5 défis en matière de formation auxquels sont confrontés les établissements financiers lors de la mise à niveau de leurs systèmes centraux

Introduction

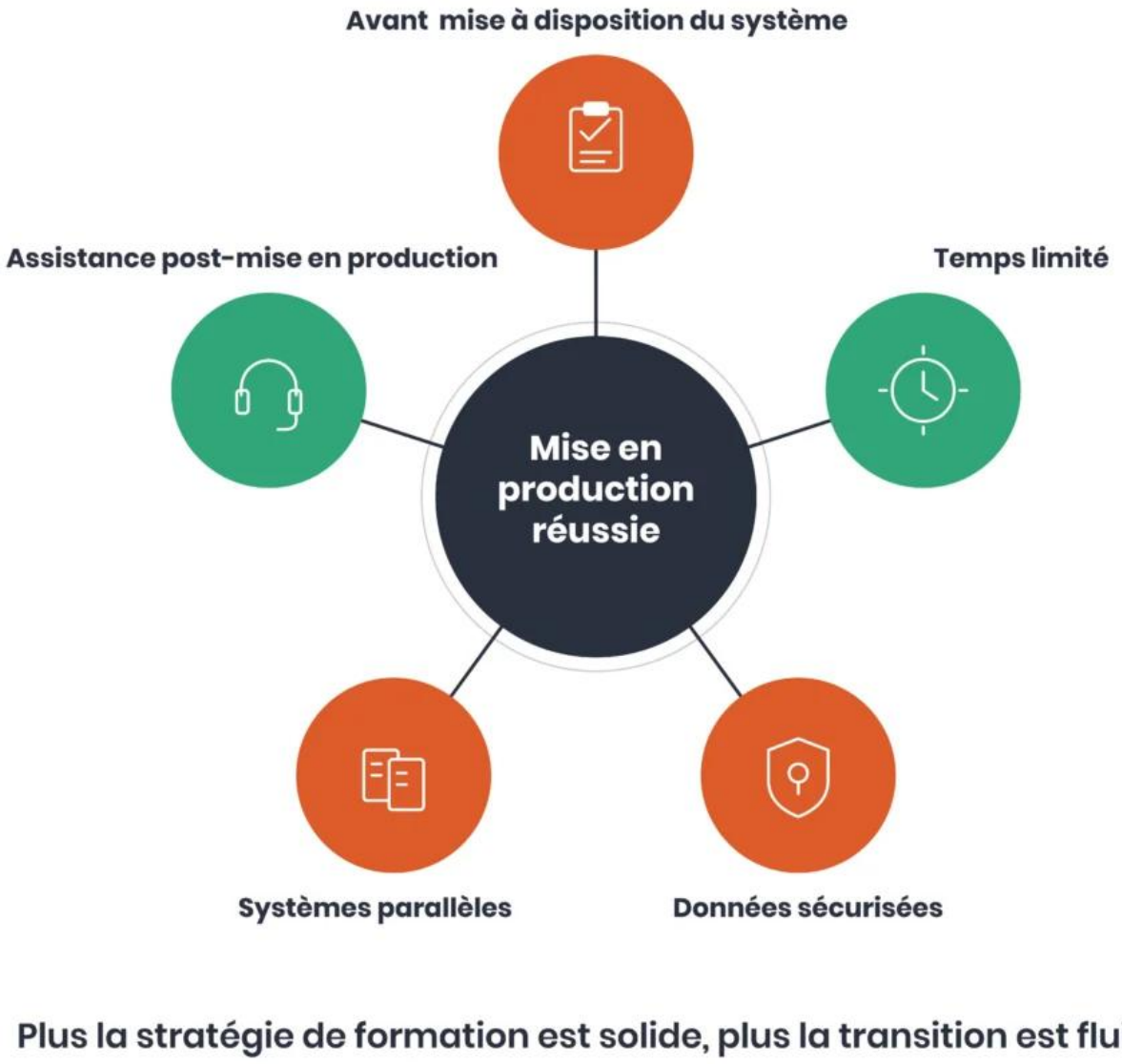
Points clés

- Les collaborateurs doivent être capables de travailler avec assurance à la fois sur le nouveau système et sur l’ancien.
- Après le lancement, continuez à suivre et à accompagner la performance des utilisateurs pour favoriser l’adoption à long terme.
- Commencez la formation tôt au lieu d’attendre que le système soit finalisé.
- Utilisez des simulations réalistes avec des données anonymisées pour une pratique sûre et concrète.

Les mises à niveau des systèmes bancaires centraux sont souvent comparées au remplacement du moteur d’un avion en plein vol. Le transfert de données, les intégrations, les tests et le choix de la technologie sont les principaux sujets de discussion. Pourtant, la formation des personnes qui utiliseront le nouveau système au quotidien est une composante cruciale qui reçoit souvent reléguée au second plan.

