A propos d'Arrow Institute

Eligible au DIF

Arrow Institute est le pôle formation, événementiel et publication d'Arrow Group.

L'approche 360° d'Arrow Group permet de nous positionner comme un acteur majeur appréhendant toutes les facettes de l'industrie financière.

Partageant l'actualité des Banques, Compagnies d'Assurance, Sociétés de Gestion d'Actifs et autres Institutions Financières depuis maintenant 7 ans, nous les accompagnons dans leur développement global et celui de leurs équipes Nos conférences, séminaires et ateliers offrent un espace unique pour développer de nouvelles compétences, partager des connaissances et débattre sur des problématiques d'actualité.

Chaque événement organisé par Arrow Institute apporte une analyse objective et impartiale sur chaque sujet traité, autre raison essentielle pour laquelle les cadres dirigeants et managers participent à nos événements.

Numéro de déclaration d'activité
11 92 19327 92

GT PRINT : 01 34 52 18 00

ARROW INSTITUTE

Excellence Opérationnelle et Efficience des Middle et Back Offices dans l'industrie financière

Etat de l'Art sur les moyens, modèles, organisations, méthodes et outils

Sylvie Schindler
Groupe Société Générale

Bruno Noyon
State Street Global Services France

Cédric Coiquaud
AXA Banque

Adrianna Carnec
Systar

Philippe Waringhem
Crédit Agricole Cards & Payments

Eric Spielrein
RCI Banque

Dan Toledano
Euroclear SA

- Quelle mise en œuvre de l'industrialisation des processus ?
- Offshoring, onshoring ou outsourcing ?
- Quelle mise en place du pilotage des processus ?
- Comment optimiser les processus Front to Back ?
- Comment piloter la performance opérationnelle et commerciale ?
- Quelle démarche processus pour la gestion des risques ?
- Quelle mise en œuvre de la conduite du changement ?
- Comment faire adhérer les collaborateurs?
- Tableau de bord et contrôle des activités (BAM)
- Quel dialogue entre les SI et le métier ?

Jeudi 15 mai 2014
Paris – Hôtel Castille

Jeudi 15 mai 2014

08:30 Accueil des participants

09:00 **Le déploiement de la démarche Processus - BPM dans le Groupe Société Générale en réponse aux enjeux en terme de business, efficacité, satisfaction client & maîtrise des risques**
Sylvie Schindler, Processus, Digitalisation & Conduite du Changement • **Groupe Société Générale**

10:00 **La supervision métier de l'activité Sepa chez Crédit Agricole Cards and Payments à travers une approche lean innovante**
>3 jours pour créer une solution de pilotage métier « Production Ready »
>Retour d'expérience de Crédit Agricole Cards and Payments
>Facteurs clés de succès
Adrianna Carnec, Consultante BAM • **Systar**
Philippe Waringhem, Responsable grands comptes - Responsable du département « Développement Plate-Forme » • **Crédit Agricole Cards & Payments**

11:00 Pause-café

11:30 **La transformation de l'infrastructure de marché des fournisseurs de service**
>Réduction des coûts de règlement-livraison des opérations transfrontières
>Développement de la concurrence (CSD/Agents/Custodians)
>Catalyseur pour une plus grande harmonisation en Europe
Dan Toledano, Director, Product Manager • **Euroclear**

12:30 Déjeuner

14:00 **Digital & Excellence Opérationnelle : Exemple d'un processus de vente efficient**
>Présentation du processus de vente 100% dématérialisé et accessible multi-supports (signature électronique, téléchargement en ligne, paiement en ligne)
>Efficacité du Processus de Vente (Programme de Professionnalisation des Equipes de Vente, Kit de Mobilité, privilégier le conseil et non la paperasserie)
>Excellence Opérationnelle (KPI temps entre 1ère Demande & 1er Usage, KPI % de dossiers reçus incomplets, activités à forte « Business-Value »)
Cédric Coiquaud, Banque 2.0 Transformation • **AXA Banque**

15:00 **Retour d'expérience sur la mise en place d'un BPM pour améliorer l'efficacité d'une équipe de backoffice**
>Optimiser le processus de production des valeurs liquidatives
>Transformer des règles de contrôle métier en contrôles automatisés
>Dématérialiser les éditions
Bruno Noyon, COO • **State Street Global Services France**

16:00 Pause-café

16:30 **Retour d'expérience d'un précurseur et leader dans la mise en œuvre d'une démarche processus**
Eric Spielrein, Secrétaire Général • **RCI Banque**

17:30 Fin du séminaire

Pourquoi participer ?

L'Excellence Opérationnelle est devenue un sujet clé pour les acteurs de l'Industrie Financière. Elle fait aujourd'hui partie de la feuille de route de toutes les directions des établissements financiers.

La récente crise, la réglementation croissante, la concurrence accrue sur les marchés domestiques et internationaux et le cortège de restructurations qui s'ensuivent obligent les institutions financières à améliorer leur performance opérationnelle.

Toutes les entreprises, quelles que soient leur taille et leurs activités, ont lancé des actions dans ce sens, en fonction de leurs priorités :

- Optimisation des processus Front to Back
- Restructurations, réorganisations des activités
- Conduite du changement
- Offshoring, onshoring ou outsourcing
- Transformation du modèle opérationnel
- Programme d'amélioration continue
- Pilotage de la performance opérationnelle et commerciale
- Alignement des systèmes informatiques avec les besoins métier

Mais les chantiers à ouvrir pour améliorer la performance opérationnelle sont nombreux, et il est parfois difficile d'y voir clair, d'identifier les leviers à activer en priorité.

L'objectif de cette conférence est de cristalliser les avancées sur les méthodes, outils et organisation sous forme de retours d'expérience sur des cas concrets d'amélioration de la performance opérationnelle dans l'Industrie Financière.

Public concerné

Au sein de l'ensemble des métiers de l'industrie financière (Banque de détail, BFI, asset management, Banque Privée, Services aux Investisseurs, Assurance…) :

- Responsable du Pilotage des Processus
- Responsable de programme Lean Management
- Responsable Organisation
- Responsable Méthodologie
- Responsable Opérations
- Responsable Middle et/ou Back offices
- Responsable Systèmes d'Information
- Responsable Qualité / Service Client
- Direction des Ressources Humaines

Méthode de travail

- Documentation remise à chaque participant au début de la formation
- Présentations défi nies en étroite collaboration avec les intervenants pour répondre aux attentes les plus exigeantes
- Alternance d'exposés et de débats garantissant une véritable interactivité
- Des pauses permettent des contacts privilégiés avec les intervenants

Objectifs pédagogiques

- Comprendre la démarche processus et gestion des risques
- Mettre en œuvre l'industrialisation et le pilotage des processus
- Mener à bien des projets internationaux
- Faire adhérer les collaborateurs
- Construire des tableaux de bord
- Gérer la conduite du changement
- Maîtriser les avancer des méthodologies (BPM, Lean Management)

Pour plus d'informations, contactez-nous :
Tél. : +33 (0)1 44 94 92 50 - E-mail : institute@arrow-group.eu