

# PHASE 1 – SPÉCIFICATIONS ET ANALYSE DES BESOINS

## Plateforme de gestion et de monitoring – DigitalBank France

### 1. Introduction

Dans le cadre du projet de restauration, de sécurisation et de modernisation de la plateforme bancaire DigitalBank France, cette phase de spécifications a pour objectif d'identifier précisément les **besoins fonctionnels, métiers et sécuritaires** des différents utilisateurs de la future plateforme.

À la suite de la cyberattaque majeure subie par DigitalBank France, la banque doit non seulement restaurer son système d'information, mais également renforcer sa sécurité, améliorer la détection des fraudes, et moderniser ses outils à l'aide de solutions no-code / low-code afin de gagner en agilité et en réactivité.

L'analyse des besoins repose sur trois axes principaux :

- La définition de personas représentatifs des utilisateurs de la plateforme
- La rédaction de user stories exprimant les attentes fonctionnelles
- La priorisation des besoins selon la méthode MoSCoW

Cette étape est essentielle afin de garantir que la solution développée réponde :

- Aux exigences opérationnelles de la banque,
- Aux impératifs de sécurité,
- Aux obligations réglementaires (RGPD, ACPR, PCI-DSS), et aux attentes des potentiel utilisateurs finaux

### 2. Définition des Personas

Les personas définis ci-dessous représentent les principaux profils d'utilisateurs de la plateforme DigitalBank France. Ils permettent de mieux comprendre les objectifs, contraintes et besoins de chaque type d'utilisateur.

#### 2.1 Administrateur Système

L'administrateur système est responsable de l'infrastructure technique globale de la plateforme bancaire. Il assure la disponibilité, la sécurité et la bonne configuration des systèmes informatiques.

Ce rôle est critique dans un contexte post-cyberattaque, car il garantit que l'infrastructure restaurée est robuste, sécurisée et conforme aux standards de sécurité actuels.

### *Objectifs*

- Garantir la stabilité et la disponibilité de la plateforme
- Gérer les utilisateurs et leurs permissions
- Surveiller les performances et les incidents techniques
- Assurer la maintenance et les mises à jour du système

### *Besoins fonctionnels*

- Gestion centralisée des rôles et des permissions (RBAC)
- Accès aux paramètres de configuration système
- Consultation des logs techniques et d'audit
- Supervision des services (API, base de données, monitoring)

### *Contraintes*

- Respect strict des normes de sécurité
- Application du principe du moindre privilège
- Traçabilité complète des actions administratives
- Responsabilité élevée en cas d'incident

## **2.2 Analyste de Sécurité**

L'analyste de sécurité est chargé de la surveillance de la plateforme afin de détecter, analyser et prévenir les menaces de sécurité, en particulier les fraudes bancaires et les tentatives d'intrusion.

Il joue un rôle clé dans la protection des données et la confiance des clients.

### *Objectifs*

- Détecter les transactions suspectes en temps réel
- Réagir rapidement aux alertes de fraude
- Analyser les comportements anormaux
- Contribuer à l'amélioration continue de la sécurité

### *Besoins fonctionnels*

- Accès à un dashboard de surveillance en temps réel
- Visualisation des alertes de fraude et des scores de risque
- Consultation des logs de sécurité centralisés
- Outils de filtrage et d'analyse avancée

### *Contraintes*

- Accès en lecture seule aux données sensibles
- Forte réactivité attendue en cas d'incident
- Respect des exigences réglementaires

- Traçabilité des actions d'analyse

## 2.3 Agent du Service Client

L'agent du service client accompagne les clients de la banque dans la gestion de leurs comptes et répond aux demandes ou incidents signalés, notamment en cas de fraude.

Ce rôle est essentiel pour maintenir la relation client et la confiance après un incident de sécurité.

### *Objectifs*

- Assister les clients de manière efficace et rapide
- Consulter les informations clients
- Intervenir en cas de suspicion de fraude
- Apporter des réponses claires aux clients

### *Besoins fonctionnels*

- Recherche rapide d'un client (nom, email, numéro de compte)
- Consultation des comptes et des transactions
- Possibilité de bloquer ou débloquer une carte bancaire
- Interface simple, claire et ergonomique

### *Contraintes*

- Accès limité aux données sensibles
- Aucune modification directe des transactions
- Respect strict de la confidentialité client
- Actions tracées dans les logs d'audit

## 2.4 Client (Consultation Limitée)

Le client est l'utilisateur final de la banque en ligne. Il dispose d'un accès limité à ses propres données uniquement, conformément aux règles de sécurité et de confidentialité.

