

Version : VO	Nom du projet : BNP PARIS HAUT	Date : 20/03/2023
Caractérisation du projet		
<p>1- POSITIONNEMENT DE L'ÉQUIPE : <i>Qui vous êtes, à quelle entité appartenez-vous ? (salariés de quelle entreprise ou organisation, administration, start-up ; dans quel service ou département...)</i></p> <p>Nous sommes des Prestataires.</p> <p>L'équipe chargée de la réalisation de cette demande doit être composée de membres possédant des compétences en analyse de données et en programmation(nous). Ils devront travailler en étroite collaboration avec les responsables de chaque outil interne(BNP PARIS HAUT) pour extraire les données nécessaires. Ils devront également s'assurer de la qualité des données pour garantir l'exactitude des informations affichées sur le tableau de bord.</p> <p>L'équipe(nous) devra également concevoir l'interface utilisateur du tableau de bord, en veillant à ce que les données soient présentées de manière claire et compréhensible. Ils devront s'assurer que le tableau de bord soit facilement accessible et que les utilisateurs puissent y accéder en temps réel pour obtenir des informations à jour.</p> <p>Enfin, l'équipe(nous) devra prendre en compte les formats de données requis, c'est-à-dire les formats JSON et CSV, pour garantir la compatibilité avec les différents systèmes utilisés par BNP Paris-Haut.</p>		
<p>2- OBJET DE L'ÉTUDE : <i>Ce projet porte sur la conception ou la reconception d'un produit, d'un service, d'une organisation, d'un système d'information, d'un événementiel ?</i></p> <p>L'objectif de ce tableau de bord est de fournir aux dirigeants de BNP Paris-Haut une vue en temps réel des performances de l'entreprise avec les données provenant d'un software interne, afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées et opportunes pour améliorer les performances de l'entreprise et atteindre ses objectifs stratégiques.</p>		
<p>3- ÉLÉMENTS DÉCLENCHEURS DE L'ACTION : <i>Pourquoi changer, développer, reconcevoir, innover ? En fonction de quelle décision stratégique ?</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Le besoin de BNP Paris-Haut de surveiller et d'améliorer en temps réel ses performances commerciales afin de rester compétitif sur le marché bancaire. Les demandes des parties prenantes internes de BNP Paris-Haut, notamment les dirigeants et les équipes opérationnelles, pour des informations plus précises et en temps réel sur les performances de l'entreprise. L'existence de différents outils internes au sein de BNP Paris-Haut qui collectent des données pertinentes, mais qui ne sont pas facilement accessibles ou présentées de manière cohérente pour une analyse efficace. La nécessité de suivre et d'analyser des indicateurs clés de performance (KPI) tels que le chiffre d'affaires, les dépenses globales, le résultat net, les nouveaux clients, le nombre de clients, le taux 		

d'attrition (churn rate), la LifeTime Value (LTV) et le Net Promoter Score (NPS) pour évaluer la performance globale de l'entreprise.

5. L'évolution rapide du marché bancaire et la nécessité pour BNP Paris-Haut d'adapter rapidement sa stratégie pour répondre aux demandes changeantes des clients.

4- PÉRIMÈTRE INITIAL ET LIMITES : *champ d'action du projet et degrés de liberté vis-à-vis de ce périmètre*

Le périmètre initial du projet est la conception et le développement d'un tableau de bord "live" pour BNP Paris-Haut, qui fournira des informations clés sur les performances de l'entreprise. Les KPI clés à afficher sur le tableau de bord sont le chiffre d'affaires, les dépenses globales, le résultat net, les nouveaux clients, le nombre de clients, le taux d'attrition (churn rate), la LifeTime Value (LTV) et le Net Promoter Score (NPS). Toutes les données doivent avoir 4 valeurs : N-2, N-1, Actuel, Projection N+1.

Les limites de ce périmètre peuvent inclure des restrictions de temps, de budget et de ressources, qui pourraient influencer la portée et la qualité du projet. Il peut également y avoir des limitations dans les outils internes disponibles pour extraire les données pertinentes et les formats de données requis pour le tableau de bord.

Cependant, il y a des degrés de liberté vis-à-vis de ce périmètre initial. Par exemple, l'équipe de projet pourrait proposer des améliorations ou des ajouts aux KPI initiaux s'ils estiment que cela serait bénéfique pour la compréhension et l'analyse des performances de l'entreprise. L'équipe pourrait également suggérer des améliorations à l'interface utilisateur du tableau de bord pour améliorer la convivialité et l'expérience utilisateur. Cependant, toute proposition de modification ou d'ajout doit être examinée par les parties prenantes concernées pour s'assurer qu'elle est réalisable et pertinente pour les objectifs du projet.

