

Le marché du BPO à l'horizon 2020

Quelles stratégies pour évangéliser un marché à fort potentiel ?

Le groupe Xerfi vient de publier la 6^e édition de son rapport sur le marché du BPO. **Celui-ci vous propose en exclusivité des données chiffrées sur le marché et les prévisions pour les 6 différents segments à l'horizon 2020.** L'étude analyse les stratégies des acteurs pour sortir de la spirale déflationniste, clarifier leur promesse de valeur, évangéliser le marché et profiter de son immense potentiel de croissance en France. Elle dresse enfin une cartographie détaillée du jeu concurrentiel et décrypte la place grandissante des ESN face aux spécialistes de la gestion documentaire, des centres de contacts ou encore de l'externalisation RH.

Grâce à cette analyse complète et opérationnelle, vous disposerez d'un véritable outil pour stimuler votre réflexion. Nous sommes à votre disposition pour vous apporter des compléments d'information concernant cette étude de référence dont vous trouverez ci-joint la présentation. Pour la recevoir, il vous suffit de nous retourner le bon de commande au verso de la plaquette ou de vous rendre directement sur notre site internet pour la télécharger immédiatement.



Téléchargez immédiatement
cette étude sur Xerfi.com

Julien Pillot
Directeur des synthèses stratégiques
Xerfi Precepta

Avec le code étude 7SAE21

Le marché du BPO à l'horizon 2020

Quelles stratégies pour évangéliser un marché à fort potentiel ?

Edition avril 2017

205 pages

Adopter des stratégies de croissance innovantes et des business models cohérents

Pour faire réellement décoller le marché du BPO en France, les acteurs doivent impérativement développer des offres plus lisibles et différenciantes. Leur promesse de valeur, jusqu'ici centrée essentiellement sur la réduction des coûts, devra être innovante et repensée en intégrant l'essor des nouvelles technologies et l'expertise sectorielle. Le recours à des compétences externes *via* des partenariats stratégiques ciblés apparaît également indispensable pour s'imposer. Face à des besoins de plus en plus globaux et des exigences de plus en plus fortes des donneurs d'ordres, l'élargissement des prestations sur les autres process métiers ou sur l'ensemble de la chaîne de valeur est une priorité. Enfin, dans un environnement concurrentiel très ouvert, les prestataires doivent communiquer *via* des marques plus fortes et évocatrices et passer du savoir-faire au faire savoir. Dans ce contexte, **quels sont les acteurs les mieux armés pour saisir les nombreuses opportunités offertes par le marché ? Quelles sont les perspectives des différents segments (RH-formation, comptabilité-finance, relation client...) à l'horizon 2020 ? Quels acteurs possèdent les business models les plus cohérents ?**

Les points clés de l'étude

- **Notre vision prospective du marché du BPO et du jeu concurrentiel à l'horizon 2020**
Évolution des rapports de forces et des positions des catégories d'acteurs aujourd'hui et d'ici 2020, opportunités et menaces à moyen terme.
- **Le décryptage des axes de développement des acteurs du BPO**
Changer d'approche pour enrayer la spirale déflationniste, développer des expertises sectorielles, allier taille et expertise métier, passer à une véritable stratégie de *workflow*, prendre le virage de la robotisation des process...
- **L'analyse détaillée des segments de marché et des principaux acteurs du BPO**
L'étude analyse de manière détaillée chacun des principaux segments de marché du BPO : chiffres clés, évolution du chiffre d'affaires sectoriel et des prix, menaces et facteurs de mutation, etc. L'étude présente enfin les principaux acteurs présents sur le BPO en France à travers leurs données clés, leur positionnement dans le BPO ainsi que leurs actualités récentes.

« Décrypter le marché et la concurrence »

La collection Xerfi Precepta vous propose des études approfondies sur une sélection de secteurs et marchés clés de l'économie française. Chaque titre poursuit un double objectif : dresser un panorama complet du jeu concurrentiel et analyser la dynamique du marché et de l'activité des entreprises à court et moyen termes.

