




La force de l'engagement<sup>MD</sup>

A decorative graphic in the top left corner consists of a network of interconnected nodes. The nodes are represented by circles in red, orange, and dark red, connected by thin, light grey lines. The background of the entire page is a blurred photograph of a person in a light blue shirt sitting at a desk, using a smartphone. A laptop and some papers are also visible on the desk.

# **LA BANQUE** **TRANSFORMÉE.**

Numériser les banques



# Numériser les banques

**L**e milieu des affaires est désormais axé sur l'interaction; il s'agit donc d'établir des liens avec les bonnes personnes et les bonnes entreprises, au bon moment et de la bonne manière.

Cependant, la façon dont les humains se rencontrent et interagissent change radicalement, et ce changement s'accélère grâce aux nouvelles technologies numériques. Les banques traditionnelles reconnaissent la nécessité de participer à cette évolution en numérisant leurs activités afin de transformer l'expérience client de bout en bout, les processus d'arrière-guichet et la génération de revenus.

## L'urgence de la numérisation

Les grandes entreprises technologiques sont numériques par nature. Elles sont présentes dans tous les secteurs d'activité et proposent une vaste gamme de biens et de services à une clientèle étendue et stable, qu'il s'agisse d'entreprises ou de consommateurs. Leur façon d'interagir avec les consommateurs et de leur offrir des services par l'entremise de la technologie change le comportement humain et établit de nouvelles attentes. Elles disposent du budget, de l'agilité et de la technologie nécessaires pour déstabiliser les entreprises traditionnelles, y compris le secteur bancaire. Comme les clients profitent déjà de la commodité qu'offrent les entreprises technologiques dans de nombreux autres domaines, il est logique de supposer qu'ils finiront par se tourner vers elles pour de nouveaux services financiers.

Les grandes banques s'emploient à moderniser et à faire évoluer leurs offres numériques, à lancer de nouveaux sites Web, à développer de meilleures applications mobiles, à élargir leurs écosystèmes et, bien sûr, à bâtir des services d'innovation. Mais est-ce suffisant pour se défendre contre les grandes entreprises technologiques?

## Refaçonner l'expérience client

La facilité, la fluidité, la sécurité, la vitesse et la personnalisation sont des attentes clés des consommateurs d'aujourd'hui lorsqu'ils interagissent avec les entreprises en ligne. L'offre d'une expérience en ligne transparente, la possibilité de naviguer et d'acheter instantanément, peu importe la date et l'heure, et la réception d'offres ciblées en fonction de leurs préférences, leur mode de vie actuel et leur historique en ligne ont habitué les consommateurs à une interaction numérique

et hautement intelligente. Ces expériences influencent les attentes des clients lorsqu'ils échangent avec leur banque, que ce soit en tant que particulier ou entreprise.

Il est clair que les banques subissent des pressions pour commencer à offrir cette interaction personnalisée. En exploitant la technologie, elles ont une réelle occasion d'améliorer leur proposition et de refaçonner complètement l'expérience client.

Une banque entièrement transformée offre les services suivants.

- Inscription et intégration simples
- Moyens faciles de traiter les demandes des clients et de stimuler la vente incitative à l'échelle de la banque
- Capacité pour les membres du personnel à effectuer facilement leurs tâches quotidiennes
- Vue à 360 degrés des clients et gestion intelligente des données pour s'assurer qu'ils reçoivent les services dont ils ont besoin au moment opportun et de la bonne manière
- Opérations en temps réel
- Infrastructure qui permet de tenir compte des nouvelles technologies et de les optimiser, et qui soutient le lancement rapide de nouveaux produits et services pour répondre aux besoins du marché en constante évolution

Évidemment, le secteur bancaire ouvert commençant à faire des vagues, de nombreuses banques voient grand et s'empressent de transformer leurs activités courantes en redéfinissant complètement leur modèle d'affaires. L'audace en matière de différenciation est la clé de la réussite future.







## Un cadre pour accélérer la numérisation

Une feuille de route pour la numérisation est nécessaire, mais elle dépend entièrement de l'avancement numérique actuel de la banque et, bien entendu, de sa vision finale. Partout dans le monde, les banques en sont à des stades très différents de maturité numérique. Les banques traditionnelles utilisent encore des processus lents, un pourcentage élevé de papier et des TI anciennes, ce qui rend les procédures plus longues. De leur côté, les nouvelles banques et les banques internes (ainsi que les grandes entreprises technologiques) font leur entrée en scène et rien ne peut les freiner. Sur la voie de la numérisation, nous recommandons aux banques de suivre les étapes suivantes.

