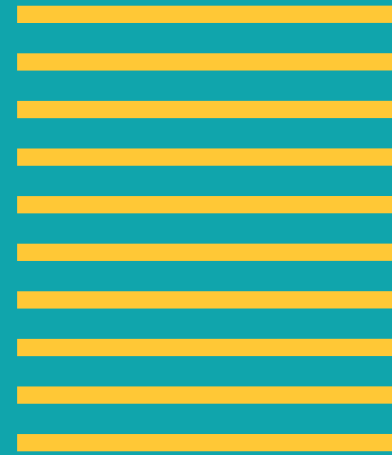




# Opérations bancaires : multiplier les succès avec le low-code



# Il est temps pour les opérations bancaires d'évoluer

Partout dans le monde, les banques cherchent à atteindre l'excellence avec des services sur mesure qui favorisent la confiance, la croissance et la réussite dans la durée. Malheureusement, elles ne parviennent pas à répondre aux attentes de leurs clients en raison de systèmes hérités datés, d'équipes en silos et d'une gestion de la qualité des données insuffisante. Ce problème est particulièrement prévalent au sein des banques d'affaires, qui s'efforcent tant bien que mal de maîtriser une multitude de systèmes incapables de communiquer les uns avec les autres, et qui doivent être mis à niveau indépendamment.

Les principaux défis liés aux opérations bancaires peuvent être résumés comme suit :

- Adaptation au télétravail
- Incapacité à redéfinir rapidement les priorités et à réattribuer les tâches à tout moment
- Incapacité à fournir les bonnes solutions et les bons canaux en fonction des besoins spécifiques des clients



## Ainsi,

de nombreuses banques ont de réelles difficultés à proposer des services pourtant classiques dans des délais courts, qu'il s'agisse du traitement des demandes de prêt ou de la recommandation de services et programmes sur mesure basés sur les besoins uniques de leurs clients. Pour les banques d'affaires, ce phénomène se traduit par une difficulté toujours plus importante à proposer leur niveau de service habituel. Quant aux banques de détail, elles doivent pouvoir connecter les différentes opérations du cycle de vie du client sans submerger le service informatique à chaque nouvelle demande. Au final, les équipes chargées des opérations bancaires ont tout simplement du mal à répondre rapidement aux besoins de leur entreprise.

Pour surmonter ces difficultés et nouer des relations durables avec leur clientèle, **les banques ont besoin d'une solution low-code** permettant d'implémenter des opérations métier stratégiques, modernes et robustes, adaptées au télétravail, capables de répondre aux évolutions du marché et de réallouer les tâches et ressources en fonction de la demande.

## Les banques en mesure de fournir des services économiques et agiles présentent généralement plusieurs points communs :

