

Un pilote en Banque Privée

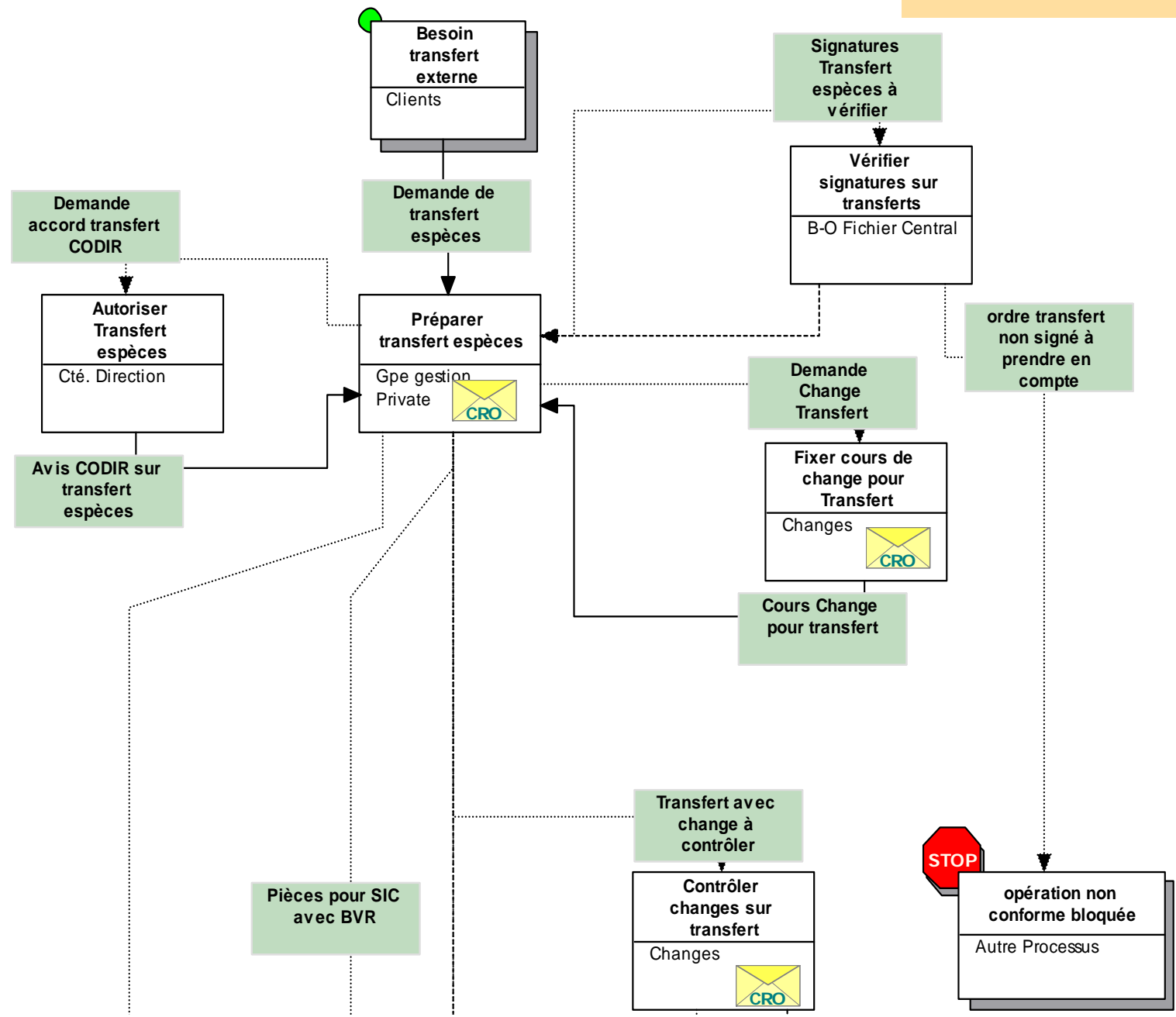


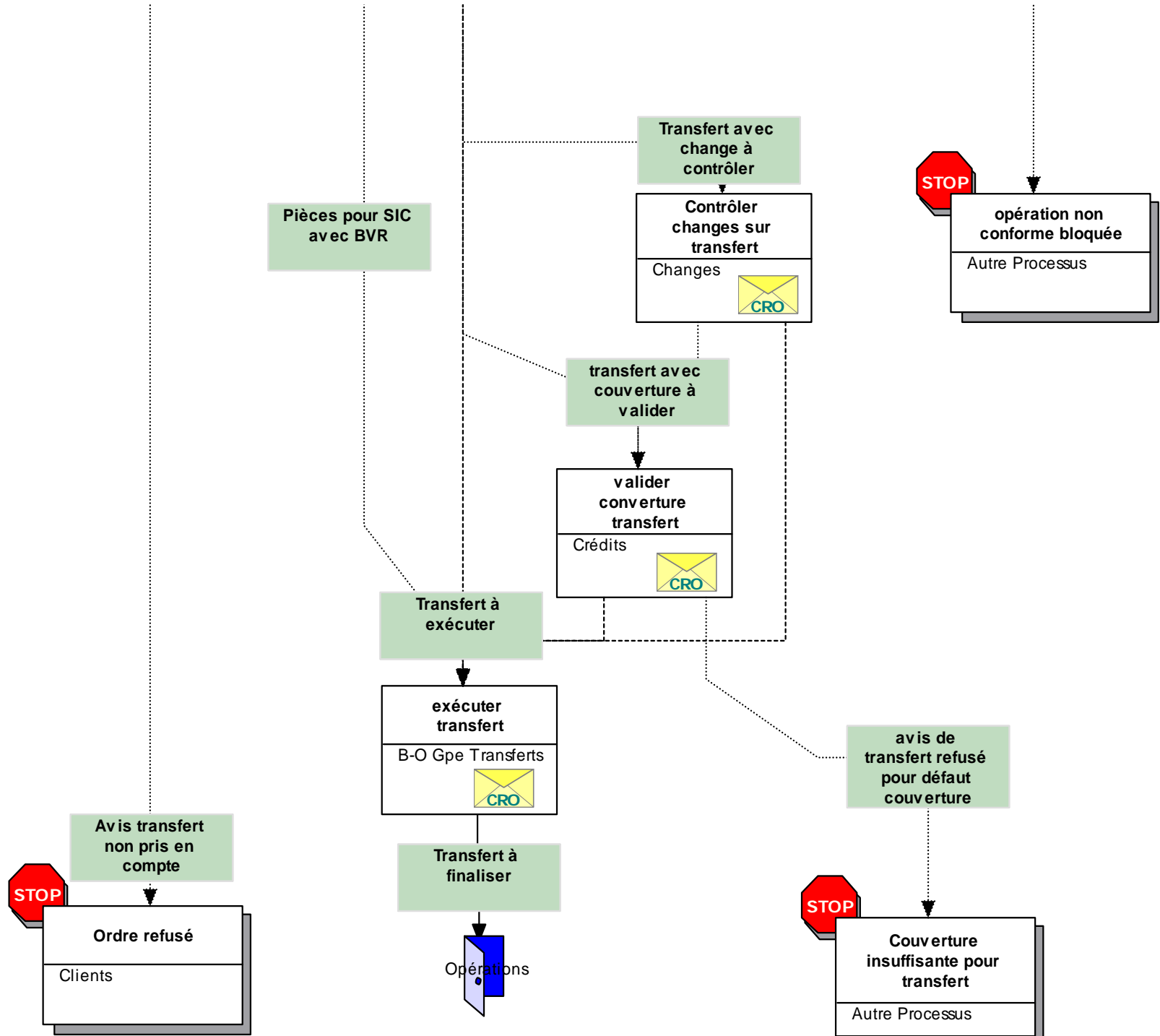
Contexte du pilote

- ▣ Valider le concept technique
- ▣ Déterminer les cas d'emploi
- ▣ Processus de transferts de fonds :
 - Volume très important (48'000 messages traités)
 - 8 groupes pouvant intervenir
 - Règles de gestion contraignantes



