

## Ci-dessous le transcript de la vidéo Rencontre avec #Mourad, Business Analyst

Bonjour, je m'appelle Mourad, j'ai 32 ans et je suis chez Boursorama depuis 2010.

Après un DUT Technique de commercialisation, je suis entré chez Boursorama comme Conseiller Clientèle, je répondais aux clients sur tous types de sujets : assurance vie, banque, carte bancaire, ou Bourse par exemple.

Rapidement je suis passé sénior. Je formais les nouveaux conseillers et j'étais également souvent en relation avec le service informatique en charge des incidents que les clients pouvaient nous remonter.

Les métiers de l'IT me tentaient depuis toujours et c'est en travaillant avec eux que j'ai rapidement pu intégrer le support fonctionnel, qui est un peu la tour de contrôle de Boursorama. Là, on centralise les incidents, on gère ce que l'on peut corriger et on escalade ceux pour lesquels nous n'avons pas la main.

Ça m'a permis notamment de travailler avec une équipe de maintenance applicative que j'ai pu rejoindre en 2016 comme ingénieur support applicatif. Mon travail consistait à analyser et corriger les incidents des niveaux 2 et 3. Aujourd'hui, je pilote et conçoit pour le middle office l'ensemble des évolutions demandées par les équipes métiers de Boursorama.

Passer de la direction client à l'IT et sans bagage informatique, sur le papier ce n'est pas forcément facile. Mais moi, je l'ai fait.

Beaucoup me disent que j'ai eu de la chance d'être là au bon endroit, au bon moment, mais personnellement je ne le pense pas. Je pense que j'ai créé moi-même les opportunités en préparant au mieux les analyses que je transmettais à ces services.

Quand je ne savais pas, je posais des questions et c'est comme ça que je suis monté en compétences.

Grâce à mes expériences passées, je peux apporter à mon équipe d'autres connaissances et des clés de compréhension sur les parcours clients, les applications internes, pour que nous puissions concevoir les outils les plus efficaces.

Je leur ai montré que j'étais motivé, que j'avais du potentiel et que j'étais patient.

Bref en soi c'est assez basique, si moi j'ai pu le faire, tout le monde peut le faire.