

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
C²
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE



KYRIA CONSULTANCY SERVICES

Mémoire de fin de cycle pour l'obtention du :

Diplôme d'ingénieur de conception en informatique

Option Méthodes Informatiques Appliquées à la Gestion des Entreprises

Thème :

MISE EN PLACE D'UN MODULE D'INTEGRATION ENTRE ATLANTIS CRM ET ATLANTIS SGO :

CAS DE LA BOA CAPITAL ASSET MANAGEMENT

PRESENTE PAR :

M. KOET BI BOH CHABEL BAH

ENCADREUR

MAITRE DE STAGE

M. KRAMO HUGUES

Consultant à KYRIA Consultancy Services

PRESENTATION DU CADRE DE REFERENCE

KYRIA CONSULTANCY SERVICES (KYRIA-CS) est une société d'ingénierie financière spécialisée dans le conseil et la stratégie, qui a développé des compétences complémentaires pour répondre aux besoins spécifiques de ses clients et à leur évolution.

Créée en Mai 2019, KYRIA-CS fournit un conseil et un accompagnement qui s'articulent autour d'une idée forte qui est de transformer une vision stratégique en actions et en processus. Elle s'appuie sur les connaissances professionnelles de ces ingénieurs, qui peuvent pleinement appréhender le système d'information de l'entreprise, à savoir la rédaction du cahier des charges, le développement logiciel et l'ingénierie. Elle accompagne surtout les entreprises présentant dans les domaines d

l'ingénierie. Elle accompagne surtout les entreprises présentes dans les domaines de la Finance, l'assurance, la mutualité, l'industrie et l'audit.

Organisation, technologie et créativité représentent le point culminant des réflexions de l'entreprise. L'objectif de KYRIA est de fournir dans la durée, un service qui apporte une réelle valeur ajoutée aux entreprises. L'ensemble des méthodes de travail, des outils utilisés et des programmes de formation vont dans le sens de l'innovation collaborative et assurent ainsi la pérennité de notre qualité de service. KYRIA organise ses activités métiers autour de quatre pôles d'expertises :

Pour la « valeur ajoutée », KYRIA nous donne ses prestations :

- Un accompagnement personnalisé
- Un conseil de proximité fourni par des professionnels expérimentés
- Une approche personnalisée de niveau international.

INTRODUCTION : GENERALITE & PROBLEMATIQUE

Généralités

Dans le contexte actuel de la transformation numérique, les entreprises cherchent constamment à améliorer leurs processus de gestion pour rester compétitives et répondre aux besoins de leurs clients. Le secteur financier n'échappe pas à cette réalité. Les institutions financières, telles que les banques et les sociétés de gestion d'actifs, adoptent de plus en plus de solutions technologiques avancées pour gérer efficacement leurs relations avec les clients et les opérations d'investissement. Les systèmes de gestion

de la relation client (CRM) et les logiciels de gestion d'actifs sont devenus des outils essentiels pour assurer la compétitivité et la pérennité des institutions financières sur les marchés globalisés.

Sur le plan international, l'intégration des systèmes CRM avec d'autres systèmes de gestion, comme les logiciels de gestion d'actifs, est devenue une nécessité pour garantir une vue unifiée et cohérente des opérations clients. Cette intégration permet non seulement de rationaliser les processus internes, mais aussi d'offrir une meilleure expérience client, en centralisant les informations et en facilitant l'accès à des données cruciales pour la prise de décision.

Au niveau national, dans des pays comme la Côte d'Ivoire où l'industrie des services financiers est en pleine expansion, les entreprises de gestion d'actifs commencent à investir dans ces technologies pour répondre aux besoins croissants du marché. Cette tendance se reflète en effet dans les stratégies adoptées par des sociétés telles que BOA Capital Asset Management, qui cherchent à intégrer des modules sophistiqués pour relier leurs systèmes CRM à leurs logiciels de gestion de placements.

Dans ce contexte, notre mémoire se focalisera sur le thème suivant : MISE EN PLACE D'UN MODULE D'INTEGRATION ENTRE ATLANTIS CRM ET ATLANTIS SGO : CAS DE LA BOA CAPITAL ASSET MANAGEMENT

Problématique

Dans un environnement où l'efficacité et la réactivité sont des critères déterminants de succès, la mise en place d'une solution intégrée entre un système de gestion de la relation client (CRM) et un logiciel de gestion de placement collectif en valeurs mobilières (SGO) se pose comme un défi majeur. BOA Capital Asset Management se trouve confrontée à la difficulté de gérer efficacement les données client tout en assurant une gestion rigoureuse des placements financiers. L'absence d'une intégration harmonieuse entre le logiciel de CRM (Atlantis CRM) et celui de gestion d'OPCVM (Atlantis SGO) entraîne des redondances de données, des inefficacités dans le traitement des informations, et par conséquent, une diminution de la qualité du service client.

La problématique à laquelle répond notre projet est donc la suivante : **Comment concevoir et implémenter un module d'intégration efficace entre Atlantis CRM et Atlantis SGO pour améliorer la gestion des relations client et des placements financiers ?**

OBJECTIFS GENERAUX ET SPECIFIQUES

· Objectif général

L'objectif principal est de concevoir et de mettre en œuvre un module d'intégration entre Atlantis CRM et Atlantis SGO, qui permettra de synchroniser les données client avec les informations de gestion des placements financiers, afin d'améliorer la qualité du service client et l'efficacité opérationnelle.

METHODOLOGIE

Suite à la problématique, le déroulement de notre projet comportera trois (3) grandes parties.

En Première Partie, *L'Approche Méthodologique*, dans laquelle nous présenterons la structure d'accueil, le cadre de référence ainsi que le projet.

En deuxième Partie, nous déroulerons la conception du système, quitte à définir la méthode d'étude, de modélisation et de réalisation du projet.

Enfin la Troisième Partie qui est la Réalisation de la solution. Dans cette partie nous déroulerons les différents outils utilisés, le système de gestion de base de données et scripts utilisés pour la réalisation de la solution cible.