Transferts espèces Swift SIC
Initialisation
12 mai 2006







Nécessité d'une description rigoureuse

Banque Privée

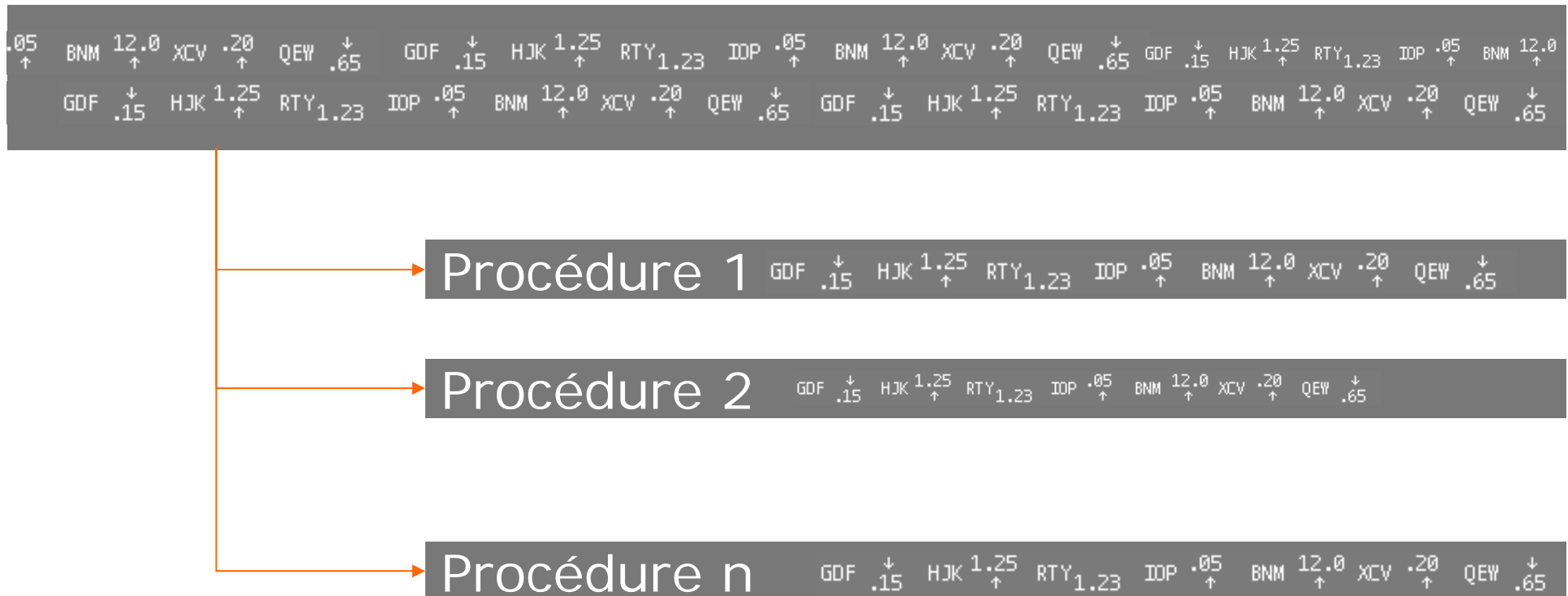
- ▣ Prise en compte des fins anormales du processus
- ▣ Description de tous les enchaînements potentiels
- ▣ Mise en place de CRO sur les principales procédures



