

La voix de nos clients 2023

Conclusions issues d'entrevues avec de hauts dirigeants

Banques de détail



Principales tendances et priorités

| | Macrotendances | Tendances sectorielles | Priorités d'entreprise | Priorités en TI |
|---|--|---|--|--|
| 1 | Accélération de la technologie et du numérique | Croissance des cybermenaces et autres crimes financiers | Améliorer l'expérience client de bout en bout | Réaliser une transformation numérique axée sur les clients |
| 2 | Changement de la démographie sociale | Demandes numériques pour l'infrastructure existante | Accélérer la transformation numérique axée sur les clients | Investir de façon continue dans la conformité et la sécurité |
| 3 | Lutte contre les changements climatiques | Adoption croissante du numérique par les clients | Protéger la banque et les clients | Automatiser les processus d'affaires |



Hauts dirigeants interrogés

Chaque année, des leaders de CGI rencontrent des hauts dirigeants dans tous les secteurs et pays pour recueillir leurs points de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leurs entreprises.



1 764

dans
21 secteurs
d'activité



127

dans les banques
de détail

33 %
Leaders
d'affaires



67 %
Leaders TI



54 %
Direction



56 %
Opérations



Progrès de la stratégie numérique

47 % des hauts dirigeants des banques de détail indiquent que leur organisation produit les résultats attendus de leurs stratégies numériques en 2023, surpassant les autres secteurs bancaires par au moins 9 points de pourcentage. L'an dernier, le taux était de 36 %.



Production de résultats des stratégies numériques

Banques de détail

47 %

Banques de services
aux entreprises et de
transactions bancaires

38 %

Tous les secteurs

30 %

Marchés
des capitaux

34 %



Principales conclusions – Banques de détail



La transformation numérique demeure une grande priorité en TI

La transformation numérique orientée clients demeure la

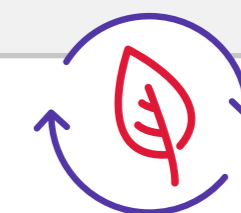
grande priorité en TI pour une 4^e année consécutive.



L'accélération du numérique est intensément sentie

86 %

ressentent l'impact considérable de l'accélération des demandes numériques (plus que dans les autres secteurs bancaires).



Le développement durable crée de la valeur future

59 %

voient la durabilité comme hautement essentielle à la création de valeur, mais la rentabiliser demeure un défi.



Les écosystèmes sont inclus dans la cyberstratégie

51 % étendent leurs stratégies de cybersécurité dans l'ensemble de leur écosystème.



L'analyse favorise la personnalisation






L'analyse avancée pour personnaliser l'expérience client figure parmi les

5 principales priorités d'entreprise.

Leaders en numérique Banques de détail

Lorsque l'on compare les perspectives des 47 % qui produisent des résultats de leurs stratégies numériques (**leaders en numérique**) à ceux qui élaborent ou lancent de telles stratégies (**aspirants au numérique**), certains attributs communs émergent.

Les leaders en numérique excellent dans l'alignement des fonctions d'affaires et des TI, les résultats liés à leurs stratégies de cybersécurité et de protection des données personnelles, et la modernisation.

| | | Leaders en numérique | Aspirants au numérique |
|---|---|----------------------|------------------------|
|  | Alignent étroitement les fonctions d'affaires et des TI pour soutenir leur stratégie | 71 % | 52 % |
|  | Intègrent étroitement les fonctions d'affaires et des TI pour exécuter leur stratégie | 67 % | 45 % |
|  | Tirent des résultats des stratégies de cybersécurité | 75 % | 30 % |
|  | Tirent des résultats de leurs stratégies de protection des données personnelles | 69 % | 22 % |
|  | Modernisent davantage d'applications | 52 % | 23 % |

5 recommandations pour atteindre vos principales priorités

1 Améliorez l'expérience client

en utilisant les API et en optimisant la navigation dans le site et les applications pour favoriser la fidélité.

2 Simplifiez votre virage vers l'infonuagique

en migrant d'abord les systèmes non essentiels et en exécutant une stratégie de solution à nuages multiples.

3 Optimisez la personnalisation

en investissant dans l'analyse de données, l'intelligence artificielle et des méthodes agiles pour adapter les services.

4 Adoptez des normes ouvertes

lorsque possible pour devenir un fournisseur infonuagique indépendant.

5 Faites évoluer votre gestion de données

grâce à du soutien exécutif, à la définition de vos exigences de base et à la mise en place d'objectifs réalistes.



Chez CGI, nous aidons les banques de détail à améliorer l'expérience client de bout en bout grâce à des stratégies, technologies et canaux numériques.

[Pour en apprendre davantage →](#)

Rencontrez nos experts pour en savoir plus sur ces perspectives.

[Planifier une discussion →](#)