




# NIMPHEAS

## New Instrument to Manage Professionalization and Homogeneity of Expertise Acquisition at SGCIB BO

Le *Back Office* de Société Générale Corporate & Investment Banking :

Il a en charge le traitement des opérations décidées ou négociées par les *traders*. Ce travail consiste, entre autres, à vérifier que les différents aspects des opérations sont correctement traités dans les systèmes informatiques, comme par exemple :

-  s'assurer que les ordres sont bien confirmés,
-  vérifier que les informations provenant du broker qui exécute l'ordre et les informations qui apparaissent dans les systèmes informatiques de la banque sont bien les mêmes et résoudre les écarts lorsqu'ils apparaissent,
-  s'assurer que la banque fournira les titres lorsqu'elle en vend au moment du dénouement de l'opération ou les payera lorsqu'elle en achète. Si une opération n'a pu se dénouer, comprendre pourquoi et résoudre la cause.





Les enjeux :

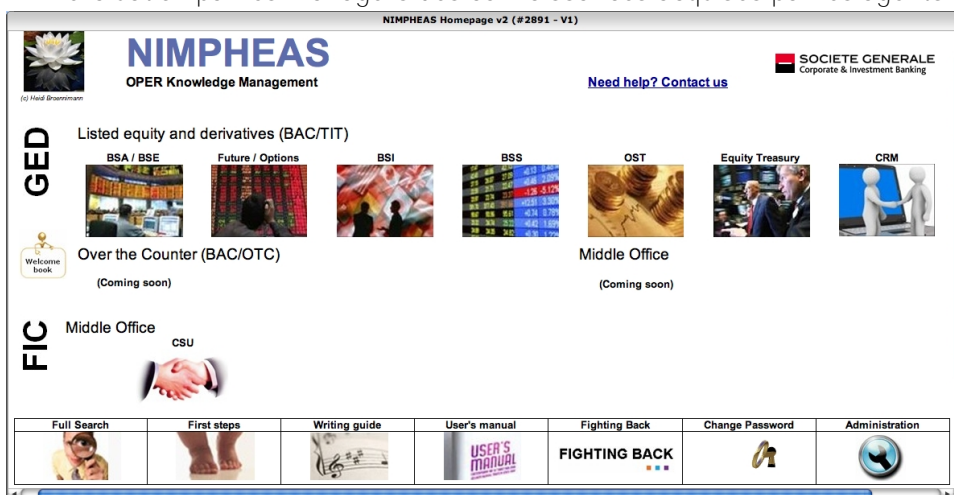
Le métier est complexe car les traitements diffèrent selon les règles de marché du pays, les types de produits, les particularités de change, de législation fiscale, de contreparties... L'apprentissage de ces spécificités allonge considérablement la période de montée en compétence des nouveaux arrivants.

L'objectif est de réduire de moitié le temps nécessaire aux nouveaux agents pour être autonomes.

La solution :

L'amélioration proposée est basée sur :

-  la capitalisation des connaissances pour traiter les opérations,
-  leur mise à disposition aux agents dans l'exercice de leurs fonctions,
-  la mise en place d'un cursus d'acquisition des connaissances basé sur les connaissances capitalisées,
-  l'évaluation par les managers des connaissances acquises par les agents.



Pour pérenniser la capitalisation des connaissances, l'adhésion des équipes est essentielle. Elles ont été associées à l'implantation du dispositif dès l'issue de l'étude de cadrage. La construction de la base de connaissances pilote a été incrémentale avec *Ardans Knowledge Maker* et le module compagnon *AKM Composer* porte l'ergonomie du système.

Les perspectives :

En reprenant l'analogie avec les nénuphars, la plate-forme pilote *NIMPHEAS*, livrée à l'automne 2008, s'étend maintenant pour couvrir d'autres services du *back office*.