

CREDIT AUTO

EXPRESSION DU BESOIN

Attention :

Il est de la responsabilité de chaque utilisateur de s'assurer que la version qu'il utilise est à jour.

Auteurs	Chef de projet MOE
Entité propriétaire	ITP - QM

Informations sur le document

Nom Harmonie	PRHA-SPE-PT-0936-Expression Du Besoin V4
--------------	--

Revue du présent document

Nom	Fonction	Date
Nom chef de projet MOA	Chef de projet MOA	18/02/11

Validation du présent document

Nom	Fonction	Date
Nom chef de projet MOA	Chef de projet MOA	18/02/11

Liste de Diffusion

Nom	Fonction

Versions

Version	Date	Responsable	Nature des modifications
T0.1	16/02/2011	Chef de projet MOE	Version de base reprise à partir de la version T0.4 du projet Club Auto : PosTeam-0058-Club Auto – EDB-T0.4
V1.0	18/02/2011	Chef de projet MOE	Version corrigée et validée
T1.2	06/05/2011	Chef de projet MOE	Ajout de la référence de la modélisation du processus métier
T1.3	25/07/2011	Chef de projet MOE	Consolidation de l'EDB.
V2.0	28/07/2011	Chef de projet MOE	Version validée, anonymisation du fichier

Sommaire

1	INTRODUCTION	5
1.1	PERIMETRE ET OBJECTIFS	5
1.2	DEFINITIONS, ACRONYMES ET ABREVIATIONS	5
1.3	REFERENCES	5
2	POSITIONNEMENT	6
2.1	OPPORTUNITE METIER	6
2.2	PROBLEMATIQUES ADRESSEES.....	6
2.3	POSITIONNEMENT DU PRODUIT	6
3	PARTIES PRENANTES ET UTILISATEURS	7
3.1	SEGMENT DE MARCHÉ	7
3.2	ENVIRONNEMENT UTILISATEUR.....	7
3.3	PROFILS DES PARTIES PRENANTES	7
3.3.1	<i>Expert crédit Automobile</i>	<i>7</i>
3.3.2	<i>Expert juridique</i>	<i>7</i>
3.3.3	<i>Expert « Poste-Agent »</i>	<i>7</i>
3.3.4	<i>Responsable sécurité maîtrise d'ouvrage</i>	<i>8</i>
3.3.5	<i>Partenaire loueur automobile.....</i>	<i>8</i>
3.4	PROFILS DES UTILISATEURS	8
3.4.1	<i>Chargé de clientèle</i>	<i>8</i>
3.4.2	<i>Administrateur Crédit Auto.....</i>	<i>8</i>
3.4.3	<i>Responsable Crédit.....</i>	<i>9</i>
4	VISION GENERALE DU PRODUIT.....	10
4.1	POSITIONNEMENT VIS-A-VIS DU SYSTEME D'INFORMATION EXISTANT.....	10
4.2	RESUME DES CARACTERISTIQUES	10
4.3	HYPOTHESES ET CONTRAINTES	10
4.4	COUT ET ETABLISSEMENT DES PRIX	10
4.5	FONCTIONNALITES DU PRODUIT.....	10
4.5.1	<i>Simulation de crédit automobile</i>	<i>10</i>
4.5.2	<i>Création du crédit automobile.....</i>	<i>11</i>
4.5.3	<i>Emission des conditions de location</i>	<i>11</i>
4.5.4	<i>Gestion des locations automobile</i>	<i>11</i>
4.5.5	<i>Ajout de nouveaux partenaires, modification des conditions de location.....</i>	<i>11</i>
5	CONTRAINTES	12
6	PRIORITES	12
7	AUTRES EXIGENCES.....	12
7.1	STANDARDS APPLICABLES	12
7.2	EXIGENCES DE PERFORMANCE ET DISPONIBILITE.....	12
7.3	EXIGENCES D'ENVIRONNEMENT	12
8	DOCUMENTATION	13
8.1	MANUEL UTILISATEUR	13
8.2	AIDE EN LIGNE.....	13
8.3	PACKAGING	13

1 Introduction

1.1 Périmètre et objectifs

L'objectif du présent document est de décrire le besoin du projet Crédit Auto.

