

# Quatre méthodes de valorisation des principes agiles par les institutions financières

## Les banques sous pression

Les institutions financières qui rivalisent dans l'économie des applications sont sous pression. Aujourd'hui, les clients exigent des services bancaires fluides, rapides, peu coûteux, adaptés et personnalisés. Le choix de services bancaires non traditionnels progresse, et les clients, notamment ceux de la génération Y, sont curieux. S'ils ne sont pas satisfaits par leur banque, ils n'hésitent pas à en changer.

Une étude récente menée auprès de 4 000 consommateurs au Canada et aux États-Unis a révélé que, l'an passé, 11 % d'entre eux ont quitté leur fournisseur de services financiers, notamment pour se tourner vers des banques virtuelles.\* En matière de banque mobile, les clients cherchent plus de services mobiles, des interfaces utilisateur simples et une expérience omnicanal ; seulement 27 % d'entre eux affirment que leur expérience en ligne, en agence et mobile est fluide.\*

Pour les institutions financières, les demandes des clients en matière de valeur ajoutée et de services personnalisés représentent des risques de changement et des occasions de fidélisation. 45 % des personnes interrogées affirment qu'elles resteraient volontiers avec leur banque actuelle si elle proposait des remises sur des achats d'intérêt.\* Bien que les clients apprécient le confort des services bancaires en ligne, ils ont également besoin de contacts humains : 87 % des personnes interrogées (86 % pour la génération Y) indiquent qu'elles utiliseraient les services d'une agence bancaire à l'avenir, notamment en raison de la confiance et de la valeur ajoutée associées à la communication en face à face.\*

À la nécessité de répondre aux demandes des clients s'ajoutent les réglementations du secteur et les obligations en matière de sécurité. Il s'agit, par exemple, de la conformité avec les obligations du ministère des finances américain, de la loi Sarbanes-Oxley, des institutions financières d'importance systémique (SIFI), des plates-formes API de services bancaires ouverts et des directives sur la sécurité des paiements internationaux par Internet et par téléphone mobile.

---

## Pourquoi l'approche agile ?

Quelles sont les conséquences pour les institutions financières ? Il est primordial de proposer de la valeur ajoutée et des expériences client avec la juste dose de services physiques et numériques appropriés. De même, il est essentiel de se conformer à la réglementation gouvernementale et de protéger les informations de valeur du client... et de l'entreprise.

La modernisation des approches de gestion des applications et du portefeuille s'est révélée fastidieuse ou infaisable pour les entreprises dépendant des systèmes existants ou des modèles en cascade, comme l'analyse des coûts et le Big Design Up Front (BDUF). Pour être concurrentiels dans ce secteur perturbé, connecté au niveau mondial et à l'évolution effrénée, de nombreux fournisseurs de services financiers entreprennent une transformation numérique et adoptent des pratiques agiles. Et cela pour les quatre raisons suivantes :

**Se conformer aux réglementations de plus en plus nombreuses.** Les exigences réglementaires sont désormais un point délicat au niveau mondial : dans tous les pays, les entreprises doivent non seulement se conformer à un ensemble de règles, mais également justifier leur adhésion à ces règles par écrit et de façon détaillée. Ces réglementations complexes imposent une supervision, une transparence et une traçabilité accrues, ce qui requiert du temps et donc de l'argent. De nombreuses approches de la gestion en cascade ne font qu'augmenter la charge en y ajoutant de nouvelles obligations de documentation. La méthode agile, avec son approche intégrée du suivi, peut réellement contribuer à répondre aux exigences de mise en conformité. Ainsi, CA Agile Central permet aux institutions financières de créer des documents d'exigences opérationnelles spécifiques et de produire des rapports pour les audits en exploitant les données et workflows cohérents fournis par la solution.

