

Octobre 2004

13 rue Fort-Barreau
1201 Genève
tél: +41 22 733 64 54
info@settlenext.com

Rédiger un manuel interne pour votre package bancaire ? Douze arguments

Avez-vous jamais rêvé d'avoir des manuels directement utilisables par un utilisateur ?

Même si le **package bancaire** de votre institution a été fourni par un éditeur, il est judicieux de demander aujourd'hui une **aide externe pour la rédaction de manuels internes** pour vos collaborateurs. Les manuels de l'éditeur sont certes utiles, mais quelqu'un a-t'il jamais appris à conduire une voiture en lisant la notice du constructeur ? Voici douze arguments qui font réfléchir!

1. **Plus le temps passe, plus les packages bancaires sont paramétrables** ; même le contenu et la séquence des écrans peut varier. La documentation de l'éditeur explique ce qu'on peut en faire, non pas ce que votre institution en fait dans la pratique.
2. **Chaque institution a son organisation, ses procédures et sa terminologie.** Un manuel doit expliquer comment appliquer vos procédures internes dans votre environnement spécifique.
3. **Certaines fonctions génériques du package sont utilisées avec des paramètres propres à votre banque** (contreparties, frais, etc.). Certaines fonctions sont utilisées par plusieurs départements, avec des paramètres différents.
4. **Certaines fonctions du package ne sont pas utilisées dans votre institution.** Le personnel doit savoir ce qui est installé et ce qui ne l'est pas. D'autre part, il ne faut pas le noyer avec des volumes entiers d'informations inapplicables ou rarement utilisées !
5. **Un manuel approuvé par la Direction uniformise la vision des choses.**
6. **Un manuel bien structuré facilite le travail de réponse aux questions des utilisateurs.**
7. **Un manuel bien ciblé réduit les erreurs en décrivant les points où il faut faire attention.**
8. **Un manuel basé sur l'expérience augmente la productivité** en fournissant les procédures et les « astuces » nécessaires au travail.
9. **Un manuel compréhensible facilite l'intégration et la formation du nouveau personnel.**
10. **Un manuel précis facilite la maintenance de la part des informaticiens**, spécialement s'ils sont externes.
11. **Documenter le savoir-faire interne préserve le capital de connaissances**, même en cas de départ de personnel expérimenté.
12. **Les manuels qui documentent les processus contribuent à réduire le risque opérationnel** en vous aidant à découvrir et documenter les points à améliorer. Les exigences concrètes nées des Accords de Bâle II peuvent vous amener dans cette voie !

Contactez-nous pour une offre

SettleNext vous fournit aussi cela : une expérience de plusieurs années dans la rédaction de manuels d'applications bancaires, utilisables par vos utilisateurs. Les manuels reproduisent vos procédures internes et seront appréciés des utilisateurs... et des réviseurs ! Contactez-nous pour un entretien.

Laurent Franceschetti

Consultant

SettleNext

tél. : + 41 22 733 64 54

Fax: + 41 22 555 65 53

laurent.franceschetti@settlenext.com

Liens intéressants

- Dictionnaire financier en ligne:
<http://www.investorwords.com/>
- Nouvel accord de Bâle, nouveautés sur le site: troisième document de consultation
<http://www.bis.org/publ/bcbsca.htm>
- Nouvelle ordonnance sur le blanchiment d'argent (OBA/CFB)
<http://www.ebk.ch/f/publik/mitteil/m25-03-01.pdf>

A propos de votre inscription

Ceci est un message envoyé par SettleNext. Si vous ne souhaitez plus la recevoir, écrivez à unsubscribe@settlenext.com avec la mention « newsletter ».

Ces documents ne sont fournis qu'à titre d'information. L'information fournie dans ce document représente les vues de SettleNext sur les sujets en discussion, à la date de la publication. Elle ne doit pas être interprétée comme un engagement de la part de SettleNext et SettleNext ne peut pas garantir l'exactitude de l'information après la date de publication.

L'INFORMATION FOURNIE DANS CE DOCUMENT EST FOURNIE « TELLE QUELLE » SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y-COMPRIS MAIS NON SEULEMENT LES GARANTIES IMPLICITES DE VALEUR COMMERCIALE, D'ADAPTATION A UN USAGE PARTICULIER ET DE RESPECT DES LOIS.

L'utilisateur assume l'entière responsabilité concernant le caractère correct et l'usage de ce document. Ce document peut être copié et distribué aux conditions suivantes : 1) tout le texte peut être copié et toutes les pages doivent être incluses 2) toutes les copies doivent contenir la notice de copyright de SettleNext et toutes les autres notices contenues et 3) ce document ne peut pas être distribué pour un profit.

Toutes les marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs. © SettleNext, 2004, tous droits réservés.