

- INFORMATIQUE BANCAIRE -
L'ÉVOLUTION TECHNOLOGIQUE ET RÉGLEMENTAIRE ACCENTUE LES PRESSIONS SUR LE IT

La nécessaire mutation

Les systèmes informatiques doivent se voir attribuer une attention méritée

Les banques doivent s'assurer que l'IT est perçu comme un sujet clé dans leur développement.

Trois sujets reviennent constamment aujourd'hui dans les conversations du monde bancaire, sujets qui ont également un impact significatif sur les systèmes informatiques des banques: la réduction des coûts, l'optimisation des revenus et la maîtrise des risques. Il est difficile de ne pas être interpellé par ces sujets «chauds» qui font bonne figure dans la presse spécialisée.

Maîtrise. Tous ces sujets sont, d'une certaine manière, liés aux autres défis déjà évoqués. C'est pourquoi, à notre avis, la question des systèmes informatiques bancaires devrait se trouver au cœur du débat. Qu'il s'agisse de réduire les coûts ou de les contenir, d'optimiser les revenus, ou de maîtriser les risques (dans toutes ses variantes), il est évident que les banques ont besoin de mettre en place des systèmes informatiques qui fournissent non seulement les données correctes au bon moment, mais – tout aussi important – qui leur permettent de démontrer à des tiers quelles données ont été fournies, à qui et quand, et tout ceci à un coût qui soit acceptable.

Une des questions clés est celle des coûts, et notamment celui des coûts informatiques – le coût informatique est souvent la dépense la plus élevée dans le budget d'une banque après celle du personnel. On peut

alors se demander pourquoi tellement de banquiers parlent de l'informatique comme si ce n'était pas plus intéressant ni plus relevant que le choix de la couleur des papiers peints. Que le système informatique soit le résultat d'un développement interne, ou un ensemble de progiciels ou même qu'il soit externalisé vers un prestataire de services, la dépense informatique représente une grande partie des coûts opérationnels d'une banque.

Des systèmes informatiques sophistiqués sont essentiels pour aider la banque à atteindre ses buts: réduire ses coûts, optimiser ses revenus et maîtriser le risque. Néanmoins, cette situation ne devrait pas être utilisée comme justificatif d'un renchérissement continu des coûts informatiques, ni pour approuver des projets chers uniquement parce qu'ils concernent l'informatique.

Il est très difficile d'obtenir des données fiables et représentatives concernant les coûts informatiques pour un ensemble de banques semblables. Il est fréquent que différents secteurs de la même banque utilisent partiellement ou même totalement les systèmes informatiques d'autres divisions, rendant ainsi les comparaisons difficiles.

Cependant, une chose est claire, si on regarde l'évolution des systèmes informatiques dans la plupart des banques ces dernières années – elle est devenue de plus en plus complexe à cause des applications



NICHOLAS HACKING
*Director, Sales
d'ERI Bancaire*

Un grand nombre des scandales bancaires parus dans la presse récemment sont le résultat de risques qui n'étaient pas tout à fait compris ni appréciés.



différentes qui ont été ajoutées progressivement à l'architecture existante. En plus, dans certains cas, les systèmes au cœur de cette architecture critique sont si essentiels au fonctionnement de la banque qu'ils n'ont guère été mis à jour ni remplacés depuis leur installation initiale, il y a bien des années. Des problèmes récents, surtout dans le retail banking (par exemple au Royaume-Uni), ont sans doute été provoqués par le fait que les banques fonctionnaient avec des systèmes qui étaient devenus largement obsolètes.

Plus l'architecture informatique est complexe, plus il devient difficile et coûteux de la gérer et de la maintenir. Dans de nombreux cas, cette complexité, induite par l'effet du temps et pour des raisons diverses, ne se justifie pas à notre avis. C'est surtout le cas aujourd'hui avec les pressions mentionnées précédemment concernant les coûts et la réglementation. Si l'on considère sérieusement et de manière objective les exigences réelles de l'activité bancaire, il existe sans doute des fonctions et des services qui ne sont pas vraiment essentiels mais qui contribuent de manière significative à l'augmentation des coûts opérationnels, sans réelle valeur ajoutée.

