



## LE SECTEUR BANQUE

“Les bonnes résolutions sont des chèques tirés sur une banque où nous n'avons pas de compte courant.”

Oscar Wilde

### ■ Le marché

Le secteur bancaire français représente un réseau important de coopérations commerciales et techniques, comprenant plus de 1200 alliances et partenariats, contre une cinquantaine à la fin des années quatre-vingt. Les banques ont des activités très différenciées qu'il s'agisse de banque de détail, de banques d'investissement ou de banques d'affaires. Les alliances et partenariats bancaires se sont multipliés depuis la seconde moitié des années 90. Contrairement à une idée reçue, une réelle concurrence s'exerce entre les premiers groupes bancaires français sur l'ensemble des métiers. Aujourd'hui aucune banque ne peut se prévaloir de sa domination du marché à l'échelle nationale.

Précisons que la crise financière déclenchée en Octobre 2008 peut remettre en cause les données du marché bancaire et les enjeux stratégiques.

### ■ Quelques chiffres

1500 Mds € en 2006 : c'est le montant des crédits bancaires à la clientèle soit environ 80% du PIB. 2900 Mds € fin 2005 : c'est le montant de l'épargne financière des ménages (source Banque de France). 4,5% du PIB : c'est ce que représente l'industrie financière dans son ensemble soit un taux largement supérieur aux industries de l'agroalimentaire, de l'automobile ou de l'énergie. Représentant environ 19% des dépenses informatiques en France en 2007, le secteur bancaire reste un des premiers donneur d'ordre pour

les SSII. Concernant les estimations 2008 : l'édition et l'intégration de logiciels représentent près de 500 Millions d'€, les développements spécifiques et l'assistance technique représente plus de 2,5 Mds € et l'outsourcing environ 2 Mds €.

### ■ Les enjeux du monde bancaire

La banque joue un rôle majeur dans l'économie, notamment par le financement des entreprises et des ménages, les investissements privés et publics, la fourniture de moyens de paiement et l'accès aux produits financiers. Elle est aussi une véritable industrie à travers ses nombreux métiers et son recours massif aux technologies de l'information les plus avancées.

#### › Les enjeux métiers

Ce secteur doit réaliser des investissements importants dans le domaine des technologies de l'information pour disposer d'un Système d'information synonyme d'avantages compétitifs. A l'instar des autres secteurs, les banques vont devoir faire face au baby-boom. Parmi les plus gros recruteurs en France, les banques doivent anticiper une pénurie de personnel à tous les niveaux. Les nouvelles réglementations sont aussi un enjeu important car certaines auront des impacts forts sur les procédures ou sur les systèmes d'information. Enfin, une meilleure appréhension des risques doit être pris en considération.

Les banques ont des millions de clients, qui s'organisent de plus en

plus et qui exercent une pression très forte pour obtenir une meilleure transparence sur les frais bancaires et les tarifs réels des divers services. Face à ce phénomène, les banques doivent développer les nouveaux services de types : micro crédit, paiement sans contact, acquisition transfrontalière, crédit revolving etc... Enfin, les clients attendent aussi des banques qu'elles proposent des services non bancaires comme les assurances par exemple.

#### › Les enjeux technologiques

Les systèmes d'information bancaires ont la particularité d'associer les grands systèmes reconnus pour leur fiabilité et leur robustesse, avec les nouvelles technologies, particulièrement utilisées pour leur adaptabilité, leur modularité et leur ergonomie. Les technologies de l'information doivent permettre de répondre aux grandes ambitions de la banque que sont : améliorer la productivité, réduire les frais de fonctionnement, satisfaire les clients et augmenter le produit net. Dans ce contexte se dégagent quelques grandes tendances technologiques : les grands systèmes IBM conservent leur part de marché et s'adaptent à la modernité, l'offre progicelle progresse et le nombre de prestataires s'accroît rapidement et le multi-canal est l'évolution de fond qui provoque le plus la refonte des systèmes d'information (internet, téléphone, agence, distributeur, centre de contact).