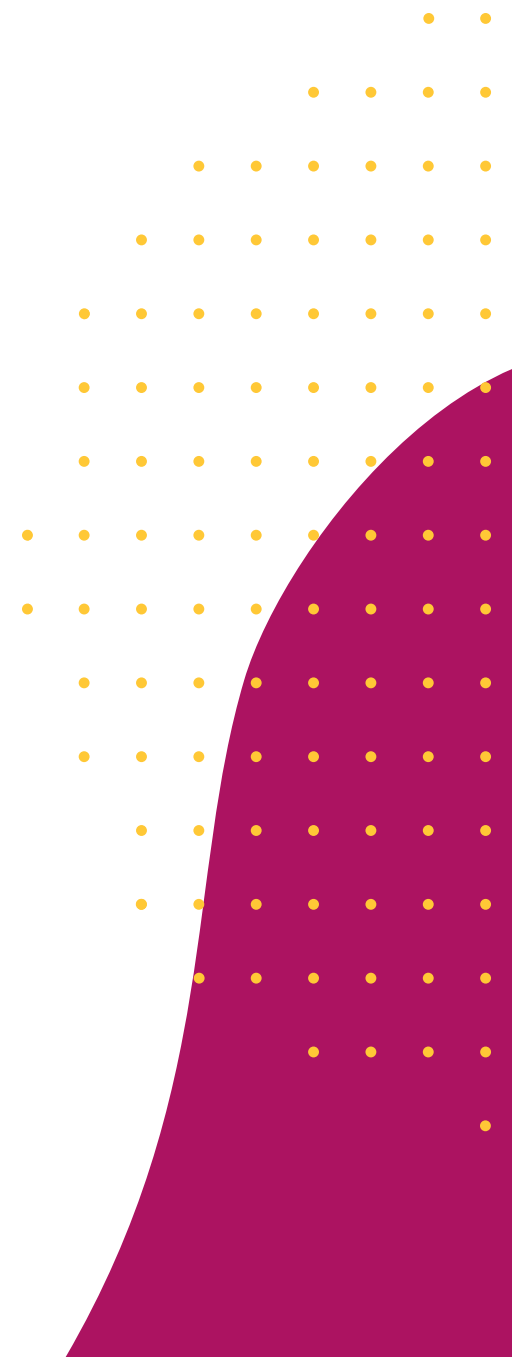
1. Elles conçoivent leurs processus en plaçant le client au cœur de leurs priorités, en intégrant des contrôles et en capturant les données au sein des processus.
2. Elles créent des processus lean et à grande échelle à partir de composants modulaires et universels pour favoriser la réutilisation et la normalisation dans le cadre d'une culture d'amélioration continue.
3. Leurs équipes opérationnelles sont très performantes et bénéficient d'un encadrement et d'un soutien solides.

# Transformer. Automatiser. Réussir.

Les banques prêtes à se moderniser et à devenir des leaders internationaux du service centré sur le client ont à leur disposition diverses solutions et options innovantes qui les aideront à transformer efficacement leurs activités en partant du centre (l'approche « center-out »). Pour répondre aux attentes toujours plus fortes des clients et accélérer vos processus internes, vous devez :

## Optimiser les opérations bancaires agiles

Des opérations bancaires bien gérées et optimisées peuvent constituer un avantage concurrentiel durable, et ce pour toutes les banques. Toutefois, ces opérations doivent être basées sur un ensemble de fonctionnalités et de technologies qui aideront les équipes à devenir plus agiles et prêtes pour l'avenir ; en délaissant l'organisation en silos autour des produits et canaux, au profit d'une stratégie centrée sur les résultats pour les clients grâce à une discipline opérationnelle rigoureuse. Les banques d'affaires ont grand besoin de systèmes capables de communiquer les uns avec les autres et conçus pour gérer les nombreuses exceptions auxquelles les chargés de la relation client font face. Sur un marché très concurrentiel, les banques de détail doivent quant à elles gagner en réactivité afin d'être les premières à faire une offre à un client, mais aussi répondre rapidement à chacune de ses demandes. En s'appuyant sur des opérations robustes et agiles, les banques peuvent proposer des expériences client d'exception et gagner ainsi en croissance, agilité et évolutivité. Leurs équipes profiteront de leur côté d'une plus grande flexibilité en matière de collaboration et de réattribution des tâches, même si elles sont éloignées géographiquement.



## En adoptant ces quatre principes clés, les banques parviendront à mettre en place des opérations agiles et distribuées :

1. Des processus bien définis, pensés pour la normalisation et le développement
2. Une connaissance en temps réel de l'étape suivante de chaque processus et des informations nécessaires pour clore un dossier
3. Une gestion des processus complexes à grande échelle assurée par leur décomposition en étapes plus simples
4. L'anticipation et la résolution des problèmes avant qu'ils ne soient perceptibles par les clients afin d'assurer leur satisfaction

## Automatiser pour stimuler la croissance

Bien souvent, les processus métier des banques sont basés sur des systèmes hérités incapables d'évoluer. Ces systèmes sont tellement imbriqués dans toutes les fonctions que la moindre modification ou mise à niveau semble irréalisable. Par quoi commencer ? Quelles sont les options disponibles ? Quelle solution fonctionnera vraiment ? Cela en vaut-il la peine ? Oui. L'automatisation est l'avenir, et l'avenir est déjà là. Pour réussir et évoluer avec leurs clients, les banques doivent mettre en œuvre l'automatisation dans l'ensemble de leurs activités.



