

## Process Manager Cards

bpost banque est le résultat d'un partenariat 50/50 entre bpost et BNP Paribas Fortis et est gérée de manière totalement autonome dans un cadre d'équivalence entre les deux actionnaires.

bpost est le distributeur exclusif des produits commercialisés par bpost banque. Nous bénéficions par ailleurs du savoir-faire bancaire du groupe BNP Paribas pour le développement et le lancement de nos produits.

Depuis sa création en 1995, bpost banque est devenue une banque à part entière, proposant une offre complète de produits simples de banque et d'assurance. Elle s'est positionnée dès le départ comme une banque à visage humain, à laquelle tout le monde peut s'adresser.

bpost banque gère aujourd'hui 10 milliards d'euros d'actifs pour le compte de plus de 1,1 million de clients.

### Mission

Les Process Managers ont comme mission

- Définir et améliorer les processus et règles business
- Intervenir activement dans la résolution d'incidents
- de contribuer et participer ainsi à la réalisation de projets, releases et améliorations
- préparer et exécuter les tests de régression pour un(e) ou plusieurs activité(s)/business de la Banque.

Afin de renforcer et développer davantage cette fonction, bpost banque cherche à recruter un(e) Process Manager qui veillera d'une part à améliorer les processus existants et d'autre part à perfectionner notre « body of knowledge ».

## Tâches-clés

1. Vous contribuez à la description et à l'amélioration des activités opérationnelles bancaires en concertation avec le management du Business :
  - a. Vous vous tenez informé(e), dans votre/vos domaine(s), et vous développez de la sorte une bonne compréhension du Business, de ses objectifs, ses besoins et ses évolutions.
  - b. Vous décrivez les processus end-to-end relatifs aux domaines sous votre responsabilité et décrivez les business rules y afférentes suivant la méthodologie appliquée dans la banque.
  - c. Vous maintenez les processus et business rules existants à jour.
  - d. Vous connaissez les procédures appliquées dans les services opérationnels, des problèmes rencontrés et définissez les améliorations à apporter aux processus existants. Vous établissez une analyse d'impact détaillée pour les process à améliorer, agrémenté d'un business case permettant au management Business de prendre ses décisions en connaissance de cause.
  - e. Vous veillez à intégrer la vision « contrôle » dans les processus en collaboration avec la cellule « Control Advisory ».
  - f. Vous complétez le Risk & Control Mapping en concertation avec le Risk Manager.
2. Vous contribuez et participez à la réalisation de projets, releases et améliorations dans le cadre des produits/domaines attribués.
  - ▶ Vous intervenez en tant qu'expert des processus : vous donnez la situation AS IS, vous comprenez les besoins du business et validez les propositions du Business Analyst.
  - ▶ Vous intégrez les nouveautés dans les processus existants et les business rules sur base des inputs du Business Analyst, et les valider.
3. Vous procédez aux tests :
  - ▶ Vous exécutez les tests de régression lors de chaque phase de test lié à une release ou hotfix (dans le cadre d'incidents).
  - ▶ Vous maintenez le set de tests cases et l'enrichissez de nouveaux cas en fonction des projets et change requests.
  - ▶ Vous appliquez les règles et méthodologies de tests et reporting développées et mises en place par le Test Manager.
  - ▶ Vous suivez les defects relatifs aux tests.
4. Vous gérez les incidents et n'hésitez pas à prendre le « lead » en coordonnant toutes les parties concernées (interne et externe à la banque) pour arriver à une résolution rapide et efficace, ayant le moins d'impact possible pour le client final. Vous enrichissez la base de données avec les résolutions apportées aux incidents afin d'améliorer les interventions du Service Desk (avec lequel vous travaillez en étroite collaboration).
5. Vous participez aux groupes de travail et séminaires initiés par Febelfin, la BNB, la FSMA ou autre organe ayant un rapport direct avec le domaine couvert.
6. Vous vous formez en permanence et maintenez à jour vos connaissances des domaines bancaires concernés.

## **Profil**

- ▶ Vous avez un Master à orientation économique ou expérience équivalente.
- ▶ Vous avez une expérience professionnelle de 3 à 5 ans minimum, de préférence en Process Management. Vous êtes capable de modéliser les procédures et d'avoir une vision end-to-end.
- ▶ Vous avez de très bonnes compétences analytiques et vous travaillez de manière structurée en utilisant les méthodologies existantes.
- ▶ Vous êtes orienté(e) résultats.
- ▶ Vous travaillez de manière autonome mais vous témoignez également d'un excellent esprit collectif.
- ▶ Vous communiquez aisément (tant à l'oral qu'à l'écrit) dans les deux langues nationales.
- ▶ Vous disposez d'excellentes compétences de coordination et de négociation.
- ▶ Vous aimez découvrir et gérer les domaines bancaires dans leurs aspects concrets et opérationnels.
- ▶ La connaissance approfondie du domaine Cards (Debit & Credit), dans un ou plusieurs des aspects suivants : process (E2E), opérationnel, fonctionnel ou technique est un must.
- ▶
- ▶ Une expérience de collaboration étroite avec l'un des partenaires majeurs sur le plan national traitant de ce domaine (Atos/Equens, MasterCard, G&D, Gemalto, ...) est un atout majeur.
- ▶ De même, un minimum de connaissance technique dans ce domaine est également un atout non négligeable.

## **Nous offrons**

- ▶ L'opportunité unique d'élargir et de diversifier votre expérience dans un cadre de travail dynamique et stimulant, en pleine évolution, avec une visibilité directe sur tous les rouages et activités de la Banque, et d'en côtoyer au quotidien les organes décisionnels
- ▶ Un contrat à durée indéterminée
- ▶ Un salaire attractif, complété par des avantages extralégaux, en rapport avec votre expérience et vos compétences
- ▶ Un emploi au cœur de Bruxelles, facilement accessible en transports en commun.

## **Intéressé(e)?**

- ▶ Si vous êtes intéressé par cette opportunité, postulez en ligne !