5- BUT et PARTIES PRENANTES : *pour qui et pour quoi le projet est-il conçu ? A qui rendra-t-il service ? (individus ou groupes constitués)*

- Les dirigeants de BNP Paris-Haut, qui utiliseront le tableau de bord pour surveiller et évaluer les performances de l'entreprise.
- Les équipes opérationnelles de BNP Paris-Haut, qui fourniront les données pour le tableau de bord et utiliseront également le tableau de bord pour surveiller les performances de leurs propres équipes.
- L'équipe de projet, qui sera chargée de concevoir et de développer le tableau de bord en utilisant les données fournies par les équipes opérationnelles.
- Les utilisateurs finaux du tableau de bord, qui seront les dirigeants et les équipes opérationnelles de BNP Paris-Haut.
- Les fournisseurs d'outils internes et de données utilisés pour alimenter le tableau de bord, qui pourraient avoir des exigences particulières en matière de format de données ou de sécurité des données.

6- CONTRAINTES ET OBLIGATIONS CONNUES : Contraintes législatives ou réglementaires pouvant affecter le projet, solutions imposées, ou exclues, pour des raisons stratégiques ou en raison du contexte opérationnel...

- RGPD
- Traitements de données sensibles
- Les réglementations sur la protection des données, telles que le Règlement général sur la

protection des données (RGPD), pourraient limiter la manière dont les données personnelles peuvent être collectées, stockées et utilisées dans le cadre du projet.

- Les exigences de sécurité des données pourraient être strictes en raison de la nature sensible des données financières, nécessitant une infrastructure de sécurité robuste pour protéger les données contre les cyberattaques et autres menaces.
- Les obligations de confidentialité et de sécurité peuvent être imposées par des accords de non-divulgaration ou des contrats de confidentialité avec des tiers.
- Les contraintes budgétaires et de ressources pourraient limiter la portée ou la qualité du projet.
- Les choix technologiques pour la conception et le développement du tableau de bord peuvent être limités en raison de politiques internes ou d'accords de partenariat avec des fournisseurs spécifiques.

7- INTERACTIONS ET IMPACTS : Autres projets ou autres activités susceptibles d'être concernées par le projet, adhérences et interdépendances éventuelles...

- Les projets de développement informatique en cours ou à venir qui pourraient être impactés par les choix technologiques et les ressources allouées à ce projet.
- Les projets de marketing ou de développement commercial qui pourraient utiliser les données fournies par le tableau de bord pour prendre des décisions commerciales importantes.
- Les projets de développement de produits ou de services qui pourraient être impactés par les données fournies par le tableau de bord, en particulier en ce qui concerne les KPI tels que les nouveaux clients et le taux d'attrition.
- Les projets ou initiatives de gestion de la relation client (CRM) qui pourraient utiliser les données fournies par le tableau de bord pour améliorer l'expérience client.
- Les activités opérationnelles de l'entreprise, qui pourraient être influencées par les données fournies par le tableau de bord, en particulier en ce qui concerne la gestion des coûts et l'amélioration de l'efficacité opérationnelle.

8- AUTRES ÉLÉMENTS CLEF DE LA PROBLÉMATIQUE : Quelles sont les données principales du problème dont la connaissance rapide est indispensable ? (concurrence actuelle et potentielle, brevets, marché actuel et potentiel, technologies émergentes...)

- La fréquence à laquelle les données doivent s'actualiser
- La concurrence actuelle et potentielle sur le marché bancaire, qui pourrait influencer la manière dont l'entreprise utilise les données fournies par le tableau de bord pour améliorer sa position concurrentielle.
- Les tendances actuelles et futures du marché, telles que l'évolution des préférences des clients et des tendances économiques, qui pourraient affecter la pertinence des KPI sélectionnés pour le tableau de bord.
- Les technologies émergentes et les innovations en matière de data science et d'analyse de données, qui pourraient offrir des opportunités d'amélioration des processus et de l'efficacité opérationnelle grâce à des analyses plus approfondies des données.
- Les normes comptables et les exigences réglementaires en matière de reporting financier et de transparence, qui pourraient influencer la manière dont les données financières sont présentées dans le tableau de bord.