Il s'agit tout d'abord d'industrialiser les activités “cœur de métier” par un traitement plus rapide et plus efficace des opérations courantes des clients bancaires. Cette industrialisa-

tion implique une gestion du patrimoine applicatif de plus en plus professionnelle avec des niveaux d'exigences et d'engagements (SLA) de plus en plus précis. Cette évolution induit aussi la création, par les SSII, de Centres de Services nearshore voire offshore. Face à cet impératif d'industrialisation, 2007 a vu l'accélération du processus de référencement des prestataires de services informatiques visant à consolider le marché autour d'une dizaine d'acteurs.

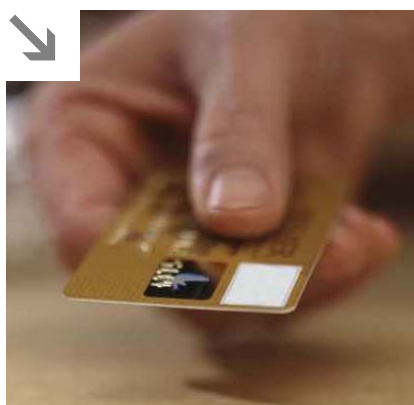
Le second enjeu est d'améliorer la relation clients. Une augmentation de 5 % du taux de fidélité peut entraîner de 25 à 100 % de rentabilité en plus. La fidélisation des clients bancaires est au cœur de la stratégie des banques et représente une composante essentielle du système d'information bancaire, via des plateformes CRM et le développement de nouveaux canaux de distribution. Du côté de l'innovation technologique, les banques doivent intégrer le modèle multi-canal. Cet axe est stratégique avec le succès de certains canaux comme le téléphone ou l'Internet. Ces canaux deviennent de véritables vecteurs de vente et de fidélisation.

Un troisième enjeu est la gestion des risques. 85 % des attaques proviennent de l'intérieur de l'entreprise, C'est l'ensemble des personnes ayant accès au SI de l'entreprise qui représente la plus grande menace. 75 % des attaques venant de l'extérieur suivent une divulgation d'information. La crise du monde bancaire d'octobre 2008 aura inmanquablement pour conséquence un renforcement important de la gestion des risques sur plusieurs domaines.

## ■ Les réponses technologiques et métier de GFI

### › GFI : un capital compétences pour le secteur bancaire

Avec plus de 1300 collaborateurs en France sur le secteur bancaire, GFI est un acteur important intervenant tout au long du cycle de vie du Système



d'information. En amont des projets GFI met à la disposition des clients ses équipes de consultants métiers. En aval des projets, les banques peuvent s'appuyer sur une expertise technologique et sur deux entités spécialisées l'une en monétique et l'autre en édition de logiciels bancaires. Suite à l'intégration de l'activité d'ingénierie de l'éditeur Viveo début 2008, GFI devrait rentrer dans le top 5 des acteurs technologiques pour le monde bancaire lors du prochain classement annuel. En 2007 GFI a fait preuve d'un très grand dynamisme en terme de croissance du CA de l'ordre de 45% alors que celle du marché est de 8% environ.

### › Finance de marché et gestion d'actifs

Depuis plus de vingt ans, GFI Informatique est historiquement positionné sur le marché de la banque de détail. Suite à l'acquisition du Groupe BTD fin 2007, GFI a élargi son offre de prestations à la banque d'investissement et à la gestion d'actifs au travers d'une agence spécialisée forte de 50 experts fonctionnels et/ou techniques. Cette entité propose l'ensemble des offres de conseil, d'intégration et d'homologation aux directions informatiques des banques de financement et d'investissement et des sociétés de gestion d'actifs.