Xerfi vous propose son analyse ainsi que sa vision prospective du marché du BPO. L'étude présente nos prévisions exclusives sur le chiffre d'affaires du BPO et de ses principaux segments (relation client, gestion documentaire, paie, achats, etc.) à l'horizon 2020. La croissance des acteurs dépendra en grande partie de leur capacité à élargir leurs offres, mais surtout à ne plus axer leur promesse de valeur autour de l'unique réduction des coûts pour leurs clients. Une montée en gamme et un renouveau des discours identitaires seront en outre indispensables.

Table des matières et contenu de l'étude

1. LA SYNTHÈSE ET LES CONCLUSIONS STRATÉGIQUES

Cette synthèse attire l'attention sur les grands enjeux et défis des acteurs du BPO. Elle met en évidence les bonnes perspectives du marché en France et la nécessité d'adopter des stratégies de croissance innovantes et des business models cohérents. Elle insiste également sur l'importance d'une plus grande structuration de l'offre et stimulation de la demande pour faire décoller le BPO en France. D'autant que l'essor numérique redéfinit les règles du jeu concurrentiel avec la menace d'une ré-internalisation des prestations par les donneurs d'ordres.

2. LES 5 ENJEUX ET DÉFIS CLÉS DES ACTEURS

- Proposer une offre de BPO réellement différenciante
- S'inscrire dans une véritable démarche qualité
- Passer du savoir-faire au faire-savoir
- Changer de paradigme concurrentiel
- Appréhender l'essor des nouvelles technologies comme une opportunité

3. LES PERSPECTIVES DU MARCHÉ ET LES PRÉVISIONS À L'HORIZON 2020

1. LE MARCHÉ DU BPO JUSQU'EN 2016

- Les déterminants du BPO
- Le marché global et les principaux segments du BPO

2. NOTRE SCÉNARIO PRÉVISIONNEL À L'HORIZON 2020

- L'évolution des déterminants d'ici 2020
- Les perspectives du marché du BPO et de ses 6 principaux segments : relation client, gestion documentaire, paie, RH-formation, comptabilité-finance, achats

4. L'ÉVOLUTION DU JEU CONCURRENTIEL ET LES AXES DE DÉVELOPPEMENT

1. L'ÉVOLUTION DES RAPPORTS DE FORCES

- La concurrence intersectorielle, les pressions des donneurs d'ordres et des sous-traitants, la menace des nouveaux entrants et des substituts (internalisation du BPO), les pouvoirs publics

2. LE JEU CONCURRENTIEL À MOYEN TERME

- L'évolution du poids des différentes catégories d'opérateurs sur le marché, la montée des CSP et des GBS

3. LES AXES DE DÉVELOPPEMENT À MOBILISER

- L'évangélisation du marché du BPO : l'analyse des discours et des promesses de valeur des opérateurs
- Le développement d'expertises sectorielles : les exemples de Tessi, Cegedim, Everial, ADP, ExperBuy et Genpact
- Le positionnement sur les segments connexes au BPO : les cas des spécialistes de l'externalisation des achats
- L'alliance de la taille et de l'expertise : les stratégies *one-stop-shop* des centres de contacts
- Le passage d'un mode en silo à un véritable *workflow*
- L'activation du levier de la croissance externe : les principales fusions-acquisitions entre 2014 et 2017
- La mise en place de partenariats pour enrichir l'offre : les alliances stratégiques nouées par les acteurs du BPO

5. L'ANALYSE DE 6 SEGMENTS DU MARCHÉ

1. L'ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

- Les moteurs et les freins structurels du marché du BPO dans son ensemble et sur chacun des segments

2. LE SEGMENT DE LA RELATION CLIENT

- Estimation du marché, poids de l'externalisation, typologie des prestations outsourcées, évolution du chiffre d'affaires et des prix des centres de contacts, menaces et facteurs de mutation, axes de différenciation des acteurs

