

INTERVIEW

“Il ne faut pas cesser de se demander ce que l'on peut externaliser”

Confrontée à des applications informatiques de plus en plus lourdes et en perpétuelle évolution, la société de Bourse Portzamparc a choisi l'externalisation pour se recentrer sur son véritable métier : l'analyse, le conseil et l'expérience acquise pour optimiser les investissements de ses clients.

■ Dans quelles conditions la société de Bourse Portzamparc a-t-elle été conduite à externaliser complètement son informatique ?

Nous avons procédé en deux étapes. La première, il y a six ans, nous a permis de transférer notre applicatif métier, notre comptabilité et notre site Web vers un prestataire extérieur (SLIB) qui les a accueillis sur une infrastructure AS400 où nous accédons depuis à notre applicatif métier en mode service bureau mutualisé. Nous ne pouvions plus gérer cet applicatif dédié à la tenue de comptes clients, du cheminement des ordres et des relations avec la chambre de compensation. Nous ne pouvions plus assurer son développement et sa maintenance, parce que l'application devenait de plus en plus lourde avec de fortes contraintes – nous travaillons en *straight through processing* (STP) –, et qu'elle réclamait en outre des mises à jour permanente à cause de l'évolution de la réglementation en particulier dans le domaine de la fiscalité. Pour le site Web, le problème qui se posait était assez similaire avec une mécanique de plus en plus complexe et des mises à jour constantes en temps réel. La deuxième étape s'est inscrite dans la logique de la première. Nous l'avons engagée il y a deux



Pierre Gobet

Secrétaire général
Société de Bourse Portzamparc [1]

ans. Cette fois, c'est toute la gestion de l'infrastructure informatique – les postes de travail et le réseau avec les serveurs bureautiques – que nous avons confiée à Sodifrance qui héberge les serveurs, assure les liaisons avec notre siège à Nantes, et dispose d'un dispositif de sauvegarde. L'externalisation s'est imposée parce que l'informatique n'est pas notre métier.

“Notre expertise s'exerce à partir des données que nous fournit l'outil informatique. Produire ces données ne représente pas pour nous de véritable valeur ajoutée.”

■ Elle n'est pas votre métier, mais elle y est très liée...

Oui, mais nous ne sommes pas dans le cas où l'application est si pointue qu'elle est indissociable du métier. Certains établissements peuvent se trouver dans ce cas de figure, et du coup, être contraints de main-

tenir eux-mêmes ces applications. Pas nous. Notre métier, c'est le conseil, c'est le travail d'analyse et l'expérience que nous avons acquise pour optimiser les investissements de nos clients. Cette expertise s'exerce à partir des données que nous fournit l'outil informatique. Produire ces données ne représente pas pour nous de véritable valeur ajoutée.

■ Un premier bilan ?

L'objectif est atteint, conforme à nos attentes. Nous nous félicitons d'avoir accompli cette externalisation complète de nos systèmes d'information. Nous aurions certainement connu des difficultés, ou dû en tout cas nous engager dans des investissements lourds si nous ne l'avions pas fait. Entre externaliser et investir, il faut choisir.

■ D'autres fonctions ou services de l'entreprise pourraient-ils encore être externalisés ?

Nous cherchons. Il ne faut pas cesser de se demander si telle ou telle fonction pourrait être externalisée ou pas. Il faut avoir un œil critique et se demander : “Quel est mon métier ? Cette activité est-elle une source de développement pour l'entreprise ou non ?” Si c'est non, on peut l'externaliser vers un prestataire dont c'est le métier, et qui pourra la valoriser par des effets de taille et de mutualisation. ■

[1] Société de Bourse Portzamparc est une entreprise d'investissement qui fait partie du groupe Banques Populaires.