## Mais alors, quelle forme prend-elle concrètement ?

Avec une approche low-code, les banques d'affaires peuvent enfin comparer automatiquement les données à l'aide de leurs systèmes. Ces systèmes peuvent être mis à niveau suffisamment rapidement pour qu'elles puissent être les premières à faire une offre à un client sur un marché concurrentiel, mais aussi répondre rapidement à chacune de ses demandes.

Les workflows opérationnels sont ralentis par les processus manuels basés sur des outils hérités, coûteux et superflus. Avec l'automatisation, vous pouvez éliminer les tâches chronophages et fastidieuses qui ralentissent les processus et la production des livrables. Prenons l'exemple de l'examen manuel des demandes de prêt. Les banques doivent recueillir ces formulaires, les étudier, puis décider d'approuver ou non les demandes. Comme si tout cela ne demandait pas assez de temps, elles doivent revenir vers les demandeurs afin de corriger les erreurs qui auraient pu se glisser dans ces formulaires. Ce processus papier génère de vrais gaspillages, car il pourrait très simplement être automatisé pour garantir que toutes les demandes sont reçues et renseignées dans les règles.



## Favoriser l'agilité des équipes

Pour atteindre une vraie centricité client, les banques doivent disposer de collaborateurs agiles et efficaces. Quand ce n'est pas le cas, elles sont contraintes de composer avec des équipes disparates, travaillant en silos. Elles sont alors incapables de s'adapter lorsque les besoins des clients et du marché évoluent. Elles auront même des difficultés à survivre si leurs équipes internes courent en permanence les unes après les autres... et après le reste du marché.

Avec une approche low-code et agile, les banques peuvent donner la priorité aux tâches les plus stratégiques pour respecter les délais en toutes circonstances. Vos clients n'ont pas envie de subir les lourdeurs de vos processus internes. Avec une approche agile, vous pouvez mettre en place des SLA (contrats de niveau de service) de bout en bout conçus en fonction de leurs besoins.

**Au final, vous êtes en mesure d'éliminer les silos et d'établir des liens plus solides entre vos équipes internes.** Les citizen developers peuvent aussi ajuster les systèmes plus rapidement pour suivre les évolutions des besoins métier. Résultats : un message cohérent, un service plus rapide et des opérations de qualité, pensées pour durer.

## Comblers les fossés numériques

Votre organisation utilise un outil différent pour chaque fonction métier ? C'est un problème, d'autant plus si ces outils ne communiquent pas les uns avec les autres. **Il est temps pour vous de combler les fossés numériques** qui se sont formés lors des tentatives de connexion et d'harmonisation de vos différents outils. Vous devez éviter que vos clients ne soient transférés d'interlocuteur en interlocuteur en raison de systèmes ou de services hétérogènes. Ce phénomène complique la tâche des équipes internes à chaque étape et allonge les délais d'attente du client. Par ailleurs, rien ne garantit que leur demande et leurs informations sont transférées correctement d'un système à l'autre.

Pour combler ces fossés, utilisez un cadre opérationnel normalisé, dont les composants sont pensés pour être réutilisés, plutôt que des applications autonomes et déconnectées pour chaque cas d'usage, même si la solution doit extraire des données de mainframes hérités ou de bases de données distinctes. De cette manière, les processus peuvent passer d'une équipe à l'autre de manière fluide, sans interruption, pour aboutir à l'expérience transparente attendue par vos clients.





## Réduire le risque opérationnel

Il n'a jamais été plus important de gérer efficacement le profil de risque opérationnel des banques. Les contrôles manuels et coûteux intégrés aux processus, ainsi que les contrôles qualité rétroactifs parviennent certes à identifier les problèmes a posteriori, mais rarement à les anticiper.

