



GUIDE DE CAS D'UTILISATION

Améliorez votre expérience client dans les agences bancaires via le SD-WAN

MAI 2025

Focus

Avantages commerciaux

Transformez l'expérience client globale au sein de votre succursale avec de nouvelles applications en libre-service et des interactions personnelles améliorées.

Avantages opérationnels

Développez la résilience de vos succursales et la capacité de votre réseau avec des services redondants WAN de partage de charges. Faites des économies significatives en remplaçant les services WAN

traditionnels par du haut débit Internet. Simplifiez vos opérations en éliminant les éléments historiques de vos succursales et les routeurs WAN de vos centres de données.

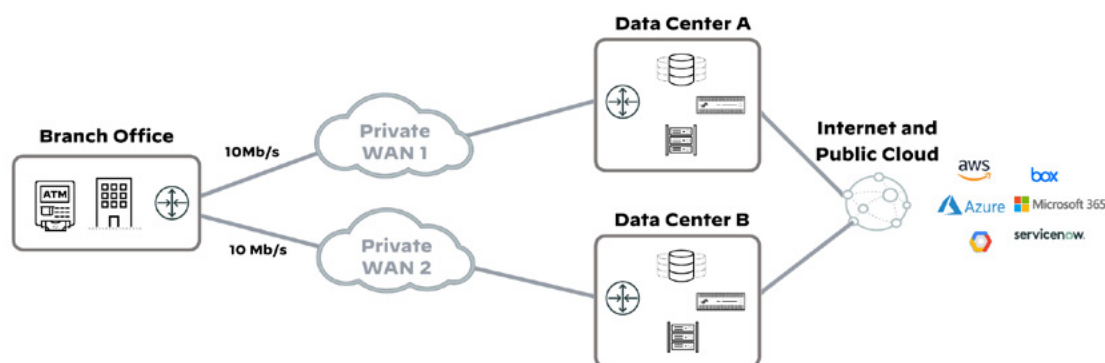
Avantages en termes de sécurité

Sécurisez vos connexions Internet avec un pare-feu basé sur une zone sur l'application SD-WAN. Chiffrez tout le trafic de vos succursales sur le WAN. Gérez de façon centralisée les politiques de sécurité pour toutes les succursales bancaires pour plus de cohérence.

Les défis des clients

En dépit de l'adoption significative des services bancaires en ligne et mobiles, les agences restent un lieu incontournable pour les transactions complexes, la résolution de problèmes et les consultations avec des conseillers financiers. Cependant, en raison de la baisse de fréquentation de nombreuses agences bancaires, nombre d'entre elles ont fermé ces dernières années, afin de réduire les coûts. La disponibilité des agences restantes est donc plus importante que jamais. Lorsque les clients se rendent en agence, ceux-ci s'attendent à des services de haute qualité, les dernières technologies suscitant de grandes espérances dans tous les domaines. Par conséquent, une expérience multicanale qualitative et innovante, à la fois pour les actions en présentiel et pour les transactions personnelles lors des visites en agence est essentielle pour la satisfaction, la fidélisation et l'acquisition des clients.

Figure 1 : Architecture traditionnelle du réseau d'agences bancaires de détail



Pour améliorer l'expérience client, les banques se tournent désormais vers les nouvelles technologies et applications commerciales pour transformer leurs agences. Il peut s'agir d'affichage numérique, de murs vidéo, de kiosques en libre-service, de guichets automatiques interactifs... Cependant, les besoins en bande passante de ces technologies peuvent créer une congestion du WAN et des conflits avec les applications bancaires traditionnelles, les outils de productivité de bureau ou d'autres applications.

Comme le montre la tendance aux fermetures d'agences, ces bureaux représentent une dépense importante pour les banques. L'un des postes de coûts récurrents du site, qui attire beaucoup l'attention, est le WAN. Dans de nombreux cas, ces dépenses sont contrôlées en achetant la bande passante et les niveaux de service minimums requis pour répondre aux besoins de l'agence bancaire. Malheureusement, cette approche ne laisse que peu de capacité réseau en plus pour répondre aux exigences additionnelles des technologies de transformation des agences. Si les banques ne remédient pas à cette situation, cela peut se traduire par des temps de réponse plus lents pour les clients et le personnel bancaire.