Inévitablement les banques doivent prendre le taureau par les cornes et consacrer plus de temps et d'efforts (et donc quelques dépenses) à faire l'inventaire de leurs systèmes, de leur fonctionnement et rechercher comment leur architecture pourrait être simplifiée. Les fonctionnalités proposées aujourd'hui dans des packages intégrés tels que OLYMPIC Banking System, en combinaison avec les changements technologiques d'envergure qui ont eu lieu, signifient que, dans beaucoup de cas, il est possible de faire plus avec moins, et certainement pour moins.

L'utilisation d'un package intégré, avec des processus de workflows intégrés et un niveau élevé de traitement STP (Straight Through Processing) englobant autant de produits que possible, peut constituer une

garantie pour la banque, non seulement de contenir ses coûts et d'atténuer l'effet des erreurs humaines, mais également de simplifier son architecture et réduire les coûts de maintenance et de gestion de multiples systèmes, et des coûts d'interfaçage et de réconciliation que cela implique.

Automatisation. Certains pensent que l'idée que les banques doivent automatiser plus aura comme conséquence d'amoinrir la qualité du service aux clients et en conséquence un impact négatif sur l'objectif d'optimiser les revenus.

Nous sommes d'avis que l'automatisation, grâce à un système intégré et des processus métier détaillés, devrait plutôt améliorer le service aux clients. Ceux-ci ont tendance à s'énervier si le service ne correspond pas à leurs attentes. Il est donc crucial de comprendre ces différentes attentes et de garantir un processus opérationnel adéquat. Il est important de fournir aux clients des données correctes, actualisées en temps réel, tout au long de leur expérience avec la banque.

Les systèmes intégrés, dans lesquels tous les traitements de base s'effectuent, quel que soit le produit, à l'intérieur de la même application, en temps réel, réalisent cet objectif. Si un client effectue un retrait d'un guichet automatique, le compte est immédiatement mis à jour. Si le client appelle pour modifier son adresse, le changement est immédiat et la nouvelle adresse s'affiche sur l'écran d'accueil lorsque le client se connecte quelques heures plus tard depuis Internet. Les clients, surtout dans la mouvance d'actions instantanées, recherchent une expérience client qui est complète, bien pensée et qui aboutit à une action immédiate qui est reflétée à son tour, logiquement et instantanément, dans leurs interactions avec la banque.

Un processus opérationnel, bien pensé et étudié avec soin, sur un système intégré en combinaison avec une approche multicanaux pour dialoguer avec les clients, aidera

en fait la banque à améliorer la réputation de son service aux clients et donc, à plus long terme, à générer des revenus.

Le dernier facteur que nous avons souligné initialement est la maîtrise des risques. Le risque existe sous de nombreuses formes et de façons différentes: risque du marché, risque de défaillance, risque de réputation, risque opérationnel etc. Les banques doivent naturellement prendre certains risques. C'est le degré de ce risque qui est important et la manière dont il est évalué. Un grand nombre des scandales bancaires parus dans la presse récemment sont le résultat de risques qui n'étaient pas tout à fait compris ni appréciés par ceux qui devaient prendre les décisions finales, ou par l'absence de données pertinentes et précises pour les décideurs.

Flexibles. Afin d'être en mesure d'évaluer la plupart des types de risque, il faut des informations. Ces informations doivent être cohérentes, actualisées et facilement compréhensibles. Les systèmes doivent être adaptés aux secteurs d'activité pour lesquels ils sont utilisés, hautement flexibles et donc susceptibles de mesurer une grande diversité d'éléments. De nouveaux produits et services sont ajoutés fréquemment et le système doit être capable de les traiter, de les évaluer et de les mesurer correctement afin de garantir que les données pertinentes sont mises à disposition des personnes compétentes au sein de la banque au moment voulu.

De même, pour mesurer le risque correctement, les informations doivent être à la fois disponibles et comprises. Pour cela, le risque doit être comparé – des mesures de risque sont plus facilement estimées et évaluées lorsqu'elles sont présentées comme relatives. Ceci est plus facile à réaliser lorsque autant de données que possible sont maintenues à l'intérieur d'une seule application intégrée qui utilise une approche unique standard pour la collecte et la gestion des données. ///