Propos recueillis par Yvon Avenel

ÉTUDE ACI-GLOBAL INSIGHT

Paiements électroniques : la France au troisième rang européen

■ Dans le cadre d'une étude portant sur les transactions électroniques dans le monde, **ACI Worldwide**, le fournisseur international de solutions de paiement électronique, et **Global Insight**, un cabinet de prévisions et d'analyses économiques et financières, révèlent que le nombre de transactions électroniques devrait approcher en France les 18 milliards à l'horizon 2009, soit environ 4,7 % des transactions électroniques mondiales, contre 5,5 % en 2004. Ce chiffre place la France au troisième rang européen, derrière le Royaume-Uni et l'Allemagne, qui devraient, de leur côté, réaliser à cette même date respectivement 30 et 24 milliards de transactions,

soit 7,8 % (contre 8,8 % en 2004) et 6,24 % (contre 8,2 % en 2004) des transactions mondiales. Ces trois pays représenteront alors 63,4 % des transactions de l'Europe de l'Ouest dont la croissance moyenne entre 2004 et 2009 est évaluée à près de 50 %. La croissance la plus forte au monde devrait être observée, d'après l'étude, en Europe de l'Est où la progression devrait atteindre 166 %, avec 25,8 milliards de transactions. Mais au niveau mondial, les évolutions sont encore plus importantes, puisque le Royaume-Uni, l'Allemagne, et la France qui occupaient encore en 2004, derrière les États-Unis (66 milliards de transactions)

les premiers rangs, n'occupent plus respectivement en 2009, que les troisième (Royaume-Uni), sixième (Allemagne), et septième rang (France), derrière des pays comme la Chine (deuxième), le Brésil (quatrième), et le Corée du Sud (cinquième).

Cette étude souligne les différences en termes de volume de transactions de paiement entre ces pays et ces régions. En dépit d'une position relative qui s'affaiblit, la France n'en représente pas moins un territoire clé en termes de croissance des transactions électroniques. L'étude prévoit une augmentation du nombre de paiements électroniques par personne en France de 185 à 278 en 2009.

Cette progression ne sera pas la plus importante d'Europe de l'Ouest (la Finlande devrait arriver en tête avec 515 paiements électroniques par personne en 2009), mais elle représente une croissance de plus de 50 % sur cinq ans.

L'étude révèle également une particularité française : la fidélité pour les chèques. Premier utilisateur de ce mode de paiement, la France représente plus de la moitié (3,7 milliards de transactions) de l'ensemble des transactions par chèque en l'Europe de l'Ouest, et se trouve en deuxième position au niveau mondial, derrière les États-Unis (35,25 milliards de transactions).

IxReveal : un moteur d'analyse CRM dédié aux banques et institutions financières

■ **IxReveal**, la société américaine, spécialisée dans les outils décisionnels et la *business intelligence*, vient d'annoncer un outil d'analyse et de reporting dédié au monde bancaire et financier. Baptisé IxReveal Voice of Customer, cet outil qui est bâti sur une plateforme générique (Workgroup Edition) est d'abord conçu pour analyser des "retours" clients à partir de sources très nombreuses et variées : e-mails, blogs, rapports

en ligne, sites Web, et notes issues de centres d'appels. Le but est d'apporter des éléments de décision capables d'anticiper les attentes des clients. Le logiciel, qui s'installe et se paramètre en moins d'une journée, tourne sous Windows (version serveur), fait appel à des algorithmes développés et brevetés par la société dont l'objectif est de renverser le paradigme classique "chercher, lire, analyser", en "chercher, analyser, lire".

La BCME choisit la solution d'authentification forte de Xiring

■ **La BCME**, Banque commerciale pour le marché de l'entreprise (groupe Crédit Mutuel) a choisi la solution d'authentification forte de Xiring pour ses services de banque en ligne. Cette solution est conforme aux spécifications "Dynamic Password Authentication" de Visa et "Chip Authentication Program" (CAP) de MasterCard qui font tous les deux appel au principe du "défi-réponse".

