



Valeur(s) et Management

Business Analysis et Banque à Distance

Présentation Valeur(s) et Management du 16 mai 2013 chez Lowedalmasai



Si vos modèles ne vous ressemblent pas, vos partitions finiront toujours par sonner faux.

Conseil en Organisation

- :: www.e-media-management.com
- :: Téléphone : 09 50 30 30 02
- :: 15 av. Galois 92340 Bourg-la-Reine

Alain GUERCIO
Directeur – Associé
Membre d'IIBA-France



vers la Transformation Digitale des organisations

de l'AMOA au Business Analysis par les bonnes pratiques du BABoK



Association professionnelle à but non lucratif d'origine canadienne

+ de 25,000 adhérents et 120 sections dans le monde, dont :

Canada, USA, GB, Allemagne, Italie, Espagne, Suisse, Belgique, Portugal, Hollande, Autriche, Pologne, Turquie, Ukraine, Brésil, Mexique, Pérou, Australie, Nouvelle-Zélande, Inde, Japon, Pakistan, Singapour, Hong Kong, Bahreïn, Iran, Arabie Saoudite, ...

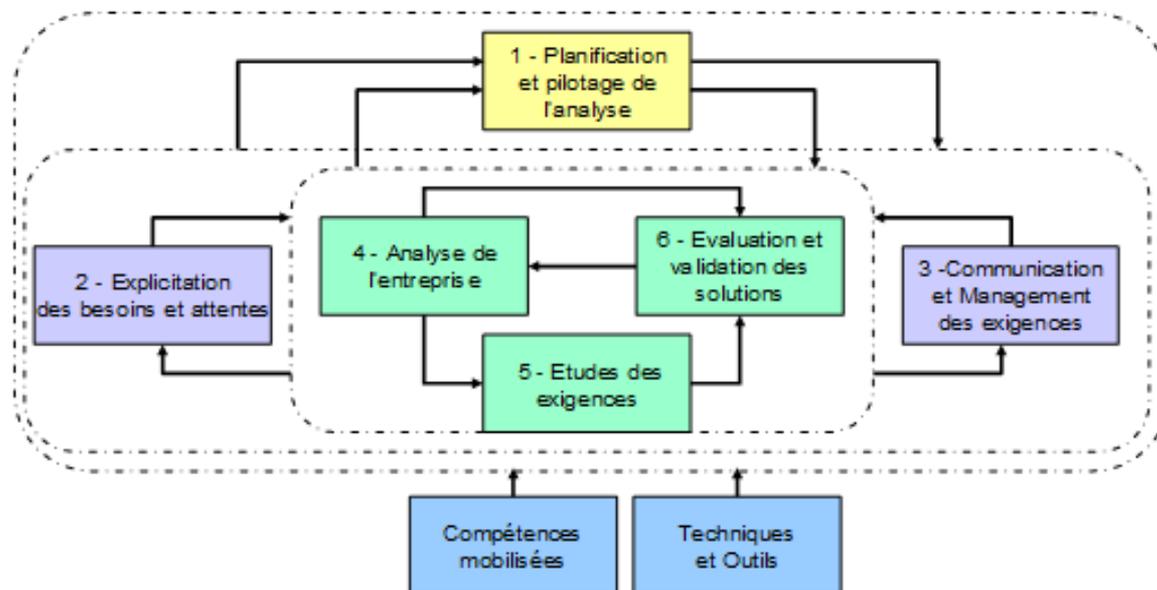
BA et Banque à Distance

16 mai 2013



Si vos modèles ne vous ressemblent pas, vos partitions finiront toujours par sonner faux.

Business Analysis Book of Knowledge (BABoK)



