérique complexe, c'est à l'orchestration de jouer. Mais alors, qu'est-ce qui les différencie ?

Automatisation

L'automatisation s'appuie sur la technologie pour effectuer une seule tâche, sans intervention humaine ou presque. En général, il s'agit d'automatiser les tâches courantes afin de gagner du temps et de l'efficacité, ainsi que réduire le risque d'erreur. Quelques exemples possibles dans le cadre de l'intégration :

- Extraire les données d'une pièce d'identité
- Comparer les informations d'un individu à celles d'une base de données ou d'une liste de surveillance
- Consulter la solvabilité d'un utilisateur auprès d'une agence de reporting

Au moment d'accueillir de nouveaux clients ou de traiter des paiements, les banques, les entreprises de la fintech et autres entités réglementées ont une multitude de tâches répétitives à accomplir. Grâce à différents scripts et logiciels, l'automatisation leur facilite le travail et permet au personnel de se concentrer sur les tâches à plus forte valeur ajoutée.



Deux concepts liés, avec leurs différences

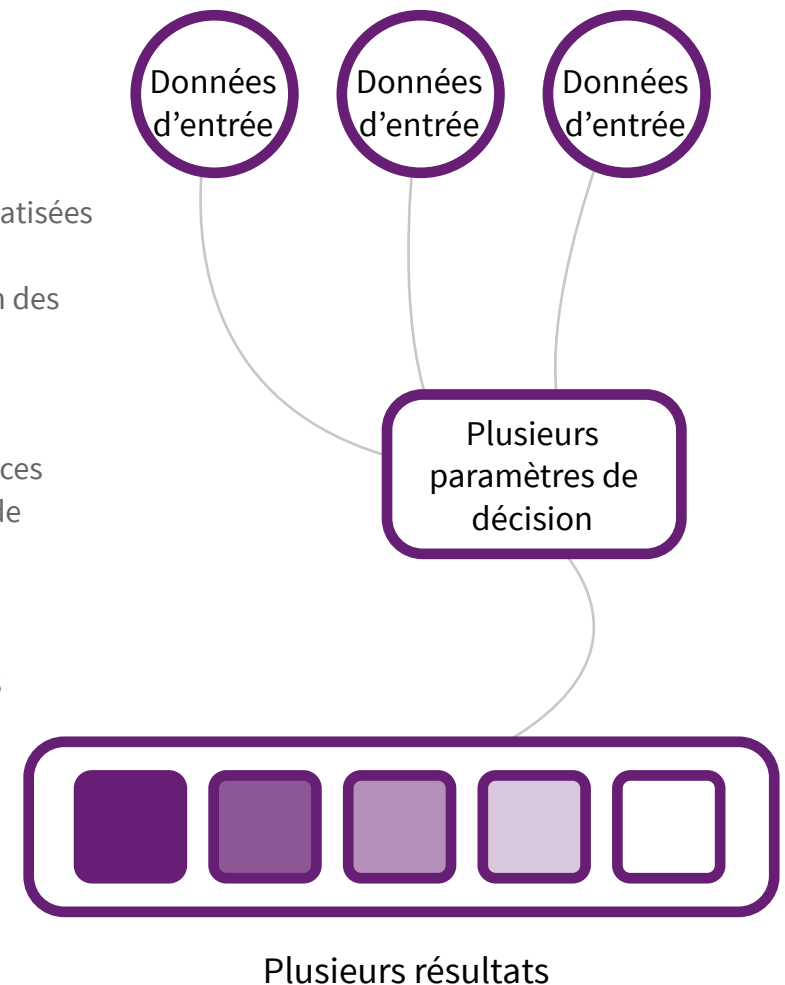
Orchestration

On parle souvent à tort d'automatisation pour décrire ce qui relève en fait de l'orchestration. En effet, à l'inverse de l'automatisation, qui s'attelle à effectuer des tâches individuelles bien précises, l'orchestration regroupe l'ensemble des tâches au sein d'un processus cohérent de bout en bout. Il s'agit ici de veiller à ce que chaque élément du processus soit exécuté dans le bon ordre et au bon moment, lorsque la situation l'exige. Pour ce faire, plusieurs sources de données et systèmes sont réunis afin de créer un flux de travail fluide et efficace.