Paramètres de la décision de lancement (étude de faisabilité)

9- ENJEUX ECONOMIQUES et/ou de CRÉATION DE VALEUR : Attendus économiques et extra-économiques de la réussite du projet

- Améliorer la prise de décision en temps réel : En fournissant des données actualisées en temps réel, le tableau de bord peut aider les décideurs de l'entreprise à prendre des décisions plus éclairées et plus rapides. Cela peut permettre à l'entreprise de réagir plus rapidement aux changements du marché et de mieux s'adapter aux besoins de ses clients.
- Optimiser les performances financières : En ayant accès à des données financières en temps réel, l'entreprise peut mieux surveiller ses performances financières et prendre des mesures pour les améliorer. Cela peut inclure des actions pour réduire les coûts, augmenter les revenus et améliorer la rentabilité globale de l'entreprise.
- Fidéliser et acquérir des clients : En ayant une meilleure compréhension de ses clients, l'entreprise peut mieux répondre à leurs besoins et améliorer leur satisfaction. Cela peut conduire à une fidélisation accrue des clients et à une acquisition de nouveaux clients.
- Améliorer l'efficacité opérationnelle : En ayant une vue d'ensemble des opérations de l'entreprise, le tableau de bord peut aider à identifier les inefficacités et les opportunités d'amélioration des processus. Cela peut conduire à une réduction des coûts et à une amélioration de l'efficacité opérationnelle globale de l'entreprise.
- Renforcer la compétitivité : En fournissant des données actualisées et précises sur les performances de l'entreprise, le tableau de bord peut aider à renforcer la position concurrentielle de l'entreprise. Cela peut aider à attirer de nouveaux clients et à fidéliser les clients existants en offrant des produits et services plus adaptés à leurs besoins.

10- OBJECTIFS QUANTIFIÉS : Décomposition des attendus du projet en éléments mesurables, avec des échéances

- gain de temps sur les projets > 10%, restructuration des différents services (si dysfonctionnement)
- Réduire le délai de prise de décision : L'objectif est de fournir des données actualisées en temps réel, afin de réduire le délai entre la collecte des données et leur utilisation pour prendre des décisions. Le délai cible pourrait être de moins de 24 heures.
- Augmenter le taux de conversion des nouveaux clients : L'objectif est d'améliorer le taux de conversion des nouveaux clients, en utilisant les données du tableau de bord pour améliorer la connaissance des clients et personnaliser l'expérience client. L'objectif pourrait être une augmentation de 5 % du taux de conversion d'ici la fin de l'année.
- Réduire le taux d'attrition : L'objectif est de réduire le taux d'attrition des clients, en utilisant les données du tableau de bord pour améliorer la satisfaction client et répondre plus rapidement aux besoins des clients. L'objectif pourrait être une réduction de 10 % du taux d'attrition d'ici la fin de l'année.
- Augmenter la Lifetime Value (LTV) des clients : L'objectif est d'augmenter la LTV des clients en utilisant les données du tableau de bord pour mieux comprendre les besoins des clients et leur proposer des produits et services plus adaptés. L'objectif pourrait être une augmentation de 15 % de la LTV des clients d'ici la fin de l'année.
- Améliorer la rentabilité : L'objectif est d'améliorer la rentabilité de l'entreprise en utilisant les données du tableau de bord pour identifier les inefficacités et les opportunités d'amélioration des processus. L'objectif pourrait être une augmentation de 5 % de la rentabilité d'ici la fin de l'année.

11- RISQUES PROJET IDENTIFIÉS : Liste des événements redoutés dont la survenue pourrait affecter négativement la réussite du projet, sur quel plan et dans quelles proportions ?

- Traitement de données sensibles
- Risque de défaillance technique : La survenue d'une défaillance technique dans l'un des outils internes utilisés pour extraire les données du tableau de bord pourrait affecter la qualité et l'actualité des données présentées. Ce risque pourrait entraîner des retards dans la prise de décision ou des décisions prises sur des données obsolètes.
- Risque de non-respect des réglementations : La collecte et l'utilisation des données client doivent être conformes aux réglementations en vigueur, notamment en matière de protection des données personnelles. Tout non-respect des réglementations pourrait entraîner des amendes et des sanctions, ainsi qu'une atteinte à la réputation de l'entreprise.
- Risque de mauvaise interprétation des données : Les données présentées dans le tableau de bord doivent être interprétées correctement pour éviter des décisions prises sur des conclusions erronées. Un manque de formation ou de compréhension des utilisateurs du tableau de bord pourrait entraîner une mauvaise interprétation des données.
- Risque de non-adoption du tableau de bord : Si les utilisateurs ne trouvent pas le tableau de bord utile ou facile à utiliser, ils pourraient ne pas l'adopter, ce qui entraînerait un retour sur investissement insuffisant. Il est important de bien comprendre les besoins des utilisateurs et de fournir une formation et un support adéquats pour maximiser l'adoption du tableau de bord.
- Risque de budget dépassé : Le projet pourrait coûter plus cher que prévu en raison de la complexité des outils internes nécessaires pour extraire les données du tableau de bord, de la nécessité d'engager des consultants ou de développer des fonctionnalités supplémentaires. Un budget dépassé pourrait affecter la rentabilité du projet et entraîner des retards dans sa mise en œuvre.