Ce projet a pour objectif de permettre aux chargés de clientèle en agence de proposer un crédit automobile qui, sous certaines conditions, permet une location automobile à durée déterminée à tarif préférentiel.

Un client pourra ainsi financer l'achat d'un véhicule de catégorie A ou B auprès d'une agence du réseau France, et bénéficier d'une semaine de location d'un véhicule de catégorie D à un tarif préférentiel pendant toute la durée de son crédit. La location du véhicule est assurée directement par les sociétés partenaires.

1.2 Définitions, acronymes et abréviations

Terme/acronyme ou abréviation	Définition
Véhicule de catégorie A, B, D	Les catégories de véhicules sont définies par les loueurs de véhicule. Elles correspondent à des gammes de véhicules. Une voiture de catégorie B est une voiture de catégorie supérieure à une voiture de catégorie A, elle dispose de plus d'options et/ou d'un meilleur confort et/ou d'une plus grande motorisation...
CRC	Centre de Relations Client
TCI	Taux de Cession Interne
CDC	Chargé De Clientèle

1.3 Références

Référence	Nom du document
PRCA-002 Note d'initialisation.doc	Note d'initialisation de Crédit Auto
eca-0099-Vendre des contrats de crédit auto-T0.1	Processus métier de vente de contrat de crédit automobile

2 Positionnement

2.1 Opportunité métier

L'opportunité métier est de renforcer le taux de pénétration du groupe dans le secteur du crédit automobile. L'idée est d'élargir la gamme de produits BNP Paribas, et de se positionner sur le marché du crédit automobile. Le processus métier de mise en place d'un contrat de crédit automobile est modélisé dans le document eca-0099-Vendre des contrats de crédit auto cité dans les références.

2.2 Problématiques adressées

Les problématiques adressées sont de :

- prendre des parts de marchés à nos concurrents actuels,
- avoir une offre de produit plus large que celle existante,
- repositionner l'activité de BNP Paribas dans le domaine du Crédit Automobile.

2.3 Positionnement du produit

- Le produit Crédit Auto est un produit de crédit automobile. C'est une offre de financement de véhicule neuf de catégories A ou B. La vente de ce produit s'accompagne d'une offre de location à tarif préférentiel d'un véhicule de catégorie supérieure.

- Aujourd'hui seul Personnel Finance propose une alternative concurrente de crédit automobile ; mais cette offre est aujourd'hui peu répandue en termes de distribution et est généralement sur des durées longues (supérieures à 48 mois). De plus il n'y a pas de couplage avec une offre de location d'un autre véhicule à tarif préférentiel.

- Enfin, l'étendue du réseau Agence France permet de distribuer facilement le produit. L'objectif est donc :

- de bénéficier du réseau agence France existant,
- d'avoir une gamme complète de produits et devenir à terme l'interlocuteur unique de la clientèle de particuliers en termes de produits bancaires courants, de crédit automobile, de produits d'assurance...

- Le bénéfice principal attendu est la simplicité de gestion des prêts pour un particulier : le client particulier a la gestion de ses prêts (prêt au logement, prêt personnel, prêt automobile) centralisés dans une seule agence bancaire et est géré par un interlocuteur unique.

3 Parties prenantes et utilisateurs

Afin de définir au mieux le produit/logiciel répondant aux besoins réels des différentes parties prenantes et utilisateurs, il est nécessaire d'identifier toutes les parties prenantes et de les impliquer dans le processus de définition des exigences. Il est aussi nécessaire d'identifier tous les utilisateurs du futur produit afin de vérifier que les parties prenantes sont suffisamment représentatives.

