

Une première offre BPO bancaire construite par le métier

Volonté de toute une génération d'éditeurs, de prestataires IT et même de banquiers, le BPO (Business Process Outsourcing) bancaire commence enfin à germer. C'est à l'initiative de NGR Consulting, qui attire la française Oddo Services, qu'une première offre end-to-end arrive à Luxembourg...

«NGR Consulting est un cabinet d'ingénierie financière pour le secteur bancaire principalement qui travaille sur les problématiques métiers de ses clients, revient Nordine Garrouche, Directeur Associé de NGR Consulting. À côté de son activité de conseil opérationnel et d'optimisation des processus financiers auprès de clients en Banque privée, chez les gestionnaires d'actifs, de fonds, de Fund Admin, de TA's, de banques dépositaires ou d'acteurs sur les marchés des capitaux... NGR Consulting veille aussi aux tendances qui pourraient offrir de nouvelles opportunités pour ses clients.»

BPO, UNE ÉVIDENCE

Ainsi, elle a entamé une étude depuis deux ans sur l'outsourcing dans le secteur. Elle avait déjà révélé une certaine ouverture du secteur pour la délégation, mais encore quelques craintes ou manques pour une offre globale. «Aussi, après plusieurs missions dans le contexte de réduction de coûts, nous sommes arrivés à un point de rationalisation élevé qui ne permettait plus d'amorcer des leviers conséquents, explique Jean-Michel Marq, Director Financial Services de NGR Consulting. Il fallait donc pouvoir proposer de remettre carrément le modèle opérationnel en question. Or, nous avons vu qu'en Suisse, en Belgique ou en France, le modèle BPO avait permis d'aller plus loin.»

NGR Consulting entame alors une réflexion sur l'opportunité d'un tel modèle à Luxem-

bourg et fait le constat qu'il lui faudra un partenaire industriel qui ait cette expérience BPO bancaire, qui soit aussi capable de comprendre et traiter des problématiques titres et cash intégrées. Or, en France, Oddo Services opère une trentaine de clients banques et sociétés de gestion et leurs 20 milliards d'euros en conservation pour plus de 100.000 comptes clients et 130 fonds OPCVM. Les partenaires s'entendent pour exporter le modèle à Luxembourg, faisant ainsi naître la première offre BPO concrète, un pas plus loin que les modèles SaaS présents à Luxembourg.

«Nous allons créer en joint-venture avec le partenaire français, Oddo Services Luxembourg, qui proposera un service BPO bancaire qui couvrira à la fois la chaîne titres et la chaîne cash, dit Jean-Michel Marq. En parallèle, NGR Consulting investira dans Opexia, une société de services et de support à l'ingénierie patrimoniale offrant le reporting réglementaire multifiscal et financier, des services à valeur ajoutée en matière de gestion des risques et qui coordonnera les services d'hébergement IT du client.» Oddo Services Luxembourg répliquera l'organisation française avec son modèle d'exploitation bancaire, basé sur le cœur bancaire Samic, adapté au contexte luxembourgeois. Elle prend en charge la production bancaire, le front-office en ASP et un site consultatif et transactionnel en white label.

Un premier client NEPB Luxembourg, filiale du Crédit Mutuel Nord Europe, devenue récemment UFG-LFP Private Bank, sera, mi-2011, la première banque à monter sur l'offre Oddo Services. Elle avait déjà fait le premier pas vers l'outsourcing applicatif en recourant à Thaler de Callatay & Wouters dans l'offre SaaS de Clearstream Services. «Pour faire face aux nouveaux challenges, les banques petites et moyennes, ne peuvent assumer seules des défis importants qui souvent nécessitent des investissements conséquents», dit Jean-Michel Marq. L'offre s'adresse ainsi particulièrement aux banques de 150 à 200 personnes, aux groupes qui souhaitent asseoir à Luxembourg une démarche de banque privée ou de fonds.

«C'est la première fois qu'une telle offre est proposée à Luxembourg par une approche orientée métier et pas IT, dit Jean-Michel Marq. Nous voulons laisser aux banques exercer au mieux leurs talents en matière de qualité de la relation clientèle et des conseils offerts et se libérer des contraintes opérationnelles. Nous voulons aussi prendre soin de la dimension RH d'un tel outsourcing, même en effectuant la reprise de personnel si nécessaire et de ne pas laisser le dossier social sur les bras du client.» Le BPO luxembourgeois est bel et bien parti... Assurément, ce n'est qu'un début.



Nordine Garrouche,
Directeur Associé de NGR Consulting