L'orchestration est donc fondamentalement plus perfectionnée que l'automatisation, puisqu'elle demande beaucoup de coordination et un certain niveau de prise de décision. Grâce à elle, vous pouvez :

- Utiliser les résultats des tâches automatisées pour déclencher les actions suivantes
- Effectuer plusieurs actions en fonction des résultats des tâches précédentes
- Choisir différentes tâches selon divers résultats et conditions
- Suivre la progression et les performances des flux de travail pour un maximum de transparence et de contrôle

En pratique, il est conseillé d'utiliser l'automatisation pour des tâches précises de nature répétitive, dont l'exécution doit être cohérente. Quant à l'orchestration, elle est préconisée pour gérer des flux de travail complexes en plusieurs étapes, qui nécessitent de coordonner et d'intégrer différents systèmes, avec une prise de décision dynamique.



Résumé des différences clés

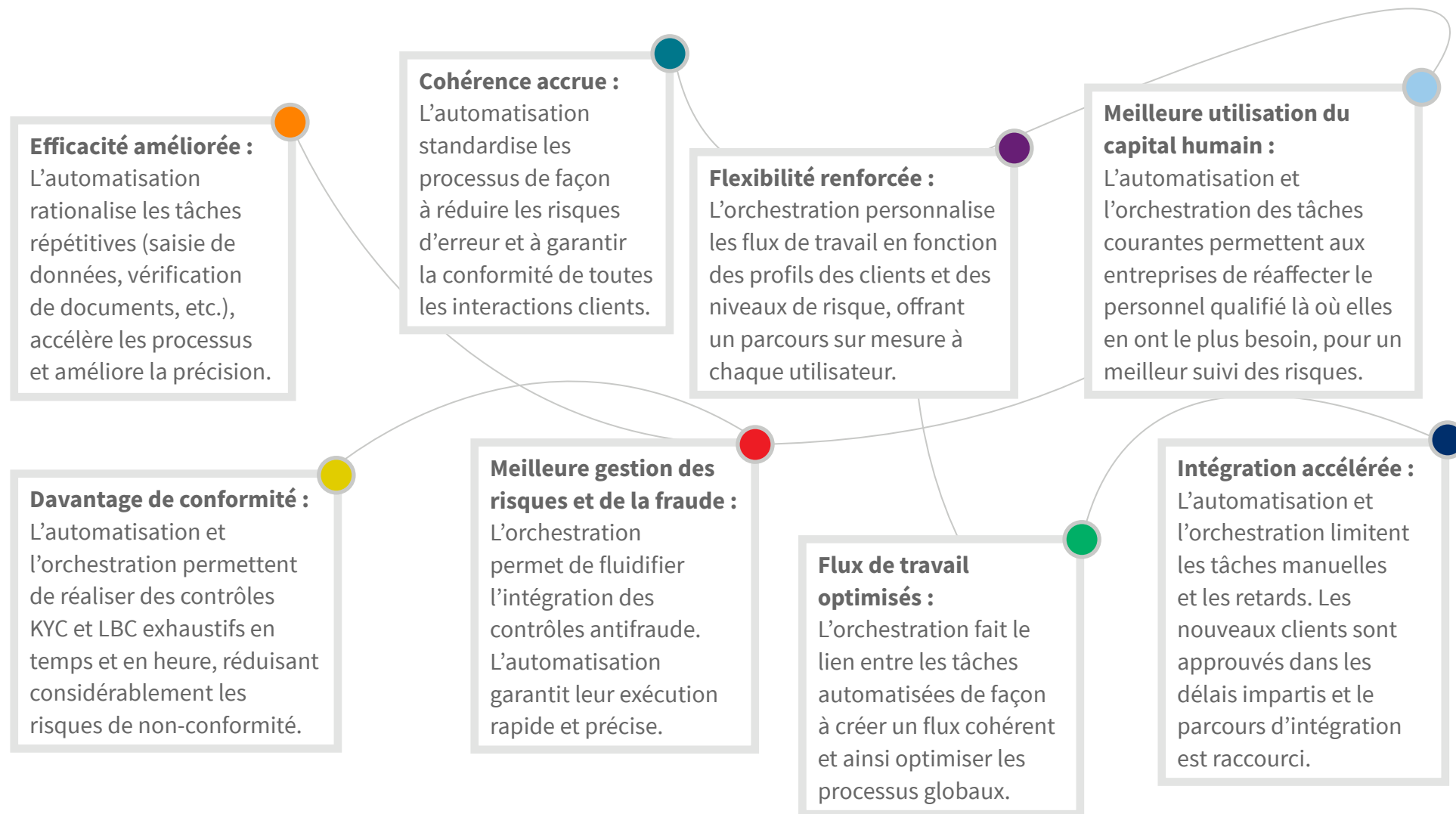


	Automatisation	Orchestration
Portée	Axée sur des tâches ou opérations individuelles.	Gère et automatise des flux de travail ou des processus entiers.
Prise de décision	Suit une séquence linéaire prédéfinie, selon une logique conditionnelle si-alors.	Intègre une logique d'événements et une exécution conditionnelle, basée sur différentes entrées.
Flexibilité	Souvent rigide, traite les tâches de la même manière à chaque fois.	S'adapte et est capable d'ajuster les flux de travail en fonction du contexte et des conditions.
Intégration	Se limite à un seul système ou une application.	Intègre les tâches de plusieurs systèmes et outils.
Contrôle	Suivi de l'état et exécution de tâches individuelles, avec des alertes basiques et des journaux d'erreurs.	Surveillance complète couvrant la totalité du flux de travail, avec un suivi en temps réel et des alertes en cas de problème.
Évolutivité	Évolue grâce à l'ajout de nouveaux scripts ou de tâches automatisées. Adaptée à une simple extension des tâches.	Évolue grâce à l'intégration de nouveaux processus. Adaptée à des besoins plus complexes et étendus.

Au vu de ces différences, on constate que l'automatisation et l'orchestration ne sont pas mutuellement exclusives, mais bien complémentaires si l'on souhaite créer un cadre opérationnel plus efficace et efficient.

Avantages de l'automatisation/l'orchestration lors du processus d'intégration

Lorsque l'on se penche plus en détail sur certains aspects de la gestion des risques, les avantages de l'automatisation et de l'orchestration sautent aux yeux. Quelques-uns de leurs points forts pour l'entreprise :



Automatisation et orchestration : scénarios d'intégration

Intéressons-nous maintenant à différents scénarios et processus au cours desquels l'automatisation et l'orchestration peuvent fonctionner de concert afin de gérer et d'optimiser les étapes clés d'intégration.

Simplification de la vérification des documents

