

Cahier des charges de réalisation d'un Dashboard de Gestion des KPIs pour BNP Paris-Haut

Objet de l'étude

Conception d'un dashboard pour suivre les performances commerciales et de la clientèle de BNP à travers les 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 valeur à vie de la clientèle (LTV) et le score de recommandation net (NPS).

Le but de ce projet est d'intégrer un suivi visuel pour permettre à BNP de comprendre rapidement la santé financière de l'entreprise, la performance de la clientèle et l'efficacité de la stratégie de fidélisation de la clientèle. Le dashboard doit être convivial, facile à comprendre et à naviguer, et doit fournir des informations actualisées, enclencher à un moment donné pour permettre aux utilisateurs de prendre des décisions éclairées.

Le projet implique l'analyse des données commerciales et de la clientèle existantes de BNP, la conception et le développement du dashboard en utilisant des types de visualisation de données tels que diagrammes en secteur, tableau ou histogramme et la présentation et la communication des résultats aux parties prenantes clés de l'entreprise.

En fin de compte, le dashboard aidera BNP à améliorer sa rentabilité, à identifier les opportunités de croissance, à suivre l'évolution de sa clientèle et à mettre en place des stratégies de fidélisation efficaces pour maintenir une base de clients solide. Le projet contribuera à la transformation numérique de l'entreprise et renforcera sa capacité à prendre des décisions stratégiques basées sur des données concrètes et actualisées.

Éléments déclencheurs

La conception d'un dashboard pour suivre les performances commerciales et de la clientèle de BNP sont liés à la nécessité de comprendre rapidement la santé financière de l'entreprise, la performance de la clientèle et l'efficacité de la stratégie de fidélisation de la clientèle.

Les 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 valeur à vie de la clientèle

(LTV) et le score de recommandation net (NPS) sont des indicateurs clés pour évaluer la performance de l'entreprise et guider les décisions stratégiques.

Le développement d'un dashboard pour suivre ces KPI est donc une décision stratégique pour BNP, car cela permettra à l'entreprise de prendre des décisions éclairées pour améliorer sa rentabilité, identifier les opportunités de croissance, suivre l'évolution de sa clientèle et mettre en place des stratégies de fidélisation efficaces pour maintenir une base de clients solide.

But et parties prenantes

La création d'un tableau de bord pour suivre les performances commerciales et la clientèle de BNP est conçue pour répondre aux besoins et attentes des parties prenantes clés de l'entreprise, telles que les dirigeants, les cadres, les responsables de la stratégie commerciale et de la fidélisation de la clientèle, ainsi que les employés impliqués dans la gestion et la prestation de services aux clients. L'objectif ultime de ce projet est de fournir un outil de suivi visuel pour permettre à BNP de comprendre rapidement la santé financière de l'entreprise, la performance de la clientèle et l'efficacité de la stratégie de fidélisation de la clientèle, afin d'améliorer la rentabilité, d'identifier les opportunités de croissance et de maintenir une base de clients solide.

Ce tableau de bord sera bénéfique pour toutes les parties prenantes impliquées dans la gestion et la prestation de services aux clients, car il fournira des informations actualisées pour permettre une prise de décision rapide et éclairée. Les dirigeants pourront utiliser les données pour définir des stratégies commerciales à court et à long terme, tandis que les responsables de la fidélisation de la clientèle pourront mettre en place des programmes de fidélisation efficaces. Les employés pourront utiliser les données pour fournir des services de qualité supérieure aux clients.

Enjeux économiques et de création de valeur

La réussite du projet de conception d'un dashboard permettra d'atteindre plusieurs enjeux économiques et de création de valeur. Tout d'abord, il permettra d'améliorer la rentabilité de l'entreprise en identifiant les opportunités de croissance et en mettant en place des stratégies efficaces pour maintenir une base de clients solide.

De plus, en fournissant des informations actualisées cela permettra une prise de décision rapide et éclairée, le dashboard contribuera à améliorer l'efficacité de la stratégie commerciale et de la fidélisation de la clientèle de BNP. Cela aura un impact positif sur la satisfaction des clients et sur la rétention de la clientèle, ce qui est crucial pour maintenir une entreprise prospère dans un marché concurrentiel.

En termes de création de valeur, le projet permettra de développer un outil de suivi visuel innovant qui répondra aux besoins et attentes des parties prenantes impliquées dans la gestion et la prestation de services aux clients. Cela améliorera l'efficacité opérationnelle de l'entreprise et contribuera à renforcer la marque BNP en tant qu'entreprise axée sur l'innovation et la satisfaction des clients.