### › Monétique et moyens de paiement

#### › Une connaissance métier

L'évolution permanente des moyens de communication (réseau 4G, Web 2.0...) et des technologies (biométrie,

sans contact, nomadisme...) ouvre constamment la voie à de nouveaux Moyens de Paiement. La démarche de veille de nos équipes permet d'anticiper et de détecter les opportunités de développement des activités des clients.

Avec plus de 200 spécialistes en France, l'offre Conseil en monétique couvre en amont l'ensemble de la chaîne de valeur de la Monétique et des Systèmes de Moyens de Paiement. Les prestations sont fondées sur des expertises métiers et méthodologiques ainsi que sur une connaissance des acteurs du marché. De plus des formations sont dispensées par des directeurs de missions et des consultants.

### › Une expertise technique

Face aux événements majeurs que constituent le SEPA, les réformes réglementaires comptables et la gestion des risques, GFI a organisé son expertise pour répondre à ces enjeux. Dans le domaine des infrastructures monétiques, en tant qu'experts du Front-office comme du Back-office, les consultants répondent aux besoins en développement de systèmes d'acquisition, de migration de serveur monétique et, plus généralement, de traitement des transactions. Concernant les réglementations et normes les experts contribuent activement à la définition des normes et standards actuels (MPE, MPA, EMV, LOGIGAB, XFS, IFSF, PCI...) et futurs (SEPA, IFX, RSB, CORE...).

Pour les cartes privatives et de fidélité, GFI a développé des compétences dans les applications privatives (carte de fidélité, de paiement, de crédit, d'identification-authentification) en complément de l'expertise Cartes Bancaires et de ses déclinaisons (affaires, achat, cadeau, virtuelle...). Pour les chèques et autres Moyens de Paiement GFI fournit du conseil dans l'optimisation des filières (dématérialisation de titre papier), dans les réponses aux nouvelles contraintes réglementaires (Référentiel Sécurité Chèque) et dans le lancement de nouveaux produits (CESU, Carte Restaurant...).

Autour du paiement, GFI délivre du

conseil et du développement de solutions de paiement sur tous systèmes d'acceptation de la carte : terminal de paiement électronique, automate, équipement nomade ou internet (e-Commerce). Pour les Libres Services Bancaires GFI possède une expertise sur les fonctionnalités et les systèmes permettant au porteur de cartes d'accéder, via une borne ou un automate, aux services bancaires et associés (chargement de mobile, retrait, dépôt...).

## › Un centre de développement en systèmes de paiement

A la Cité Multimédia de Montréal au Canada, depuis début 2008, GFI a mis en place un centre de développement en systèmes de paiement. Déjà de nombreux experts mènent des études approfondies sur la prochaine génération des moyens de paiement, tels que la carte à puce, le paiement sans contact et le paiement mobile.

En rassemblant ainsi les outils et les expertises nécessaires au développement des nouveaux systèmes de paiement, GFI souhaite accompagner les institutions financières et les opérateurs de réseaux de paiement, dans leur migration vers les nouvelles technologies.

Actuellement, ce centre dispose d'une des plus importantes équipes d'experts au Canada abordant tous les aspects du paiement. Le CDSP poursuit trois objectifs principaux :

## › Centres de services

Avec l'exemple ci-dessous du centre dédié à BNP Paribas (CSB), GFI démontre sa capacité à délivrer des prestations de qualité dans une démarche centre de services. A travers ce centre de service GFI répond aux attentes de la banque d'optimisation des ressources dédiées aux activités cœur de métier et d'industrialisation de son patrimoine applicatif.

## › Un centre de développement en systèmes de paiement

Ce Centre de Services basé à Lille a été créé en octobre 2001 pour permettre aux équipes de BNP Paribas de disposer d'un vivier de compéten-

ces experts de leur système d'information afin de ne plus avoir à gérer les montées et les baisses de charge sur l'ensemble des projets. Assez rapidement, le CSB de Lille est également devenu le back-office des développements confiés par BNP Paribas à l'ensemble des équipes GFI. Depuis plusieurs mois, un nombre de plus en plus important de TMA est confié au CSB.

