

BPO À LA CARTE

Maintenant aussi en Suisse romande

Nombre de banques et de prestataires de services financiers se voient contraints d'améliorer leur rentabilité, tout en prenant garde à ne pas se laisser dépasser par le progrès technologique et à rester en phase avec les évolutions réglementaires. Grâce à des services d'externalisation globaux personnalisés et une communauté de banques privées dotée d'une grande capacité d'innovation, InCore aide désormais également les établissements financiers de Suisse romande à relever ces défis de taille.

Depuis peu, InCore propose ses services d'externalisation en Suisse romande. Pourquoi?

En Suisse alémanique, des banques privées et gestionnaires de fortune font confiance aux services d'externalisation innovants et flexibles d'InCore depuis bientôt 10 ans. Maerki Baumann & Co., banque privée riche d'une longue tradition, Bank Alpinum

du Liechtenstein et le groupe de gestion de fortune Aquila sont notamment membres de la communauté InCore. En tant que banque de transaction pure titulaire d'une licence bancaire et proposant des services d'externalisation modulaires sur l'ensemble de la chaîne de valeur, InCore bénéficie d'un positionnement unique sur le marché suisse. Dans le cadre d'entretiens avec des représentants d'établissements financiers de Suisse romande, nous avons pu constater un grand intérêt pour nos services et notre expérience, ce qui nous a confortés dans cette décision. Par ailleurs, le fait que Finnova, notre partenaire en matière de logiciels, soit déjà implanté avec succès sur le marché romand ouvre à nos yeux de bonnes perspectives.

Quels sont les éléments obligatoires d'une offre de prestations de BPO (Business Process Outsourcing) et de BSP (Business Service Providing)?

A l'heure actuelle, la tendance est à la flexibilité et à la modularité de l'offre d'externalisation, ce qui permet aux banques et aux négociants en valeurs mobilières d'externaliser des domaines précis. Ils souhaitent en outre pouvoir compter sur un partenaire fiable, en mesure de leur proposer des services innovants sur l'ensemble de leur chaîne de valeur. Ce n'est qu'ainsi que les prestataires de services financiers peuvent se concentrer sur leur cœur de métier que sont les activités clientèle. Une plateforme informatique moderne et performante constitue une autre clé du succès. Plusieurs études, comme "Handout Swiss Banking 2015"

menée par la société Active Sourcing, révèlent que Finnova est la plateforme leader pour l'externalisation dans le secteur bancaire.

En quoi vos prestations et solutions se distinguent-elles?

En tant que membres du groupe Sobaco, nous sommes en mesure d'offrir d'une seule main à nos clients un éventail complet de services d'externalisation: hosting, Information Technology Outsourcing (ITO), Application Service Providing (ASP) et Business Process Outsourcing (BPO) ainsi que les services street-side, les services opérationnels de suivi de marché et de back-office, et les prestations toujours plus importantes de compliance. Nos experts en compliance aident nos clients à transformer les exigences réglementaires en des solutions efficaces. Les projets en matière de compliance sont mis en œuvre collectivement au sein de la communauté InCore, ce qui permet de partager les coûts ainsi que de réduire les charges et les risques opérationnels. Grâce à l'architecture modulaire de nos services, nous pouvons concevoir une offre optimale pour chaque client. Mais pas seulement: nous sommes également en mesure d'adapter nos solutions aux exigences spécifiques de nos banques clientes. Notre plateforme basée sur la solution bancaire globale Finnova dispose d'un "système des mandants". Fondé sur notre "banque modèle", celui-ci permet de remplacer certaines caractéristiques de façon à les conformer aux spécificités bancaires des différents mandants. Nos clients bénéficient ainsi d'une grande flexibilité et de processus opérationnels personnalisés.

Selon vous, où nous mène le voyage vers la numérisation et le développement accéléré des solutions de technologie financière?

Nous devons être conscients que nous ne faisons pas ce voyage en tram, mais à bord d'un train à grande vitesse. Personne ne peut prévoir où nous en serons d'ici 10 ans. Dans le domaine de la banque de transaction, la numérisation est déjà très avancée et constitue un facteur décisif pour réaliser des économies d'échelle. Une grande partie des développements actuels concerne l'interface avec la clientèle. Il s'agit ici de solutions novatrices, qui permettent de mieux comprendre les clients, de les conseiller de manière optimale et de communiquer avec eux par l'intermédiaire de nouveaux canaux. Aujourd'hui, des projets de numérisation sont en cours dans les domaines du conseil, de l'accueil et de l'intégration des clients ainsi que de la gestion des processus clientèle, documents et contrats. Le développement des points de contact numériques comme l'e-banking et la banque mobile de même que l'analyse ciblée de données clients sont aussi des thèmes d'actualité.

Quelles innovations dans le domaine de l'externalisation de services bancaires vous permettent d'aider vos clients à suivre l'évolution actuelle?

