

Cahier des charges

Youssef Charafeddine-Mohamad El Haf

Contextes:

La Direction BNP Paris-Haut veut un tableau de bord "live" avec les principales données suivantes qui seront extraites de nos différents outils internes. Toutes les données doivent avoir 4 valeurs: N-2 ; N-1; Actuel ; Projection N+1

Voici les KPI à afficher:

- Chiffre d'affaires
- Dépenses Globales
- Résultat Net
- Nouveaux Clients
- Nombre de Clients
- Taux d'attrition (churn rate)
- La LifeTime Value (LTV)
- Net Promoter Score (NPS)

Ce tableau de bord doit être affiché en format JSON ou CSV

POSITIONNEMENT DE L'ÉQUIPE:

Nous sommes une équipe de chef de projet, employés par BNP Paris-Haut, plus précisément au sein du département de la Business Intelligence.

OBJET DE L'ÉTUDE:

L'objectif de ce projet est de concevoir un tableau de bord dynamique et en temps réel pour afficher les principaux KPIs (indicateurs clés de performance) de l'entreprise BNP Paris-Haut. Le tableau de bord sera alimenté par les données extraites de différents outils internes de l'entreprise. Le but est de permettre à la Direction de suivre la performance de l'entreprise en temps réel et de prendre des décisions plus éclairées et plus rapides. Le tableau de bord sera également doté d'une fonction de projection pour permettre de prévoir les performances futures. Ce projet vise à améliorer la communication et la transparence entre les différentes parties prenantes de l'entreprise, ainsi qu'à renforcer la culture de la performance au sein de BNP Paris-Haut.

ÉLÉMENTS DÉCLENCHEURS DE L'ACTION:

La décision stratégique de la Direction de BNP Paris-Haut de mettre en place un tableau de bord "live" est motivée par la nécessité de disposer d'un outil permettant de suivre la performance de l'entreprise en temps réel. En effet, dans un environnement

économique en constante évolution, il est essentiel pour la Direction d'avoir une visibilité claire sur les KPIs de l'entreprise pour une meilleure prise de décision. Le tableau de bord permet également de détecter rapidement les tendances et les opportunités, afin de pouvoir réagir rapidement et efficacement.

PÉRIMÈTRE INITIAL ET LIMITES:

Le périmètre initial de l'étude comprend les KPIs sélectionnés pour le tableau de bord en temps réel, à savoir le chiffre d'affaires, les dépenses globales, le résultat net, les nouveaux clients, le nombre de clients, le taux d'attrition, la valeur vie client (LTV) et le score Net Promoter (NPS). Ces indicateurs clés de performance ont été choisis en raison de leur importance pour la mesure de la performance de l'entreprise. Les données de ces KPIs doivent être affichées avec 4 valeurs : N-2, N-1, actuelle et projection pour N+1. Cela permettra à la direction de suivre l'évolution des performances de l'entreprise au fil du temps et de prendre des décisions éclairées en temps réel en fonction des tendances observées. Les limites de cette étude comprennent les ressources disponibles pour la mise en œuvre de ce tableau de bord et les systèmes existants qui seront utilisés pour collecter et afficher les données.

	N-2	N-1	Actuel	Projection N+1
Chiffre d'affaires	1,000,000 €	1,200,000 €	1,500,000 €	1,800,000 €
Depenses Globales	800,000 €	900,000 €	1,000,000 €	1,100,000 €
Resultat net	200,000 €	300,000 €	500,000 €	700,000 €
Nouveaux Client	500	600	800	1000
Nombre de clients	10 000	11 000	12 000	13 000
Taux d'attrition	10%	9%	8%	7%
LifeTime Value	500 €	550 €	600 €	650 €

Net Promoter	50	55	60	65
--------------	----	----	----	----

BUT ET PARTIES PRENANTES:

Le projet de conception d'un tableau de bord "live" vise à répondre à un besoin de la Direction de BNP Paris-Haut en matière de suivi de performance en temps réel. Les parties prenantes de ce projet sont multiples et comprennent la direction financière, les chefs de projet et les responsables opérationnels de l'entreprise. Le but principal du projet est d'améliorer la performance de l'entreprise grâce à une prise de décision plus rapide et plus éclairée. En effet, le tableau de bord "live" permettra d'afficher les principaux indicateurs clés de performance de l'entreprise 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) avec une présentation des données pour les quatre périodes : N-2, N-1, Actuel et la Projection N+1.

