



DISFE/DDE/DED/CAN Mission : Amélioration Ergonomie ClicInfoPoste

Localisation : Nantes (44)
Type de contrat : Stage
Niveau d'études : B+5
Début : ASAP

Présentation Entreprise

La Direction des Systèmes d'Information de La Banque Postale (DSI) et la Direction de l'Informatique des Services Financiers et de l'Enseigne (DISFE) assurent la **maîtrise d'œuvre informatique** des systèmes d'informations de La Banque Postale et de l'Enseigne La Poste, avec pour objectifs de délivrer la meilleure qualité de service aux clients, aux utilisateurs, et d'optimiser les coûts.

« *Faire du SI un levier de performance de La Banque Postale et de l'Enseigne La Poste* » : telle est l'ambition de la DSI-DISFE pour conjuguer satisfaction des utilisateurs et fidélisation des clients au service de l'efficacité commerciale. Dans un univers concurrentiel, répondre aux attentes des clients, en développant un sens du service exigeant et renouvelé, est un véritable état d'esprit.

La DSI-DISFE accompagne les enjeux stratégiques de La Banque Postale et de l'Enseigne en **assurant cinq principales missions** :

- **Conduire la politique d'investissement en matière de système d'information en conjuguant productivité, réactivité et rentabilité.** Il s'agit d'adapter les systèmes d'informations selon les besoins des utilisateurs, pour assurer la réalisation et l'intégration des projets de la Banque et de l'Enseigne en garantissant la cohérence et l'exploitabilité des SI.
- **Mettre à disposition de l'ensemble des utilisateurs des services optimisés et conformes à leurs attentes.** Objectif qualité de service afin d'améliorer la satisfaction des utilisateurs internes (les collaborateurs) et externes (le grand public).
- **Maîtriser les risques d'altération du service rendu dans le respect des contraintes réglementaires et économiques.**
- **Rationaliser l'activité informatique et innover en introduisant une analyse permanente de la valeur.** Parce que l'innovation n'est pas une fin en soi, la capacité de mutualisation et de simplification des systèmes d'informations contribue au développement commercial du Groupe.
- **Maîtriser le développement professionnel de chaque collaborateur dans le respect des besoins de l'entreprise et des valeurs du Groupe.**

Rattachée aux Services Financiers de La Poste, la DISFE est structurée par directions opérationnelles, directions d'appui et fonctions communes de gestion. Au 31 décembre 2012, elle compte 1 873 collaborateurs répartis sur 13 sites en France.

Contexte de la mission

Au sein de la DDE (Direction du Développement de l'Enseigne), le Département des Etudes et Développement de l'Enseigne (DED) est en charge de :

- Concevoir, réaliser et valider les applications métiers du Système d'Information de l'Enseigne La Poste,
- Prendre en charge la maintenance corrective et évolutive de ces applications,
- Assurer le support de niveau 3.
- Les domaines métiers concernés sont en particulier les suivants : Guichets, Points de contacts en partenariat, Automates, Internet, Centres d'appels, Logistique, Ressources humaines, Marketing, Commercial, Qualité, Sécurité, Logistique, Immobilier, Communication, ...

Au sein de ce département, le service Canaux a pour missions :

- Assurer la cohérence des solutions mises en œuvre dans le domaine des nouveaux canaux de distribution de l'Enseigne : Internet, Centres d'appels (3631), Automates, Points de contacts en partenariat (APC, RPC et Buralistes)
- Piloter les moyens nécessaires à la réalisation et à la maintenance des applications, organiser les contributions des autres Directions



- Gestion de projets MOE : piloter les équipes MOE des projets métiers portés par le service
- Prendre en charge les applications, entre autres : CRC, BdP.fr, CAD, LISA, NABUCCO, Postacom, RPC
- Assurer le support d'exploitation de 3ème niveau sur demande DPI
- Assurer le support de 3ème niveau sur demande DET (Supervision des automates), à savoir l'expertise sur les matériels Automates (analyse de pannes, relations avec les constructeurs ...)

Missions

Dans le cadre d'une solution logicielle d'un centre relation client, le stagiaire interviendra sur une application basée sur la solution SPIP sur une architecture LAMP. ClicInfoPoste est le nom de l'application Intranet des Centres d'Appels du 3631 Service Consommateurs de l'Enseigne. Elle permet aux guichetiers à distance de consulter l'ensemble des informations synthétiques produits et services disponibles dans le réseau et d'utiliser des liens renvoyant vers des outils de suivi ou opérationnels de la Poste ou de la banque Postale. Cette application met à disposition des informations exclusivement à l'usage des guichetiers à distance. La mise à jour est manuelle, assurée par le webmaster éditorial via le module administrateur.

Dans le cadre du développement durable, objectif zéro papier, l'application ClicInfoPoste doit devenir le seul support d'information. En conséquence, la MOA souhaite améliorer l'ergonomie de ClicInfoposte en rendant l'information plus accessible par un visuel amélioré sous forme d'icônes, de couleurs ou symboles par métiers et en redéfinissant la charte visuelle.

Intégré(e) dans une équipe projet, il/elle prendra en charge cette évolution de clicInfoPoste :

- Etude des capacités de SPIP en terme de visuel et d'ergonomie
- Ateliers MOA/MOE pour la définition des choix
- Réalisation des développements et/ou paramétrages sous SPIP
- Tests et correctifs
- Packaging des livraisons,
- Rédaction de la documentation associée
- Correction des anomalies en production

Profil

Etudiant(e) en dernière année (Bac + 5) d'école d'ingénieur ou Master 2 en informatique, vous possédez de bonnes connaissances en PHP et MYSQL.

Vous aimez le travail en équipe et vous savez faire preuve d'autonomie.

Pour postuler : Envoyer CV et lettre de motivation à l'adresse suivante : julie.boisaubert-prestataire@labanquepostale.fr