## › Les moyens et les outils

Les locaux dans lesquels se situe le CSB représentent deux plateaux de 300 m2 sécurisés avec badges d'accès pour le contrôle des entrées et alarme anti-intrusion. Les postes de travail sont reliés à un serveur local connecté au réseau BNP Paribas. Les postes, serveurs et équipements de réseau sont conformes au standard BNP Paribas et l'ensemble de la configuration a été validé par BNP Paribas. Le réseau CSB est une partie intégrante du réseau BNP Paribas et n'est pas interconnecté avec celui de GFI.

Tous les logiciels installés sur les postes sont conformes aux normes BNP Paribas qui a mis à la disposition du CSB des licences (suite MS Office, Notes) et des outils spécifiques (émulations IBM, TestDirector, Assess-Redoc..).

## Le mode opératoire

Il est fondamental que GFI dispose de processus clairement identifiés et appliqués afin que tous les Centres de Services délivrent des prestations de qualité dans un cadre strictement défini. Ces processus ont aussi pour objectif de définir précisément le périmètre de l'agence commerciale en relation directe avec les clients ainsi que celui du centre de services. Dans le cas de BNP Paribas par exemple, le front-office est assuré par l'agence ou bien par le CSB. L'agence, quand elle agit en tant que front-office, assure la communication directe avec le client. Elle est donc en charge de la qualification du besoin, de la rédaction du devis et des spécifications. En retour de la réalisation par le back-office, l'agence est chargée d'intégrer et de recetter la solution.

Quand le CSB est en front-office, il reçoit en direct de BNP Paribas des

demandes de prestations à travers un outil de gestion des demandes (atelier) mis en place par la banque elle-même. Le CSB dispose d'une équipe de support technique en charge de l'expertise technique sur les produits BNP Paribas et de l'expertise sur les produits utilisés par le CSB. Le responsable Qualité est en charge du contrôle de l'application des procédures internes CMM-CSB, du contrôle de l'application des procédures CMM-Harmonie, des procédures imposées par BNP Paribas dans le cadre de son programme Harmonie et des revues d'audits et des revues de documents.

## › Solutions spécialisées

GFI Informatique entend devenir un acteur de référence par le renforcement de ses activités à forte valeur ajoutée comme le conseil, l'assistance à maîtrise d'ouvrage mais aussi à travers des partenariats avec les grands éditeurs spécialisés sur les grands projets.



## › Un partenariat avec Viveo

En 2008, GFI a conclu un partenariat au plan international avec le groupe Viveo.

Fort de 500 collaborateurs, Viveo possède 25 ans d'expérience du monde bancaire et l'offre de progiciels bancaires la plus aboutie du marché dans plus de 30 pays. Totalement intégrée, la suite de progiciels V.Bank recouvre l'ensemble des problématiques des banques et établissements financiers. Ces logiciels sont exploités quotidiennement dans 700 des plus grandes banques pour gérer l'ensemble des processus métier.

Ce partenariat a pour objectif de renforcer les activités d'intégration de systèmes de GFI dans le secteur de la banque en Europe.



## ■ Quelques success stories

**La Banque Chabrières :** il s'agit de la banque intégrée du Groupement des Mousquetaires. Pour ses adhérents et pour les clients des enseignes elle a développé des produits monétiques. Fin 2005, la banque Chabrières s'interroge non seulement sur les conséquences et les impacts potentiels du SEPA sur ses activités monétiques, mais aussi sur les opportunités qu'il peut apporter à la banque elle-même, et au groupe au niveau européen. Depuis, GFI assure une veille stratégique, commerciale et technique se traduisant par des réunions périodiques permettant de présenter les informations recueillies et leur analyse, de dégager des axes de réflexion stratégiques et tactiques