**1 Personnaliser et améliorer les offres** – Utiliser les données pour bien comprendre et satisfaire les clients et leur offrir des produits en fonction de leur mode de vie ou de leurs préférences au moment opportun et au bon endroit.

**2 Accélérer la mise sur le marché** – Mettre en place la bonne infrastructure pour s'assurer que la banque dispose de l'agilité et de la rapidité nécessaires pour répondre aux besoins en constante évolution du marché et des clients.

**3 Accélérer la migration vers le numérique** – Automatiser les processus manuels et administratifs fastidieux et établir une forte présence numérique (en ligne et mobile). L'automatisation robotique des processus, les méthodologies agiles et de développement et exploitation ainsi que les services en nuage contribueront à cette accélération.

**4 Adopter une interaction transparente en temps réel** – Passer du traitement par lots au traitement en temps réel et offrir des produits dans tous les segments": offrir des produits (dans tous les segments) qui soutiennent des interactions instantanées avec les clients, les partenaires et les fournisseurs.

**5 Investir dans les technologies de prochaine génération** – Innover pour interagir et tisser des liens plus étroits avec les clients grâce à des technologies misant sur la commande vocale, les services-conseils robotisés et l'intelligence artificielle déjà utilisées par les principales banques de détail en ligne.

Il existe de nombreuses possibilités en matière de transformation numérique. En effet, les banques doivent déployer les efforts nécessaires à l'élaboration d'une stratégie et d'une feuille de route qui augmenteront leurs revenus, diminueront leurs dépenses et atténueront les risques. Même si certains risques sont inévitables lorsqu'il s'agit d'explorer de nouvelles voies numériques, le processus en soi n'est pas nécessairement risqué. En travaillant avec les conseillers en services bancaires et en transformation numérique de CGI, les banques peuvent compter sur une approche globale de transformation numérique à l'échelle de l'entreprise qui aligne les fonctions d'affaires et informatiques à la vision d'ensemble de la banque.





## Un partenaire de transformation

**C**GI prépare les banques à un avenir entièrement numérique. Grâce à son expertise sectorielle, à ses services complets et à ses solutions spécialisées, CGI peut transformer vos technologies, vos activités et vos processus existants afin de créer de nouvelles capacités et des programmes générateurs de revenus. Notre travail simplifie vos activités, libère des capitaux et soutient l'élaboration de votre programme de transformation. Nous favorisons la croissance de nos entreprises clientes afin de les aider à se tailler une place de choix dans le marché des nouveaux services numériques.

Depuis sa fondation en 1976, CGI est au cœur de la transformation du secteur bancaire. Aujourd'hui, nous soutenons plus de 500 institutions financières partout dans le monde en leur offrant une vaste gamme de stratégies, de solutions et de services technologiques et commerciaux axés sur le numérique. Notre compréhension approfondie des défis mondiaux complexes que doivent relever les banques, conjuguée à notre forte présence locale, nous permet de bâtir des partenariats durables qui sont gages de succès.

Les capacités de CGI en matière de transformation numérique aident nos clients à créer une entreprise plus agile, capable de s'adapter à l'évolution constante du secteur, afin de relever les défis posés par la concurrence, le marché et les clients. Nous collaborons avec des organisations de premier plan partout dans le monde depuis plus de quatre décennies, et favorisons l'innovation et la transformation tout en améliorant les infrastructures existantes.

**Communiquez avec nous** pour découvrir comment nos experts en transformation numérique peuvent vous aider.

[Banking.transformed@cgi.com](mailto:Banking.transformed@cgi.com)

# CGI



## cgi.com

© 2019 CGI inc.

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde. À partir de centaines d'emplacements partout dans le monde, CGI offre un portefeuille complet de services et de solutions : des services-conseils en TI et en management, des services d'intégration de systèmes et d'impartition ainsi que des solutions de propriété intellectuelle. La collaboration de CGI avec ses clients repose sur un modèle axé sur les relations locales, conjugué à un réseau mondial de prestation de services, qui permet aux clients d'atteindre leurs objectifs et de devenir des organisations numériques axées sur le client.