L'utilisateur saisit son identi-

fiant sur le site bcme.fr puis se voit proposer un "défi" sous forme de code à 8 chiffres. Pour y répondre, il doit introduire sa carte Domipass Entreprise dans un lecteur (Xi-Sign 4000), valide son code PIN et saisit le "défi" à 8 chiffres. Un mot de passe unique dynamique est alors calculé à partir des secrets contenus dans la carte et affiché sur le lecteur.

i-BP améliore sa productivité dans le domaine de l'édition

■ **i-BP (Informatique-Banque Populaire)**, en charge depuis sa création en juin 2001 de la fourniture de prestations informatiques ainsi que de la gestion des systèmes d'information de ses 15 banques régionales clientes (près de 200 agences), abrite également un service d'édition. Ce dernier réalise, met sous pli et expédie chaque année quelque 117 millions de pages (dont 93 millions d'extraits de compte), 205 000 carnets de bord, 71 millions de plis et 1,7 million de chèques et autres produits. Pour optimiser sa production, et mettre en place de nouveaux services (communi-

cation personnalisée en quadrichromie notamment, et service de création documentaire), la société a signé un contrat d'externalisation partielle d'une durée de 6 ans avec Xerox. Cette dernière a ainsi constitué une équipe de spécialistes qui travaille aux côtés des équipes de i-BP, et qui est responsable d'une partie du volume d'impression des chèques et de l'édition des relevés de comptes. Xerox a également créé un outil Web (i-Way) qui permet aux agences de commander en ligne leurs cartes de visites ou d'échanger des données pour réaliser des documents de communication.

Tests de bout en bout en environnement EMV

■ La société **Galitt** vient d'annoncer un simulateur baptisé KaNest Generic EMV Host Simulator pour assurer le test de bout-en-bout des systèmes d'acceptation EMV. Combiné avec les suites de tests de KaNes-ICC ou des cartes de tests EMV, il permet de réaliser facilement les tests sans mettre en œuvre la totalité de l'environnement acquéreur. KaNest-GEH contrôle le format et le contenu de la

demande d'autorisation initiée par la carte ou le terminal, calcule et renvoie la réponse adaptée à l'environnement de test (ARPC, Issuer Scripts). Il est compatible avec l'ensemble des suites de Tests pour KaNes-ICC (EMV Level 2 Terminal Test Suite, ADVT, CCD pour VSDC, ETEC, JIT et AEIPS) ainsi qu'avec les cartes de tests EMV proposées par les réseaux domestiques et internationaux.

IBM annonce une plateforme dédiée aux applications de paiement

■ **Enterprise Payment Platform** est une solution basée sur les logiciels et les services WebSphere et DB2 d'IBM qui a l'ambition d'offrir aux banques un outil pour faire évoluer leurs applications de paiement, et les faire migrer en particulier vers architectures SOA, avec à la clé des réductions de coûts et de maintenance. Très orientée sur les ser-

vices et les protocoles SWIFT qu'elle supporte en natif, cette plateforme est la première à mettre en œuvre le dictionnaire de données conforme au standard ISO20022 (UNiversal Financial Industry Message Scheme), offrant des capacités d'intégration au système de messagerie SEPA et au SWIFT MT/MX.

CA Chevreux choisit Reuters Tick Capture Engine

■ **Crédit Agricole Chevreux** a choisi **Reuters Tick Capture Engine** (RTCE) pour développer de nouvelles stratégies de trading, basées sur les données croisées des quinze premières places boursières européennes. RTCE permet à un courtier de construire une application sur mesure de trading électronique qui analyse en temps réel des cours, tick par

tick. Développée par Vhayu Technologies, Reuters Tick Capture Engine intègre également les données et dépêches de Reuters et Reuters Market Data System (système de données de marché pour gestion du contenu financier) ainsi que le dernier module VWAP de Reuters. La solution fonctionne sur une plateforme équipée du processeur Intel Xeon.