Le traitement de l'existant

Banque Privée

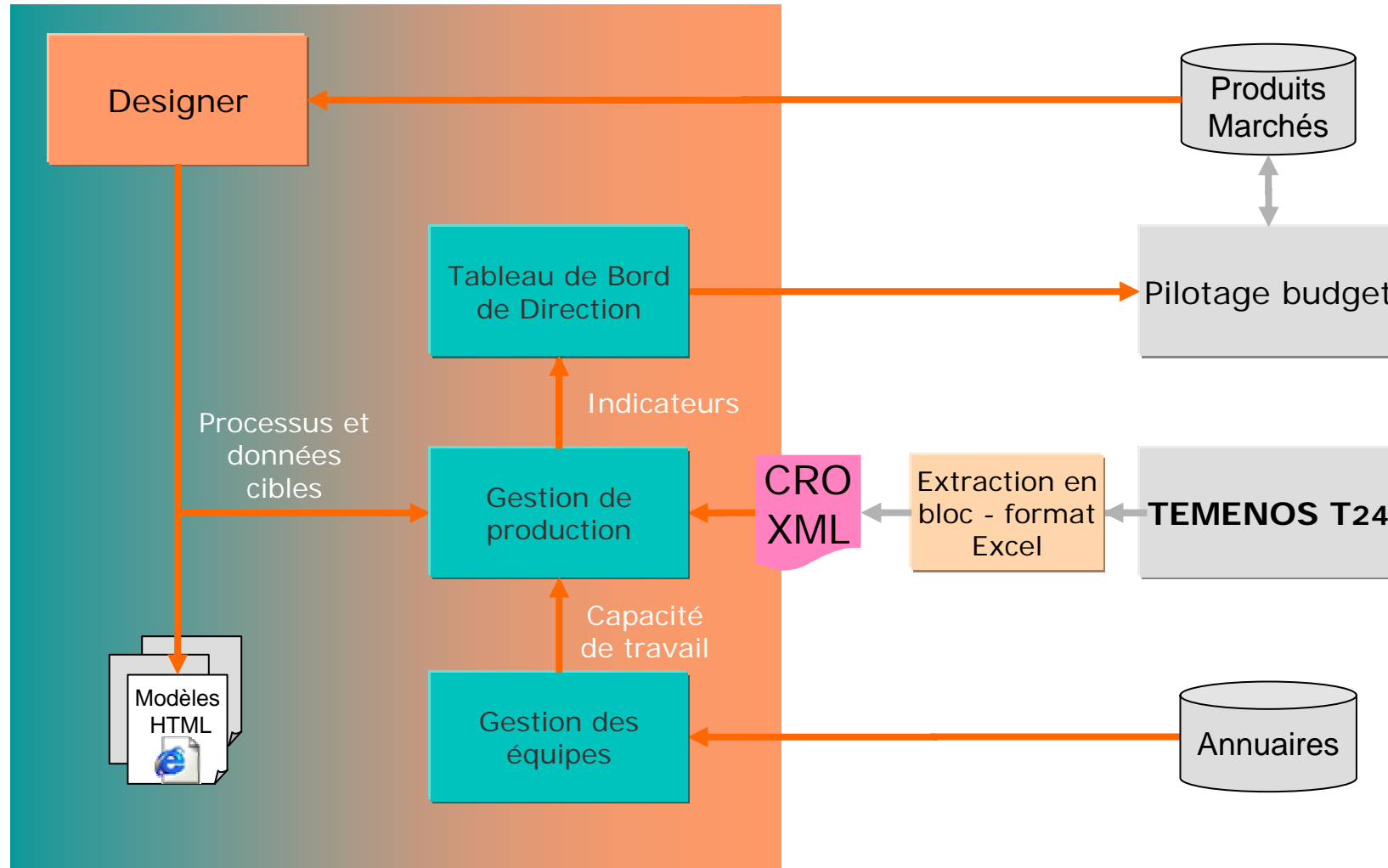
- Exploitation du « log » des opérations
- Recréation des messages correspondants aux CROs





L'alimentation de l'analyse

Banque Privée





- ▣ Production : Axe Processus (PRO)
 - Stock restant des traitements à réaliser
 - Nombre de livraisons par processus
 - Charge de travail consommée par processus
 - Charge moyenne par livraison du processus
 - Charge effective par type de livraison
 - Durée des cas du processus
 - Répartition des cas livrés hors délais
 - Valeur produite par processus

- ▣ Production : Axe équipe (EQU)
 - Nombre de cas traités dans une procédure
 - Nombre de cas traités par équipe dans une procédure
 - Charge de travail produite par équipe
 - Stock de travail en attente par équipe
 - Charge de travail produites par les équipes sur l'année
 - Délais moyens de traitement d'une procédure, par équipe
 - Nombre de cas hors délais par procédure
 - Liste des cas hors délais de chaque équipe
 - Valeur produite par équipe, par processus



- Productivité – Efficience (EFF)
 - Emploi des ressources
 - Productivité d'une équipe
 - Rentabilité des équipes

- Prestations / Produits / segment de marché (PRE)
 - Nombre de prestations livrées par un processus
 - Charge moyenne des livraisons de chaque produit, dans un processus
 - Charge de travail nécessitée par produit pour un processus
 - Valeur ajoutée du modèle, par produit
 - Rentabilité des produits du modèle



Enseignements

Banque Privée

- ▣ Mise en œuvre aisée
- ▣ Intérêt au contrôle opérationnel plus qu'aux analyses de prix de revient
- ▣ Principe d'utilisation des processus comme axe d'analyse retenu dans la banque



Etape	Charge
Description du processus de Transferts	2 j*h
Extraction des informations	2 j*h
Paramétrage, génération des indicateurs	1 j*h