L'approche de Palo Alto Networks

Contrairement aux solutions SD-WAN traditionnelles qui manquent d'évolutivité et nécessitent une intervention manuelle constante pour les opérations secondaires, Palo Alto Networks Prisma SD-WAN – la première et unique solution SD-WAN dernière génération – privilégie une approche radicalement différente. Prisma SD-WAN fournit une expérience exceptionnelle à l'utilisateur en dirigeant le trafic d'un point de vue centré sur l'application avec des opérations simplifiées et des résultats de sécurité améliorés, offrant un retour sur investissement allant jusqu'à 247 %. Prisma SD-WAN élimine la complexité des problèmes de routage traditionnels et des défis de déploiement en simplifiant les opérations réseau fastidieuses grâce à l'IA et au machine learning – réduisant ainsi les tickets d'incident de 99 % – et garantir une sécurité cohérente aux succursales pour réduire les brèches de 45 %¹.

Prisma SD-WAN fait partie de la solution SASE de Palo Alto Networks, qui fait converger les meilleurs réseaux et la sécurité en une seule solution spécialement conçue pour les organisations agiles et axées sur le cloud. Parmi les autres composants de Prisma SASE figurent Prisma Access, pour la sécurité du réseau, et Autonomous Digital Experience Management (ADEM) pour identifier facilement et rapidement les problèmes liés à la fourniture de services.

LES ÉLÉMENTS CLÉS DE LA SOLUTION

Pour relever les défis de la transformation des agences bancaires, Prisma SD-WAN garantit la disponibilité des applications dans les succursales en se basant sur des accords de niveau de service (SLA) en temps réel et sur la visibilité, afin de multiplier les performances par 10. Prisma SD-WAN s'appuie sur l'intelligence artificielle au service des opérations IT (AIOps) pour réduire de 99 % les tickets de dépannage en automatisant les fonctions réseau routinières. Pour faciliter les efforts de dépannage, ADEM et Prisma SD-WAN offrent une observabilité multicanale WAN pour des aperçus segmentés sur l'ensemble de l'application.

Avantages

VALEUR COMMERCIALE

- Transformez l'expérience client de vos agences avec une nouvelle signalisation numérique, des applications en libre-service, et des performances améliorées pour les applications existantes.
- Mettez à niveau l'ensemble de votre réseau d'agences pour prendre en charge de nouvelles applications et technologies en quelques mois seulement, même pour un réseau comprenant des milliers de sites.

VALEUR OPÉRATIONNELLE

- Augmentez la capacité et la résilience de votre réseau d'agences grâce au trafic applicatif sur des services WAN redondants, pour un partage de charges actif/actif et une expérience utilisateur optimale.
- Réalisez des économies significatives grâce à un déploiement rapide via un provisionnement sans intervention et un DevOps agile exploitant les API.
- Simplifiez les opérations en éliminant les routeurs WAN historiques des agences et des centres de données, sans augmenter l'empreinte technologique de vos agences ou l'impact sur la conception du routage du réseau.
- Fournissez des accords de niveau de service aux agences grâce à une visibilité approfondie des applications avec l'intelligence de la couche 7 pour la création de politiques réseau et l'ingénierie du trafic.
- Réduisez les tickets d'incident réseau grâce à AIOps et évitez les problèmes grâce à l'apprentissage automatique et à la science des données.

VALEUR DE SÉCURITÉ

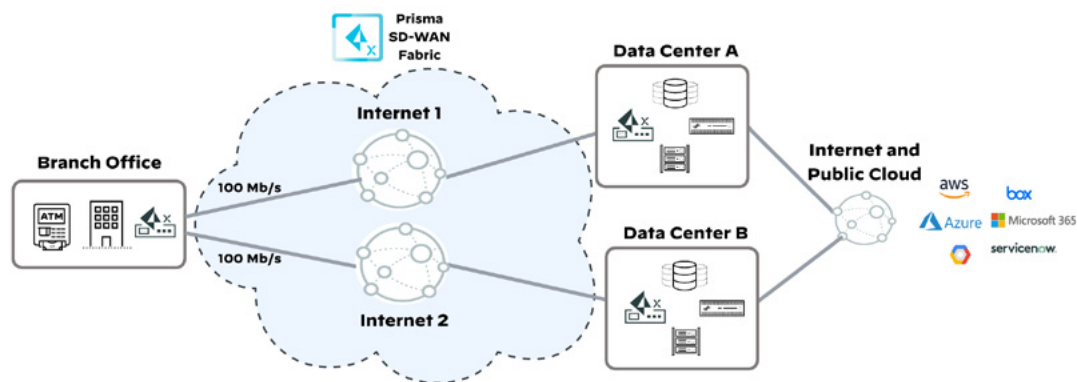
- Sécurisez toutes les connexions Internet des agences avec le pare-feu natif basé sur les zones de Prisma SD-WAN.
- Chiffrez le trafic des agences vers et depuis le centre de données au sein des VPN IPsec sur Internet.
- Établissez des politiques de sécurité cohérentes sur tous les sites grâce au portail de gestion centralisé Prisma SD-WAN.
- Positionnez vos succursales pour un accès direct à Internet, au cas où les besoins futurs de l'entreprise l'exigeraient.

