



Point de vue

La production du reporting client et ses enjeux

Réalisé par : _____

Julien Lobel

Operating Partner – Directeur

06 60 16 97 23

Julien.lobel@99-partners.com

Cédric Chaumont

Consultant

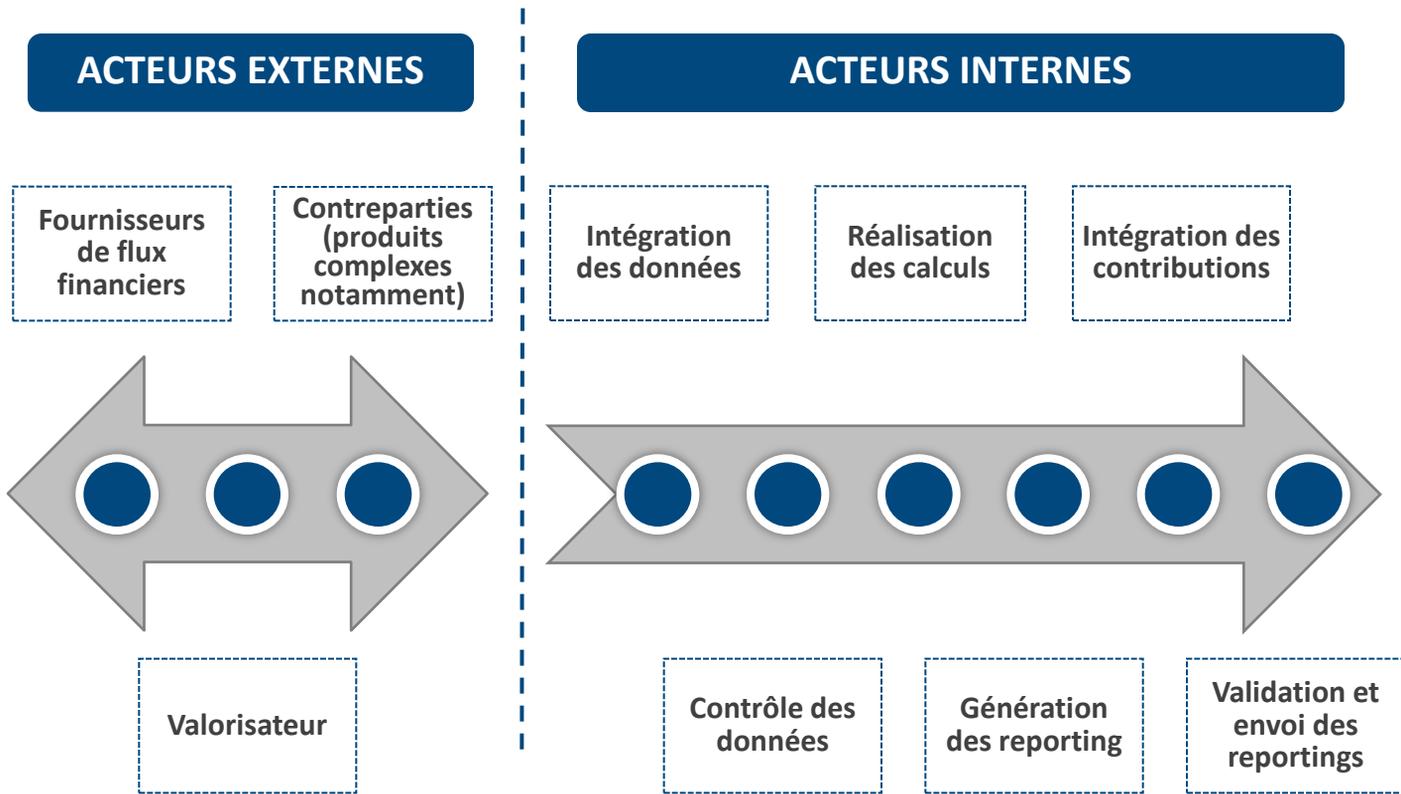
06 30 74 79 16

Cedric.chaumont@99-partners.com

Pour toute demande d'informations, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante :
contact@99-partners.com

Processus type de génération des reportings

- La production des reportings est un processus complexe faisant généralement intervenir à la fois des intervenants internes et externes à un établissement financier (asset managers, banque privée, banque de détail...)