L'intérêt de l'automatisation et l'optimisation des opérations bancaires réside aussi dans la possibilité d'automatiser la conformité à la politique de la banque.

### **Pour y parvenir, les fonctionnalités suivantes sont nécessaires :**

- Contrôles intégrés au workflow pour que les points de contrôle clés d'un processus ne puissent être ignorés
- Piste d'audit exhaustive des actions prises sur un dossier et de leurs auteurs afin de garantir la conformité réglementaire et le respect de la politique interne
- Possibilité d'automatiser les contrôles qualité au sein du workflow en fonction de critères métier définis pour s'assurer que les problèmes soient repérés et corrigés rapidement, sans impact sur le client



## Améliorer les expériences

Chaque fonction et chaque service des banques sont pensés pour le client. Il est donc important qu'elles prennent du recul pour déterminer dans quelle mesure elles comprennent réellement les besoins de chaque client et ce qu'elles peuvent faire pour améliorer leur expérience. Le niveau de service assuré par les banques d'affaires impose des réponses rapides et personnalisées, qui sont possibles par l'intermédiaire d'un libre-service ou d'un référentiel centralisé d'informations client. Les banques de détail doivent quant à elles offrir à leurs clients une expérience riche, intuitive et adaptative sur les canaux de leur choix.

Les clients évoluent constamment : les banques doivent être mesure de les accompagner à chaque étape.

### **Il existe trois solutions pour améliorer l'expérience client :**

1. Traiter les demandes et les pièces justificatives, quels que soient leur format et le canal utilisé, tout en communiquant de manière proactive sur l'évolution du dossier
2. Tirer parti de prédictions en temps réel pour créer des processus différenciés et optimisés en fonction du contexte, qui s'améliorent et évoluent à l'aide de l'apprentissage adaptatif
3. Utiliser le traitement du langage naturel (NLP) pour automatiser la gestion des données non structurées provenant des e-mails et documents intégrés au processus

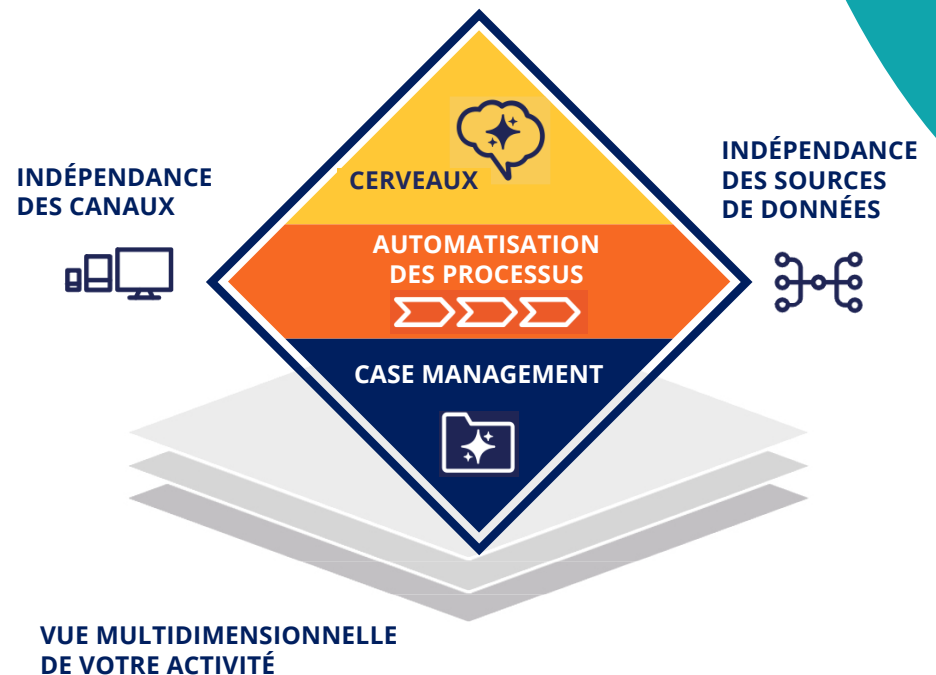
En proposant une expérience client de qualité, les banques peuvent évoluer en même temps que leurs clients et nouer ainsi une relation de confiance durable. Placez toujours le client au cœur de vos priorités et n'oubliez jamais qu'une approche centrée sur le client évolue en permanence : agilité et réactivité doivent être les maîtres mots.