Mise en œuvre concrète

Une grande banque comptant plus de 5000 succursales en Amérique du Nord s'est lancée dans une transformation de ses succursales. Pour améliorer l'expérience client dans ses agences, la banque a introduit un nouvel ensemble d'applications, des fonctions de guichet vidéo, de signalisation numérique, entre autres. Cependant, la bande passante du WAN préexistant était insuffisante pour prendre en charge les nouvelles applications riches en contenu multimédia. Au lieu de se contenter de mettre à niveau la bande passante MPLS existante, cette banque a saisi l'occasion d'introduire l'Internet à large bande comme service WAN alternatif et d'incorporer également du SD-WAN. L'Internet à large bande permet de réaliser d'importantes économies par rapport aux précédents services MPLS, et le SD-WAN répond aux exigences de l'entreprise en matière de SLA pour la performance des applications en dirigeant intelligemment le trafic sur le chemin optimal du WAN.

Cependant, la banque a trouvé que les solutions SD-WAN de première génération étaient difficiles à mettre en œuvre, car leur déploiement dans les milliers d'agences nécessitait un effort manuel important. Ces limites sont apparues clairement lorsque l'autre solution SD-WAN candidate n'a pu être déployée qu'au rythme de 20 agences par semaine. Pour leur réseau de plus de 5 000 succursales, un tel déploiement prendrait – dans le meilleur des cas – presque cinq ans. Il n'est donc pas surprenant qu'un délai aussi long pour améliorer l'expérience client dans les agences et réaliser des économies ne soit pas acceptable. Prisma SD-WAN assure la disponibilité des applications dans les agences en se basant sur des SLA en temps réel et sur la visibilité afin de multiplier les performances par 10.

Figure 2 : Architecture du réseau de succursales de banques avec du SD-WAN



Par ailleurs, Prisma SD-WAN offrait un taux de déploiement de 200 agences par semaine, soit un ordre de grandeur plus rapide que l'autre solution. Dans le meilleur des cas, un déploiement dans toutes les agences de la banque pourrait être réalisé en seulement six mois. Prisma SD-WAN rend cela possible grâce à un provisionnement sans contact, une gestion centralisée basée sur le cloud, et une agilité via des intégrations API.

CAPACITÉS CRITIQUES REQUISES

- **Permettre la transformation des agences** : faire évoluer l'infrastructure des agences pour améliorer l'expérience client et collaborateur.
- **Augmenter la capacité du réseau de l'agence** : fournir une bande passante supplémentaire pour prendre en charge les applications nouvelles et riches en contenu multimédia pour chaque agence.
- **Réduire les coûts du WAN** : réduire les coûts mensuels récurrents des services de télécommunication de l'agence.
- **Augmenter les niveaux de service du réseau de l'agence** : améliorer les temps de réponse du réseau et la résilience des services WAN de l'agence.
- **Minimiser les frais généraux de déploiement** : réduire l'effort requis pour la mise en œuvre du SD-WAN, qui doit être répliqué plus de 5 000 fois sur l'ensemble du parc d'agences.

APERÇU DE LA MISE EN ŒUVRE

Cette banque a déployé des applications SD-WAN Prisma dans ses succursales et dans ses centres de données associés, qui ont remplacé les anciens routeurs WAN. Des liens provenant de deux fournisseurs de services Internet à large bande sont utilisés dans chaque agence pour la résilience et pour décupler la capacité totale (2 x 100Mb/s). Les connexions Internet de chaque agence sont sécurisées par le pare-feu de niveau 7, basé sur la zone dans le dispositif SD-WAN de Prisma. Le zero touch provisioning (ZTP) est centralisé via le portail de gestion Prisma SD-WAN. Enfin, la visibilité au niveau des applications a permis de piloter le trafic en temps réel, en fonction SLA des applications commerciales et d'améliorer l'analyse du trafic réseau pour une plus grande efficacité dans les opérations du réseau.

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur la modernisation des agences ou des campus avec Prisma SASE, veuillez contacter votre équipe ou votre partenaire Palo Alto Networks.

Des informations supplémentaires sur les solutions de cybersécurité pour le secteur financier sont disponibles sur la page Palo Alto Networks **Financial Services Industry**.