Ce chapitre a pour objectif de présenter les différentes parties prenantes et utilisateurs impliqués dans le projet ainsi que les problèmes clés qu'ils jugent nécessaires pour définir la solution (le produit).

3.1 Segment de marché

Le projet Crédit Auto attaque le segment du crédit automobile. Il complète la gamme de crédits actuelle (dont le crédit à la consommation proposé par Personnel Finance) avec le crédit automobile. L'objectif est de bénéficier d'une part du réseau d'agence de BNP Paribas pour distribuer du crédit automobile et d'autre part d'attirer de nouveaux clients.

La clientèle visée est donc la clientèle de particuliers.

3.2 Environnement utilisateur

Le projet Crédit Auto concerne la totalité des agences du réseau France, soit 2 200 agences.

Avec une moyenne de 4 chargés de clientèle par agence, cela représente environ 8 800 postes concernés.

L'environnement de travail de l'agent doit rester inchangé, ce qui signifie que pour un agent, l'accès aux fonctions de crédit automobile proposé par Crédit Auto doit se faire au travers de l'application existante « Poste Agent ».

Remarque : « Poste Agent » est l'application utilisée par les chargés de clientèle pour gérer les comptes clients et proposer de nouveaux produits.

3.3 Profils des parties prenantes

3.3.1 Expert crédit Automobile

L'expert crédit automobile maîtrise les problématiques des crédits et en particulier les crédits automobiles. Sa responsabilité sera de s'assurer que les exigences liées à la problématique du crédit sont bien prises en compte dans la définition de la solution.

Il participera en tant qu'expert à la définition des exigences, il interviendra donc de manière ponctuelle aux réunions de travail MOA-MOE pour définir les exigences fonctionnelles.

Représentant : *non identifié à ce jour*

3.3.2 Expert juridique

L'expert juridique veille à ce que les contraintes réglementaires soient respectées, notamment pour tout ce qui concerne la définition du contrat de crédit.

Sa responsabilité sera de définir le cadre réglementaire du crédit automobile.

Il validera le modèle de document qui sera le contrat signé par le client. Il validera également le document « Conditions de location ».

Il interviendra donc dans la phase de Préparation pour la définition des contraintes réglementaires, et dans les activités de test (vérification du contrat édité).

Représentant : Jean BONBEUR

3.3.3 Expert « Poste-Agent »

L'expert « Poste-Agent » est un expert de l'outil « Poste-Agent ». Il connaît les contraintes fonctionnelles de l'outil.

Sa responsabilité est de s'assurer que Crédit Auto s'intègre fonctionnellement dans le système existant, et

que Crédit Auto répond bien aux contraintes d'intégration de « Poste-Agent ».

Il participera en tant qu'expert à l'architecture fonctionnelle de Crédit Auto et il interviendra dans la recette MOA.

Représentant : Gérard MENVUSSA

3.3.4 Responsable sécurité maîtrise d'ouvrage

Le Responsable sécurité maîtrise d'ouvrage est chargé de s'assurer que les exigences fonctionnelles liées à la sécurité sont précisées. Il est l'interlocuteur privilégié pour les questions de sécurité du projet d'un point de vue fonctionnel.

Il valide la Fiche Sécurité, il est impliqué dans les activités de test qui visent à s'assurer que les exigences de sécurité ont bien été prises en compte.

Il pourra être sollicité pour toute question relevant du domaine de la sécurité (*aspects fonctionnels*)

Représentant : Laurie CULAIRE

3.3.5 Partenaire loueur automobile

Le partenaire loueur automobile est la société partenaire de l'opération Crédit Auto qui offre les locations de véhicule automobile à tarifs préférentiels et selon les conditions de durée et de fréquence définies par BNP Paribas.

Représentant : Guy DONDVELO (*à confirmer*)

L'offre Crédit Auto faisant intervenir plusieurs partenaires loueurs automobiles, le représentant aura pour principale responsabilité d'être l'intermédiaire entre ces différents partenaires loueurs automobiles et BNP Paribas.