Enseignements

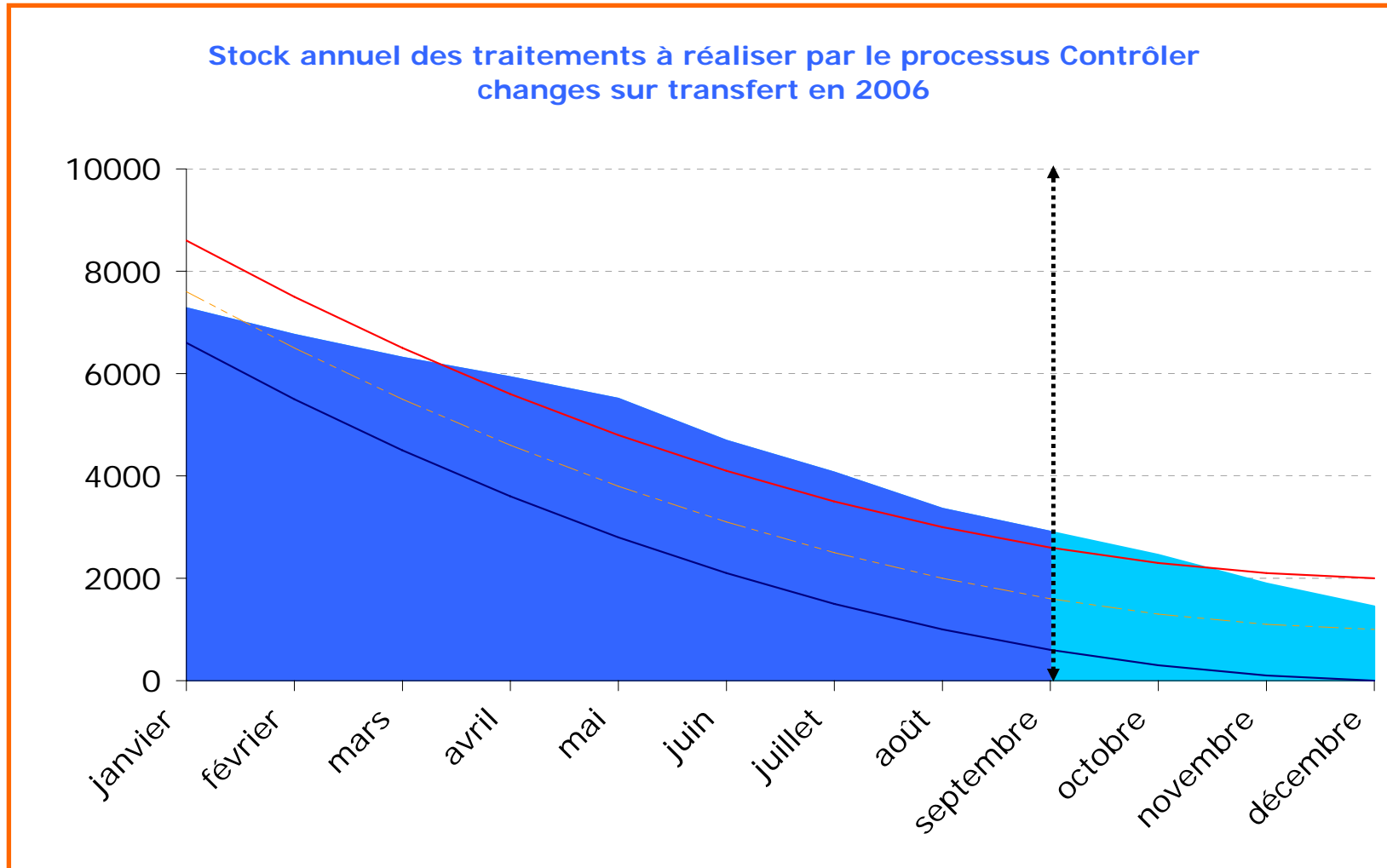
- Emploi des indicateurs propres au métier
 - Les analyses de stock pour estimer les rentrées financières de la banque
 - La segmentation produits pour analyser l'activité et la rentabilité des segments de marché

- Les processus permettent d'analyser des « comportements » et non seulement des opérations
 - Contrôle des risques
mais
 - Crainte du « Big Brother »





