

Plan d'action 2024 : Direction **Bamboo** Digital Banking & Partnerships

Introduction

Ce plan d'action stratégique vise à solidifier la position de Bamboo EMF en tant que leader innovant dans la microfinance numérique et la finance transactionnelle. Nous nous engageons à améliorer constamment notre infrastructure numérique et à développer des produits innovants, tout en mettant un accent particulier sur l'enrichissement de l'expérience client. Notre objectif est de maximiser l'adoption et l'efficacité de nos services en intégrant des technologies de pointe, en diversifiant notre offre et en renforçant l'engagement des clients.

Objectif Principal

Notre objectif principal est de transformer et d'élargir nos capacités en microfinance numérique, en mettant l'accent sur l'amélioration de notre infrastructure numérique, le développement continu de produits innovants et l'enrichissement de l'expérience client. Parallèlement, nous nous consacrons à la formation et au développement de notre personnel, à l'expansion stratégique grâce à des partenariats, à la conformité réglementaire et à la gestion des risques, tout en maintenant notre engagement envers la durabilité et la responsabilité sociale. Cet ensemble d'actions vise à assurer une croissance durable et à renforcer l'engagement et la satisfaction de nos clients.

Actions Clés, Chronologie et KPIs

T1 (Janvier - Mars)

Lancement de Bamboo Mobile v01 sur iOS

Objectif : Augmenter l'accessibilité des services financiers.

Tâches : Développement de l'app, tests, création de la boutique sur App Store et marketing.

KPIs : Nombre de téléchargements, taux d'activation des utilisateurs, satisfaction client.

RMO : Boris, Priscilia

Lancement du Programme d'Agency Banking "Station Banking TEG"

Objectif : Étendre la portée des services bancaires au réseau de station Total Energie Gabon.

Tâches : Mise en place des infrastructures avec InTouch, formation du personnel, lancement du service.

KPIs : Nombre de transactions, taux de nouveaux clients, taux de satisfaction.

RMO : Stephane, Fabiola

Intégration des APIs BambooPay et DoliPay

Objectif : Diversifier les options transactionnelles mobile money, paiement marchand et tontine digitale.

Tâches : Intégration technique, tests, lancement.

KPIs : Volume de transactions, taux d'adoption, retours clients.

RMO Bamboo Pay : Boris, Priscilia, David

2 sur 5

RMO DoliPay : Stephane, David, Boris

Lancement du Service de Remittance en Ligne

Objectif : Simplifier les transferts d'argent.

Tâches : Développement du service, tests, marketing.

KPIs : Volume de transferts, taux d'adoption, retours clients.

RMO : Stephane, Fabiola, David

Expansion Géographique des Stations Banking

Ogooue Ivindo, Woleu Ntem : Lancer des stations banking dans ces provinces.

Tâches : Évaluation des sites, négociations avec les partenaires locaux, installation d'infrastructures, formation du personnel.

KPIs : Nombre de comptes ouverts, volume de transactions, satisfaction client

RMO : Stephane, Fabiola

Commercialisation des Offres SEEG en Agence

Objectif : Diversifier les services disponibles en agence.

Tâches : Formation du personnel, mise en place de systèmes pour la gestion des services SEEG, lancement de campagnes marketing.

KPIs : Nombre de transactions SEEG, satisfaction client, augmentation du trafic en agence.

RMO: David

Amélioration de l'Expérience Client

Objectif : Améliorer les plateformes et le support client en ligne.

Tâches : Mise à niveau des interfaces utilisateur, intégration de chatbots IA.

KPIs : Satisfaction client, taux d'utilisation des plateformes, performance des chatbots.

RMO Global: Priscilia, Boris

RMO Station : Stephane

Partenariats Continus

Objectif : Établir des collaborations stratégiques.

Tâches : Négociations et signatures de contrats, intégration des services partenaires, lancement de campagnes co-marketing.

KPIs : Nombre de partenariats établis, augmentation des ventes liées aux partenariats, retours clients sur les nouveaux services.