**La Banque BNP Paribas :** ce très grand client souhaite disposer d'un vivier de compétences connaissant les spécificités de son SI ainsi que les outils utilisés par les équipes de développement sans être pénalisées par une gestion permanente des montées et baisses de charge sur l'ensemble des projets. Le centre de service de Lille, créé en 2003 pour répondre à ces besoins assure les développements de nouveaux projets et accueille aujourd'hui un nombre de plus en plus grand de TMA qui représente aujourd'hui 60% de l'activité dédié à ce client. Le centre de service de Lille a su adapter sa capacité de production en fonction du contexte projet du client. Le nombre de ressources du centre est passé de

15 à 130 entre 2003 et début 2008, avec la prise en charge de projets de 10 à plus de 1000 jours. Grâce à la qualité des prestations et à la forte mobilisation des équipes GFI, cette banque a atteint ses objectifs : meilleure gestion des variations de charge, respect des engagements de service (SLA) et amélioration de la qualité des processus et du SI.

**Le Groupe Caisse d'Epargne :** ce Groupe a été la 1ère banque française à émettre une carte prépayée inter-bancaire rechargeable. La carte a été lancée en juin 2007 avec pour cible marketing les adolescents. L'attente première des Caisses d'Epargne était de mettre en oeuvre la 1ère carte de paiement MasterCard du Groupe et la 1ère solution prépayée rechargeable dans un délai très court. La carte, décidée en octobre 2006, devait être opérationnelle pour une sortie événementielle avec la fête de la musique et plus globalement pour les vacances d'été 2007. GFI est intervenu en assistance à maîtrise d'ouvrage sur le thème du traitement back-office avec la mise en place du schéma de compensation paiement MasterCard et des règles de comptabilisation, la validation de la solution et l'assistance au changement.

**La banque Chaabi du Maroc :** cette filiale du Groupe Banques Populaires est une véritable institution et le premier réseau bancaire au Maroc. Elle a comme mission de proposer aux marocains résidents à l'étranger, et plus particulièrement en Europe, un vaste panel de services. Forte d'une stratégie offensive, la Banque souhaitait doter ses implantations européennes d'une suite logicielle bancaire qui allie le meilleur de la techno-

logie et de la réglementation bancaire. En effet, elle gère plus 2 milliards de dollars entre différents pays et le Maroc. Le projet visait également à reprendre le contrôle et la maîtrise de son système d'information, tout en s'affranchissant d'un contrat d'externalisation. GFI est intervenu pour implémenter la solution Viveo afin de remplacer le système d'information en place. Au-delà de la couverture fonctionnelle et réglementaire de la solution conforme aux critères imposés la Banque Chaabi a apprécié les technologies "up to date" exploitées et la souplesse d'utilisation proposée par la solution V.bank de Viveo.

## ■ Conclusion

Pour les sociétés de services informatiques le marché bancaire est un élément essentiel de leur développement. L'ambition de GFI est grande en terme de développement sur ce marché. Le partenariat avec Viveo est une illustration de la stratégie de GFI dans ce secteur : encore plus de valeur ajoutée et de solutions métiers. La progression importante du centre de service de Lille démontre elle aussi l'ambition de GFI dans ce domaine : encore plus d'industrialisation pour permettre aux banques de se recentrer sur leur cœur de métier.

Les grandes SSII comme GFI doivent continuer leur transformation générer de la valeur en assumant quelques enjeux auxquels les acteurs du monde bancaire doivent faire face. C'est dans cette démarche que s'inscrit GFI pour s'assurer d'une place dans le top 5 des acteurs informatiques de ce secteur vertical.

## GFI et le Secteur Banque

Département Communication/Marketing de GFI Informatique  
15 rue Beaujon, 75008 Paris - Tel. : +33 (0)1.53.93.44.44

[www.gfi.fr](http://www.gfi.fr)