# Améliorer les opérations bancaires avec le low-code

Nous permettons aux banques de simplifier leurs tâches opérationnelles plus facilement et plus rapidement. Notre automatisation intelligente low-code, notamment nos fonctions avancées comme Pega Process Fabric® et Process AI, repose sur une plateforme évolutive qui place la technologie au centre du parcours et des résultats clients. L'objectif ? Permettre la mise en place d'équipes distribuées et favoriser une authentique excellence opérationnelle.

## Adopter l'approche « center-out » pour atteindre la centricité client

Avec l'approche center-out™ de Pega, les banques peuvent placer le client au cœur de leurs priorités. Cette approche de l'architecture métier donne à votre organisation la possibilité de structurer ses technologies et services rapidement et à grande échelle. Une architecture center-out repose sur une intelligence centralisée grâce à laquelle l'IA et la logique métier sont disponibles sur tous les canaux. Le fait de pouvoir accéder à l'ensemble des informations sur les clients en temps réel depuis cette source centrale vous permet de connecter toutes les communications clients, mais aussi les systèmes back-end et front-end. Toutes les informations importantes sont ainsi rapidement accessibles, en toute simplicité.



## Simplifier tous les processus avec les microjourneys

Décomposez les processus longs et complexes en étapes plus simples. Nos microjourneys® (ou micro-parcours) prédéfinis sont adaptés à vos besoins, faciles à implémenter et valorisés rapidement. Prenons l'exemple de votre processus de montage de prêt ou de vos besoins de traitement spécifiques pour certains dossiers. Pega vous permet de gérer les étapes et données de ce microjourney de manière individuelle. Vous pouvez ainsi l'adapter rapidement aux besoins du marché, sans avoir à attendre la modification de dépendances superflues.

## Automatiser les opérations avec Process Fabric et le dossier universel

Pega Process Fabric et le dossier universel low-code sont au cœur de l'automatisation des opérations bancaires. Pour un socle de service solide, deux éléments clés sont nécessaires :

- 1. Dossier universel :** schéma de « case management » commun et ensemble de capacités permettant de simplifier les processus bancaires opérationnels nécessitant une gestion manuelle homogène. Ce dossier utilise le low-code pour favoriser la réutilisation et accélérer la valorisation.
- 2. Opérations bancaires orchestrées :** réception commune de demandes client avec gestion de bout en bout des processus (de la réception à la résolution), en libre-service ou avec assistance, en traitement automatisé (STP) ou avec intervention manuelle. Utilisez Process Fabric pour unifier les listes de tâches et assurer l'orchestration des tâches opérationnelles



## Développer l'activité avec une plateforme low-code unifiée

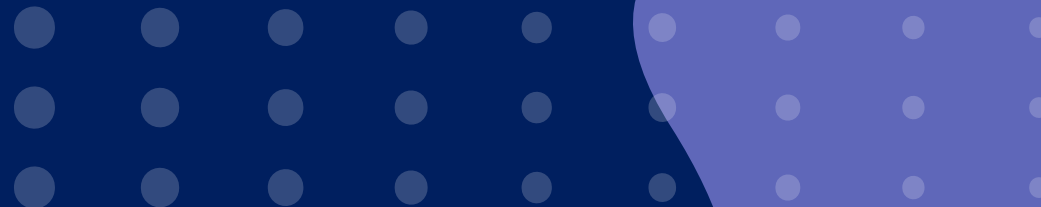
Nous simplifions l'expérience des clients en adoptant une approche cohérente et normalisée des processus, reposant sur un cadre de dossier universel.