Le regroupement du portefeuille de clients de Sobaco avec celui d'InCore en vue de devenir

le plus grand hub de private banking basé sur la solution Finnova, avec plus de 15 banques, nous a permis de renforcer encore notre capacité d'innovation. Nous nous concentrons sur tous les aspects de la numérisation. Nous entretenons des échanges intensifs avec Finnova, d'autres partenaires technologiques et des sociétés de technologie financière. Nous observons en permanence le marché dans l'objectif de découvrir des innovations pour nos partenaires commerciaux et, si besoin, de développer ou d'acquérir de nouveaux outils. Nous proposons par exemple avec MyWebDepot, un système de gestion de fortune et de conseil patrimonial innovant, connectable à Finnova, basé sur le web et assorti d'un processus d'accueil et d'intégration du client conforme à la directive MiFID. Nous offrons en outre des solutions pour systèmes de paiement par téléphone mobile. Les petites ou moyennes banques risquent notamment de se faire distancer par la concurrence si elles n'accordent pas suffisamment d'attention, sur le plan stratégique, aux thèmes de la numérisation et de l'innovation. En tant que membres de la communauté InCore, ces banques ont la possibilité de ne pas rater le départ du "train à grande vitesse". La communauté assure la concrétisation continue, ponctuelle et à moindre coût des idées novatrices, ainsi que la mise en œuvre des exigences réglementaires, bancaires et techniques.

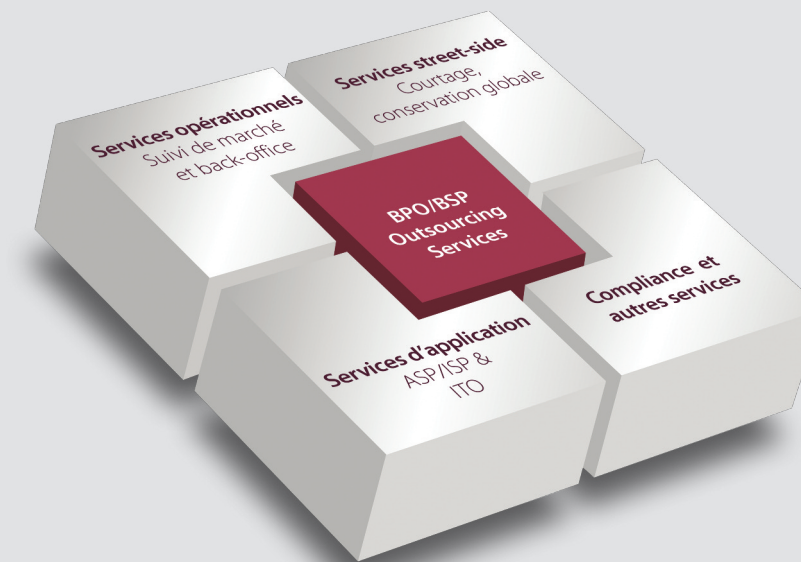
Quels sont les principaux avantages qu'une banque peut retirer d'une coopération avec vous?

La banque peut se concentrer sur ses compétences clés et ses projets stratégiques dans le domaine de la clientèle, c'est-à-dire toutes les activités qui sont vraiment essentielles. Pendant ce temps, nos spécialistes en informatique, banque et compliance travaillent en coulisses pour elle, et ce, de manière fiable et efficace. Une petite ou moyenne banque membre de la communauté InCore peut en outre se permettre d'accéder à des innovations et, ainsi, progresser bien plus rapidement. Pour résumer: grâce à nos services d'externalisation, la banque est en mesure d'optimiser sa chaîne de valeur ainsi que de réduire ses coûts et risques opérationnels.

Pour conclure, quel est le point fondamental s'agissant de la banque de transaction et quel est votre conseil personnel à l'intention des instances de direction?

La banque de transaction et l'externalisation dans le domaine de la finance sont aujourd'hui à la pointe de la technique. Rater cette évolution est source de risques pour la compétitivité. C'est pourquoi je conseille à tout un chacun de se pencher sur les questions stratégiques importantes au moment opportun. ■

Nos services d'externalisation facilitent le quotidien des banques



InCore possède près de 10 années d'expérience dans la fourniture de services intelligents, économiques, fiables et modulaires d'externalisation BPO/BSP et ASP en faveur de banques privées et de négociants en valeurs mobilières. InCore permet à ses clients de se concentrer sur leurs compétences clés – ses spécialistes se chargent du reste. Maintenant aussi en Suisse romande: www.incorebank.ch



MARK DAMBACHER

Titulaire d'un diplôme d'ingénieur en économie (Master of Science) obtenu après une formation d'employé de banque, Mark Dambacher est aujourd'hui CEO d'InCore Banque SA, la seule banque de transaction pure en Suisse. Grâce à des services d'externalisation innovants et modulaires, il permet aux prestataires de services financiers de se concentrer sur leur cœur de métier.