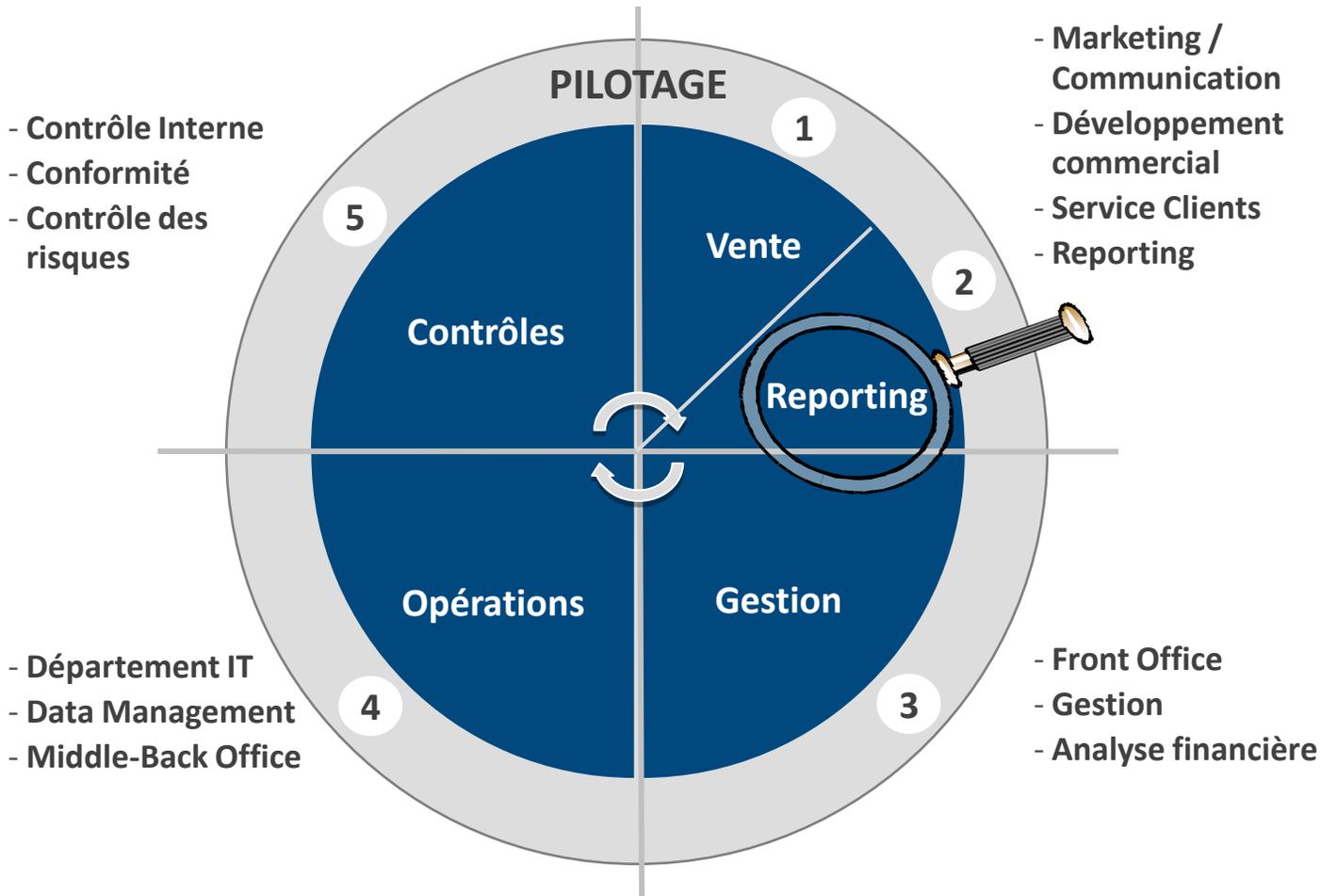
L'image de la société auprès de ses clients se reflète en partie dans la qualité des reportings diffusés

Le processus de production des reportings et d'attribution de performance exige de :

- Répondre aux attentes et exigences du client
- Partager les enjeux internes de ce processus transverse
- Valoriser la contribution au développement de l'entreprise
- Assurer une qualité de service tendant vers le « 0 » défaut

Le reporting dans la chaîne de valeur de la société

Le processus de reporting mobilise tous les acteurs d'un établissement financier



1 Développement commercial / Service Clients



▪ Les équipes de développement commercial ou Service Client s'assurent de répondre aux attentes du client en matière de reporting standards et en particulier dans le cas de demandes spécifiques.

2 Reporting



▪ Les équipes de Reporting réalisent des calculs spécifiques, contrôlent certaines données, mettent en forme les reportings.

3 Gestion



▪ La Gestion alimente les données pour les instruments spécifiques et donne des instructions notamment pour les attributions de performance.

4 Opérations



▪ La Direction des Opérations contrôle au 1^{er} niveau l'exactitude des données des reportings produits

5 Conformité et Contrôle des Risques



▪ La Conformité contrôle les modalités de présentation du reporting. Le Contrôle des Risques valide les modalités de valorisation et de calcul.

Perception de la qualité du reporting par le client

Éléments de différenciation perceptibles pour le client

Par la forme

- Nombre de pages
- Charte graphique
- Multi-langues
- Multi-formats
- Fréquences multiples (mensuelles, trimestrielles...)
- Délais de publication

Par le contenu

- Qualité des indicateurs/informations remontés:
 - Fiabilité des calculs
 - Fiabilité des données
- Qualité du commentaire de gestion
- Analyse descriptive (ratios de risque, taux de rotation...) et explicative (décomposition de la performance absolue, contribution à l'écart de performance...)