Cela permettra aux parties prenantes de suivre en temps réel l'évolution de la performance de l'entreprise et d'identifier rapidement les domaines nécessitant des ajustements ou des améliorations. Les données présentées sur le tableau de bord aideront également les chefs de projet et les responsables opérationnels à prendre des décisions plus éclairées et plus rapides, en s'appuyant sur des données précises et à jour.

En somme, ce projet de conception d'un tableau de bord "live" permettra à la direction de BNP Paris-Haut de disposer d'un outil de suivi de performance en temps réel, ce qui facilitera une prise de décision plus rapide et plus éclairée, et conduira à une amélioration globale de la performance d'une entreprise.

Imaginons que l'un des KPI affichés sur le tableau de bord en temps réel soit le nombre de nouveaux clients acquis chaque mois. Si les données du tableau de bord montrent que le nombre de nouveaux clients a diminué de manière significative par rapport à la même période l'année précédente, la direction pourrait décider de lancer une campagne de marketing plus agressive pour augmenter le nombre de nouveaux clients. Cela permettrait de prendre une décision proactive pour contrer la baisse de performance, plutôt que d'attendre que les chiffres globaux montrent une baisse plus importante et réactive. En fin de compte, cela pourrait aider l'entreprise à maintenir ou à améliorer sa croissance.

CONTRAINTES ET OBLIGATIONS CONNUES:

La conformité à la réglementation en vigueur signifie que les données présentées dans le tableau de bord doivent respecter les lois et les réglementations en matière de protection des données, de confidentialité, de sécurité et autres. Par exemple, si l'entreprise travaille avec des données sensibles telles que des informations financières, elle doit respecter les lois en matière de protection des données financières telles que le RGPD en Europe ou la loi Sarbanes-Oxley aux Etats-Unis.

Les politiques internes de BNP Paris-Haut doivent également être respectées. Par exemple, si l'entreprise a une politique interne qui limite l'accès à certaines informations, le tableau de bord ne doit pas afficher ces informations à des personnes qui n'y sont pas autorisées.

En ce qui concerne la fiabilité et la sécurité des sources et données, cela signifie que les données doivent provenir de sources fiables et être sécurisées pour éviter toute intrusion ou modification non autorisée. Par exemple, si les données financières de l'entreprise sont utilisées dans le tableau de bord, elles doivent provenir de sources de confiance, telles que des bases de données internes sécurisées, plutôt que d'être collectées à partir de sources externes non vérifiées. Chu bdna naamoul?

INTERACTIONS ET IMPACTS:

Le projet de tableau de bord "live" pour afficher les KPIs de l'entreprise peut avoir des interactions et des impacts sur d'autres projets ou activités de l'entreprise. Par exemple, si l'entreprise a un projet visant à augmenter le nombre de nouveaux clients, le tableau de bord pourrait permettre de suivre en temps réel l'impact des actions entreprises pour atteindre cet objectif. De même, si l'entreprise a un projet visant à réduire les dépenses, le tableau de bord pourrait permettre de suivre en temps réel les économies réalisées et de mesurer l'impact des différentes initiatives prises.

Le tableau de bord pourrait également avoir un impact sur les processus décisionnels de l'entreprise. En permettant une visualisation claire et en temps réel des performances de l'entreprise, les décisions pourraient être prises plus rapidement et de manière plus efficace. Les différents responsables pourraient prendre des décisions plus éclairées en se basant sur les données présentées dans le tableau de bord.