SunGard Decalog intègre le pricing des Indices Dow Jones CDX et iTraxx

■ **SunGard** annonce l'intégration du pricing des indices iTraxx et Dow Jones CDX, deux indices de *credit default swaps* (CDS), dans sa solution de gestion de portefeuilles SunGard Decalog. Le pricing des indices est fourni par Markit Group Limited qui est l'agent de calcul pour les deux indices. Markit Group est le premier fournisseur dans le domaine du pricing indépendant, des données de référence, de la valorisation de portefeuilles et du traitement des dérivés OTC pour les marchés globaux d'instruments

financiers et de matières premières. SunGard Decalog est un progiciel *front-end* et *middle-office* destiné aux sociétés de gestion d'actifs. Le module CDS de Decalog couvre l'ensemble du cycle de vie de l'ordre/la transaction, incluant notamment la novation et la gestion des événements de défaut. Ce module fournit déjà une solution de pricing générique, qui est certifiée et intégrée avec d'autres produits. Cette nouvelle intégration avec Markit complète l'offre du module.

La carte d'achat Visa adoptée par le ministère de l'Économie

Plusieurs ministères français dont le ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie ont adopté la carte d'achat Visa pour la mise en place de leur programme "Carte d'Achat". C'est BNP Paribas qui a remporté l'appel d'offres lancé par l'Agence centrale des achats du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie pour équiper les différents services du ministère. Cette carte s'inscrit

dans une politique de dématérialisation et de réduction des coûts mise en place par l'État depuis quelques années. Grâce au système de paiement proposé par Visa, cette dématérialisation est possible grâce à la transmission automatique et quasi instantanée des factures sous forme de relevés d'opérations consolidés. Un gain de temps significatif dans la gestion et le traitement des dépenses.

En bref

■ **Les World Travel Awards** (prix du tourisme mondial) a nommé Visa "Première carte de crédit du monde". C'est la neuvième fois que cette carte obtient ce prix. Ce dernier a été décerné sur la base d'un sondage en ligne d'agences et d'agents de voyages de première ligne du monde entier. Parmi les critères utilisés pour évaluer les sociétés et les organisations étaient l'étendue de la distribution, la commodité, et les meilleurs services en général.

■ **Sopra Group**, groupe européen de conseil, d'intégration de systèmes et d'outsourcing applicatif, annonce le renforcement de sa division Business Consulting (BC) par la nomination de sept nouveaux membres de son équipe dirigeante. Jean Bernard Nonnon devient directeur de l'activité Business Intelligence; Sandrine Salaün, directeur de l'activité RH; Philippe Héaulmé, directeur de l'activité Oracle; Richard Wolff, directeur de l'activité SAP; Thierry Biyoghé, directeur de l'activité Peoplesoft; Stéphane Berger, directeur de l'activité architecture et solutions collaboratives et François Ducrot, directeur de l'activité CRM.

■ **Informatica**, fournisseur mondial de solutions d'intégration de données, vient d'annoncer un partenariat OEM mondial avec Hyperion, fournisseur mondial de solutions de Business Performance Management (BPM). Le choix de la technologie d'Informatica permettra aux clients d'Hyperion de s'appuyer sur sa plateforme d'intégration de données pour intégrer Hyperion System 9, avec une large gamme de sources de données, notamment les entrepôts de données d'entreprise, ERP, CRM et systèmes transactionnels existants.

■ **Teradata** a annoncé la disponibilité de Teradata Warehouse 8.2, une solution combinant logiciels, matériel et consulting professionnel, qui se base sur des capacités à insuffler l'intelligence en temps réel dans les opérations de première ligne, le service client et la planification stratégique supportant à la fois les prises de décision stratégiques et des milliers d'opérations journalières.

■ **Global Payments Inc.**, l'un des principaux fournisseurs de services de traitement des paiements, a annoncé aujourd'hui avoir conclu un accord pour l'acquisition des actifs de Dignet d.o.o., société spécialisée dans le traitement des paiements indirects au point de vente et aux guichets automatiques bancaires, basée à Sarajevo, en Bosnie-Herzégovine. Dignet fusionnera avec Global Payments Europe et sera le siège des opérations dans les Balkans.

