

Investir dans la  
gestion du crédit  
de prochaine  
génération pour  
créer un avantage  
concurrentiel

**CGI**



# Introduction

Le monde des services financiers évolue rapidement et que les clients exigent des services plus accessibles, plus rapides et plus personnalisés, et les institutions financières (IF) doivent plus que jamais transformer leurs environnements TI existants, adopter de nouveaux modèles d'affaires numériques et devenir plus agiles et centrées sur le client. Les technologies numériques émergentes et les outils d'intégration comme l'analyse avancée des données, l'apprentissage automatique et l'intelligence artificielle (IA) transforment le mode de fonctionnement des IF. Aussi, les clients et les employés s'attendent maintenant à une intégration transparente des canaux numériques et à une expérience numérique cohérente en tout temps.

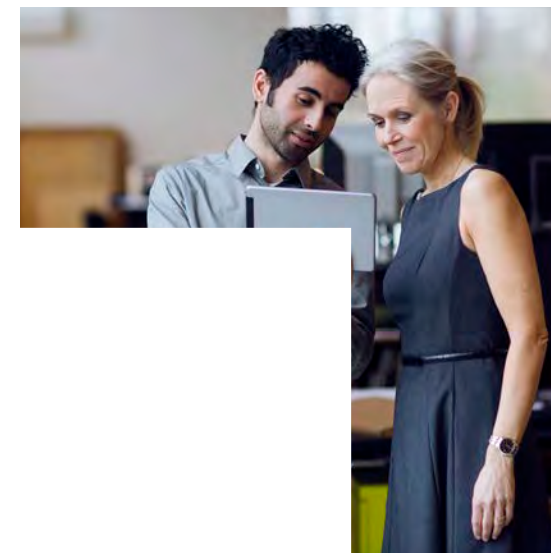
En fait, les conclusions de la [recherche La voix de nos clients CGI 2021](#), qui s'appuie sur 1 695 entretiens en personne avec des dirigeants des fonctions d'affaires et informatique, y compris des dirigeants de services financiers, révèlent que l'accélération de la transformation numérique et la gestion des exigences conséquentes sur les infrastructures existantes figurent parmi les principales priorités et tendances cernées par les dirigeants de services financiers.

Les institutions financières ont de nouvelles occasions de renforcer leurs fondations et de prospérer dans le monde tout-numérique

actuel. Comme l'a démontré la pandémie mondiale de COVID-19, des perturbations peuvent survenir soudainement et même les IF les mieux préparées ne peuvent en prédire l'occurrence ni les répercussions. Toutefois, investir dans l'infrastructure technologique et les solutions de crédit les plus récentes peut offrir l'agilité opérationnelle qu'il faut pour assurer la résilience et fournir un avantage concurrentiel.

Un partenaire stratégique en TI qui comprend les défis mondiaux complexes auxquels font face les IF et les meilleures technologies pour répondre à leurs besoins d'affaires évoluant rapidement peut aider ces IF à s'adapter à tout type de changement et à prospérer, même dans les conditions les plus difficiles. Le bon partenaire peut rendre plus claire la voie à suivre vers la transformation et aider les IF à entrer de plain-pied dans la nouvelle ère de la finance d'aujourd'hui, fondée sur les données et soutenue par des systèmes ouverts et agiles.

Dans le présent document, nous partageons des idées pour aider les institutions financières à devenir plus souples, plus agiles et plus résilientes, indiquons comment les investissements dans des plateformes peuvent répondre aux besoins changeants de leurs clients et montrons le rôle clé que jouent les partenariats stratégiques en TI pour assurer la réussite à long terme.



# Transition à une architecture de plateforme de microservices pour la gestion du crédit

Bien que les nouvelles technologies abondent dans le monde des services financiers, la présence de systèmes de gestion du crédit et de processus manuels inefficaces et désuets peut nuire à la performance, à l'innovation et à la croissance des entreprises. De plus, les infrastructures existantes, les problèmes de sécurité et de fraude, ainsi que les complexités de la gestion multifournisseurs entravent souvent l'agilité opérationnelle. Entreprendre une transformation technologique nécessite des investissements dans les bonnes solutions numériques afin d'assurer une performance optimisée.

