



SECTEUR D'ACTIVITÉ

Banque

RÉGION

EMEA

DÉFIS

Pour répondre aux attentes des clients en matière de services bancaires personnalisés et opérationnels 24 heures sur 24, comment Commerzbank pourrait-elle transformer les services traditionnels en agences en expériences digitales fluides ?

SOLUTION

Plateforme Amplify API Management

RÉSULTATS

- Répond aux attentes des clients en matière de services bancaires en ligne et mobiles, réduisant ainsi le risque de perte de clientèle
- Crée une plateforme sécurisée pour développer de nouveaux services basés sur 150 API réutilisables
- Permet des partenariats innovants dans le domaine de la fintech, aidant ainsi Commerzbank à prendre des parts de marché
- Offre des opportunités de monétisation des API, en générant de nouvelles sources de revenus

COMMERZBANK 

ETUDE DE CAS CLIENT

Commerzbank offre des services réellement orientés client

Piloter la transformation digitale avec Axway

Présente dans le monde entier, Commerzbank est l'une des plus grandes banques allemandes au service des particuliers et des petites entreprises ainsi que des multinationales, des prestataires de services financiers et des clients institutionnels.

Au cours de la dernière décennie, les attentes des clients en matière de rapidité, d'expérience et de personnalisation des services bancaires ont radicalement changé. Les entreprises et les particuliers recherchent de plus en plus des prestataires capables de fournir des services sur mesure, disponibles 24 heures sur 24, via des canaux digitaux.

Christoph Berentzen, Head of API & Open Banking/Cluster Lead API Banking chez Commerzbank, explique : « Pendant plus de 150 ans, les banques ont fonctionné avec une structure organisationnelle fermée, car le fait d'être coupé du monde extérieur était synonyme de sécurité. Aujourd'hui, les exigences réglementaires telles que la DSP2 et l'*open banking* - ainsi que la popularité croissante des services en ligne et mobiles - signifient qu'en réalité c'est tout le contraire. Si la sécurité est plus que jamais essentielle, l'ouverture à l'écosystème plus large des services financiers est cruciale pour déployer de nouveaux services interactifs que nos clients attendent. »

Développer des services orientés client

Pour atteindre son objectif de transformation, Commerzbank a voulu repenser ses workflows bancaires du point de vue du client final. La banque a d'abord cherché à concevoir une architecture solide, basée sur les API, qui soit capable de prendre en charge de nouveaux services ouverts.

Volker Sulzbach, Subject Matter Expert API & EAI Technologies chez Commerzbank, commente : « Par le passé, les processus consolidés et les transferts de fichiers étaient le moyen le plus courant de partager des informations avec nos parties prenantes internes et externes. Bien que ces processus d'intégration B2B nous aient été d'une grande utilité pendant des décennies, nous savions qu'ils n'étaient pas suffisants pour offrir une expérience client fluide. »

Mettre l'accent sur la sécurité

Après un processus de sélection rigoureux, Commerzbank a choisi la plateforme Amplify API Management comme socle de sa nouvelle architecture de services reposant sur les API. En déployant des passerelles de sécurité, la banque a acquis une base solide en faveur de l'innovation digitale.

Katharina Berner, Product Owner API Strategy, Open Banking & Digital Ecosystems chez Commerzbank, confirme : « Nous avons déjà expérimenté les API avant de travailler avec Axway, mais il s'agissait essentiellement d'interfaces à petite échelle conçues pour certains départements.

L'un des principaux résultats de notre transformation est le passage d'une approche de « conception unique à usage unique » à une philosophie de « conception unique à usages multiples ». En offrant à nos développeurs un catalogue d'API - toutes gérées sur une seule plateforme pour garantir une gouvernance cohérente et la sécurité - nous pouvons accélérer considérablement le déploiement de nouveaux services. »

M. Sulzbach ajoute : « Nos critères déterminants concernant le choix d'une solution de gestion des API étaient la sécurité, la facilité d'intégration et la maintenabilité, et nous sommes très impressionnés par les performances de la plateforme Amplify dans ces domaines. Lorsque nous avons amorcé notre transformation, les API étaient relativement nouvelles pour nous. En revanche, Axway maîtrise parfaitement la gestion des API ; le soutien et les conseils dont nous avons bénéficié de la part de son équipe tout au long du processus ont été inestimables. »

Façonner des expériences fluides

Afin de contribuer au développement de services axés sur les données pour les parties prenantes internes et externes, Commerzbank a développé jusqu'à présent 150 API stratégiques. Il s'agit notamment de fonctionnalités clés telles que l'authentification et l'autorisation, ainsi que les paiements et le partage de données au niveau du compte - prenant en charge de nouvelles applications pour les clients et préparant le terrain pour la monétisation des API.

