

« La donnée, c'est de l'argent » ou comment gérer les Dark Data dans les services financiers

La donnée est reconnue pour être l'une des ressources les plus précieuses pour les entreprises. Pourtant, même une donnée peut perdre de sa valeur. Tout comme la monnaie, elle change et évolue constamment avec l'apparition de nouveaux types de données. Le secteur financier a vu tout au moins la montée en puissance des monnaies alternatives et des crypto-monnaies. De la même manière, les entreprises voient apparaître de nouvelles formes de données structurées et non structurées. Que l'on parle de digital ou de voix, chaque fois qu'un nouveau canal est créé, une nouvelle sorte de donnée surgit à son tour.

Cela n'est pas sans conséquence sur les données existantes et pour les entreprises qui continuent à les stocker. Au fur et à mesure que la technologie progresse, les anciennes données sont de plus en plus difficiles à lire et à utiliser. Au final, elles deviennent obsolètes et une attention moindre leur est accordée en matière de gestion. Une fois qu'elles sortent du radar, elles sont appelées des « Dark Data ». Or, ce type de données peut exposer à de sérieux risques de sécurité. Pour y faire face, les entreprises de services financiers doivent adopter une approche stratégique et dédiée à la gestion des données et s'appuyer sur des technologies robustes.

Le côté obscur des données financières

Dès la création des toutes premières banques, les sociétés de services financiers se sont appuyées sur les données pour améliorer et optimiser l'expérience client. Beaucoup de chemin a été parcouru depuis les informations personnelles des clients reportées sur des documents papier, les cotes de crédit, les historiques de transactions et les données automatisées utilisées par un nombre croissant de compagnies d'assurance. Or, cette longue histoire de la collecte des données fait partie du problème.

Alors que les services financiers évoluent, les vieilles données perdent de leur importance stratégique et de leur valeur - devenant alors « Dark ». Grâce aux systèmes de stockage Cloud illimités, il est bien plus simple d'utiliser les données digitales que les données sur papier. Mais ces documents papier finissent par être classés ou perdus. Les Dark Data quant à elles, ne disparaissent jamais complètement.

Les entreprises financières sont particulièrement vulnérables face à ces Dark Data. En effet, ce secteur détient des quantités impressionnantes de données obsolètes, dont 20% sont constituées d'anciens documents. Alors que les contrats intelligents et les transactions blockchain gagnent en popularité, ce type de données perd en pertinence et en valeur.

Le contexte réglementaire du secteur financier encourage les entreprises à ne rien supprimer. De ce fait, de vieilles données occupent toujours un important espace de stockage. De nature invisible, ces Dark Data ne sont alors plus gérées ni sécurisées correctement. Avec le temps, cela peut exposer les entreprises du secteur et leurs clients à des risques importants en matière de sécurité. Avec la mise en place de réglementations de confidentialité telle que le GDPR, les clients sont plus susceptibles d'intenter des actions envers les entreprises de services financiers plus que dans n'importe quel autre secteur. Les Dark Data se transforment donc en

une véritable bombe à retardement pour la sécurité des données.

Comment les bonnes données s'effacent

Les entreprises doivent traiter la problématique des Dark Data à la source. En réalité, ces données sont souvent le résultat d'une stratégie de gestion des données un peu trop laxiste. Ce phénomène ne n'est pas nouveau ; en effet, il fait depuis longtemps partie de la culture du développement dans les services financiers. Historiquement, les systèmes mainframe étaient cloisonnés et lorsqu'une nouvelle application était développée, sa conception était opérée dans un environnement séparé. De ce fait, les données détenues par ces entreprises sont maintenant réparties dans de nombreuses bases de données différentes qui se trouvent dans le Cloud et sur site.

Lorsque les données deviennent « Dark », il ne s'agit pas de négligence, mais de la complexité de leur organisation dans des environnements informatiques très fragmentés. Les recherches montrent que les employés sont régulièrement confrontés à une surabondance de sources de données et d'outils, ainsi qu'à un manque de stratégie et de solutions de sauvegarde. Selon notre étude, la majorité (78%) des entreprises françaises pensent que leur visibilité et leur contrôle sur les données sont insatisfaisants. Non seulement cela contribue à l'augmentation des Dark Data, mais cela nuit également à la capacité des employés à trouver les données qui leur sont utiles. Cela représente un gaspillage des ressources mais peut aussi faire rater des opportunités business.

Une meilleure façon de gérer les données

Créer une stratégie de gestion des données

Comme les données deviennent de plus en plus cloisonnées et fragmentées, il est plus difficile de les trouver, de les gérer et de les protéger. C'est ainsi que les Dark Data deviennent un risque. Pour éviter que cela ne se produise, les sociétés de services financiers doivent d'abord créer des stratégies de gestion des données qui tiennent compte à la fois des données récentes et obsolètes. Elles doivent aussi résister à la tentation de toujours tout conserver. Elles devraient plutôt s'appuyer sur les nouveaux outils et plates-formes qui peuvent localiser, classer et gérer automatiquement les données dans de multiples environnements.

Intégrer et appliquer des politiques de gestion des données

Des politiques de gestion des données devraient être mises en place et appliquées du bas vers le haut. Cela signifie que tout le monde doit savoir quels sont les types et les formats de données existants et où ils doivent être sauvegardés. Mais il est tout aussi important que ces limites ne soient pas trop restrictives. Les données changent constamment, les standards mis en place doivent donc eux aussi s'adapter. Les employés devraient avoir une certaine liberté d'action tant qu'ils respectent les recommandations clefs.

Utiliser la bonne technologie

Les sociétés de services financiers devraient également se tourner vers des technologies de gestion des données pour accroître leur efficacité et leur protection. Une plate-forme unique et unifiée de gestion des données peut s'appuyer sur l'automatisation intelligente pour aider les employés à localiser plus rapidement les données dont ils ont besoin. Non seulement les données sont moins susceptibles de devenir des Dark Data, mais elles donnent à l'entreprise un avantage stratégique et permettent de prendre plus rapidement de meilleures décisions.

Il n'y a pas que les entreprises établies depuis longtemps qui devraient craindre les Dark Data. Les nouveaux fournisseurs de services de paiement et les challengers sont peut-être à la pointe du progrès, mais ils sont tout aussi soumis au temps et à la dépréciation des données. Trouver

de nouvelles façons d'utiliser et de sauvegarder les données est au cœur de la transformation numérique. C'est la clé pour créer des opportunités et de la valeur pour une entreprise. De bonnes politiques et une approche structurée et automatisée permettront non seulement d'éviter l'apparition de Dark Data dans les services financiers, mais aussi d'aider les entreprises du secteur à exploiter pleinement la puissance de leurs données.