Nous offrons CGI Collections360, une suite unifiée de solutions de gestion du crédit qui permet aux institutions financières d'équilibrer l'atténuation efficace des créances irrécouvrables et l'expérience client, en gérant à la fois le risque de crédit et la fidélisation de la clientèle. Cette suite de solutions, ayant commencé comme application unique pour ordinateur central conçue sur mesure, s'est transformée au fil du temps en une plateforme numérique Java de pointe pouvant prendre en charge de multiples solutions.

L'industrie des applications Web a considérablement évolué, ayant effectué à l'échelle mondiale un virage vers les architectures fondées sur les microservices. Cela a amené CGI à faire évoluer CGI Collections360 vers une telle architecture de plateforme. Par conséquent, l'ancienne architecture monolithique de CGI Collection360, qui ne prenait en charge qu'une seule application de serveur centralisée, est devenue une architecture de plateforme moderne prenant en charge de nombreux microservices discrets et de petite taille.

Comme chaque objectif et chaque client est différent, le passage à une architecture de plateforme de microservices permet d'offrir de nouveaux services et d'adapter les mises en œuvre en fonction des besoins, le tout avec agilité. Les microservices conçus pour le nuage favorisent l'extensibilité et la résilience, et soutiennent autant les plus petites banques que les plus grandes institutions financières au monde.



# Transition à une architecture de plateforme de microservices pour la gestion du crédit (a continué)

Par exemple, si une banque gérant un important volume de prêts hypothécaires décide d'offrir des services de prêts automobiles, elle peut maintenir ses services existants de prêts hypothécaires tout en intensifiant ses activités pour ajouter les services de prêts automobiles souhaités. Le passage à une architecture de plateforme de microservices favorise l'agilité opérationnelle, car les changements touchant certaines fonctions n'ont plus de répercussions sur l'ensemble du système. Les microservices peuvent être organisés et étendus pour produire rapidement de nouveaux services modulaires qui répondent aux besoins du marché dès qu'ils émergent plutôt que des années plus tard.

1

Organisez votre transformation autour d'un ensemble de microservices modulaires.

2

Chaque microservice est constitué d'une logique applicative indépendante et d'une technologie connexe permettant l'atteinte d'un objectif précis.

3

Les microservices peuvent être assemblés et intervertis, ce qui favorise l'agilité opérationnelle.

4

Éviter de dépendre d'une seule solution grâce à des microservices.

Une architecture de plateforme de microservices favorise la souplesse et l'agilité, ce qui permet aux institutions financières de répondre rapidement aux besoins changeants des clients et à l'évolution des exigences commerciales.

# Avoir une vision pour l'avenir



Entreprendre un processus de transformation technologique d'une grande solution existante peut à première vue sembler être une tâche colossale. Les institutions financières doivent entamer une telle démarche comme tout autre processus – c.-à-d. en ayant une destination en tête. En l'absence d'une vision claire, le résultat peut devenir un fouillis fragmenté ne se soldant pas par une expérience cohésive chez les clients et les employés.

L'évaluation individuelle de chaque besoin d'affaires aide fortement à trouver la solution technologique qui convient le mieux aux besoins, plutôt que d'imposer une architecture générique. De plus, le fait de commencer avec des points d'intégration distincts par rapport aux applications existantes favorise l'introduction de nouveaux outils, notamment d'outils qui cadrent bien dans un cycle de développement agile. Dès lors, les IF peuvent élaborer les microservices souhaités par étapes plus modestes et mieux gérables.

La vision de CGI pour l'avenir est de permettre aux institutions financières de réussir et de croître en leur offrant une flexibilité, une modularité et des expériences numériques tout au long du cycle de vie de la gestion du crédit. Conformément à cette vision, nous avons investi dans une nouvelle plateforme technologique de gestion du crédit et nous nous sommes assurés qu'il ne s'agissait pas simplement d'une réorganisation d'anciens codes utilisés antérieurement. Nous avons plutôt adopté une nouvelle approche en tenant compte de notre vision d'avenir

# Notre approche pour bâtir une plateforme moderne de gestion du crédit

Alors que nous nous penchions sur l'évolution future de notre suite de solutions de gestion du crédit, nous avons d'abord évalué notre solution de recouvrement CACS Enterprise, et il était clair que la prochaine étape était la transition vers une plateforme fondée sur les microservices. Même s'il était important de tirer parti des connaissances et de l'expertise ayant abouti à la version actuelle de CACS Enterprise, la création d'une plateforme de prochaine génération nécessiterait de repenser et de reconstruire une grande partie de l'application et d'établir des partenariats au besoin pour nous assurer d'élaborer une solution de premier ordre pour le marché.