12- OPPORTUNITÉS PROJET IDENTIFIÉES : Liste des événements espérés dont la survenue pourrait affecter positivement la réussite du projet, sur quel plan et dans quelles proportions ?

1. Amélioration de la prise de décision : La mise en place d'un tableau de bord en temps réel permettra à la Direction de disposer de données actualisées et fiables pour prendre des décisions plus éclairées et plus rapides.
2. Optimisation des performances : La surveillance en temps réel des KPIs permettra d'identifier rapidement les zones à problèmes et de mettre en place des mesures correctives pour améliorer les performances.
3. Réduction des coûts : En permettant une surveillance en temps réel des dépenses globales, le tableau de bord pourra aider à identifier les dépenses superflues et à réduire les coûts.
4. Amélioration de l'expérience client : La surveillance en temps réel du taux d'attrition et du NPS permettra d'identifier rapidement les problèmes liés à l'expérience client et de mettre en place des mesures correctives pour améliorer cette dernière.
5. Identification de nouvelles opportunités commerciales : La surveillance en temps réel du nombre de nouveaux clients et de la LTV peut aider à identifier de nouvelles opportunités commerciales et à développer de nouveaux produits et services pour répondre aux besoins des clients.

13- MOYENS NÉCESSAIRES (pour l'étude de faisabilité) :

1. Accès aux différents outils internes de la BNP Paris-Haut pour extraire les données nécessaires. Il peut être nécessaire d'obtenir des autorisations spécifiques pour accéder à ces outils.
2. Un système de collecte de données en temps réel pour pouvoir afficher les données actuelles et les projections futures.
3. Une équipe dédiée à la mise en place et la maintenance du tableau de bord, incluant des compétences en informatique et en visualisation de données.
4. Un budget pour l'achat de logiciels, de licences, plugins nécessaires pour la mise en place du tableau de bord.
5. Des critères de validation des données pour garantir leur exactitude et leur cohérence.
6. Une formation dédiée à ce produit sur mesure pour utiliser le tableau de bord et comprendre les KPI affichés.

Il est recommandé de faire une étude de faisabilité pour évaluer les besoins spécifiques et déterminer les coûts associés à la mise en place de ce tableau de bord "live".

14- ORDRE DE GRANDEUR DU COÛT GLOBAL DU PROJET (selon des scénarios contrastés) :

(Toutes ces solutions seraient sur l'intranet déjà existant)

Solution A : HTML CSS JS -> bien maîtrisé par l'équipe et facile de mise en place -> 15 jh -> mauvaise maintenance

Solution B : React -> bien maîtrisé par l'équipe, beaucoup utilisé dans le monde, donnée dynamique -> 20 jh -> bonne maintenance

Solution C : Symfony React -> bien maîtrisé par l'équipe, beaucoup utilisé dans le monde, donnée dynamique, dashboard personnalisable (par le client) -> 45 jh -> bonne maintenance

15- DIVERS :

Pour assurer le succès du dashboard en "live" et l'utilisation efficace des données affichées, voici quelques éléments divers à prendre en compte :

Définir les objectifs de l'utilisation de ce dashboard et les indicateurs clés de performance pertinents pour atteindre ces objectifs.

Assurer la sécurité et la confidentialité des données affichées en limitant l'accès aux personnes autorisées et en mettant en place des mesures de protection des données.

Mettre en place un système d'alertes pour avertir les utilisateurs en cas de déviations significatives des KPI affichés.

S'assurer que les données affichées sont mises à jour en temps réel ou selon la fréquence prédéfinie.

Proposer des visualisations de données claires et compréhensibles pour faciliter la prise de décision.

Prendre en compte les retours des utilisateurs et adapter le dashboard en conséquence pour répondre à leurs besoins.

Faire de la communication interne pour sensibiliser les utilisateurs à l'importance du tableau de bord et de l'utilisation des données pour améliorer les performances de l'entreprise.