

# Digital et innovation : Société Générale construit la banque de demain

Avec le soutien de Citrix, comment Société Générale réussit sa transformation numérique

## Société Générale vise l'avenir en misant à 100 % sur le digital

Société Générale, un des tout premiers groupes européens de services financiers et acteur important de l'économie depuis plus de 150 ans, accompagne au quotidien 30 millions de clients grâce à ses 133 000 collaborateurs présents dans 61 pays.

Le Groupe s'appuie sur ses racines européennes pour développer ses activités sur le plan international. Son positionnement géographique unique permet de connecter l'Europe, la Russie et l'Afrique avec les grands centres financiers mondiaux en Asie et en Amérique. Le Groupe allie solidité financière, dynamique d'innovation et stratégie de croissance durable avec pour objectif la création de valeur pour l'ensemble de ses parties prenantes. Il s'engage en partenaire de confiance dans les projets de ceux qui bâtissent aujourd'hui le monde de demain.

Cet engagement guide ses missions : protéger et gérer l'épargne, financer les projets, protéger les clients dans leur vie et dans leurs activités, sécuriser les échanges, offrir les meilleures solutions technologiques.

## Une stratégie de long terme reposant sur la technologie et l'innovation

L'accélération de la transformation digitale de Société Générale engagée depuis plusieurs années, repose sur deux leviers clés, la technologie et l'innovation, au service des clients. Les nouvelles technologies sont un accélérateur d'innovation pour mieux accompagner les clients dont les besoins et usages sont en constante évolution. Pour une banque traditionnelle, il fallait faire évoluer un bagage technologique, notamment ses architectures vers plus de modularité et d'ouverture, et ses infrastructures vers l'adoption du cloud hybride (privé et public). Ces avancées représentent un véritable avantage concurrentiel.

**THE FUTURE IS YOU**  **SOCIÉTÉ GÉNÉRALE**

### Industry

Banque

### Location

France

### Citrix Products

- Citrix DaaS
- Citrix ADC

La culture de l'innovation et l'esprit entrepreneurial de Société Générale ont été aussi déterminantes pour réussir sa transformation digitale, stimulant les idées et le changement. A titre d'exemple, l'une des stratégies de la banque est de mettre en place, des postes de travail modernes capables d'être managés à distance et accédant à des applications « Web » ou virtualisées. Cette opération est en cours et d'ici la fin de l'année, 20 000 postes de travail fonctionneront sous cette forme.

La banque a lancé des expérimentations dans tous les domaines et développé l'usage des canaux digitaux de ses clients en Europe, confortant ainsi sa maturité et son leadership digital.

Axée aujourd'hui sur sa montée en puissance et son évolution vers une intégration complète du digital dans les métiers, la banque exploite pleinement son potentiel auprès de business alternatifs comme Boursorama (leader de la banque en ligne en France), en industrialisant les expérimentations en matière de data et d'Intelligence Artificielle, en adoptant l'approche d'open innovation et en développant son approche de Banking as a Platform et Banking as a Service.

Pour réussir dans ce large éventail de besoins, Société Générale s'est appuyée sur un partenaire de longue date, Citrix, qui depuis 20 ans, accompagne le Groupe avec ses propres solutions et également en les intégrant dans les structures déjà présentes de la Banque. L'adaptation de solutions signées Citrix dans des environnements « autres » couplée à un accompagnement hors pair du client, a été particulièrement important pour le succès des multiples projets de Société Générale et son orientation vers un « Virtual Desktop Workplace ». Et sous cette initiative globale, Société Générale a adopté maintenant [Citrix DaaS](#), ainsi que [Citrix ADC](#) pour fournir à ses collaborateurs, un accès sécurisé à leurs applications et à leurs données.

Société Générale a travaillé sur l'intégration d'outils bureautiques, de visioconférence et l'authentification par multi-facteurs. L'objectif étant la mise en œuvre de nouvelles technologies apportant à la fois une ergonomie et un accroissement de la sécurité pour l'utilisateur.

La banque prévoit d'adopter une approche de sécurité de type « Zero Trust », dans laquelle l'accès est accordé en fonction d'une évaluation dynamique des utilisateurs autorisés selon des modèles basés sur l'identité, le temps et la posture de l'appareil. Cela renforce la sécurité des accès tout en laissant aux utilisateurs la liberté de choisir leur appareil et leurs applications. Citrix suit donc le rythme et s'adapte à chacune des transformations numériques de la banque, quelles que soient les circonstances.