Cette méthode à bas coût, low-code et rapide à déployer peut être configurée pour s'adapter aux flux opérationnels les plus standards. Elle utilise les capacités d'automatisation intelligente de Pega pour simplifier les processus et automatiser certaines tâches manuelles. Des fonctionnalités comme l'email bot, la RPA (automatisation robotique des processus) et Process Fabric contribuent à améliorer l'efficacité et la transparence, mais aussi à combler les fossés numériques.

La solution Pega permet d'intégrer des fonctions d'automatisation intelligente à un espace unifié. Avec le modèle Pega Situational Layer Cake™, nous tenons aussi compte des éventuelles différences entre branches d'activités et produits. En exploitant cette approche d'entreprise standardisée, les banques peuvent mettre de côté les développements et demandes sur mesure, toujours très onéreux.

## Réutiliser les composants d'une application à l'autre

Ce principe de base de Pega permettra aux banques de créer un ruleset de composants favorisant la réutilisabilité et la simplicité. Les composants réutilisables sont à la base de l'approche « build once, use many » (développement unique, usages multiples). De nouvelles fonctionnalités peuvent être ajoutées au ruleset global en fonction des besoins : ce processus permet aux banques d'assurer la maintenance et la mise à niveau de multiples applications, en toute simplicité et sans délai.



## Créer une « low-code factory » autonome dans votre banque

Le low-code vous donne la flexibilité que vous recherchez. Il n'est pas nécessaire d'abandonner votre système actuel et de repartir de zéro, sauf si c'est ce que vous souhaitez. Modifiez les processus selon vos besoins, qu'il s'agisse d'automatiser les tâches répétitives ou de gérer certaines actions manuelles qui exigent une intervention humaine. Avec la « low-code factory » de Pega, les employés de l'ensemble de l'organisation, y compris ceux sans compétence technique particulière, peuvent créer plus facilement des applications au rythme des évolutions de l'activité. Avec du code prédéfini, même les non-développeurs peuvent créer et livrer de nouveaux flux de travail et de nouvelles applications quand le besoin s'en fait sentir. Les citizen developers des banques d'affaires n'ont plus besoin d'attendre 18 mois pour que le petit changement qu'ils ont demandé soit mis en place. En parallèle, le service informatique garde la main : il assure la gouvernance des modifications de processus implémentées sur l'ensemble du système, tout en laissant suffisamment de flexibilité aux différentes équipes pour apporter les changements dont elles ont besoin. Continuez à proposer le service client d'exception pour lequel vous êtes reconnu, tout en plongeant dans l'ère du numérique.



# Qui y parvient ?



**Virgin Money** a choisi de confier son implémentation Pega à Accenture afin de transformer ses processus d'ouverture de compte pour divers produits, notamment les cartes, prêts, comptes professionnels et comptes épargne.



**Rabobank** a utilisé la plateforme Pega low-code pour numériser les processus de prêt et crédit-bail, et automatiser les tâches administratives afin de gagner en rapidité, flexibilité et efficacité.

## À propos de Pegasystems



Pega est l'éditeur de logiciels cloud leader de l'engagement client et de l'excellence opérationnelle. Nos solutions logicielles basées sur l'IA aident les plus grandes marques internationales à optimiser chaque interaction client sur n'importe quel canal, tout en respectant les promesses de la marque. La plateforme de développement d'applications low-code de Pega permet de créer et de faire évoluer rapidement des applications répondant aux besoins de vos clients et de vos employés, tout en favorisant votre transformation digitale. Depuis plus de 35 ans, Pega aide les entreprises à améliorer la satisfaction client, réduire les coûts et augmenter la valeur vie client.

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur [pega.com/fr](https://pega.com/fr).