Enfin, le projet pourrait également avoir un impact sur la culture d'entreprise en renforçant la transparence et la responsabilisation. En permettant à tous les membres de l'entreprise de voir les performances en temps réel, le tableau de bord pourrait encourager une culture de collaboration et de responsabilité partagée.

AUTRES ÉLÉMENTS CLEF DE LA PROBLÉMATIQUE:

Nous sommes conscients que pour prendre des décisions éclairées et efficaces, il est important de disposer de certaines données clés. Par exemple, les performances de nos concurrents actuels et potentiels sont des indicateurs clés pour comprendre l'évolution du marché et pour adapter notre stratégie en conséquence.

Nous avons également besoin de surveiller les brevets pour comprendre les innovations émergentes et pour déterminer comment ces innovations pourraient affecter notre entreprise et notre position sur le marché.

En ce qui concerne le marché actuel et potentiel, il est important de surveiller les tendances et les changements sur le marché pour identifier les opportunités et les menaces. Par exemple, si nous observons une augmentation de l'utilisation des services bancaires en ligne, cela peut nous inciter à investir dans des solutions de banque en ligne pour répondre aux besoins de nos clients.

Enfin, la surveillance des technologies émergentes nous permet de rester à la pointe de l'innovation et d'adapter notre stratégie en conséquence. Par exemple, si nous observons une augmentation de l'utilisation de la blockchain dans le secteur financier, nous pouvons explorer des solutions blockchain pour améliorer nos services et notre efficacité.

Toutes ces données sont des éléments clés pour une prise de décision rapide et éclairée chez BNP Paris-Haut.

ENJEUX ÉCONOMIQUES et/ou de CRÉATION DE VALEUR:

Les enjeux économiques de ce projet seraient de gérer plus efficacement la performance de l'entreprise et d'améliorer la prise de décision en temps réel. Par exemple, si le tableau de bord "live" montre une diminution du taux de conversion des ventes en ligne, la direction commerciale peut immédiatement réagir en modifiant la stratégie de marketing en ligne ou en proposant des offres spéciales pour encourager les achats. Cela peut contribuer à augmenter les ventes et donc les revenus de l'entreprise.

De même, si le tableau de bord montre une forte augmentation des coûts de production, la direction opérationnelle peut réagir en modifiant les processus de production pour réduire les coûts ou en cherchant des fournisseurs moins chers pour les matières premières. Cela peut aider à améliorer la rentabilité de l'entreprise.

En ce qui concerne la création de valeur, si le tableau de bord montre que le marché potentiel pour les services bancaires mobiles est en forte croissance, la direction peut décider d'investir dans le développement d'une application mobile pour offrir des services bancaires à distance à ses clients. Cela peut aider à attirer de nouveaux clients et augmenter les revenus de l'entreprise grâce à des frais de transaction supplémentaires.

En résumé, l'objectif du tableau de bord "live" est de fournir des données en temps réel sur les performances de l'entreprise afin de prendre des décisions rapides et éclairées pour améliorer la gestion de la performance de l'entreprise et créer de la valeur pour les actionnaires et les parties prenantes.

OBJECTIFS QUANTIFIÉS:

Nos objectifs quantifiés pour ce projet sont de concevoir et mettre en place un tableau de bord "live" qui affiche les principaux KPIs de l'entreprise avec 4 valeurs : N-2, N-1, Actuel et Projection N+1. Nous visons également à améliorer la performance de l'entreprise en permettant une prise de décision plus rapide et plus éclairée grâce à cet outil de suivi de performance en temps réel.

Par exemple, nous pourrions avoir pour objectif d'augmenter le nombre de nouveaux clients de 20% d'ici la fin de l'année en utilisant les données fournies par le tableau de bord pour optimiser nos campagnes marketing. Nous pourrions également viser à réduire le taux d'attrition (churn rate) de nos clients existants de 15% en utilisant les informations sur la satisfaction des clients fournies par le Net Promoter Score (NPS). Ces objectifs quantifiés nous permettent de mesurer l'impact de notre projet sur la performance de l'entreprise.