L'intégration traditionnelle intègre la vérification des pièces d'identité (passeports, permis de conduire, etc.). Souvent gérée manuellement, cette étape entraîne des retards et de possibles erreurs. L'automatisation accélère ce processus en automatisant l'extraction et la vérification des informations issues de ces documents à l'aide de la reconnaissance optique des caractères. L'orchestration permet quant à elle d'intégrer aisément cette tâche dans le flux de travail d'intégration global, en déclenchant des étapes supplémentaires : vérifications des antécédents, contrôles LBC en fonction du type de document et du profil de risque du client ou autre.

Impact

Délais de traitement réduits, moins d'erreurs manuelles et contrôles de conformité accélérés.

Vérification des données en temps réel

L'intégration nécessite la validation de différentes informations clients, avec un maximum de précision : adresses postales et e-mail, numéros de téléphone, etc. L'automatisation peut vérifier ces points de données instantanément, en les recoupant avec des bases de données externes ou des API et en signalant toute incohérence. En cas de données non valides, l'orchestration assure le déclenchement automatique des mesures correctives correspondantes, par exemple en demandant au client d'actualiser ses données ou en transférant son dossier à l'équipe d'assistance.

Impact

Moins d'erreurs liées à la saisie manuelle des données, données plus précises, processus d'intégration optimisé.



Automatisation et orchestration : scénarios d'intégration

Contrôles KYC et LBC dynamiques

Tous les utilisateurs ne demandent pas le même niveau d'obligations de vigilance. L'orchestration permet la création de flux de travail KYC/LBC dynamiques, qui s'adaptent au profil du client. Ainsi, le processus d'intégration des clients à faible risque est simplifié et réduit à quelques étapes. Pour les clients à haut risque, en revanche, l'orchestration relève automatiquement le niveau d'application des procédures de vigilance de façon à vérifier leurs antécédents plus en détail et à inclure plusieurs strates de détection des fraudes supplémentaires. L'automatisation s'assure que ces contrôles sont effectués rapidement et avec précision, sans interrompre le flux de travail global.

Impact

Expériences d'intégration personnalisées et conformes aux exigences réglementaires, sans perte de temps.



Automatisation et orchestration : scénarios d'intégration

Contrôles antifraude automatisés

L'automatisation joue un rôle essentiel dans la détection des fraudes : elle permet de contrôler les données des clients en temps réel, et de les comparer à des bases de données internes et externes à la recherche de toute activité suspecte. L'orchestration s'assure que ces contrôles sont bien intégrés au flux d'intégration, et fait automatiquement remonter les dossiers faisant l'objet d'un signalement pour un examen plus approfondi. Combiner automatisation et orchestration dans la détection des fraudes la rend à la fois plus proactive et fluide, sans pour autant ralentir l'intégration. Et il y a également moins de risques de passer à côté d'activités frauduleuses.

