

La vitesse:  
un nouveau défi pour  
les services financiers.  
Comment accélérer  
le changement ?

Le défi de la vitesse. Economist Intelligence Unit.  
Parrainée par Ricoh

**RICOH**  
imagine. change.

Ce qui nécessite un changement rapide  
d'ici les 3 prochaines années:

adopter de  
nouvelles  
technologies

**49%**

attirer et  
fidéliser  
les clients

**46%**

améliorer les  
processus  
internes clés

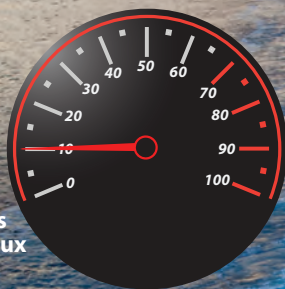
**36%**

Le secteur des services financiers doit  
changer rapidement ses méthodes de  
travail dans les trois prochaines années.

Mais comment trouver un équilibre entre  
l'optimisation de ses processus internes,  
la nécessité de satisfaire les besoins clients  
et la conformité aux réglementations  
en vigueur ?

## LA SITUATION

Les dirigeants des services  
financiers reconnaissent qu'il leur  
est nécessaire d'être plus rapides.  
En effet, seul un dirigeant sur dix  
pense être à même de tirer  
rapidement parti des opportunités  
qui s'offrent à lui ou de s'adapter aux  
changements imprévus.



**54%** des responsables interrogés déclarent avoir de nombreuses  
idées pour faire face aux changements à venir, mais n'ont pas les  
moyens pour les mettre en œuvre.

## OBSTACLES À LA VITESSE

Les plus gros obstacles au changement pour une meilleure flexibilité  
des activités sont liés aux processus, notamment:

**47%**

les processus administratifs  
de prise de décision

**40%**

la connexion inefficace  
des plateformes  
technologiques entre elles

**35%**

un mauvais accès  
à l'information

À cela s'ajoutent des barrières à l'optimisation encore plus rapide  
des processus internes clés :

**43%**

Une mauvaise gouvernance  
de la gestion du changement

**39%**

Des contraintes de  
temps pesant sur  
les prises de décision

**29%**

Des plateformes  
technologiques  
obsolètes

## PROCÉDER EN TOUTE CONFIANCE

La perte  
de clients  
**38%**

Les responsables  
des services  
financiers relèvent  
trois risques majeurs  
à un changement  
trop rapide des  
processus:

L'augmentation  
des dépenses  
**36%**

L'exposition de  
l'entreprise à de  
nouveaux risques  
non maîtrisés  
**35%**

En améliorant les processus  
internes clés, les dirigeants  
peuvent cependant  
transformer les risques perçus  
en avantages.

Ils peuvent réussir à accélérer le changement tout  
en répondant aux besoins des clients, rester efficaces  
en minimisant leur exposition aux risques.

## L'ACCÉLÉRATION DU CHANGEMENT

- 1) Rationaliser les processus internes pour  
contrôler et anticiper tout changement  
nécessaire
- 2) Adopter des solutions technologiques qui  
autorisent des communications personnalisées  
avec les clients et qui aident à répondre à leurs  
besoins spécifiques
- 3) Améliorer les relations avec les clients en  
s'assurant qu'ils reçoivent les bonnes informations,  
au bon format et au bon moment
- 4) Sous-traiter la gestion documentaire pour  
minimiser les coûts et le temps passé sur les  
tâches administratives
- 5) Contrôler les processus pour s'assurer qu'optimisés  
ils soient toujours conformes aux réglementations  
en vigueur