Pour atteindre cet objectif, nous avons adopté une feuille de route de transformation mettant l'accent sur trois facteurs – processus, partenaires et plateforme.

## Processus

Notre organisation était déjà en bonne voie d'adopter le développement agile à l'aide du cadre de gestion Scaled Agile Framework (SAFe). Pour assurer le succès d'un projet de cette envergure, il a fallu non seulement adopter pleinement la méthodologie de développement SAFe, mais aussi mettre l'accent sur certaines leçons clés tirées de notre expérience en transformation agile.

- Définir la vision et ne pas craindre de la peaufiner au fur et à mesure que l'on apprend.
- Définir (et peaufiner) le produit minimum viable (PMV), en offrant d'abord les fonctionnalités les plus utiles, puis en élaborant progressivement à partir de là.
- Intégrer le modèle DevOps dès le début, tant pour le développement que pour le déploiement de la plateforme.
- Utiliser le développement par les tests pour améliorer la rapidité et la qualité de vos travaux.



# Notre approche pour bâtir une plateforme moderne de gestion du crédit

(a continué)

## Partenaires

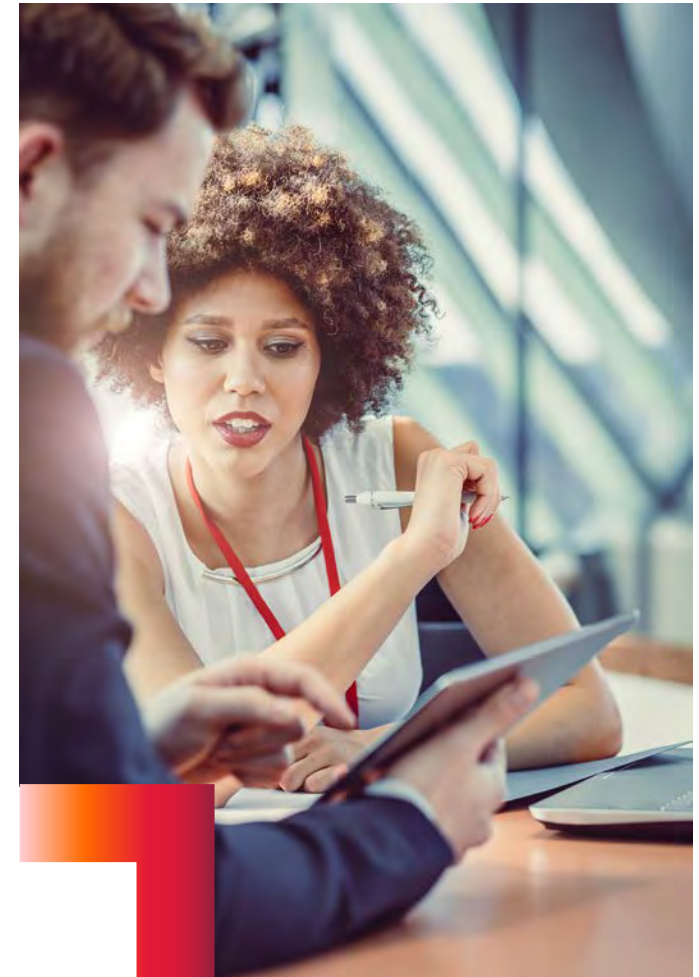
Pour élaborer une plateforme moderne, il fallait tirer parti des connaissances partagées de nos experts et de nos clients et utiliser des outils et des technologies éprouvés. Notre approche de partenariat comprenait ce qui suit.

- Partenariat avec des clients (entretiens, séances de travail, rétroaction)
- Partenariat avec des experts de CGI (équipes qui mettent en œuvre et soutiennent la solution CACS Enterprise pour nos clients)
- Bâtir un écosystème de partenaires numériques et tirer parti de cadres de gestion et de composants ayant fait leurs preuves sur le marché (p. ex. Spring, Camunda, Kafka)

