

# Services IT (2): l'innovation s'affirme également dans le BPO, dicit HCL

New Delhi.- Les dirigeants de HCL Technologies évoquent le cloud computing comme axe de développement à fort potentiel – dans la lignée des applications d'ERP (environnement SAP, notamment). Mais l'activité **BPO** (*Business process outsourcing*) n'est pas abandonnée pour autant, même si son chiffre d'affaires d'environ 230 M\$, pèse désormais moins de 10% des revenus de la compagnie (2,6 milliards pour HCL Technologies: cf. article: « [Service IT: l'externalisation 'soft' ou quel modèle indien?](#) ». En personnel, cette activité de BPO mobilise encore 12.000 salariés environ (dont 1.600 personnes à Belfast, 1000 en Grande-Bretagne et entre 400 et 500 aux Etats-Unis) sur un effectif total de 71.000 salariés dans le monde.

## **Des 'bundles' intégrant technologies et activités métiers**

Cette activité de BPO, longtemps caricature des activités sous-traitées en *off-shore*, peut-elle être vecteur d'innovation?

« Affirmatif! Par exemple, nous concevons des 'bundles' [des lots] associant les technologies et l'opérationnel « métier ». Nous élaborons ainsi, en partenariat avec nos clients, des offres « pay per use » – ce qui préfigure, d'une certaine façon, le 'cloud computing', » nous explique Rahul Singh, patron de toute l'activité BPO de HCL Technologies.

« C'est pour nous, une excellente opportunité de mettre au point des modèles de « delivery » de prestations intégrées au niveau mondial », ajoute Rahul Singh. Et il cite des exemples, comme celui des **activités de « pre-press »**: « Nous allons jusqu'à réaliser les tâches de maquette, de mise en page ou de mise en forme d'informations ou d'articles, illustrations comprises, pour le compte d'éditeurs de publications spécialisées, par exemple dans le secteur de la banque (un gros établissement européen) mais aussi dans certains groupes média (au Royaume-Uni) ».

Il peut s'agir aussi bien de publications papier que de sites web -« voire, le plus souvent maintenant, l'intégration des deux afin d'optimiser les ressources et la visibilité ».

Autre activité prise en charge dans ce contexte: la **gestion des abonnements**, qu'il s'agisse, là encore, du 'print' et/ou du 'on-line'. « Avec nos clients, nous sommes conduits à imaginer, concevoir et développer des applications récurrentes, des services au lecteur particulièrement prisé, comme l'impression automatisée de documents en format .pdf, par exemple, après extraction d'un dossier, d'une page, ou d'un paragraphe ».

Mieux encore, HCL propose également de gérer la partie **régie publicitaire** et son back-office, aussi bien dans le 'print' que sur le 'on-line', là encore.

(A lire également: [L'externalisation IT a marqué le pas en 2009](#))

## **Des solutions à valeur ajoutée jusqu'au 'cloud computing'**

Depuis plusieurs années, parallèlement ou inclus dans ses contrats BPO, HCL a développé des solutions conçues en coopération avec quelques-uns de ses plus grands clients (banques, administrations, groupes industriels...).

En application de son concept de « zone de valeur » auprès de ses grands clients, HCL propose de prendre à sa charge les missions de 'consulting' (que certains comme IBM, Accenture, Capgemini...

ne manquent pas de facturer, entre 100 voire 500 K\$). Egalement à sa charge, une grande partie sinon l'essentiel des coûts de développement.

**Prizm** constitue un exemple de cette stratégie: c'est un outil de gestion du portefeuille IT, en format web', qui permet de suivre, de consolider et d'optimiser les ressources IT. Cet outil a débuté, il y a trois ans, comme projet qui a initialement mobilisé 4 développeurs de HCL. Aujourd'hui, c'est une équipe de 24 personnes qui a la charge de le finaliser et l'enrichir. La plate-forme a été conçue dans l'environnement .Net de Microsoft, avec une compatibilité Excel.

Autre exemple, l'émergence de services '*cloud computing*' au sein d'une nouvelle offre baptisée **Agora**. Elle a été développée sur des standards ouverts comme Java, JBoss, et selon l'architecture SOA (*Software oriented architecture*). HCL parle d'un « accélérateur » de solutions. C'est une plate-forme de livraison de solutions SaaS (*Software as a service*) qui a été élaborée en partenariat avec deux ISV (Integration software vendors) et un client OEM -un éditeur américains spécialiste de gestion de contenu, voulant élaborer des solutions innovantes d'impression automatique). Cette solution, qui intéresse de très grands comptes, ne sera pas gratuite... Le coût d'investissement s'échelonne entre 1 et 5 millions de dollars.