2 juillet 2013

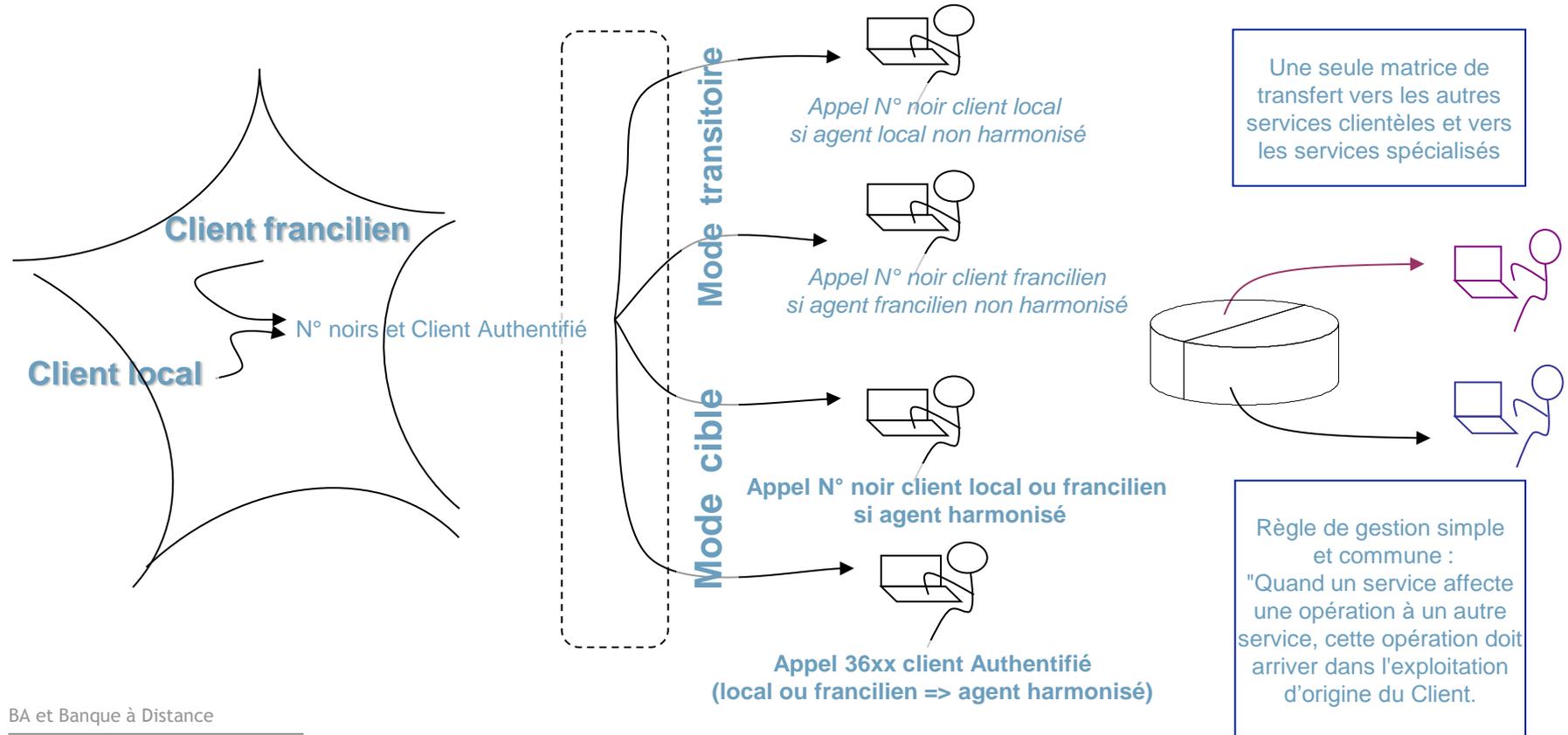


www.bafs2013.org

Exemple concret : Harmonisation des Centres de Relation Client d'une Banque



Sur les flux nativement dématérialisés : téléphone (avec ou sans authentification), mails, web (clic-to-call), ...



BA et Banque à Distance

16 mai 2013

Ordre de grandeur pour chaque centre traité :
+ 650 ETP à la Relation Clientèle (tous services et tous types de flux) et environ
150.000 appels téléphoniques /an

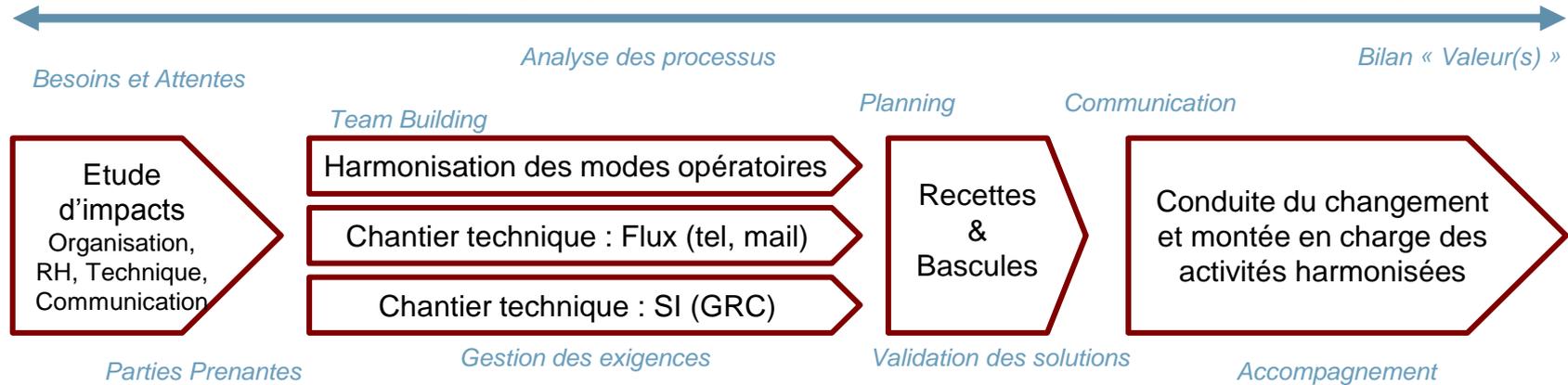


Si vos modèles ne vous ressemblent pas, vos partitions finiront toujours par sonner faux.

Exemple concret : Harmonisation des Centres de Relation Client d'une Banque



La mission du Business Analyst, garant du Business Model et de la valeur créé par le projet



- **Amélioration de la qualité de service**

- Augmentation de l'accessibilité téléphonique (>90%)
- Transfert de charge pour traiter les courriers à J
- Transparent pour le client (même numéro, même adresse de contact)

- **Amélioration la flexibilité de l'organisation**

- Consolidation des flux générés par clientèles (téléphoniques, courrier, mails, web, ...)
- **Equilibrage dynamique des charges** sur l'ensemble des capacités (ressources par compétence) disponibles

BA et Banque à Distance

16 mai 2013



Si vos modèles ne vous ressemblent pas, vos partitions finiront toujours par sonner faux.