## Plateforme

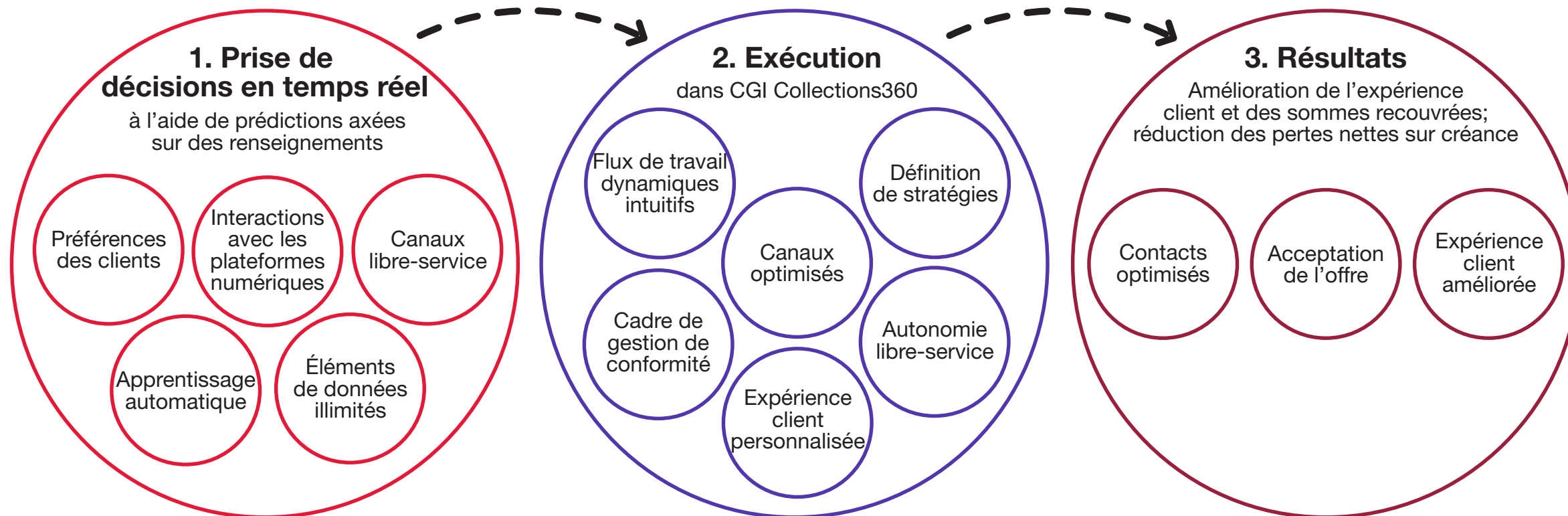
Pour offrir la souplesse, l'agilité et l'extensibilité dont nos clients ont besoin dans une suite de gestion du crédit, nous sommes passés à une plateforme qui utilise une suite partagée de services en nuage (les services « horizontaux ») pour offrir des fonctionnalités opérationnelles (les « secteurs d'activité ») de manière agile. Voici quelques aspects clés de cette plateforme.

- Prise de décisions et traitement en temps réel des événements commerciaux
- Intégration de l'apprentissage automatique et de la prédiction dans le processus décisionnel
- Exécution de stratégies d'entreprise à l'aide de microservices conçus et développés comme de véritables applications conçues pour le nuage
- Recours aux processus de notation de modélisation de processus opérationnels (BPMN) et de modélisation et notation des décisions (DMN), conformes aux normes de l'industrie, pour modéliser et mettre en œuvre des processus opérationnels complexes
- Utilisation de multiples canaux de communication numérique comme soutiens



# Notre approche pour bâtir une plateforme moderne de gestion du crédit

(a continué)



L'engagement continu de CGI dans la transformation de notre plateforme de gestion du crédit permet à nos clients de demeurer à l'avant-garde des technologies émergentes et d'adapter rapidement leurs priorités d'affaires au besoin



# Répondre au besoin de personnalisation



Au-delà de la gestion des processus d'affaires, l'avenir mettra l'accent sur l'hyperm personnalisation, tant pour approcher les clients que pour leur présenter de l'information. Pour répondre à ce besoin, notre groupe du crédit s'est associé à l'équipe de conception axée sur la personne de CGI pour planifier une interface utilisateur moderne axée sur des vues personnalisables basées sur des personas et sur des micro-interfaces intégrées.

Pour les applications destinées aux clients et aux agents, l'objectif était de fournir des pages intuitives et conviviales qui permettent aux utilisateurs d'exécuter leurs tâches rapidement. Cela comprend l'intégration de renseignements fondés sur l'apprentissage automatique et l'intelligence artificielle aux processus de recouvrement afin d'optimiser les décisions pour l'entreprise et d'améliorer le service à la clientèle. En partenariat avec la pratique des technologies émergentes de CGI, nous avons mis en œuvre des modèles d'apprentissage automatique utilisant des données complètes sur les clients afin de déterminer le canal le plus efficace et le meilleur moment pour joindre les clients.

