

Visualiser pour agir : piloter vos processus au moyen d'indicateurs opérationnels

AUDISOFT Consultants pratique le Business Process Management dans le secteur financier depuis plusieurs années et a rassemblé les compétences, expertises, méthodes et outils nécessaires pour piloter vos processus.

Contexte et enjeux

• L'évolution du contexte bancaire et financier

La nécessité de faire face aux enjeux actuels du secteur contraint le monde bancaire et financier à optimiser le traitement de ses opérations. Engagé dans une course permanente à la compétitivité et aux résultats, il industrialise ses processus et dispose pour ce faire de modèles proposés par les autres industries.

• L'enjeu du pilotage de l'activité

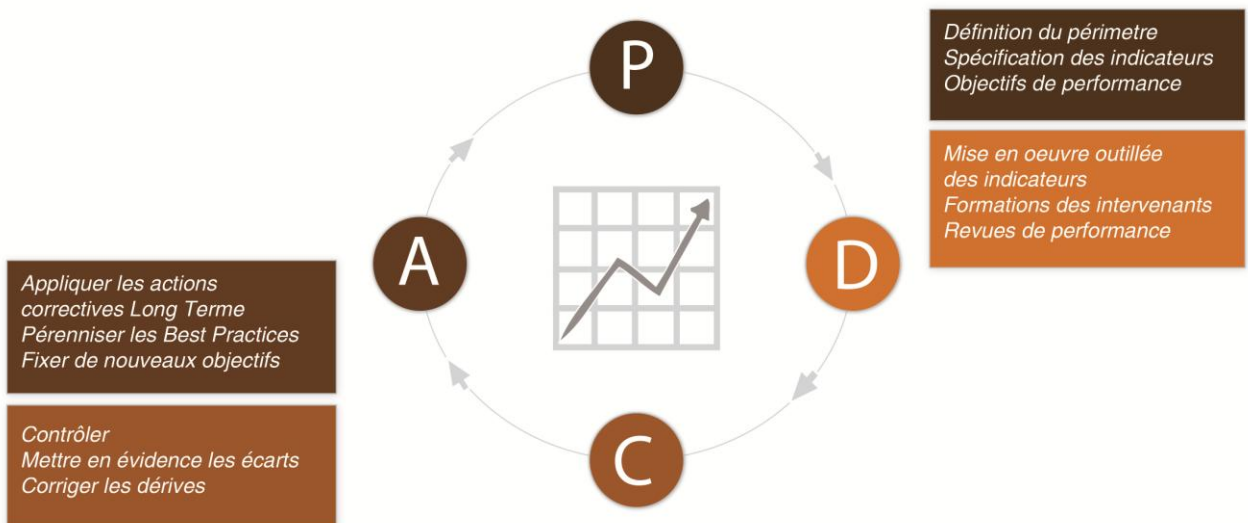
Pour anticiper les évolutions majeures des établissements financiers, il faut disposer d'un pilotage efficace de l'activité au moyen d'indicateurs de mesures sur objectif permettant de :

- Obtenir une mesure claire de l'activité, visible par le management et les équipes de terrain
- Se situer par rapport aux objectifs
- Evaluer les dérives et prendre les mesures nécessaires

Le système de pilotage simple, évolutif, fiable et robuste doit s'intégrer dans l'animation et le coaching des équipes métier par le management dans le but de faire progresser la qualité et de résoudre les dysfonctionnements dans un esprit d'équipe.

L'approche

Notre approche consiste à mettre en œuvre un système de pilotage de l'activité à l'usage du management et des opérationnels, fondé sur la mesure des résultats au regard de critères objectifs de qualité et de performance.



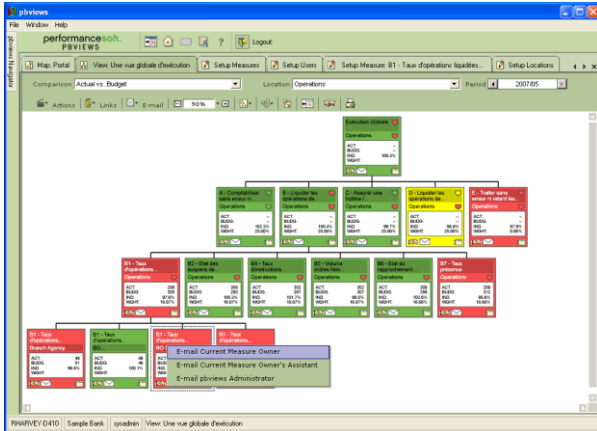
Notre démarche se déroule comme un PDCA (Plan Do Control Act). Elle allie les étapes de construction des indicateurs (de la voix du client – VOC – à la production des mesures) et les étapes d'exploitation des résultats (coaching des équipes, formation à la résolution des problèmes, plans de correction, suivi des actions).

Notre offre

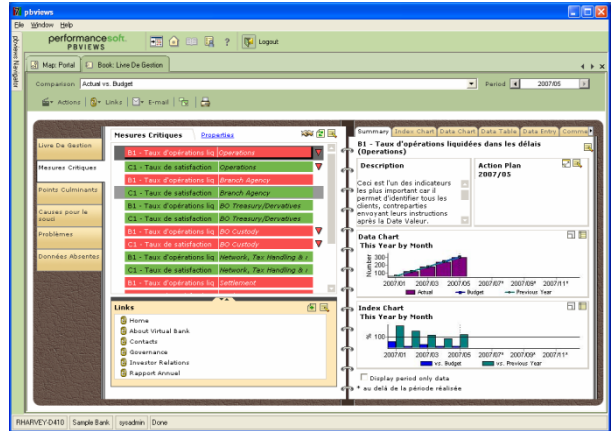
Dans le cadre de notre méthodologie, nous réalisons les travaux d'analyse nécessaires à la définition des indicateurs avec les équipes métier, la réalisation des indicateurs au moyen d'outils et de logiciels dédiés et la mise en œuvre : suivi, coaching, formation aux techniques de résolution de problèmes, revues de performance, mesure du retour sur investissement... **et ceci, dans une logique d'amélioration continue.**

Notre démarche s'adresse aux Directions des Métiers bancaires et financiers, aux Maîtrises d'Ouvrages de projets et aux Fonctions supports (Direction Qualité, Organisation et Optimisation ...).

- **Exemple de mission dans une grande banque : Pilotage de l'activité Titres**



Hiérarchie du pilotage selon l'organisation



Road book multi-niveaux : à gauche, les indicateurs et leur criticité, à droite, les plans

Notre valeur ajoutée

La réussite de nos interventions réside dans notre capacité à associer les composantes essentielles suivantes :

- Une approche personnalisée et participative, une grande disponibilité relationnelle et une forte valeur ajoutée opérationnelle
- Une gamme d'expertises basées sur des combinaisons pragmatiques de méthodes éprouvées, de référentiels métiers et d'outils de modélisation
- Une maîtrise de la vision processus et des outils associés
- Des compétences métiers associées à des expertises fonctionnelles (Banque de financement, Banque de détail, Banque commerciale, Fonds d'investissements, Titres, Crédits, Risques...)

Nos références

Quelques exemples de mission :

- **Analyse et optimisation des processus** incluant l'élaboration des scénarios d'amélioration de la performance
- **Analyse et optimisation des processus de crédits** à la consommation revolving et amortissables. Evaluation des risques et dysfonctionnements.
- **Identification et mise en œuvre des processus** opérationnels de l'établissement financier en charge de la gestion de nouveaux services de paiements d'opérateurs télécom



Pour nous contacter à propos de cette offre : processus@audisoft-consultants.com