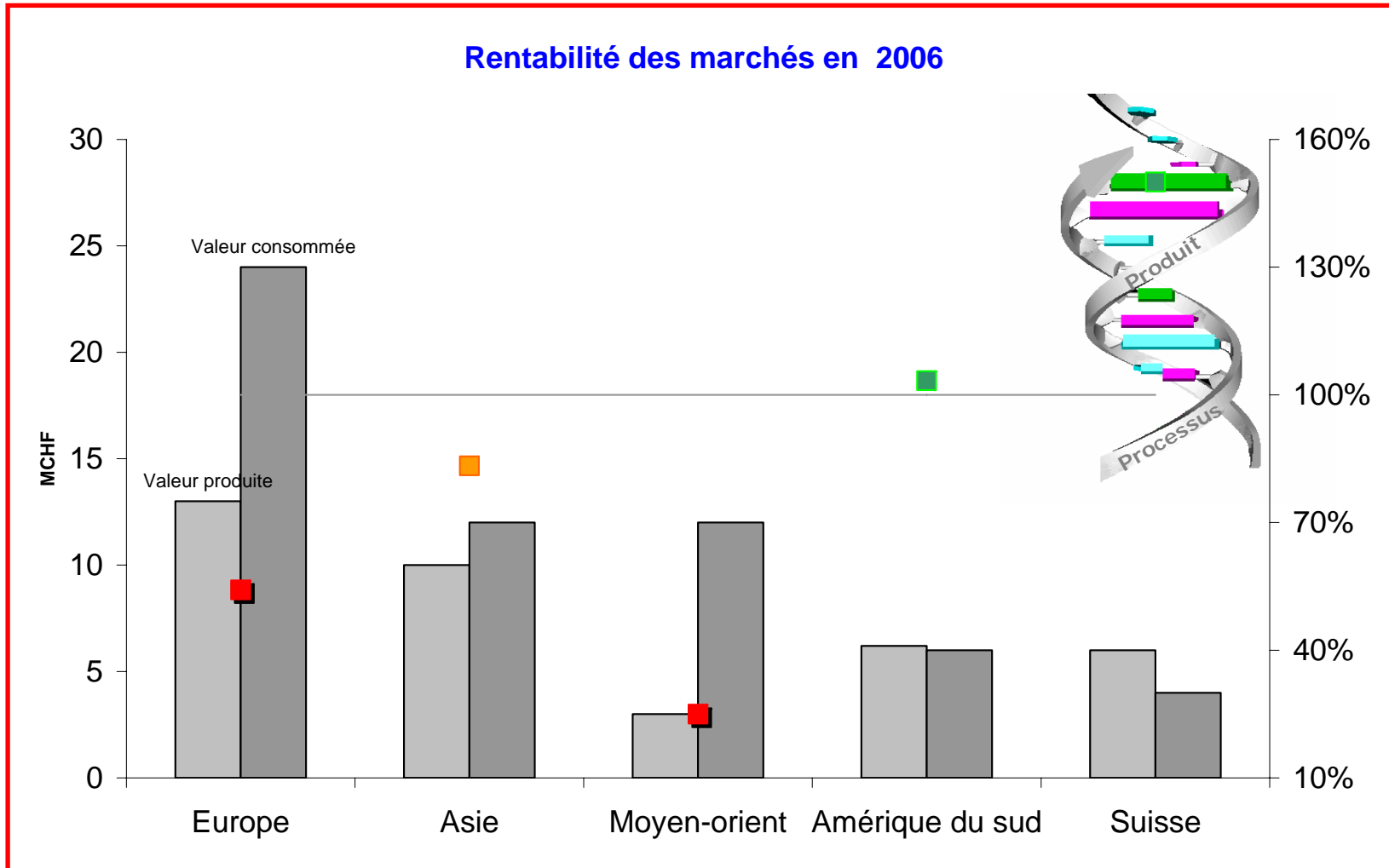
Les résultats





Marchés, Pays, Produits

Banque Privée





Utilisations spécifiques

- ▣ Monitoring d'application d'une règle
- ▣ Surveillance d'événements / incidents / risques
- ▣ Analyse de comportements clients
- ▣ Contrôles de sécurité
- ▣ Génération /alimentation des grilles d'audit



Conclusion

- L'analyse processus est un formidable moyen de valoriser les informations disponibles dans les bases de données de la banque

- Cela peut être l'occasion de traiter la question de l'exploitation des données d'observation des personnes
 - Approche industrielleEt/ou
 - Valorisation / implication des individus ou des équipes