« Nos API connaissent une croissance explosive, passant d'environ 2 millions de requêtes par mois au cours de la première année d'utilisation de la plateforme Amplify, à 11 millions de requêtes par mois l'année dernière, et plus de 130 millions de requêtes par mois cette année », explique M. Berentzen. « En nous appuyant sur ces API, nous pouvons offrir à nos clients des services en ligne et mobiles de qualité, nous permettant ainsi de les fidéliser et de réduire le risque de perte de clientèle. Notre initiative de transformation a connu un tel succès que nous cherchons désormais à développer plus de 300 API stratégiques d'ici la fin 2024, ainsi que des API tactiques supplémentaires pour prendre en charge des projets spécifiques. »

Générer de nouvelles sources de revenus

Auparavant, les institutions financières telles que Commerzbank échangeaient généralement des données avec leurs partenaires de services financiers par le biais de processus consolidés, à la fin de chaque journée de travail, un processus automatisé exportant les données requises dans un fichier et les envoyant au partenaire via un transfert de fichiers sécurisé. De l'autre côté, un employé de l'organisation partenaire extrayait alors manuellement les données et les chargeait dans le système concerné.

« Pendant plusieurs années, nous nous sommes appuyés sur des processus manuels ou consolidés pour partager des données avec nos partenaires de gestion de patrimoine. Cependant, avec cette méthode de travail, il leur était difficile d'alimenter leurs systèmes métier avec des données à jour », explique M. Berentzen. « Lorsque nous avons lancé nos premières API, nous y avons vu l'occasion de transformer ce processus et d'apporter de la valeur ajoutée à nos partenaires en fournissant des données à la demande en temps quasi réel. Nos API monétisées permettent à nos partenaires d'exploiter nos données plus rapidement et plus efficacement, tout en générant de nouvelles sources de revenus pour Commerzbank. »

Développer un écosystème de partenaires

Commerzbank utilise également ses API pour établir de nouveaux partenariats dans le domaine de la fintech. M. Sulzbach confirme : « Nous exploitons des API sécurisées pour proposer des prêts à la consommation par l'intermédiaire de smava, une société qui regroupe les devis de plusieurs fournisseurs pour aider les clients à trouver le meilleur produit répondant à leurs besoins. Seulement six semaines après que smava nous a contactés pour nous demander si nous voulions faire partie de sa plateforme, nous avons mis en place un produit minimum viable dans un environnement de test. Avant de commencer à travailler avec Axway, ce même projet nous aurait pris au moins six mois - on ne peut s'attendre à meilleur résultat ! »

À l'avenir, Commerzbank prévoit de continuer à développer ses fonctionnalités API afin d'améliorer les services orientés client. « Nos clients sont de plus en plus nombreux à utiliser les applications bancaires de Commerzbank, et bon nombre de nos clients entreprises intègrent nos API dans leurs propres services digitaux », commente M. Berentzen. « Aujourd'hui, très peu de personnes choisiraient d'appeler un conseiller bancaire pour effectuer un processus transactionnel qu'elles pourraient réaliser elles-mêmes en ligne ou sur leur mobile. Grâce à notre collaboration avec Axway, nous permettons à nos clients d'accéder à des fonctionnalités en libre-service performantes, contribuant ainsi à améliorer leur satisfaction. »

Mme Berner ajoute : « Le mois dernier, plusieurs nouveaux clients ont cité le catalogue d'API sur notre portail public comme étant l'une des principales raisons justifiant leur choix de faire appel à Commerzbank. Notre transformation digitale a un impact très positif sur l'entreprise : nous attirons des clients à l'aide de nos API, nous gagnons des parts de marché en raison de notre intégration aux écosystèmes des fintech et nous augmentons notre chiffre d'affaires grâce à notre propre réseau de partenaires. »

M. Berentzen conclut : « Dès le départ, Axway s'est révélé être un véritable partenaire stratégique pour Commerzbank. Nous savons que nous pouvons compter sur Axway pour nous aider à développer et améliorer une nouvelle génération de services orientés client. »

“

Dès le départ, Axway s'est révélé être un véritable partenaire stratégique pour Commerzbank. Nous savons que nous pouvons compter sur Axway pour nous aider à développer et améliorer une nouvelle génération de services orientés client.

Christoph Berentzen,
Head of API & Open Banking / Cluster
Lead API Banking, Commerzbank

Grâce à un ensemble unique d'API réutilisables, Commerzbank permet à ses développeurs de réduire les efforts de développement jusqu'à 80 % et de concevoir des services orientés client plus rapidement que jamais.

En savoir plus →