Impact

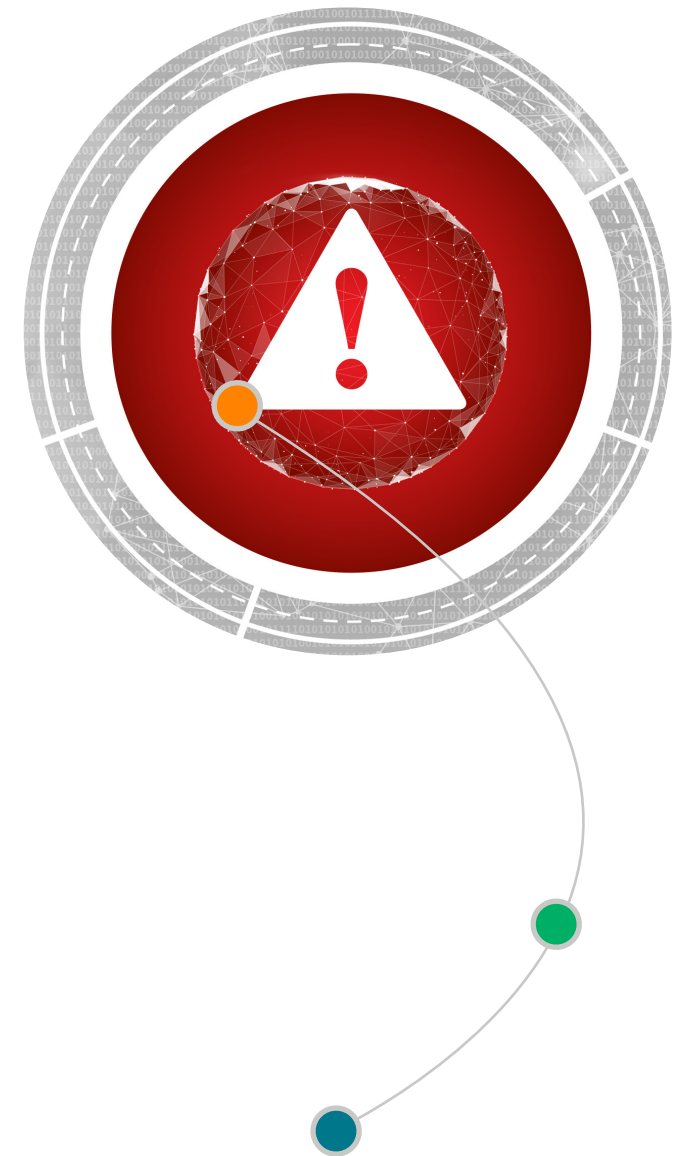
Détection des fraudes accélérée, sans nuire à l'expérience d'intégration.

Décisions d'intégration basées sur les risques

L'automatisation peut prendre en charge le processus initial de prise de décision en soumettant les données clients à des règles préconfigurées et en signalant instantanément les risques (activités frauduleuses ou informations incomplètes, par exemple). L'orchestration prend ensuite le relais pour gérer les dossiers signalés, en les transférant aux équipes chargées de la conformité ou en déclenchant des examens complémentaires lorsque les seuils de risques prédéfinis sont franchis. La fluidité des interactions entre automatisation et orchestration réduit les retards liés aux examens manuels et permet de s'assurer que les dossiers à haut risque sont contrôlés comme il se doit.