3. LE SEGMENT DE LA GESTION DOCUMENTAIRE

- Estimation du marché, différents sous-segments, attentes et craintes vis-à-vis de la dématérialisation, chiffres clés, évolution du chiffre d'affaires des acteurs de la dématérialisation, menaces et facteurs de mutation

4. LE SEGMENT DES RH ET DE LA PAIE

- Estimation du marché, chiffres clés, chiffre d'affaires du conseil en recrutement, prix des services de recrutement des cadres, poids du marché externalisé, enjeux et facteurs de mutation dans le conseil en recrutement

5. LE SEGMENT DE LA COMPTABILITÉ ET DE LA FINANCE

- Estimation du marché, fonctions externalisables, chiffres clés, chiffre d'affaires des activités comptables, prix des prestations comptables

LE JEU CONCURRENTIEL

Les grandes ESN sont particulièrement bien armées pour s'imposer durablement sur le marché du BPO dans les années à venir. Les leaders du BPO demain seront les opérateurs possédant une expertise différenciante et large aux niveaux fonctionnel et sectoriel, mais également sachant recourir à des compétences externes *via* des partenariats stratégiques ciblés. S'appuyer sur de véritables compétences en matière de pilotage de prestataires externes sera ainsi indispensable pour gagner la bataille concurrentielle.

LES AXES DE DEVELOPPEMENT

Face à des besoins en matière de BPO qui deviennent de plus en plus globaux de la part des donneurs d'ordres en termes de compétences à maîtriser et d'envergure géographique, les prestataires doivent élargir leur offre : soit sur les autres process métiers, soit sur l'ensemble de la chaîne de valeur de leurs clients. La croissance externe demeure aujourd'hui le principal mode de croissance des acteurs du BPO, notamment du côté des ESN, des centres de contacts et des spécialistes de la gestion documentaire.

6. LE SEGMENT DES ACHATS

- Estimation du marché, vue d'ensemble et chiffres clés

7. LE SEGMENT GÉNÉRALISTE : LES ESN

- Vue d'ensemble, principaux métiers et marchés clients, évolution du chiffre d'affaires du secteur, prix des prestations de services informatiques, poids de l'*offshore* dans le secteur

6. LE POSITIONNEMENT ET LES FICHES D'IDENTITÉ DES ACTEURS

1. LES FORCES EN PRÉSENCE ET LEUR POSITIONNEMENT

- La typologie des intervenants sur la chaîne de valeur du BPO, la segmentation selon le domaine de spécialisation, les différentes catégories d'acteurs par segment de marché, les principaux acteurs du BPO en France et leur positionnement

2. LES FICHES D'IDENTITÉ DES PRINCIPAUX ACTEURS DU BPO

- Les généralistes du BPO :

- ACCENTURE
- ATOS
- CAPGEMINI
- COGNIZANT
- GENPACT
- IBM

- Les centres de contacts :

- ACTICALL
- ARMATIS-LC
- ARVATO
- TELEPERFORMANCE
- WEBHELP

- Les acteurs de la gestion documentaire :

- EVERIAL
- DOCAPOST
- JOUVE
- TESSI

- Les acteurs de l'externalisation des RH, de la paie et de la formation :

- ADECCO
- ADP
- CEGEDIM
- DEMOS
- NORTHGATE ARINSO

- Les acteurs de l'externalisation comptable :

- GRAN THORNTON
- MAZARS
- OCA
- PWC
- RSM

- Les acteurs de l'externalisation des achats :

- EPSA
- EXPERBUY
- KLB GROUP
- LOGITRADE
- XCHANGING

LES PRINCIPAUX ACTEURS CITÉS DANS L'ÉTUDE (*)