RISQUES PROJET IDENTIFIÉS:

Les risques identifiés pour ce projet seraient multiples. Tout d'abord, il y a le risque de non-respect de la réglementation en vigueur et des politiques internes de l'entreprise. Par exemple, si les données utilisées pour le tableau de bord ne sont pas conformes aux normes de confidentialité ou de protection des données, cela pourrait entraîner des problèmes juridiques pour l'entreprise.

Un autre risque identifié est la fiabilité des sources de données. Si les données sont erronées, incomplètes ou obsolètes, cela pourrait affecter la qualité des décisions

prises à partir du tableau de bord. Par exemple, si les données sur les ventes sont incomplètes, les responsables opérationnels pourraient prendre des décisions qui ne reflètent pas la réalité du marché.

La sécurité des données est également un risque important. Si les données sont piratées ou volées, cela pourrait avoir des conséquences graves pour l'entreprise, notamment la perte de la confiance des clients et des partenaires.

En outre, le coût du projet est un risque à prendre en compte. Si les coûts dépassent le budget alloué, cela pourrait avoir un impact négatif sur les finances de l'entreprise. Enfin, les délais de mise en place sont également un risque important, car plus le projet prend du temps à être mis en place, plus l'entreprise risque de manquer des opportunités et de perdre sa compétitivité sur le marché.

OPPORTUNITÉS PROJET IDENTIFIÉES:

Les opportunités identifiées pour ce projet sont nombreuses. Tout d'abord, la mise en place d'un tableau de bord "live" permettant une prise de décision plus rapide et éclairée peut améliorer la performance de l'entreprise en permettant une meilleure gestion des activités. Par exemple, si le tableau de bord montre une baisse de la rentabilité d'une filiale, l'entreprise peut rapidement prendre des mesures pour réduire les coûts ou augmenter les revenus afin de maintenir ou améliorer la performance de la filiale.

De plus, l'analyse des données du tableau de bord peut révéler des opportunités de croissance pour l'entreprise. Par exemple, si les données montrent que le marché potentiel pour un produit ou un service particulier est en croissance, l'entreprise peut décider d'investir dans ce secteur pour tirer parti de cette opportunité et augmenter sa part de marché.

Enfin, la mise en place d'un système de prise de décision en temps réel peut renforcer la position concurrentielle de l'entreprise. En étant capable de réagir plus rapidement aux changements du marché, l'entreprise peut se démarquer de ses concurrents et améliorer sa rentabilité. Par exemple, si un concurrent lance un produit innovant sur le marché, l'entreprise peut rapidement adapter sa stratégie pour contrer cette concurrence et maintenir sa position de leader sur le marché.

MOYENS NÉCESSAIRES (pour l'étude de faisabilité):

Les moyens nécessaires pour mener à bien l'étude de faisabilité comprennent :

1-Des ressources financières suffisantes pour financer le projet, y compris l'embauche de personnel qualifié et l'achat de matériel et de logiciels nécessaires.

2-Des ressources humaines qualifiées pour mener à bien le projet, y compris des analystes de données, des développeurs de logiciels et des ingénieurs informatiques.

3-Des données fiables provenant de sources sécurisées pour alimenter le tableau de bord "live".

4-Des politiques internes claires pour assurer la conformité réglementaire et la sécurité des données.

5-Un calendrier réaliste pour la mise en œuvre du projet, en tenant compte des risques et des contraintes éventuelles.

Par exemple, pour mettre en place un tableau de bord "live", il faudrait disposer d'un budget suffisant pour embaucher une équipe de développement de logiciels qualifiée et pour acheter des logiciels de visualisation de données. Il faudrait également disposer de sources de données fiables, telles que les données financières de l'entreprise et les données du marché. Enfin, il faudrait mettre en place des politiques de sécurité des données pour protéger les informations de l'entreprise.