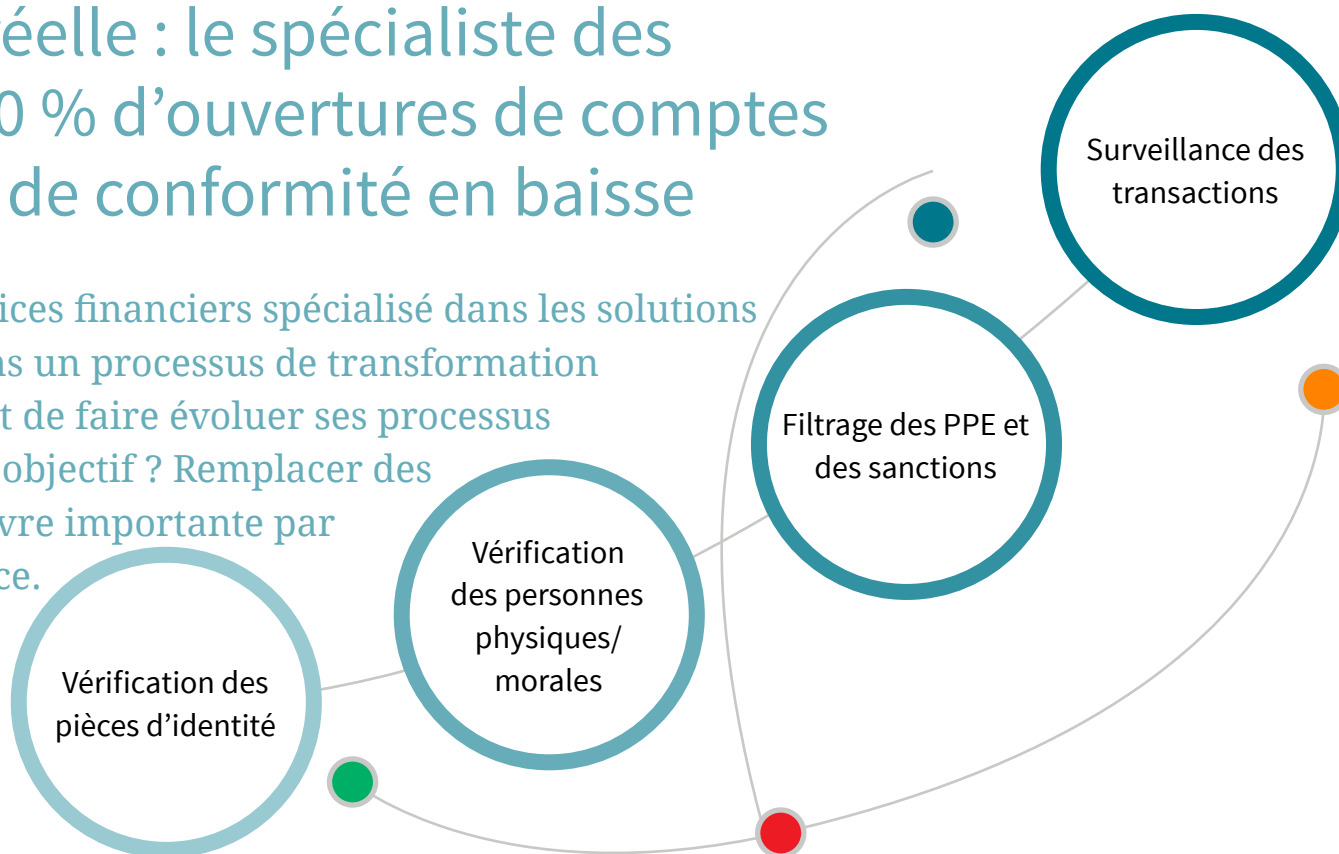
Impact

Intégration accélérée pour les clients à faible risque et meilleure gestion des dossiers à haut risque.



Réussites en situation réelle : le spécialiste des paiements enregistre 50 % d'ouvertures de comptes en plus, avec des coûts de conformité en baisse

Un conglomérat international de services financiers spécialisé dans les solutions de paiement a décidé de se lancer dans un processus de transformation numérique dans le but de simplifier et de faire évoluer ses processus d'intégration et d'acquisition client. L'objectif ? Remplacer des pratiques demandant une main-d'œuvre importante par une approche automatisée plus efficace.



