



IT Themes for Innovation at Société Générale Algérie

Préparé par Nour El Houda AKHDARI

Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Évaluation des solutions numériques existantes.....	3
3. Liste des thèmes proposés.....	4
Partie A : Amélioration.....	4
1- Chatbot IA génératif.....	4
Objectif:.....	4
Cas d'utilisation :.....	4
Avantages:.....	5
2- Écosystème API.....	5
Objectif:.....	5
Cas d'utilisation :.....	5
Avantages:.....	6
Partie B : innovation.....	6
1- Application de communication interne.....	6
Objectif.....	6
Cas d'utilisation.....	7
Avantages.....	7
2- Système d'invitation aux événements.....	7
Objectif.....	7
Cas d'utilisation.....	8
Avantages.....	8
3- Application de suivi et d'itinéraire de bus d'entreprise.....	9
Objectif.....	9
Cas d'utilisation.....	9
Avantages.....	10

1. Introduction

Ce document a été préparé à la suite de mon entretien RH avec la Société Générale Algérie (avec Zakaria BENJAZIA) a mis en lumière les axes stratégiques informatiques susceptibles de stimuler l'innovation au sein de la banque. L'accent a été mis sur les domaines émergents suivants : l'intelligence artificielle, l'architecture pilotée par API, la communication numérique interne et les plateformes d'engagement des collaborateurs. Ces propositions, fondées sur les tendances numériques mondiales et alignées sur mes compétences techniques d'étudiant en informatique, suggèrent des améliorations concrètes susceptibles d'optimiser les opérations internes et l'expérience client.

2. Évaluation des solutions numériques existantes

Afin de garantir que mes propositions soient pertinentes et ancrées dans le paysage numérique actuel de la banque, j'ai commencé par passer en revue les plateformes et outils numériques existants de Société Générale Algérie (APPLI SGA, BtoB, SOGECASHNET, APPLI BtoB).

3. Liste des thèmes proposés

Partie A : Amélioration

1- Chatbot IA génératif

Objectif:

Mettre en œuvre un chatbot intelligent et sensible au contexte, alimenté par une IA générative (comme les modèles GPT d'OpenAI ou similaires), conçu pour améliorer la productivité interne, améliorer le support client et rationaliser l'accès aux services.

Cas d'utilisation :

- **Support interne :**
Le chatbot peut aider les employés à naviguer dans les outils internes (par exemple, APPLI SGA, SOGECASHNET), à répondre aux FAQ RH ou informatiques, à générer des rapports et à expliquer les procédures (telles que la conformité ou les évaluations des risques).
- **Automatisation du service client :**
Pour les clients, il peut gérer les requêtes bancaires de routine (par exemple, les informations sur le compte, l'éligibilité au prêt, l'état du transfert) de manière conversationnelle et humaine, avec une escalade vers des agents humains si nécessaire.
- **Intégration et formation :**
Les nouveaux employés ou stagiaires peuvent interagir avec le chatbot pour obtenir des informations contextuelles et spécifiques à leur rôle, réduisant ainsi considérablement le temps d'intégration et la courbe d'apprentissage.

Avantages:

- Réduire la charge de travail du personnel de soutien et des centres d'appels.
- Offre une assistance 24h/24 et 7j/7 avec des réponses rapides et précises.
- Augmente l'autonomie des employés et réduit l'encombrement des courriers électroniques internes.
- Améliore la satisfaction client grâce à des réponses cohérentes.

2- Écosystème API

Objectif:

La création d'une plateforme API sécurisée et standardisée exposant les fonctionnalités bancaires clés de manière réutilisable. Cela permettrait aux équipes internes, aux entreprises clientes et aux partenaires agréés d'intégrer ces fonctionnalités à leurs propres systèmes ou de créer de nouvelles solutions numériques en complément des services clés de la banque.

Cas d'utilisation :

- Permettez aux développeurs internes d'ajouter rapidement des fonctions bancaires existantes dans de nouveaux outils numériques sans reconstruire la logique déjà existante.
- Fournir des API aux clients d'entreprise afin qu'ils puissent connecter leurs systèmes directement à la banque pour le traitement automatisé des transactions ou des rapports financiers.

- Permettez aux équipes partenaires d'intégrer des services sélectionnés en toute sécurité, en fonction des besoins de l'entreprise et du consentement du client.
- Jeter les bases d'éventuels futurs services bancaires ouverts.