Toutes ces solutions sont demandées par les différentes branches de la banque. Dans la continuité de la transformation digitale, l'une des stratégies majeures adressera les normes RSE.

## COVID-19 : s'adapter avant tout

Comme la plupart des entreprises dans le monde, la crise de la COVID-19 les a forcées à s'adapter. Pour Société Générale, il en a été de même. La banque a accompagné ses clients en reconfigurant très rapidement ses produits et services en fonction de leurs besoins digitaux immédiats. Autre priorité, la protection de ses collaborateurs et le maintien de la continuité de ses activités pendant le déploiement du travail à distance simultané dans le monde entier. Elle a pu s'appuyer sur le bon fonctionnement de ses systèmes informatiques partout dans le monde, dans un contexte de déploiement massif du travail à distance, de pics de consommation digitale de ses clients et de hausse de la cybercriminalité.

Si la crise a été, pour Société Générale, un véritable « stress test mondial » en termes de capacité d'adaptation, la vitesse à laquelle la banque a été capable de s'adapter, a démontré la pertinence de sa stratégie de transformation et d'innovation de son Digital Workplace.

Ainsi, lors du confinement, 100 000 collaborateurs à distance dans 61 pays ont pu continuer à travailler, 5000 PC et tablettes ont été distribués lors des deux premières semaines, les capacités d'accès à distance ont été multipliées par cinq en 15 jours ou encore 15 000 conversations par chatbot par jour ont été permises. Des atouts considérables, fruits d'une stratégie globale établie par le Groupe afin de répondre de manière fiable, rapide et sécurisée aux besoins de ses clients en France et à l'International.

## Co-construire la banque de demain

La raison d'être de Société Générale, affirmée avant la crise COVID-19, prend aujourd'hui tout son sens dans un monde qui, avec la crise, connaît de fortes accélérations, tant sur le plan technologique, que de l'urgence des enjeux environnementaux et sociaux ou de la dégradation des perspectives économiques.

Les équipes de Société Générale travaillent au prochain plan stratégique, axés sur la centralité client, la finance responsable et efficace, pour renforcer durablement leur compétitivité commerciale et financière. L'innovation et la technologie en seront à nouveau des leviers clés pour :

- Poursuivre l'adaptation et la création de services répondant à l'évolution des besoins clients pour leur offrir une expérience client haut de gamme et un niveau de satisfaction élevée
- Aller plus loin sur plusieurs priorités de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) dont la transition énergétique, sa politique d'employeur responsable et son rôle de tiers de confiance. La banque agit notamment pour améliorer l'impact sociétal des nouvelles technologies, que ce soit en matière de transparence, de sécurité et protection des données, d'évolution des façons de travailler, de réduction de l'empreinte carbone, d'inclusion numérique et de diversité
- Renforcer ses capacités de traitement et de rapidité au service des clients et de ses besoins internes en matière de conformité, contrôles ou reporting, en déployant l'usage des données et de l'Intelligence artificielle dans l'ensemble des métiers et fonctions du Groupe

Si la technologie et l'innovation sont depuis longtemps dans l'ADN de Société Générale, ses objectifs sont de poursuivre ses évolutions digitales. Le but ultime étant d'améliorer davantage l'expérience utilisateur via des espaces de travail intelligents, du Cloud privé et public, la sécurité. Et face à ces défis, Citrix continuera d'accompagner la banque et de jouer un rôle proactif de soutien afin de l'accompagner au mieux dans ses projets de transformation.



#### Enterprise Sales

North America | 800-424-8749

Worldwide | +1 408-790-8000

#### Locations

Corporate Headquarters | 851 Cypress Creek Road, Fort Lauderdale, FL 33309, United States

Silicon Valley | 4988 Great America Parkway, Santa Clara, CA 95054, United States

©2021 Citrix Systems, Inc. All rights reserved. Citrix, the Citrix logo, and other marks appearing herein are property of Citrix Systems, Inc. and/or one or more of its subsidiaries, and may be registered with the U.S. Patent and Trademark Office and in other countries. All other marks are the property of their respective owner(s).