Partenaire : Satcon, BambooPay, TEK GABON, Airtel Money : Cash Management

RMO : David, Fabiola, Priscilia,

T2 (Avril - Juin)

Maquette 3D du Concept Agency

Objectif : Améliorer l'expérience client en agence grâce au digital.

Tâches : Conception, développement, tests.

KPIs : Satisfaction client, augmentation des interactions en agence.

RMO : Boris, Priscilia , David

Integration de Mailchimp dans le Core Banking

Objectif : Optimiser la communication avec les clients.

Tâches : Intégration technique, création de campagnes, analyse des retours.

KPIs : Taux d'ouverture des emails, engagement client, conversion.

RMO : David, Priscilia

Expansion Géographique des Stations Banking

Moyen Ogooue, Nyanga : Étendre les stations banking.

Tâches : Comme en T1, avec adaptation aux spécificités régionales.

KPIs : Nombre de comptes ouverts, volume de transactions, satisfaction client.

RMO : Stephane, Fabiola

Vente en Ligne des Crédits Téléphoniques et de la Data Internet

Objectif : Élargir les services de recharge mobile et internet.

Tâches : Lancement de la campagne marketing.

KPIs : Volume de ventes, taux d'adoption par les clients, satisfaction client.

3 sur 5

RMO : David, Priscilia

RMO Station: Stephane

Développement du Réseau de Paiement Marchand

Objectif : Étendre le réseau de paiement pour les commerçants.

Tâches : Collaboration avec les commerçants, intégration des systèmes de paiement, promotion auprès des commerçants.

KPIs : Nombre de commerçants intégrés, volume de transactions marchandes, satisfaction des commerçants.

RMO : Priscilia , David

Lancement du Chatbanking avec RASA et ActiveChat

Objectif : Améliorer l'assistance client grâce à l'IA.

Tâches : Développement et intégration des chatbots, formation du personnel, tests utilisateurs.

KPIs : Réduction du temps de réponse, taux de résolution des requêtes, satisfaction client.

RMO : Boris, Fabiola , Priscilia

Boost du Produit Cash Delivery/Pick Up

Objectif : Offrir un service de retrait et de dépôt d'espèces à domicile.

Tâches : Mise en place de partenariats logistiques, formation des agents de livraison, mise en place de protocoles de sécurité.

KPIs : Nombre de transactions, temps de livraison, satisfaction client.

RMO : Stephane , Priscilia

Commercialisation des Produits Bamboo Assur en Station

Objectif : Intégrer des offres d'assurance dans nos services.

Tâches : Formation des agents, intégration des produits d'assurance, lancement de campagnes de sensibilisation.

KPIs : Nombre de polices vendues, taux de renouvellement, satisfaction client.

RMO : Fabiola, Stephane

Partenariats Continus

Partenaire : Yobo Resto, Distributeur 2.0, RASA, ActiveChat, SEEG : API

T3 (Juillet - Septembre)

Digitalisation des Virements Internationaux

Objectif : Faciliter les transactions internationales.

Tâches : Mise en place du service, promotion.

KPIs : Volume de virements, satisfaction client, taux d'erreur.

RMO : Boris, Priscilia

Offre BNPL à Taux 0%

Objectif : Augmenter l'accessibilité au crédit.

Tâches : Développement de l'offre, marketing, suivi des remboursements.

KPIs : Volume de crédit octroyé, taux de remboursement, satisfaction client.

RMO : Boris, Priscilia, David

Poursuite du Développement du Réseau de Paiement Marchand

KPIs similaires à T2 pour le réseau de paiement marchand.

RMO: same as above

Expansion Géographique des Stations Banking

Ngounié, Ogooue Iolo : Développer les stations banking.

Tâches : Comme en T1 et T2, incluant l'évaluation des performances des stations existantes.

KPIs : Nombre de comptes ouverts, volume de transactions, satisfaction client.

RMO : same as above

Cardless avec Ecobank

Objectif : Offrir des transactions sans carte.

Tâches : Intégration technologique avec Ecobank, formation des utilisateurs, campagne de sensibilisation.

4 sur 5

KPIs : Volume de transactions cardless, adoption par les clients, satisfaction client.

RMO : Priscilia , Fabiola

Cash I/O avec Ecobank

Objectif : Faciliter les transactions en espèces avec Ecobank.

