FNDSI

FORUM NATIONAL DES DIRECTIONS DES SERVICES INFORMATIQUES

SANCFIS

PANEL N°2
« les DSI du Burkina face aux défis de résilience occasionnés par la pandémie de Covid19 (Défis, enjeux et perspectives) »

Présenté par **B. Patrick Azania KABRE**

- Ingénieur Génie Electrique: Réseaux et Systèmes Télécoms
- MBA gestion et administration des entreprises
- Directeur Général Sancfis Faso SA (Ex ALINK Telecom Faso)

www.sancfis.net

Notre Vision :

Devenir un **accélérateur** de la **performance** des entreprises en combinant **technologie** & **innovation**

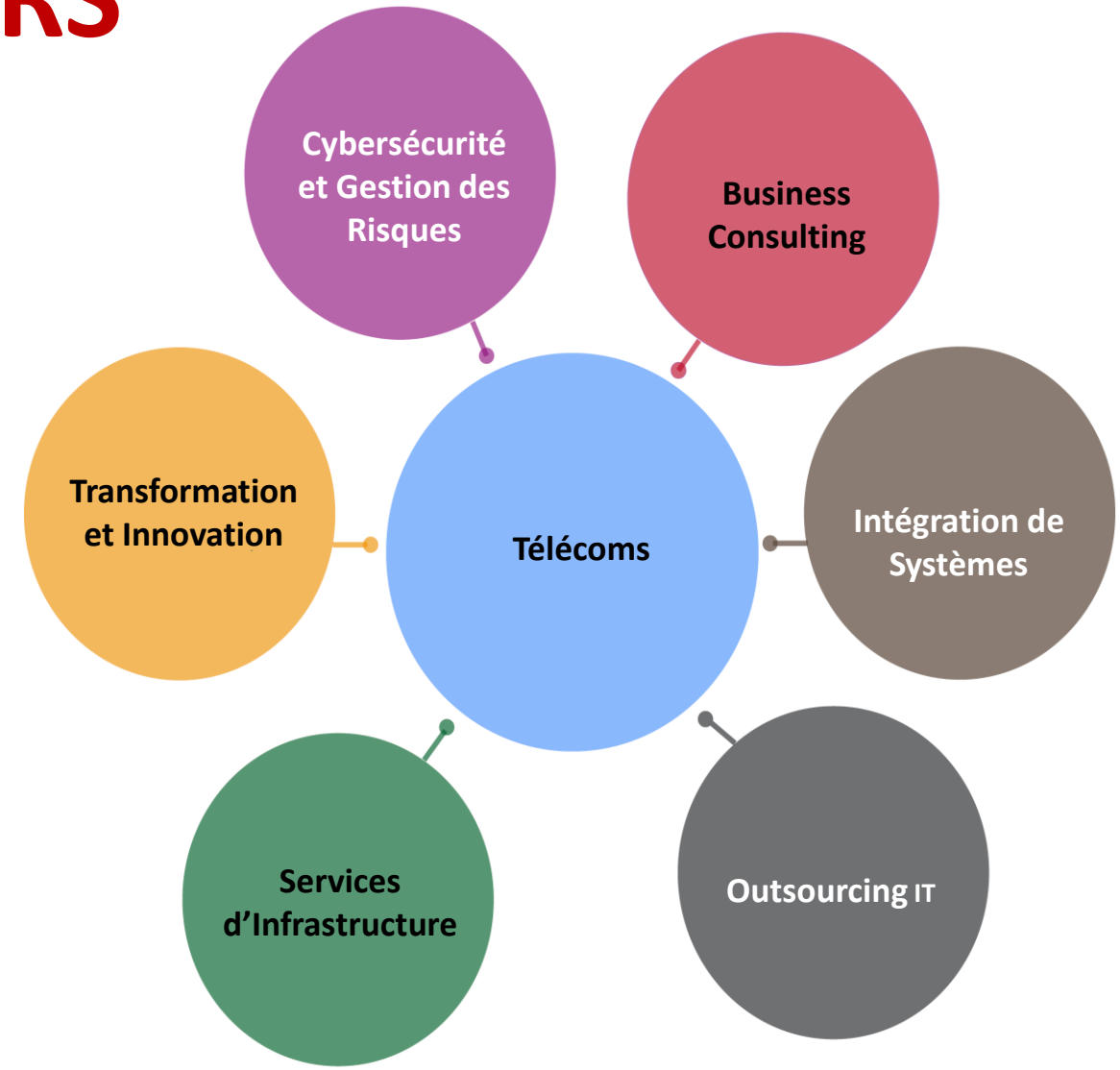
Notre mission : C I A

- **Comprendre**, l'ensemble des enjeux de transformation digitale de nos marchés et de clients
- **Identifier** , les solutions innovantes en optimisant la maîtrise des coûts et des délais
- **Accompagner** nos clients dans la mise en œuvre de leur transformation