### *Objectifs*

- Consulter ses comptes et ses transactions
- Suivre l'activité de ses moyens de paiement
- Être alerté en cas d'activité suspecte
- Avoir confiance dans la sécurité de la plateforme

### *Besoins fonctionnels*

- Consultation des soldes des comptes
- Accès à l'historique des transactions

- Réception d'alertes de sécurité
- Interface intuitive et sécurisée

#### *Contraintes*

- Accès strictement limité à ses propres données
- Authentification forte (MFA)
- Protection maximale des données personnelles
- Aucune visibilité sur les données d'autres clients

## 3. User Stories

Les user stories permettent d'exprimer les besoins fonctionnels du point de vue des utilisateurs. Elles sont rédigées selon le format standard :

**En tant que [persona],  
Je veux [action],  
Afin de [bénéfice].**

### 3.1 Liste des User Stories

<u>ID</u>	<u>Persona</u>	<u>User Story</u>	<u>Priorité</u>
US1	Administrateur système	En tant qu'administrateur système, je veux gérer les rôles et permissions des utilisateurs, afin de garantir le principe du moindre privilège.	Must
US2	Administrateur système	En tant qu'administrateur système, je veux surveiller l'état des services et des performances, afin d'assurer la disponibilité de la plateforme.	Must
US3	Analyste de sécurité	En tant qu'analyste de sécurité, je veux visualiser les alertes de fraude en temps réel, afin de réagir rapidement aux incidents.	Must
US4	Analyste de sécurité	En tant qu'analyste de sécurité, je veux consulter les logs de sécurité centralisés, afin d'identifier les comportements suspects.	Must
US5	Analyste de sécurité	En tant qu'analyste de sécurité, je veux filtrer les transactions par score de risque, afin de prioriser les investigations.	Should
US6	Agent service client	En tant qu'agent du service client, je veux rechercher un client rapidement, afin de lui apporter une assistance efficace.	Must

<u>ID</u>	<u>Persona</u>	<u>User Story</u>	<u>Priorité</u>
US7	Agent service client	En tant qu'agent du service client, je veux consulter les transactions récentes d'un client, afin de répondre à ses questions.	<b>Must</b>
US8	Agent service client	En tant qu'agent du service client, je veux bloquer temporairement une carte bancaire, afin de prévenir une fraude.	<b>Should</b>
US9	Client	En tant que client, je veux consulter le solde de mes comptes, afin de suivre ma situation financière.	<b>Must</b>
US10	Client	En tant que client, je veux consulter l'historique de mes transactions, afin de détecter toute anomalie.	<b>Must</b>
US11	Client	En tant que client, je veux recevoir une alerte en cas de transaction suspecte, afin de réagir rapidement.	<b>Should</b>
US12	Administrateur système	En tant qu'administrateur système, je veux consulter les logs d'audit, afin d'assurer la traçabilité des actions sensibles.	

## 4. Priorisation des User Stories – Méthode MoSCoW

La méthode MoSCoW permet de prioriser les fonctionnalités afin de garantir une mise en œuvre progressive et maîtrisée du projet.

- **Must Have** : fonctionnalités indispensables au fonctionnement et à la sécurité de la plateforme
- **Should Have** : fonctionnalités importantes mais non critiques à court terme
- **Could Have** : améliorations optionnelles
- **Won't Have** : fonctionnalités exclues de la première version

Cette priorisation permet de concentrer les efforts de développement sur les besoins essentiels tout en préparant des évolutions futures.

## 5. Conclusion

Cette analyse des besoins a permis d'identifier clairement les attentes des différents utilisateurs de la plateforme DigitalBank France. La définition des personas, la rédaction des user stories et leur priorisation constituent une base solide pour la phase suivante du projet, dédiée à l'architecture et à la conception technique de la solution.