Tâches : Mise en place d'accords opérationnels, formation du personnel, intégration des systèmes.

KPIs : Nombre de transactions en espèces, fluidité opérationnelle, satisfaction client.

RMO : Priscilia , Fabiola

Amélioration de l'Expérience Client (Suite)

Objectif : Recueillir les retours clients.

Tâches : Mise en place d'un système de feedback in-app

KPIs : Qualité des retours clients, satisfaction client.

RMO: Same as above

Partenariats Continus

Partenaire : Total Energie : Carte Carburant, Petro Gabon : Station Banking, Startime

T4 (Octobre - Décembre)

Nano Credit

Objectif : Fournir des solutions de microcrédit rapides.

Tâches : Développement du produit, lancement, suivi.

KPIs : Nombre de crédits octroyés, taux de remboursement, satisfaction client.

RMO : David, Boris, Priscilia

Upgrade du Digital Banking

Objectif : Améliorer l'expérience numérique globale.

Tâches : Améliorations techniques, tests, déploiement.

KPIs : Taux d'utilisation des services numériques, satisfaction client, performance technique.

RMO Global: David, Boris, Priscilia

RMO Station : Stephane, Fabiola

Expansion Géographique des Stations Banking

Ogooue Maritime, Haut-ogooué : Finaliser l'expansion des stations banking.

Tâches : Finalisation des expansions, évaluations globales, préparation des rapports de fin d'année.

KPIs : Évaluation globale de l'expansion, satisfaction client, performance financière.

Bin Sponsorship avec Ecobank

Objectif : Collaborer pour des offres de cartes de crédit.

Tâches : Développement de produits, accords marketing, formation du personnel.

KPIs : Nombre de cartes émises, taux d'utilisation, satisfaction client.

RMO : David, Boris

Virement Instantané avec Ecobank

Objectif : Offrir des transferts d'argent rapides.

Tâches : Intégration technologique, tests de performance, campagne de promotion.

KPIs : Temps de traitement des virements, volume de virements, satisfaction client.

RMO : Davi, Boris

Partenariats Continus

Partenaire : Hisab Kytan, Ola Energie,

Amélioration de l'Expérience Client (Suite)

Objectif : Offrir des services personnalisés.

Tâches : développement de services de conseil financier IA.

KPIs : adoption des services personnalisés, satisfaction client.

RMO : same as above

Action Durabilité et Responsabilité Sociale

objectif : Adopter des pratiques écologiques et lancer des programmes communautaires.

5 sur 5

Tâches : Mise en œuvre d'initiatives vertes, développement de programmes d'éducation financière.

KPIs : Réduction de l'empreinte carbone, nombre de participants aux programmes, feedback communautaire.

RMO : Fabiola, Priscilia

Tout au Long de l'Année

Conformité Réglementaire et Gestion des Risques

Objectif : Assurer la conformité et gérer les risques opérationnels.

Tâches : Mises à jour de conformité, évaluations des risques, formation sur la gestion des risques.

KPIs : Conformité aux normes réglementaires, réduction des incidents liés aux risques.

RMO : David

Formation et Développement du Personnel

Objectif : Renforcer les compétences numériques et le leadership.

Tâches : Sessions de formation, programmes de développement du leadership, formation d'équipes interfonctionnelles.

KPIs : Amélioration des compétences numériques, engagement du personnel, efficacité des équipes interfonctionnelles.

Conclusion

A travers ce plan d'action, nous visons à renforcer la position de Bamboo EMF en tant que leader dans le secteur de la microfinance numérique et de la finance transactionnelle, en améliorant significativement notre offre de services numériques. Nous nous concentrons sur l'innovation et les services centrés sur le client, tout en exploitant les dernières technologies pour accroître la satisfaction et l'engagement des clients. La réussite de nos initiatives sera mesurée à l'aide de KPIs ciblés, garantissant une approche axée sur les résultats et l'efficacité. Une évaluation régulière et une adaptabilité aux évolutions du marché et du paysage technologique sont essentielles pour assurer l'exécution réussie de notre stratégie, soutenant ainsi une croissance durable.