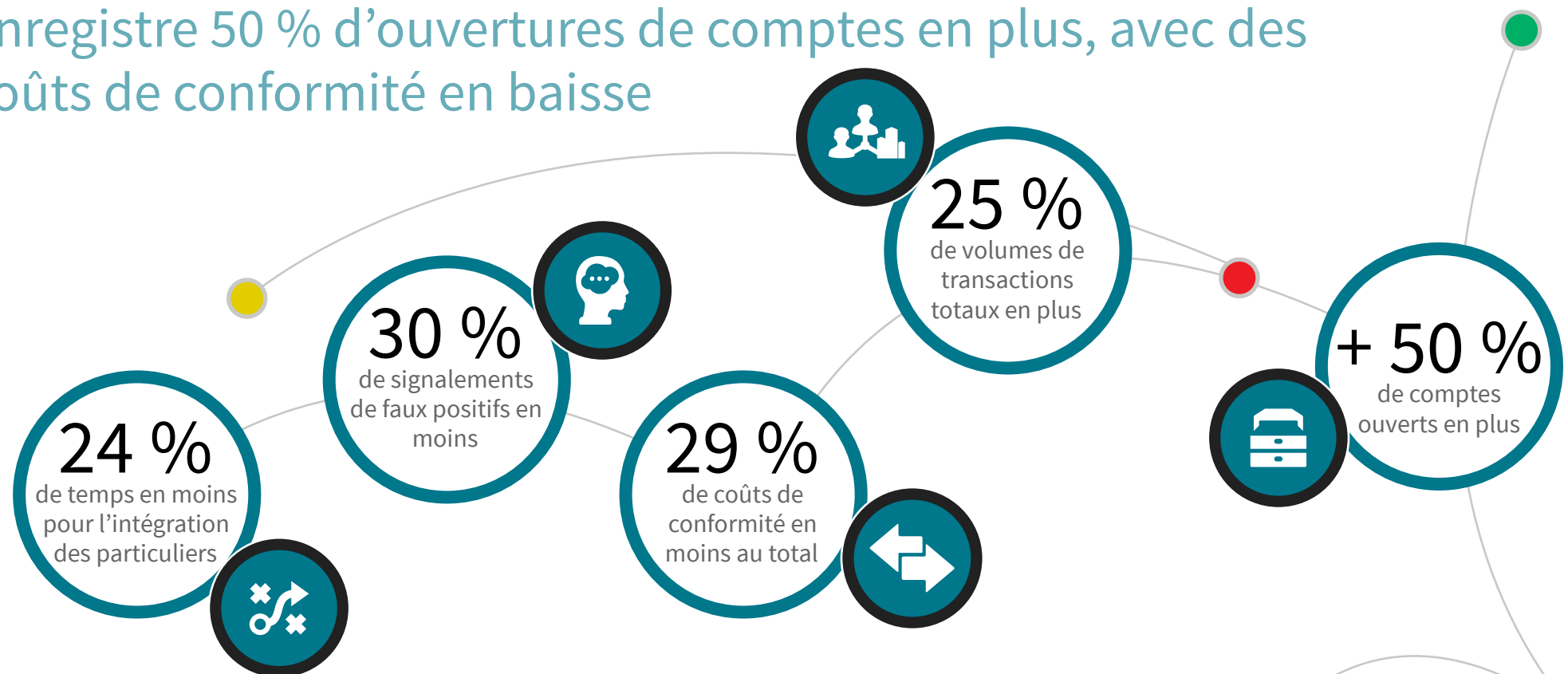
Ses défis : Bien que proposant plus de 120 devises, la multinationale faisait face à des difficultés majeures, entre ses systèmes d'ouverture de comptes lents et cloisonnés, et sa dépendance envers différents fournisseurs. Les examens manuels entraînaient des erreurs, des faux positifs et des abandons.

La solution : Une plateforme d'orchestration reconnue dans le secteur, choisie pour sa capacité à se connecter à toute une série de

sources de données et d'outils tiers pré-intégrés pour le KYC, le KYB, le LBC et la détection des fraudes, le tout depuis une seule et même API. L'entreprise s'est appuyée sur l'intelligence des données (data intelligence), l'orchestration et une configuration no-code pour :

- Améliorer les taux de traitement en direct grâce à des flux de travail synchronisés et des processus de vérification améliorés, ainsi que l'analyse comportementale gestuelle.
- Configurer des parcours d'intégration uniques pour chacune de leurs juridictions existantes, avec la possibilité d'en ajouter si nécessaire.
- Limiter le nombre de faux positifs grâce au filtrage intégré des PPE et des sanctions, ainsi qu'à l'adoption d'un système automatisé d'évaluation des risques.
- Accéder à une large gamme de sources de données et d'outils tiers dans l'écosystème global KYC/LBC et antifraude depuis une interface simple à utiliser, de type glisser-déposer.

Réussites en situation réelle : le spécialiste des paiements enregistre 50 % d'ouvertures de comptes en plus, avec des coûts de conformité en baisse



De meilleurs résultats commerciaux : Cette transformation a eu des effets notables après deux phases de mise en œuvre sur trois mois, et la mise en place de contrôles de documents, de vérifications d'identité et d'entreprise, ainsi que de filtrages.

Prochains objectifs : L'entreprise étend ses capacités en intégrant les contrôles des bénéficiaires et l'évaluation des risques liés aux transactions et aux e-mails à l'environnement flexible de la plateforme. La plateforme d'orchestration devrait continuer à faire partie intégrante de sa configuration opérationnelle et l'aider à remplir ses prochains objectifs, en proposant une expérience fluide et sécurisée aux utilisateurs.

Vos débuts dans l'orchestration : les fonctionnalités indispensables pour votre solution d'orchestration

Les entreprises sont toujours plus nombreuses à s'intéresser à des méthodes plus perfectionnées pour gérer et optimiser leur intégration en plusieurs étapes. Il leur faut donc savoir quelles qualités rechercher dans leur plateforme d'orchestration. Voici les points à garder en tête pendant votre évaluation.

Intégration à la technologie existante

Votre plateforme d'orchestration doit être compatible avec votre pile technologique actuelle. Les anciens systèmes ne s'intègrent pas toujours bien aux plateformes récentes, c'est pourquoi vous devez vous renseigner sur leur interopérabilité auprès du fournisseur ou d'un expert.