Avantages:

- Accélère la livraison de nouvelles solutions numériques en utilisant les fonctions bancaires existantes via des API.
- Améliore la cohérence et la sécurité dans la façon dont les services sont utilisés sur différentes applications et plates-formes.
- Réduire la duplication des efforts entre les équipes de développement.
- Soutient l'innovation future et la préparation à l'open banking.

Partie B : innovation

1- Application de communication interne

Objectif

Concevoir une plateforme sécurisée pour partager les actualités, les mises à jour et les annonces de l'entreprise. L'application permettra aux employés d'accéder, de rechercher et de filtrer facilement les informations, grâce à une conception mobile et évolutive.

Cas d'utilisation

- Les équipes RH, informatiques, RSE et de direction publient des mises à jour structurées.
- Les employés accèdent aux actualités, filtrent par sujet ou par service et reçoivent des notifications.
- Le personnel à distance et en succursale reste connecté via une plateforme unique.

Avantages

- Renforçons la communication interne et la transparence.
- Réduire la dépendance aux canaux dispersés.
- S'adapte facilement pour prendre en charge les fonctionnalités futures telles que les commentaires, les sondages ou les commentaires.

2- Système d'invitation aux événements

Objectif

Une plateforme numérique pour créer, gérer et partager des invitations à des événements internes. L'application gèrera les réponses des employés, enverra des rappels automatiques, suivra la participation, prendra en charge différents rôles d'utilisateur (organisateurs, participants, VIP) et offrira un enregistrement par QR code ou par billet numérique pour une validation efficace sur place.

Cas d'utilisation

- Les équipes RH et RSE créent et gèrent des événements (formation, intégration, journées de bénévolat), attribuent des organisateurs et envoient des invitations basées sur les rôles.
- La direction planifie des événements stratégiques (assemblées publiques, réunions de direction) avec gestion VIP si nécessaire.
- Le service informatique organise occasionnellement des séances d'information technique ou des séances de sensibilisation à la sécurité.
- Les employés reçoivent des invitations, des RSVP, des rappels et s'enregistrent à l'aide de codes QR ou de billets numériques.

Avantages

- Logistique événementielle efficace
- Gestion claire des rôles
- Communication simplifiée : invitations, confirmations, rappels et enregistrements gérés sur une seule plateforme
- Suivi amélioré des données de présence capturées automatiquement à des fins de RH et de conformité

3- Application de suivi et d'itinéraire de bus d'entreprise

Objectif

Développer une application mobile permettant aux employés d'indiquer leur domicile ou leur point de départ préféré, et fournissant des informations en temps réel sur les bus de l'entreprise. L'application aide les conducteurs à identifier efficacement les arrêts, alerte les employés en cas de retard et offre une transparence sur la localisation des bus.

Cas d'utilisation

- Les employés définissent et mettent à jour leur emplacement de domicile ou leur point de retrait via une carte interactive ou une saisie d'adresse.
- L'application génère une liste/carte quotidienne des points de prise en charge pour le chauffeur, classés pour un itinéraire efficace.
- L'application du conducteur (ou le GPS du bus) partage la position en direct du bus avec le système.
- L'application compare la position actuelle du bus avec l'horaire prévu et envoie automatiquement des alertes aux employés en cas de retard.
- Les employés peuvent visualiser l'emplacement actuel du bus sur une carte pour estimer l'heure d'arrivée à leur arrêt.
- L'application fournit une estimation du temps de prise en charge par arrêt, en fonction de l'emplacement en direct, de la vitesse et de la distance jusqu'à chaque point.

- Le routage dynamique optimise l'itinéraire quotidien en réorganisant automatiquement les arrêts pour le chemin le plus efficace.
- Gestion de bus multiples : le système attribue les employés à des bus spécifiques et leur permet de visualiser en direct l'emplacement et l'itinéraire de leur bus attribué.

Avantages

- Réduire les retards en planifiant des itinéraires plus intelligents en fonction des points de prise en charge réels.
- Améliorer l'expérience des employés grâce à des informations transparentes et des alertes de ponctualité.
- Augmente l'efficacité opérationnelle en optimisant les itinéraires de manière dynamique et en gérant plusieurs bus.
- Améliore la fiabilité du service et réduit le gaspillage de carburant et de temps grâce à un routage intelligent.
- Respecte la vie privée : pas de suivi des employés en temps réel, seuls les emplacements déclarés sont utilisés.