Aussi sophistiquée que soit la plateforme, un lancement réussi dépend de la capacité des collaborateurs à assumer immédiatement leurs responsabilités avec assurance. Même de petites erreurs d’utilisateur peuvent entraîner des retards opérationnels, des problèmes de conformité et des expériences client médiocres dans les institutions financières, où les transactions sont strictement contrôlées et les attentes des clients élevées.

Malgré son influence directe sur l’adoption et la performance à long terme, les experts du secteur observent que la formation est l’un des volets les plus sous-estimés dans les grandes initiatives de transformation des systèmes bancaires centraux.



Plus la stratégie de formation est solide, plus la transition est fluide.

1. La formation commence avant que le nouveau système soit prêt

L’un des plus grands défis d’une mise à niveau de système central est que la formation doit commencer avant que la nouvelle plateforme soit entièrement construite ou stable. Pendant que la configuration, les tests et les ajustements se poursuivent, les employés doivent tout de même être préparés au go-live. Cela crée une situation délicate : comment former des personnes à un système en changement constant ?

Pour les institutions financières, les enjeux sont particulièrement élevés. Les collaborateurs en agence, les équipes opérationnelles et les chargés de clientèle doivent pouvoir réaliser des transactions avec précision dès le premier jour. Toute confusion peut entraîner des retards, l’insatisfaction des clients ou des préoccupations de conformité.

Comment y remédier

Les organisations peuvent développer la formation à partir de l’environnement de test ou de préproduction au lieu d’attendre que le système de production soit finalisé. L’apprentissage peut progresser en parallèle de l’implémentation grâce aux environnements de pratique réalistes et

interactifs créés par les plateformes de formation par simulation modernes, qui peuvent être mises à jour à mesure que le système évolue.

2. Les contraintes de temps avant le go-live

L'une des dernières tâches prévues pour une mise à jour de système central est fréquemment la formation. Les employés ont peu de temps pour se familiariser avec des procédures entièrement nouvelles, car les équipes d'implémentation sont accaparées par les tests, les tâches de bascule et les dernières modifications au moment où le système est prêt. Les utilisateurs sont plus stressés et retiennent plus difficilement l'information du fait de cette approche précipitée.

Les institutions financières font face à un défi encore plus grand. Il est difficile de détacher les collaborateurs de leurs activités face client pour de longues sessions en salle, car les banques et les prestataires de services financiers fonctionnent en continu. Il est rarement possible de prolonger le calendrier de formation en raison de dates de go-live fixées et d'exigences réglementaires.

Comment y remédier

Le secret consiste à rendre l'apprentissage plus flexible et à commencer la formation plus tôt. Plutôt que de dépendre uniquement d'ateliers animés par un formateur, la formation par simulation en autoformation et basée sur les rôles permet aux collaborateurs de s'exercer quand cela convient à leur emploi du temps.

Les entreprises devraient évaluer la compétence en plus de l'achèvement du cours. Avant le go-live, exiger des utilisateurs qu'ils prouvent qu'ils peuvent accomplir des processus critiques réduit les erreurs, renforce la confiance et garantit que les équipes sont véritablement opérationnelles pour le lancement du nouveau système.

3. La formation ne peut pas utiliser d'informations financières sensibles

Des données hautement sensibles, telles que les noms des clients, les informations de compte, les historiques de transactions et les dossiers financiers, sont stockées dans les systèmes bancaires centraux et financiers. L'utilisation de ces données dans un contexte de formation comporte de sérieux risques en matière de confidentialité, de sécurité et de conformité. Cependant, une formation utilisant des données fictives ou irréalistes ne parvient souvent pas à préparer les collaborateurs aux situations réelles.

Trouver l'équilibre idéal entre une formation concrète et la sécurité des données est un problème persistant pour les institutions financières. Les organisations doivent traiter les données des consommateurs avec un soin extrême, en particulier lors de transitions de système importantes, conformément à des réglementations comme le RGPD et aux exigences de sécurité du secteur.

Comment y remédier

Recourir à une formation par simulation avec des données synthétiques ou anonymisées est la stratégie optimale. Cela permet aux collaborateurs de s'exercer sur des processus métier réels dans un cadre sûr sans divulguer de données confidentielles.

Les institutions financières peuvent renforcer la confiance des utilisateurs, soutenir les efforts de conformité et réduire les risques liés à la formation sur des données réelles en élaborant des

scénarios de formation réalistes qui reproduisent les systèmes de production.

4. Coordonner les nouveaux systèmes et les systèmes hérités

De nombreuses organisations financières ont besoin de temps pour migrer vers un nouveau système central. À la place, afin de réduire le risque et de garantir la continuité de l'activité, elles exploitent le nouveau système et le système hérité en parallèle. Cette stratégie facilite un changement plus fluide, mais elle pose aussi un problème de formation important.