**Optimiser l'expérience client et la fidélisation.** La fidélité et l'activité des clients dépendant d'expériences omnicanal différenciées, les banques doivent créer, plus rapidement, des applications et des logiciels intuitifs, novateurs et de qualité. Heureusement, les commentaires client font partie intégrante du cycle de vie agile. Les méthodes agiles permettent aux établissements de services financiers d'intégrer rapidement et efficacement les commentaires dans divers processus métier allant de l'amélioration des interactions bancaires en ligne et par téléphone mobile jusqu'à l'optimisation des temps de réponse aux clients.

**Accroître l'agilité métier.** La rivalité des startups mariant finance et technologies et de divers acteurs non traditionnels pour la part de marché ne permet pas aux institutions de services financiers de se contenter des approches traditionnelles. Les pratiques agiles sont souples, réactives et adaptables aux marchés en renouveau et aux innovations. L'adoption de méthodes agiles permet non seulement aux entreprises de réagir rapidement et d'obtenir des résultats plus efficaces et mieux ciblés, mais, bien exécutées, elles fournissent également aux dirigeants les données nécessaires pour prendre de meilleures décisions. Ajoutons à cela que les méthodes agiles éliminent le gaspillage (la hiérarchisation constante et les retours rapides assurent à l'organisation de s'atteler aux bons projets), ce qui stimule l'efficacité et la productivité des ressources aux plus hauts revenus.

**Améliorer la gestion des coûts et l'efficacité.** La technologie est un élément crucial dans le domaine bancaire, où l'exécution à faible latence transforme chaque nanoseconde en millions de dollars de profits ou en pertes d'opportunités. Pourtant, l'IT n'est pas toujours en phase avec la stratégie. Les business units doivent souvent rivaliser en interne pour le financement, les projets sont en sur- ou en sous-effectifs et les défaillances de communication provoquent des redondances ou, au contraire, un manque d'informations. Que diriez-vous d'exploiter la technologie pour identifier et améliorer les projets les plus cruciaux ? Une approche agile aide les entreprises à développer des produits appropriés de façon appropriée. CA Agile Central peut suivre et hiérarchiser les travaux d'après leur valeur, ce qui génère de la confiance entre les business units et permet de financer les projets qui comptent vraiment. Cette solution permet en outre de coordonner la fourniture efficace de produits et de services, même entre des équipes distribuées.

« Pour nous, [CA Technologies] est un partenaire de la transformation, pas un fabricant de logiciels. Il n'y a pas de meilleure façon de définir l'action de [CA Technologies]. »

— Paul Bratcher, Director of Business Delivery, Travis Perkins

## Réussir la transformation

Faites évoluer votre entreprise afin qu'elle soit à même d'innover, de s'adapter et de délivrer des résultats concrets dans l'économie des applications. CA Technologies peut vous guider pour mettre en œuvre des approches agiles afin d'améliorer les résultats et la culture de votre entreprise.

Vous pensez que l'adoption des principes agiles est impossible dans un secteur fortement réglementé ? Détrompez-vous.

**Plus d'informations dans notre webinaire : « [Agile and Audits: Apples and Oranges](#) »**

CA Technologies (NASDAQ : CA) fournit les logiciels qui aident les entreprises à opérer leur transformation numérique. Dans tous les secteurs, les modèles économiques des entreprises sont redéfinis par les applications. Partout, une application sert d'interface entre une entreprise et un utilisateur. CA Technologies aide ces entreprises à saisir les opportunités créées par cette révolution numérique et à naviguer dans « l'Économie des applications ». Grâce à ses logiciels pour planifier, développer, gérer les performances et la sécurité des applications, CA Technologies aide ainsi ces entreprises à devenir plus productives, à offrir une meilleure qualité d'expérience à leurs utilisateurs et leur ouvre de nouveaux relais de croissance et de compétitivité sur tous les environnements : mobile, Cloud, distribué ou mainframe. Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site [ca.com/fr](#).

\* Accenture Consulting, « Banking on Value : 2016 North America Consumer Banking Survey », 2016