■ **Viveo** vient d'annoncer un progiciel (Viveo Private Equity) dédié à la gestion des fonds communs de placement à risques (FCPR), dans l'innovation (FCPI), et de proximité (FIP). Ce progiciel prend en charge la gestion de ces fonds depuis le suivi des investisseurs et des appels de fonds jusqu'à la tenue de la comptabilité.

■ La banque espagnole **Grupo Banco Popular** vient de mettre en œuvre Microsoft BizTalk Server, Microsoft SQL Server et Microsoft BizTalk Accelerator for SWIFT. Ces technologies lui ont permis de déployer des fonctionnalités nouvelles et notamment une comptabilité avec les paiements de Banco Nacional de Credit, les échanges d'IBERCLEAR, la chambre de compensation espagnole pour les titres, les rapports de caisses, Senaf et, dans un avenir rapproché, les fonds SWIFTNet.

Teradata supporte Suse Linux

■ **Teradata**, le leader en matière d'entrepôts de données d'entreprise, d'applications analytiques et de services, vient d'annoncer la mise à jour de la base de données Teradata fonctionnant sous la version 64 bits de SUSE Linux Enterprise de Novell. Elle est disponible à

échelle mondiale. Grâce au système d'exploitation SUSE Linux Enterprise 64 bits, Teradata offre désormais la même évolutivité, disponibilité et gérabilité que le système d'exploitation Windows et son propre système d'exploitation UNIX, UNIX MP-RAS.

CLSA consolide ses systèmes de transaction internationaux sur une plateforme IPC

■ **IPC Information Systems Inc.** va mettre en œuvre une plateforme de transaction vocale internationale pour CLSA (groupe Crédit Agricole), premier fournisseur de services de courtage, de banque d'investissement et de gestion d'actifs en Asie. IPC installera et gèrera une plateforme de communication VoIP à l'échelle de l'entreprise pour un ensemble de sites existants et nouveaux répartis sur 11 marchés : Hong Kong, Londres, New York, Singapour, Taïpei, Bangkok, Séoul, Kuala Lumpur, Shanghai, Pékin et Bombay. Les traders de CLSA utiliseront la plateforme IQ/MAX d'IPC, lan-

cée en mars dernier. En outre, CLSA tirera parti des avantages de sa solution EHI (Enterprise, Hoot & Intercom) qui offre des options de connectivité étendue au personnel se trouvant en dehors de la salle de marché. Le service de surveillance et de gestion d'IPC, AFM (Advanced Fault Management), offrira une visibilité en temps réel de toute l'infrastructure transactionnelle de CLSA. Cette vue de l'état de fonctionnement du système constamment à jour et commentée permettra de réduire les risques financiers associés aux arrêts pouvant survenir à la suite de situations d'urgence.

Anti-blanchiment : Dictao chargé de la dématérialisation et de l'authentification des déclarations de soupçon

■ **Tracfin**, la cellule de renseignement financier française, a confié à la société Dictao, architecte et bâtisseur de systèmes de confiance, la dématérialisation du processus des déclarations de soupçon relatif au blanchiment d'argent. Cette dématérialisation repose sur des fonctions de signature électronique, et permet en outre au déclarant d'être sûr qu'il effectue bien sa déclaration auprès de Tracfin, et que son identité reste confidentielle, afin d'assurer sa protection. Une fois inscrit au service, le déclarant se connecte

au portail et télécharge le formulaire de télédéclaration, signé électroniquement par Tracfin. La vérification de cette signature par le télédéclarant l'assure de l'origine du formulaire. Une fois le pli électronique contenant le formulaire complété et les documents étayant le soupçon constitués, le télédéclarant signe et chiffre ce pli. Ainsi, le télédéclarant s'authentifie et s'engage sur les données transmises; d'autre part, la détection de toute modification et la confidentialité des données sont garanties.