Les employés doivent savoir quelles procédures doivent être terminées dans le nouvel outil et l'ancien système en parallèle. Le passage entre deux interfaces et flux de travail distincts peut entraîner confusion, erreurs et ralentissement des opérations, en particulier dans des environnements à fort volume comme les agences, les centres d'appels et les équipes de back-office.

Comment y remédier

La formation devrait tenir compte de la réalité de la transition. Les organisations devraient former le personnel à travailler avec assurance sur les deux systèmes jusqu'à la fin de la migration, et pas seulement sur la nouvelle plateforme.

Les utilisateurs peuvent s'exercer aux tâches courantes, comprendre les procédures propres à chaque système et apprendre quand utiliser chaque plateforme grâce à la formation par simulation, qui peut reproduire les deux environnements. Cela améliore la précision opérationnelle, réduit les malentendus pendant le fonctionnement en parallèle et accélère l'adaptation de l'équipe tout au long du processus de migration.

5. Maintenir la confiance des utilisateurs après le go-live

Le go-live marque le début d'une nouvelle méthode de travail plutôt que la conclusion d'une mise à jour de système fondamentale. Les employés devront encore composer avec de nouveaux workflows, des transactions peu fréquentes et des situations inédites, même après une formation approfondie. De petites erreurs peuvent rapidement affecter la conformité, le service client et la productivité en l'absence d'un soutien continu.

Les mois qui suivent le go-live sont particulièrement cruciaux pour les organisations financières. Les organisations doivent savoir où les utilisateurs rencontrent des difficultés, à mesure que de nouvelles recrues arrivent et que les employés actuels s'adaptent à des procédures en évolution, afin de corriger les problèmes avant qu'ils ne deviennent des préoccupations opérationnelles plus graves.

Comment y remédier

Après le go-live, la formation ne devrait pas s'arrêter. Les formations de rappel, l'assistance in-app et l'apprentissage continu permettent aux collaborateurs d'accomplir leurs tâches avec assurance tout en réduisant la sollicitation du personnel de support.

L'analyse des points de blocage rencontrés par les utilisateurs après la bascule est tout aussi essentielle. Les équipes L&D et de transformation peuvent apporter un soutien ciblé là où il est le plus nécessaire en utilisant des analyses qui repèrent les erreurs fréquentes, les informations d'aide souvent demandées ou les workflows difficiles. Cette stratégie fondée sur les données accroît la compétence à long terme, stimule l'adoption par les utilisateurs et optimise le retour

sur investissement du système central.

Conclusion

L’un des projets les plus délicats qu’une organisation financière puisse entreprendre est une refonte du système central. Le transfert de données, les intégrations et la technologie sont cruciaux, mais ils ne constituent pas l’ensemble du tableau. La capacité du personnel à utiliser le nouveau système avec précision et assurance dès le départ est le véritable test de la réussite.

L’adoption peut être affectée si les cinq problèmes soulevés – la formation avant que le système soit prêt, les contraintes de temps avant le go-live, la protection des données sensibles, la gestion des systèmes parallèles et le soutien aux utilisateurs après le go-live – ne sont pas résolus. Organiser la formation en parallèle de l’implémentation, plutôt que plus tard, réduit le risque et prépare le personnel à une transition plus fluide.

Les institutions financières peuvent améliorer la préparation des utilisateurs, réduire les interruptions et garantir que leur mise à niveau de système central produit la valeur à long terme escomptée en combinant un apprentissage flexible, une formation par simulation réaliste et un soutien continu à la performance.

Prêt à simplifier l’adoption des logiciels et à améliorer les résultats des formations en entreprise ?

Foire aux questions

Répondons à certaines de vos questions.

1. Pourquoi la formation est-elle cruciale lors de la mise à niveau d’un système central ?

Les employés qui reçoivent une formation sont mieux équipés pour utiliser le nouveau système avec assurance, ce qui réduit les erreurs, augmente l’adoption et facilite un lancement plus fluide.

2. Quand la formation des employés devrait-elle commencer lors d’une mise à niveau de système central ?

Au lieu d’attendre que le système soit terminé, la formation devrait commencer dès que possible en utilisant des environnements de staging ou de simulation.

3. Comment les institutions financières peuvent-elles former le personnel sans exposer les données client sensibles ?

Grâce à l’utilisation d’une formation par simulation avec des données synthétiques ou anonymisées qui reproduisent des situations réelles sans mettre en danger les données des clients.

4. Quel est le plus grand défi pendant un fonctionnement en parallèle ?

Une formation claire et basée sur les rôles est cruciale, car les employés doivent comprendre quand utiliser le nouveau système par rapport au système hérité.

5. Comment les entreprises peuvent-elles évaluer l’efficacité de leur formation après le go-live ?

En surveillant la performance des utilisateurs, en déterminant les domaines dans lesquels les collaborateurs rencontrent des difficultés et en proposant des formations de rappel ciblées et une assistance in-app.