Notre Ambition :

- Des partenariats privilégiés avec nos **clients** et **intégrateurs**
- Une ligne de service plus **audacieuse** et plus **complète**
- Une **connaissance** approfondie de nos **marchés** et de nos **clients.**

NOS METIERS



SANCFIS

RESILIENCE…

Définition du Larousse : Aptitude d'un individu à se construire et à vivre de manière satisfaisante en dépit de circonstances traumatiques. Capacité d'un écosystème, d'un biotope ou d'un groupe d'individus (population, espèce) à se rétablir après une perturbation extérieure (incendie, tempête, défrichement, etc.).

Nous vivons depuis quelques mois une **crise sanitaire** sans précèdent avec toutes les conséquences qui vont avec aussi bien sur le plan individuel que collectif. Les défis sont plus prononcés lorsque la **Covid-19** se mêle à d'autres risques. C'est pour cela que l'adaptation et la résilience sont essentielles pour chacun de nous, que nous nous appuyons sur nous-même ou sur des structures communautaires.

SANCFIS

RESILIENCE… les quatre principaux points de mire

D'abord et avant tout, mettre l'accent sur la sécurité et le bien-être des employés de la société.

Se concentrer sur les risques financiers et la planification de scénarios : durée, gravité et dommages à long terme.

Comprendre les principaux risques opérationnels, en particulier ceux qui touchent la chaîne d'approvisionnement, la main-d'œuvre et les capacités technologiques, ainsi que la planification connexe de scénarios en vue du maintien des activités.

S’assurer que la qualité de services clients est de mise et que les problématiques clients sont traitées.

NOTRE RESILIENCE…

Notre métier : Trouver des solutions au problématiques de nos clients.

Notre résilience à été faite à plusieurs niveaux:

Gestion des ressources

Gestion des projets et des risques

Gestion de la relation cliente

Gestion de la relation aves les partenaires

SANCFIS

GESTION DES RESSOURCES

La ressource humaine : Respect des mesures barrières, matériels de protection, informations et motivation. La Cellule QHSE installé 5 mois avant la pandémie était d'un très grand apport

La ressource temps: réduction du temps fourni tout en augmentant le temps produit. Meilleur planification des taches avant leurs exécutions

La ressource matérielle: Approvisionnement des stocks clients dès le début de la pandémie. Réduction du co-voiturage, augmentation des charges d'acquisition de matériels individuels…

La ressource financière: Négociation de délais supplémentaire de paiement fournisseur, Réduction du délai de paiement clients, Restriction des décaissements non essentiels.

GESTION Des Projets et des Risques

Gestion des risques: mise en place d'un process de gestion des risques

Gestion des projets: création d'un département de gestion des projets à part entière avec un focus sur l'efficacité opérationnelle

GESTION de la relation avec les partenaires

Partenaire bancaires: Renforcer les liens d'accompagnement.

L'Etat et ses institutions: négocier des délais supplémentaire de traitement des impératifs

Les partenaires techniques et les fournisseurs: négociation de délais plus long de paiement des factures Recours à la soutraitance pour les postes non essentiels

SANCFIS

GESTION de la relation cliente

Le Help desk 24h/24 et 7j/7: Renforcement des capacités du centre de supervision et de support.

L'action commerciale: Disponibilité et écoute active du client. Se rassurer que sa problématique à été traitée

SANCFIS

Les 10 points de la résiliences

1. Se concentrez sur les problèmes critiques
2. Priorité aux personnes
3. Communiquer
4. Continuer d'activer et de renforcer les réseaux de travail à distance
5. Investissez dans le libre-service et l'automatisation
6. Optimiser l'infrastructure cloud
7. Examiner la sécurité, les risques et la gouvernance
8. Poursuivre le travail de transformation
9. Recadrer le financement
10. Ajuster le modèle de fonctionnement informatique

Nous serons à vos cotés…

MERCI
POUR VOTRE ATTENTION