Au-delà des bénéfices économiques, le succès du projet aura également des impacts extra-économiques tels que la satisfaction des employés, la qualité des services fournis aux clients et la réputation de l'entreprise auprès de ses parties prenantes. En fin de compte, la réussite du projet permettra à BNP de se positionner comme une entreprise compétitive et innovante dans son domaine, contribuant ainsi au développement économique de la région et à la création d'emplois durables.

Notre positionnement

Krea'Tech une agence de Design & Développement de solutions webs clefs en main. Créée en 2011, notre agence a su suivre et évoluer avec le web afin de fournir à son portefeuille de clients (Société Personnelle, Crédit Industriel, Banque Elitiste...) des prestations scalables et correspondant à leurs attentes avec un taux de satisfaction de 96%. Forte d'une équipe de 15 designers, dont 10 seniors, et de 20 développeurs (10 fullstack, 5 axés front, 5 axés back), notre agence est capable de répondre à des projets ambitieux et novateurs. Nous souhaitons fournir à chacun de nos clients un produit personnalisé et adapté à l'usage de ses utilisateurs.

Nous sommes ravis de répondre à votre demande de création d'un dashboard pour la Direction de BNP Paris-Haut, en utilisant les données extraites de vos différents outils internes. Nous nous efforçons toujours de fournir des tableaux de bord clairs et efficaces pour aider les entreprises à prendre des décisions éclairées actualisées. Nous sommes convaincus que nous pouvons créer un dashboard pratique et efficace en utilisant les principales données que vous avez fournies.

Notre équipe est compétente dans l'utilisation des formats de données Json et CSV pour extraire les données de vos différents outils internes et les intégrer à votre dashboard. Nous nous engageons à fournir un dashboard clair et facile à utiliser pour la Direction BNP Paris-Haut, en utilisant les dernières technologies de visualisation de données.

Nous sommes impatients de travailler avec vous et de créer ce dashboard efficace pour répondre à vos besoins.

Eléments clefs de la problématique

Les éléments clés de la problématique sont les suivants :

La nécessité d'avoir un dashboard mis à jour pour garantir un suivi d'actualité : Cela implique que **les données doivent être constamment mises à jour** et que le dashboard doit être accessible en tout temps.

Les KPI à afficher : Les principaux indicateurs de performance à afficher ont été définis, notamment le chiffre d'affaires, les dépenses globales, le résultat net, le nombre de clients, le taux d'attrition, la LifeTime Value et le Net Promoter Score. **Ces KPI doivent être affichés pour les périodes N-2, N-1, Actuel et Projection N+1.**

Les formats de données Json et CSV : Les données nécessaires pour créer le dashboard seront extraites des différents outils internes de la BNP Paris-Haut. Les **formats de données Json et CSV** ont été spécifiés comme étant les formats à utiliser pour extraire les données.

L'importance de la visualisation des données : Le dashboard doit être facile à utiliser et à comprendre pour permettre à la Direction de BNP Paris-Haut de prendre des décisions éclairées. La **visualisation des données** est donc un élément clé de la problématique.

Objectifs quantifiés SMART

Objectif : Améliorer la prise de décision en temps réel grâce à l'accès en temps réel aux données clés

- Spécifique : Permettre aux décideurs d'accéder aux principales données financières et commerciales en temps réel
- Mesurable : Augmenter de 50 % le nombre de décisions prises dans les 24 heures suivant la disponibilité des données clés
- Réalisable : Disposer des outils et des ressources nécessaires pour collecter, agréger et afficher les données clés en temps réel
- Pertinent : Améliorer la prise de décision en temps réel est essentiel pour rester compétitif sur le marché
- Temporel : Atteindre cet objectif dans les 6 mois suivant le lancement du projet

Objectif : Augmenter la productivité des équipes grâce à une visualisation claire et concise des principales données financières et commerciales

- Spécifique : Mettre à disposition des équipes une visualisation claire et concise des principales données financières et commerciales

- Mesurable : Réduire de 30 % le temps passé à collecter, agréger et analyser les données financières et commerciales
- Réalisable : Disposer d'un outil de visualisation de données convivial et facile à utiliser
- Pertinent : Améliorer la productivité des équipes permet de réduire les coûts et d'augmenter la satisfaction des clients
- Temporel : Atteindre cet objectif dans les 3 mois suivant le lancement du projet

Objectif : Réduire les coûts grâce à une meilleure maîtrise des dépenses globales et du taux d'attrition (churn rate)