Connexion aisée aux outils tiers

Une plateforme d'orchestration de qualité peut intégrer des sources de données et des technologies externes, formant un système cohérent. Les entreprises peuvent ainsi créer des flux de travail d'intégration personnalisés, à la fois adaptables et fluides.

Utilisation par des utilisateurs non techniques

Sur une plateforme de configuration no-code, même les utilisateurs n'ayant pas de connaissances techniques peuvent concevoir, personnaliser et actualiser des flux de travail sans effort. Les équipes peuvent ainsi aisément adapter les processus pour répondre aux nouvelles exigences, sans avoir à toujours compter sur les développeurs.

Évolutivité et flexibilité

Optez pour une solution qui s'adapte à la croissance de votre entreprise et à ses besoins. Une plateforme réellement évolutive traitera des volumes de données croissants sans que cela n'affecte ses performances. Elle sera suffisamment flexible pour répondre tant aux évolutions des demandes des entreprises qu'à celles des exigences réglementaires.

Assistance spécialisée proposée en continu par le fournisseur

Le fournisseur de plateforme idéal doit proposer une assistance complète après la mise en œuvre, incluant des bilans stratégiques, une assistance technique et des projets d'optimisation. Vous pourrez ainsi mieux rentabiliser votre investissement et gagner sans cesse en efficacité.

Les bonnes pratiques d'orchestration et d'automatisation

L'orchestration influence chacun des aspects de vos opérations de gestion des risques et de la conformité. Vous devez donc adopter une approche stratégique dans vos investissements. Voici les facteurs à privilégier pour une mise en œuvre efficace, évolutive et alignée sur les objectifs de votre entreprise à long terme :

Évaluez soigneusement vos outils

Commencez par faire le point sur vos systèmes actuels pour en repérer les lacunes et les axes d'amélioration possibles grâce à une automatisation plus avancée. Évaluez la compatibilité de votre environnement technologique existant avec vos solutions potentielles pour garantir que tout s'intégrera correctement et répondra à vos objectifs opérationnels.

Privilégiez les interventions à fort impact

Dans vos efforts d'automatisation et d'orchestration, ciblez les processus qui offrent les plus grands avantages en matière d'efficacité, de réduction des coûts et d'expérience client. Pour faire des progrès rapides et mesurables, intéressez-vous à ce qui vous apporte le plus de valeur ajoutée : collecte de données clients, contrôles KYC, examens de conformité, etc.

Encouragez la collaboration interfonctionnelle

Assurez-vous que vos équipes commerciales, informatiques et chargées de la conformité sont parfaitement alignées. Simplifiez la collaboration interfonctionnelle de façon à concevoir et à mettre en place des flux de travail prenant en compte différentes perspectives et à fluidifier les opérations entre les services.

Misez sur l'optimisation continue

Envisagez l'orchestration et l'automatisation comme des projets d'amélioration continue. Faites régulièrement le point sur les flux de travail et modifiez-les en fonction des données de performance et de l'évolution de vos besoins d'entreprise : vos processus doivent être évolutifs et rester efficaces pour répondre à vos objectifs à long terme.