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

	Solution A	Solution B	Solution C
Etude	50,000 €	100,000 €	200,000 €
Investissements	100,000 €	150,000 €	300,000 €
Déploiement	150,000 €	200,000 €	400,000 €
Exploitation/an	50,000 €	75,000 €	150,000 €

Maintenance/an	20,000 €	30,000 €	50,000 €
Coût Globale(sur 5 ans)	500,000 €	1,000,000 €	2,000,000 €

Si produit ou service commercialisé :

Prix de vente Prévisionnel	200 €	300 €	500 €
----------------------------	-------	-------	-------

Les trois solutions présentées ont des coûts et des investissements différents :

Solution A : cette solution implique des coûts d'étude, d'investissement, de déploiement, d'exploitation et de maintenance. Le coût global sur plusieurs années est le plus bas des trois solutions, ce qui peut être une option intéressante si les budgets sont limités.

Solution B : cette solution implique des coûts plus élevés que la solution A, mais avec des investissements plus importants, ce qui peut conduire à des résultats plus significatifs à long terme. Les coûts d'exploitation et de maintenance sont également plus élevés.

Solution C : cette solution est la plus coûteuse des trois, avec des investissements importants dans l'étude, le déploiement et l'exploitation. Cependant, cela peut conduire à des avantages significatifs en termes de performances et de rentabilité. Le prix de vente prévisionnel peut être plus élevé que pour les autres solutions, reflétant les coûts plus élevés impliqués dans sa mise en œuvre.

En résumé, la solution A est la plus économique, mais peut offrir des résultats limités, tandis que la solution C est la plus coûteuse, mais peut conduire à des avantages significatifs. La solution B se situe entre les deux, avec des coûts et des avantages moyens. Le choix entre ces solutions dépendra des objectifs de l'entreprise, des budgets disponibles et des priorités.

DIVERS:

Il y a plusieurs aspects divers à considérer dans un projet. Cela peut inclure des facteurs tels que la gestion du changement, la communication interne et externe, la formation du personnel et l'intégration de la solution proposée avec les systèmes existants.

Par exemple, si l'entreprise met en place un nouveau système de gestion de la relation client, il sera important de former les employés sur son utilisation et de communiquer clairement les avantages et les changements attendus. Il faudra également s'assurer que le système peut être intégré avec les autres systèmes utilisés par l'entreprise pour une utilisation fluide et efficace.

De même, si le projet implique un changement important dans les processus de travail, il sera important de gérer le changement de manière proactive pour minimiser les perturbations potentielles. Cela peut inclure des séances de sensibilisation, des formations sur les nouvelles méthodes de travail et des communications régulières pour répondre aux questions et préoccupations des employés.

les aspects divers du projet peuvent inclure des considérations telles que la durée du projet, la disponibilité des ressources internes et externes, les impacts potentiels sur les employés et les clients, ainsi que les risques environnementaux ou sociaux.

Par exemple, si le projet nécessite des ressources spécialisées qui ne sont pas disponibles en interne, l'entreprise devra peut-être engager des consultants externes pour aider à la mise en œuvre. Cela peut entraîner des coûts supplémentaires et nécessiter une coordination étroite entre l'équipe interne et les consultants externes.

De même, si le projet implique des changements organisationnels majeurs, tels que la restructuration des départements ou la mise en place de nouveaux processus de travail, cela peut avoir des impacts significatifs sur les employés. Il peut être nécessaire de fournir une formation et un soutien adéquats pour s'assurer que les employés comprennent les changements et sont en mesure de s'adapter aux nouvelles méthodes de travail.

Enfin, si le projet a des impacts sur l'environnement ou la société, tels que la réduction des émissions de carbone ou la promotion de pratiques commerciales éthiques, l'entreprise devra prendre en compte ces facteurs dans la planification et la mise en œuvre du projet. Cela peut nécessiter des ressources supplémentaires pour la surveillance et le suivi des impacts environnementaux ou sociaux.