- Spécifique : Identifier et surveiller les principaux indicateurs de coûts, y compris les dépenses globales et le taux d'attrition (churn rate)
- Mesurable : Réduire de 20 % les dépenses globales et le taux d'attrition (churn rate)
- Réalisable : Disposer des données nécessaires pour surveiller les dépenses globales et le taux d'attrition (churn rate) et mettre en place des mesures pour les réduire
- Pertinent : Réduire les coûts permet d'augmenter la rentabilité de l'entreprise
- Temporel : Atteindre cet objectif dans les 12 mois suivant le lancement du projet

Objectif : Augmenter le chiffre d'affaires en identifiant rapidement les opportunités de croissance et les tendances du marché

- Spécifique : Identifier les principales tendances du marché et les opportunités de croissance pour l'entreprise
- Mesurable : Augmenter le chiffre d'affaires de 4 % en identifiant rapidement les opportunités de croissance et les tendances du marché
- Réalisable : Disposer des données nécessaires pour identifier rapidement les opportunités de croissance et les tendances du marché
- Pertinent : L'augmentation du chiffre d'affaires est un objectif clé pour toute entreprise
- Temporel : Atteindre cet objectif dans les 9 mois suivant le lancement du projet

Objectif : Améliorer la satisfaction et la fidélité des clients grâce à une meilleure compréhension de la LifeTime Value (LTV) et du Net Promoter Score (NPS)

- Spécifique : l'objectif est clairement défini, il s'agit d'améliorer la satisfaction et la fidélité des clients.
- Mesurable : l'objectif est quantifiable grâce à la mesure de la LTV et du NPS. Une amélioration de ces indicateurs sera un indicateur de la réussite de l'objectif.
- Atteignable : l'objectif est réaliste et réalisable en prenant en compte les données à disposition, les ressources et les moyens de l'entreprise.
- Pertinent : l'objectif est en lien avec la stratégie de l'entreprise et contribue à son développement en améliorant la satisfaction et la fidélité des clients.
- Temporellement défini : l'objectif doit être atteint dans un délai de 12 mois.

Périmètre initial, limites

Le périmètre initial et fonctionnel du projet consiste à développer un dashboard actualisable qui affiche les principaux indicateurs de performance (KPI) de l'entreprise BNP Paris-Haut. Ce dashboard devra afficher les variations temporelles suivantes pour chaque KPI : N-2, N-1, Actuel, Projection N+1.

Le dashboard doit permettre à ses utilisateurs de filtrer et d'afficher les données selon leurs besoins. Les données affichées seront mises à jour en temps réel à partir des différents outils internes de la BNP Paris-Haut, grâce à une intégration API bien définie.

Le dashboard sera accessible via un lien sécurisé et une connexion SSO basée sur l'intranet de la BNP Paris-Haut, les données seront consultables à tout moment par les utilisateurs autorisés. Le dashboard sera également compatible avec différents formats de données, notamment les formats JSON et CSV, pour permettre une intégration facile avec d'autres systèmes.

Cependant, il est important de noter que le projet ne comprend pas l'intégration de nouveaux outils ou la modification des outils existants utilisés par la BNP Paris-Haut pour collecter les données nécessaires. La BNP Paris-Haut doit donc faire en sorte que la mise à jour de ses données, basées sur les synthèses des comptes de ses clients, soit automatique. De plus, le projet ne comprend pas la mise en place de mesures de sécurité supplémentaires pour la protection des données, qui relève de la responsabilité de la BNP Paris-Haut.

Les KPI à afficher sur le dashboard seront les suivants :

- Chiffre d'affaires
- Dépenses globales
- Résultat net
- Nouveaux clients
- Nombre de clients
- Taux d'attrition (churn rate)
- LifeTime Value (LTV)
- Net Promoter Score (NPS)

Les limites de ce projet sont les suivantes :

- Le dashboard ne pourra afficher que les KPI mentionnés ci-dessus et aucune autre donnée ne sera prise en compte.
- Les données fournies par les différents outils internes de l'entreprise doivent être fiables et cohérentes pour que le dashboard puisse être mis à jour en temps réel de manière précise.
- Le dashboard sera accessible uniquement aux employés de l'entreprise BNP Paris-Haut et aucune interface externe ne sera développée pour permettre l'accès aux clients ou aux tiers.