Adaptabilité

- Capacité d'adaptation aux besoins et demandes en termes de:
 - Profondeur du reporting (granularité des informations et richesse des calculs)
 - Pédagogie associée
 - Prise en compte des contraintes propres à l'investisseur
 - Flexibilité de l'ensemble en termes de période et de méthodes de calcul (périodicité du calcul)
 - Flexibilité du workflow de production (intégration de multi-contributions)
 - Outil de suivi du workflow
 - Langues gérées et traductions

Qualité du service offert

- Commandes récurrentes:
 - Délais de production
 - Fiabilité des outils de diffusion
- Sur les commandes spécifiques
 - Capacité à comprendre le besoin et à l'analyser
 - Capacité à intégrer des traitements spécifiques dans la chaîne (maîtrise de l'impact sur une production classique)
 - Capacité à valoriser des demandes spécifiques (facturation au client, opportunités de développement)
- Gestion des incidents
 - Processus de suivi
 - Coordination des intervenants
 - Échanges au fil de l'eau avec le client
 - Mesures correctrices à court terme
 - Analyse des causes premières
 - Mise en place des mesures correctrices à moyen terme
 - Aspect suivi qualité (indicateurs partagés)
- Gestion des demandes d'évolution
 - Processus de mise en œuvre et de suivi de l'évolution
 - Analyse du besoin, estimation et validation du chiffrage

- Préalablement à la détermination de la cible organisationnelle de l'entreprise, les thématiques suivantes doivent être analysées :

Principes d'organisation des équipes

- Distinction particuliers vs institutionnels ?
- Par classe d'actifs ?
- Par niveaux de risques ?
- Par méthodes de valorisation des actifs ?
- Par thématique / style de gestion ?
- Duplication de l'organisation d'une équipe en amont (gestion) ?
- Duplication de l'organisation d'une équipe en aval (développement / marketing) ?

Production récurrente vs Demandes spécifiques vs Incidents

- Organisation identique pour les trois sujets ?
- Ou spécialisation : 1 équipe production / 1 cellule demandes spécifiques / 1 cellule traitements des incidents ?

Production vs Calculs vs Contrôles des données

- Analyste réalisant le contrôle des données et la production ?
- Séparation entre la production et le calcul des données ?

Production vs Projets

- Equipes dédiées au projet (intégration client / changement des chartes graphiques / nouveaux développements / nouveaux processus de production...) ?

Relation client vs Management vs Projets vs Production

- Qui est en charge de la relation client ?
- Qui manage l'équipe de production ?
- Comment les équipes évoluent ?
- Comment la transmission d'informations s'effectue ?
- Quel mode de management : culture de l'expertise, culture du client, culture du management ?

Organisation des ressources humaines selon les situations rencontrées

Vers une externalisation de la réalisation des reportings ?

Internaliser

Externaliser

Avantages

- Garder la main et les compétences sur un des éléments visibles pour le client
- Favoriser une relation de proximité très forte entre les gérants et les équipes de reporting
- Obtenir une plus forte flexibilité pour répondre à des demandes spécifiques, voire ajuster le reporting à l'évolution de la politique de gestion des fonds
- Conserver en interne une capacité plus forte à se différencier par rapport à la concurrence
- Permettre de proposer des perspectives d'évolution pour les collaborateurs
- Eviter la dépendance vis-à-vis d'un tiers
- Echapper à un processus d'externalisation

- Améliorer la qualité du processus global de reporting et la capacité de prise en compte de nouveaux clients sans impacts majeurs sur la production quotidienne
- Avoir accès à des axes d'analyses plus fins en termes de benchmark et de modes de calcul (non quotidien)
- Automatiser de manière plus poussée le processus de commande et de production du reporting
- Fiabiliser les données en amont par un contrôle plus systématique et plus structuré
- Maîtriser les coûts par la mutualisation
- Identifier de manière plus fine les coûts de production et d'évolution des reportings
- Diminuer les délais de production
- Disposer d'une vision P&L de l'activité reporting
- Favoriser la variabilité des coûts et permettre de renégocier régulièrement la tarification avec le prestataire
- Mettre en place une relation client-prestataire permettant d'accentuer la qualité du service
- Accéder aux best-practices

Inconvénients

- Ne pas coller aux standards de place avec des méthodes non homogènes dans la durée (exemple : utilisation d'un benchmark aux dividendes réinvestis, changement de méthode)
- Investir régulièrement de manière importante pour rester à niveau par rapport au marché
- Gérer les évolutions des équipes
- Mettre en place une vision / management processus

- Mettre en place une situation de client-fournisseur (choix, suivi et contrôle)
- Démobiliser des équipes internes
- Déterminer les rôles et les responsabilités de chacun des intervenants
- Générer des doublons du fait de la nécessité de maintenir un service en interne avec une équipe en charge de faire l'interface avec le prestataire
- Partager les référentiels instruments et OPCVM avec le prestataire (voire les flux financiers ou la valorisation d'instruments complexes)
- Limiter l'avantage concurrentiel

Les investisseurs exigent de plus en plus de transparence en termes de valorisation des actifs et de permanence des méthodes de reporting, entraînant des réflexions récurrentes sur l'opportunité d'externaliser la prestation.

Ce sujet implique des accords transversaux entre les établissements financiers et les groupes de Securities Services



99 | PARTNERS
ADVISORY

www.99-partners.com