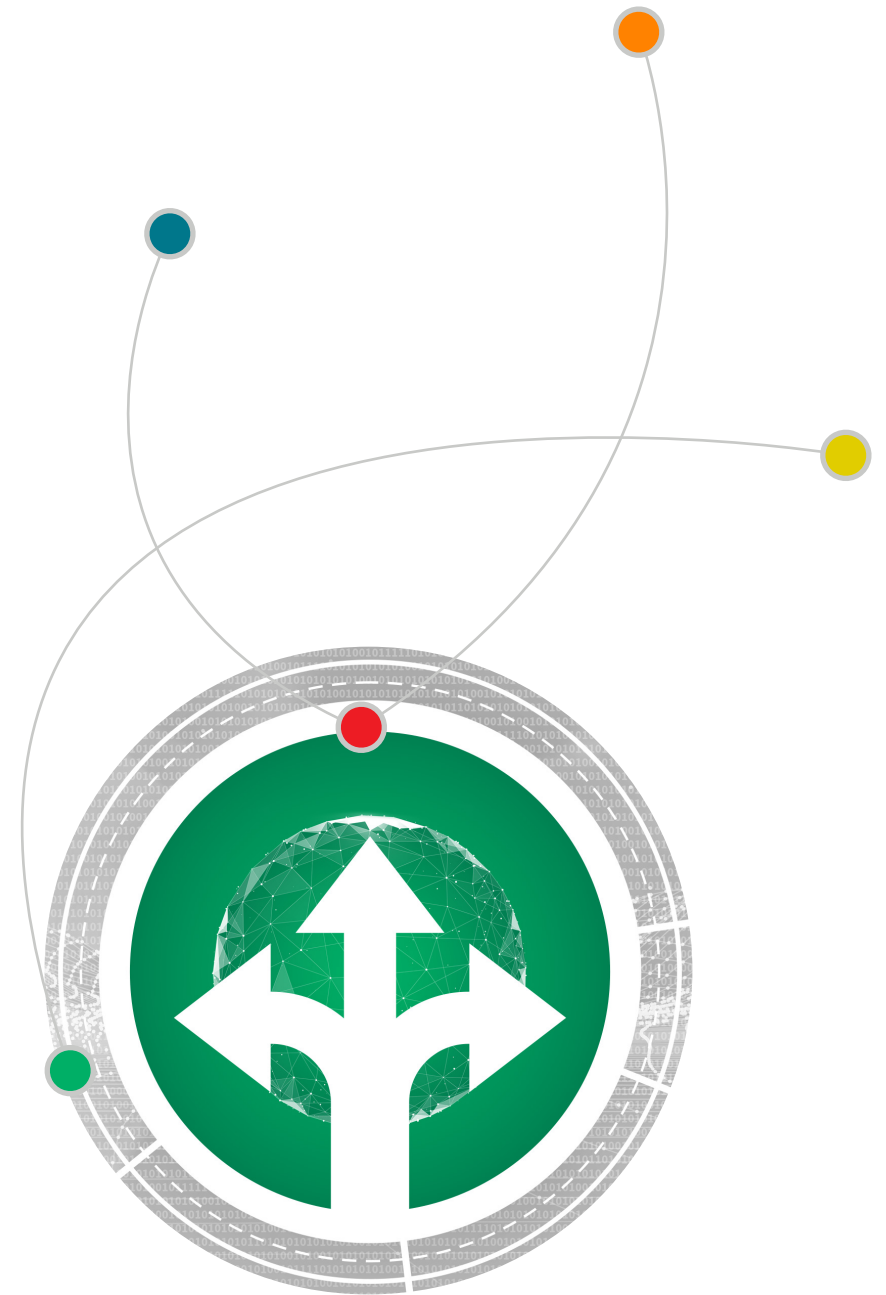
Intégrez l'innovation à votre culture

Pour le confort de vos clients et pour leur proposer la meilleure assistance possible, instaurez une culture d'entreprise favorisant l'adoption des nouvelles technologies. En faisant de votre intégration un avantage stratégique, vous jetterez les bases d'une fidélité client durable.

L'automatisation et l'orchestration : les piliers de votre transformation numérique

Tout ce qui est appréciable dans l'automatisation l'est aussi dans l'orchestration. Mais pour l'intégration du client, l'orchestration ne se limite pas à coordonner des flux de travail complexes : elle en façonne le parcours tout entier. Alors que les réglementations se durcissent, que les attentes des clients augmentent et que tout devient plus compliqué, la simple automatisation des tâches courantes ne suffit plus. C'est là que l'orchestration entre en jeu : elle unifie ces processus et les rend plus faciles à comprendre, à gérer et à optimiser.

À l'avenir, l'orchestration et l'automatisation continueront d'évoluer sous l'effet d'innovations comme l'IA, le machine learning et des technologies réglementaires qui permettront d'accroître encore leurs capacités. Non seulement ces avancées auront une influence positive sur la conformité et la détection des fraudes, mais elles permettront aux entreprises de rester agiles et réactives dans leur course effrénée aux ouvertures de comptes.



Pour en savoir plus sur notre solution d'orchestration primée, consultez :
risk.lexisnexis.com/global/fr/products/risknarrative

Nos solutions

Une intégration axée sur le client est essentielle pour créer des liens solides entre les entreprises et leurs utilisateurs finaux. Bien mis en œuvre, l'intégration peut générer des bénéfices importants, attirer de nouveaux clients et limiter les abandons.

LexisNexis® Risk Solutions vous propose une série de solutions de données et de plateformes avancées, conçues pour aider les entreprises à simplifier leurs processus d'intégration en améliorant la prise de décision et l'efficacité opérationnelle, tout en réduisant les risques. Prenez des décisions éclairées sur vos activités, en toute confiance.

Vous souhaitez tirer le maximum de votre intégration et de vos efforts de suivi des risques avec LexisNexis® Risk Solutions ? [Contactez-nous !](#)

LexisNexis et le logo Knowledge Burst sont des marques déposées de RELX Inc. RiskNarrative™ est une marque de LexisNexis Risk Solutions. Copyright © 2024 LexisNexis Risk Solutions Group. Tous droits réservés.

NXR16612-03-1024-FR