- ACCENTURE
- ACTICALL
- ADECCO
- ADP
- AEGIS
- ALTHEA
- APPLICAM
- ARCHOS
- ARMATIS-LC
- ARVATO
- ATOS
- B2S
- BPO SOLUTIONS
- BUYZEWAY
- CALLPEX
- CANON
- CANOPY
- CAPGEMINI
- CAPGEMINI OUTSOURCING SERVICES
- CEGEDIM
- CEGEDIM OUTSOURCING
- CEGEDIM SRH
- CEGID
- CLOUDERA
- COGNIZANT
- CONCENTRIX
- CONTACT
- CSM
- DEMOS
- DIAGONAL COMPANY
- DOCAPOST
- DOCAPOST BPO
- DOCAPOST DPS
- DOCAPOST EBS
- EMC
- EPSA
- EVERIAL
- EXPERBUY
- FDI
- GENPACT
- GOEXCELLENT
- GRANT THORNTON
- HP
- HR ACCESS
- HUDSON
- IBM
- INFOSYS
- INT
- ISEM
- JOUVE
- KLB GROUP
- LANGAGELINE SOLUTIONS
- LOGITRADE
- MAZARS
- MICROSOFT
- MJUNCTION
- NETIMO
- NORTHGATE ARINSO
- NOVAPOST
- O/CON
- OCA
- ONLINE
- ORACLE
- ORONE
- PERRY & KNORR
- PITNEY BOWES
- PONTOON
- PWC
- R SYSTEMS
- RSM
- SAGE
- SALESFORCE
- SAP
- SAS
- SIEMENS
- SITEL
- SNCF
- SOCIALBLIZ
- SOPRA STERIA
- TATA CONSULTING
- TCS
- TELEPERFORMANCE
- TESSI
- UNIFY
- WEBHELP
- WIPRO
- WMARE
- WORLDLINE
- XCHANGING
- XEROX
- XEROX ITO
- YBOO CONSULTING

(*) Liste non exhaustive

Pour recevoir votre étude **IMMEDIATEMENT**,
COMMANDEZ directement sur : **XERFI.COM**

- ❶ Rentrez le **code 7SAE21** dans la barre de recherche pour la retrouver
- ❷ Achetez l'étude directement par carte bancaire
- ❸ Recevez votre étude en format pdf sur votre compte client xerfi.com

Pour toutes **PRESTATIONS PERSONNALISEES** (présentation, étude sur mesure, etc.), contactez Laurent Marty, Directeur Associé, lmarty@xerfi.fr

Ces études pourraient également vous intéresser

- **Les prestataires de centres de contacts**
6SAE42 – Mai 2016
- **Le marché de la dématérialisation des documents**
5SAE36 – Novembre 2015

Retrouvez sur le site xerfi.com le plus vaste catalogue d'études sur les secteurs et les entreprises



BON DE
COMMANDE

A retourner à :

Groupe Xerfi 13-15 rue de Calais 75009 Paris

Téléphone : 01 53 21 81 51

Email : commande@xerfi.fr

Réf : 7SAE21 / PTAX / Cial

INFORMATIONS CLIENT

Nom :

Prénom :

Fonction :

Société :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Adresse email :

Téléphone :

TVA Intra :

N° SIRET :

Facture avec la livraison. Le taux de TVA applicable est celui en vigueur à la date d'émission de la facture. En cas de litige, il est fait attribution exclusive au Tribunal de Commerce de Paris.
Tarifs valables jusqu'au 30/06/2017 (TVA 20,0%).

Le marché du BPO à l'horizon 2020

Quelles stratégies pour évangéliser un marché à fort potentiel ?

Version papier (classeur)	Version électronique (fichier pdf)	Version électronique + version papier
2 500,00 € HT	2 400,00 € HT	2 795,00 € HT
2 637,50 € TTC	2 880,00 € TTC	3 354,00 € TTC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MODE DE REGLEMENT CHOISI

- dès réception de l'étude et de la facture
- par carte bancaire sur www.xerfi.com
- par chèque joint à l'ordre de XERFI-DGT

Date, signature et cachet :

XERFI-DGT SAS au capital de 5 786 051 euros - 13-15 rue de Calais 75009 Paris -
RCS Paris B 523 352 607 - TVA intracommunautaire : FR22523352607