- Les données affichées et manipulées étant sensibles, le client est le seul responsable de la transmission de celles-ci vers le dashboard et de leur mise à jour. Ainsi, un processus interne doit être mis en place : le client doit identifier les sources de données pertinentes pour chaque KPI. Cela peut inclure des données provenant de systèmes internes tels que les comptes clients, les transactions, les comptes fournisseurs et les opérations bancaires, ainsi que des données externes telles que les taux d'intérêt, les fluctuations des devises et les indicateurs économiques. Les données doivent être extraites des différentes sources et agrégées dans un format standardisé tel que CSV ou JSON. Les données brutes doivent être transformées en données prêtes à l'emploi. Cela peut inclure la normalisation des données, le nettoyage des données, l'agrégation de données et le calcul des métriques KPI. Le processus d'extraction, de transformation et de chargement des données doit être automatisé pour garantir que les données sont mises à jour régulièrement et que le dashboard affiche les dernières données.

Stack technique :

Afin d'assurer une pérennité et une maintenance simplifiée du dashboard, les différentes propositions de stack que nous vous fournissons sont construites en adéquation avec la stack actuelle de votre solution web.

Proposition 1 :

Base de données : MySQL

Backend : NodeJS | Express

Front-end : jQuery - jQueryUI

Librairies : ChartJS

Basée sur la stack actuelle que nous avons pu observer sur votre site, cette proposition se repose sur une maintenance simple et peu coûteuse associée à une cohérence graphique avec l'existant. Les données seront traitées en CSV. Cette solution permet de déployer plus rapidement le produit et ainsi de pouvoir plus facilement itérer dessus pour intégrer les insights obtenus une fois le produit testé. NodeJS et Express permettraient à l'application une réception et un traitement efficace du grand jeu de données nécessaires aux calculs des KPIs.

NB : MySQL a été désigné pour la base de données comme choix par défaut étant donné que c'est le langage le plus populaire pour la gestion des données, mais cette stack se base plutôt sur votre environnement actuel.

Proposition 2 :

Base de données : MongoDB

Backend : NodeJS | Express

Front-end : React

Librairies : ChartJS

Plus ambitieuse que la précédente, cette stack vise à prévoir les éventuelles améliorations nécessaires à l'évolution du projet dans les années à venir. Les données seront ici traitées

en Json. Etant donné que les KPIs à illustrer dépendent de grands jeux de données, il peut être préférable d'envisager une solution plus puissante et adaptative. L'utilisation de la MongoDB côté base de données et de React côté Front offre une performance accrue et un traitement des données plus rapide et qualitatif. Cependant, ce choix nécessite plus de jours de travail étant donné que les équipes de votre entreprise ne travaillent pas avec ces technologies et nécessitera une adaptation avec les structures existantes.

Contraintes et obligations connues

Etant donné la nature du projet, celui-ci sera évidemment soumis à plusieurs contraintes légales et législatives : il faudra s'assurer que toutes les données collectées pour le dashboard respectent les **exigences de confidentialité et de sécurité imposées par le RGPD**, soient conformes aux **réglementations sur la protection des consommateurs** et aux **règles de conformité financière** en vigueur, et aux **politiques internes** de la BNP

Interactions et impacts

Ce projet peut avoir des implications et des interdépendances avec d'autres projets ou activités de la banque. Voici ceux potentiellement impactés :

- Projets de collecte de données : Si la BNP lance d'autres projets de collecte de données, il est important d'assurer une cohérence et une standardisation des données collectées. Il est donc nécessaire de travailler en étroite collaboration avec les équipes chargées de ces projets pour s'assurer que les données collectées sont compatibles avec le dashboard.
- Projets de gestion de données : Si la BNP a des projets de gestion de données en cours, il est important de s'assurer que les données collectées pour ce dashboard soient intégrées dans ces projets. Il peut être nécessaire de travailler avec les équipes de gestion de données pour assurer la qualité et la cohérence des données utilisées dans le dashboard.
- Projets de transformation numérique : Si la BNP a des projets de transformation numérique en cours, il est important de s'assurer que ce dashboard est intégré dans ces projets. Le dashboard peut fournir des informations précieuses pour les projets de transformation numérique en cours, en aidant à identifier les domaines à améliorer et les opportunités à saisir.
- Activités de reporting réglementaire : La BNP est soumise à des exigences de reporting réglementaire, notamment en matière de conformité financière. Le dashboard peut aider à faciliter le reporting réglementaire en fournissant des données précises et à jour pour les rapports.

Il est donc important de prendre en compte ces adhérences et interdépendances potentielles pour s'assurer que ce projet est aligné sur vos autres initiatives et activités

Risques projets identifiés

Erreurs de collecte de données : Si les données collectées pour le dashboard contiennent des erreurs ou des incohérences, cela peut avoir un impact négatif sur la qualité des informations présentées. Les utilisateurs peuvent alors prendre des décisions basées sur des données incorrectes, ce qui peut entraîner des conséquences financières et managériales négatives.