## **Adopter la bonne approche en matière d'investissement**

La solution de gestion des défauts de paiement de bout en bout CACS Enterprise de CGI est une composante clé de notre suite Collections360 depuis près de 40 ans. Au fil du temps, CGI a investi massivement dans l'évolution continue de la solution, tant sur le plan fonctionnel que technique, afin d'aider les institutions financières à stimuler l'innovation et la transformation à mesure que leurs besoins d'affaires évoluent. Notre approche de placement comporte les facettes suivantes.

- Investir non seulement dans les outils, mais aussi dans les processus
- Mettre en œuvre de façon exhaustive des changements de culture
- Repenser notre façon d'offrir de la valeur en offrant une plateforme extensible fondée sur les microservices qui peut prendre en charge davantage de tâches que les seuls recouvrements
- Tirer parti des cadres de gestion et des outils bien établis et s'éloigner des cadres exclusifs

# Répondre au besoin de personnalisation (a continué)

## **L'agilité en action, grâce à notre plateforme moderne de gestion du crédit**

À la fin de 2020, le Consumer Financial Protection Board a apporté un important changement réglementaire à la loi sur les pratiques de recouvrement (Fair Debt Collection Practices Act ou FDCPA), et CGI est rapidement passée à l'action. Grâce à notre plateforme moderne, nous avons transféré les fonctions de conformité de notre plus récente version de CACS Enterprise à un microservice de conformité afin de créer une solution autonome – CGI Comply. CGI Comply utilise la prise de décisions en temps réel pour contrôler en toute conformité les canaux de communication. L'agilité de la plateforme nous a permis d'offrir ce nouveau service en trois mois tout en conservant la souplesse nécessaire pour nous intégrer aux systèmes existants à divers partenaires en matière de communications. CGI Comply est un parfait exemple des avantages qu'offre notre plateforme moderne grâce à notre vision de celle-ci et à nos investissements dans celle-ci.



# Conclusion

Les principales institutions financières investissent pour se centrer davantage sur le client. Pour ce faire, elles doivent modifier leurs façons de fonctionner et de planifier les prochaines étapes de leur transformation technologique. Les institutions financières qui réussissent à relever les défis des TI existantes et à tirer parti des plus récentes solutions technologiques peuvent tirer profit de ce que promet la transformation numérique – optimiser leurs activités opérationnelles, ravir leurs clients et récolter d'importants avantages financiers et commerciaux.

Les processus technologiques évoluent constamment. Comme c'est le cas pour tout processus, les entreprises doivent constamment réfléchir et réajuster leurs plans afin de permettre le changement en cours de route. Le fait de demeurer souples et de planifier le changement permet aux IF d'assurer leur pertinence au sein de notre monde en rapide évolution et d'être prêtes à faire face aux imprévus.

En tant que partenaire de longue date des principales institutions financières à l'échelle mondiale, CGI comprend les défis que représente l'évolution constante. En apportant une solide expertise des technologies dans chaque secteur d'activité, nous investissons continuellement dans notre plateforme technologique de crédit pour soutenir des systèmes ouverts et agiles afin que nos clients puissent devenir plus concurrentiels, plus novateurs et plus efficaces, tout en gérant les risques et les coûts conformément à leurs priorités stratégiques.

Pour en savoir davantage, visitez [cgi.com](https://www.cgi.com) ou écrivez-nous à [info@cgi.com](mailto:info@cgi.com).

CGI est à l'avant-garde du secteur des services financiers depuis les années 1970, et nous continuons de contribuer à la réalisation de nombreuses initiatives nationales et internationales qui ont transformé ce secteur. 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 et nécessaires à une modernisation réussie.

# À propos CGI

## Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en TI et en management au monde.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. À partir de centaines de bureaux à l'échelle mondiale, nous offrons des services-conseils complets, adaptables et durables en TI et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en oeuvre à l'échelle locale.

CGI Collections360, CACS Enterprise et CGI Comply sont des marques de commerce ou des marques déposées de CGI Inc. ou de ses sociétés affiliées.

**[cgi.com](https://www.cgi.com)**

© 2021 CGI Inc.



# CGI