Retard dans la collecte de données : Si les données nécessaires ne sont pas collectées à temps ou ne sont pas automatisées, cela peut entraîner des retards dans la mise à jour du dashboard et une perturbation de la prise de décision en temps réel.

Défaillance technique : Si le système qui collecte les données rencontre une panne ou une défaillance technique, cela peut entraîner une interruption du fonctionnement du dashboard. Cela peut avoir un impact négatif sur la prise de décision en temps réel et causer des pertes financières.

Incompatibilité des données : Si les données collectées pour le dashboard sont incompatibles avec le format des données le dashboard n'affichera aucune information, ce qui bloquera son fonctionnement.

Opportunités projets identifiées

Amélioration de la prise de décision : Le dashboard fournit des informations actualisées et une vision globale de la performance de l'entreprise, cela peut aider les managers à prendre des décisions plus éclairées et plus rapides, ce qui peut améliorer l'efficacité et la rentabilité de la banque.

Meilleure gestion de la relation client : Le dashboard est utilisé pour suivre et améliorer la satisfaction des clients (via le taux d'attrition), cela peut aider les managers à mieux comprendre les besoins des clients et à adapter les produits et services de l'entreprise en conséquence, ce qui peut améliorer la fidélisation des clients et l'image de marque de l'entreprise.

Réduction des risques : Le dashboard est utilisé pour suivre les risques financiers, juridiques et opérationnels (chiffre d'affaire, dépenses globales, résultat net, net promoter score), cela peut aider les managers à prendre des décisions plus éclairées en matière de gestion des risques, ce qui peut réduire les coûts et améliorer la viabilité financière de l'entreprise.

Moyens nécessaires

- Analyse des besoins : Il est important de comprendre les besoins et les exigences des managers de la banque pour le tableau de bord. Cette analyse peut être réalisée par le biais d'entretiens avec les parties prenantes et d'observations des processus métier.

- Évaluation des sources de données : Il est important d'évaluer les sources de données disponibles pour le tableau de bord et de s'assurer qu'elles sont fiables et cohérentes. Il peut être nécessaire de travailler avec les équipes de collecte de données pour s'assurer que les données sont collectées de manière standardisée et cohérente.
- Choix de l'outil de visualisation de données : Il est important de sélectionner un outil de visualisation de données qui répond aux besoins spécifiques des managers de la banque. L'outil doit permettre la création de tableaux de bord dynamiques et interactifs qui peuvent être utilisés pour prendre des décisions en temps réel.
- Évaluation de la sécurité des données : Il est important de s'assurer que les données collectées pour le tableau de bord sont sécurisées et protégées contre les cyberattaques. Il peut être nécessaire de travailler avec les équipes de sécurité informatique pour s'assurer que les données sont stockées et transférées en toute sécurité.

Ordre de grandeur et coût global du projet

Nous estimons que pour la réalisation de ce projet, qu'au total le projet nécessite sont nécessaires pour la réalisation de ce projet. Nous préconisons de l'assignation de profils seniors pour ce projet.

Voici notre estimation de l'ordre de grandeur et du coût global du projet en fonction des propositions évoquées dans le périmètre, calculé à l'année :

Proposition 1

Tâche	Profil requis	j/h	Coût estimé
Maquettage et graphisme du dashboard	UX-UI Designer	4	2000
Mise en place de la base de données	Développeur Back	1	750
Développement du serveur et de l'API	Développeur Back	2	1500
Développement du Calcul des KPIs	Développeur Back	1	750
Développement SSO	Développeur Back	1	750
Intégration front	Développeur front	2	1000

Développement des Dataviz, avec différentes temporalités	Développeur front	4	2000
Maintenance / formation à l'utilisation	Développeur Fullstack	26	16900
Total		41	25560

Proposition 2

Tâche	Profil requis	j/h	Coût estimé
Maquettage et graphisme du dashboard	UX-UI Designer	4	2000
Mise en place de la base de données et adaptation aux structures existantes	Développeur Back	3	2250
Développement du serveur et de l'API	Développeur Back	2	1500
Développement du Calcul des KPIs	Développeur Back	1	750
Développement SSO	Développeur Back	1	750
Intégration front	Développeur front	4	2000
Développement des Dataviz, avec différentes temporalités	Développeur front	4	2000
Maintenance / formation à l'utilisation	Développeur Fullstack	40	26000
Total		59	37250

Etant donné que la création et la production du site sont uniques, le seul coût annuel est la maintenance du site. Pour les deux propositions, une fois la formation à l'environnement terminée après la première année, elle revient à **15600€/an** (24 j/H par an).