3.4 Profils des utilisateurs

3.4.1 Chargé de clientèle (ou Gestionnaire Crédit)

Le chargé de clientèle est la personne qui gère un ensemble de clientèle d'une agence du réseau France.

Représentant : Responsable du réseau Agence France

Le responsable du réseau Agence France est un expert fonctionnel, maîtrisant l'ensemble des métiers (crédit, assurance, banque) réalisés par un chargé de clientèle.

Le représentant participera :

- au comité d'investissement de fin de phase de préparation pour vérifier l'exhaustivité des exigences (périmètre fonctionnel défini)
- au comité de pilotage de fin de phase d'élaboration pour s'assurer que les exigences sont détaillées et prennent bien en compte l'ensemble des règles de gestion associées.

Ce représentant interviendra en tant qu'expert fonctionnel.

3.4.2 Administrateur Crédit Auto

L'administrateur Crédit Auto est la personne qui administre le système Crédit Auto.

L'administrateur a les droits pour paramétrer l'application, notamment en termes de taux de crédit applicables.

Il participera :

- au comité d'investissement de fin de phase de préparation pour vérifier l'exhaustivité des exigences (périmètre fonctionnel défini)
- au comité de pilotage de fin de phase d'élaboration pour s'assurer que les exigences sont détaillées et prennent bien en compte l'ensemble des règles de gestion associées.

Ce représentant interviendra en tant qu'expert fonctionnel.

Représentant : *non identifié à ce jour*

L'administrateur du système Crédit Auto n'est pas identifié à ce jour. Le responsable marketing du projet

Crédit Auto jouera le rôle d'administrateur du système en attendant qu'un administrateur soit nommé.

3.4.3 *Responsable Crédit*

Le responsable Crédit est celui qui a le droit de clôturer un crédit automobile et qui est responsable du reporting Crédit Auto auprès du responsable de centre régional. De plus, c'est lui qui a les droits pour accéder à la section statistiques de l'application.

Représentant : *non identifié à ce jour*

4 Vision générale du produit

4.1 Positionnement vis-à-vis du système d'information existant

L'application devra s'insérer dans l'outil « Poste Agent », outil utilisé par les chargés de clientèle pour gérer et suivre les comptes clients.

A terme, l'objectif est de développer le crédit automobile au sein du réseau Agence, l'application doit donc s'insérer de manière transparente dans l'outil déjà en place sur les postes agence.

L'objectif est donc de faire évoluer « Poste Agent » pour prendre en compte les spécificités du projet Crédit Auto.

Aucune application existante à ce jour n'existe pour gérer ce type de besoin.

4.2 Résumé des caractéristiques

Crédit Auto est une nouvelle fonctionnalité de « Poste-Agent » (crédit automobile), ayant pour objectif d'élargir la gamme de produits proposés par le réseau.

4.3 Hypothèses et contraintes

- L'offre de crédit est limitée aux véhicules de catégorie A et B.
- Le système ne gère pas les aspects location du véhicule, qui est laissé à la charge du loueur automobile partenaire
- A terme, l'offre de crédit automobile devra pouvoir être distribuée selon différents canaux (Internet, CRC...).
- Le système devra s'intégrer dans l'existant (application « Poste Agent »).
- La solution sera déployée sur les serveurs régionaux.
- Le déploiement de la solution se fera aux mêmes dates sur tous les serveurs régionaux.

4.4 Coût et établissement des prix

Le coût du projet ne doit pas dépasser ce qui a été défini dans la note d'initialisation (typologie T3 du projet).

4.5 Fonctionnalités du produit

4.5.1 Simulation de crédit automobile

La simulation de crédit est une des fonctionnalités majeures du système.

L'objectif de la simulation est de proposer à un client une offre de crédit automobile selon les conditions suivantes :

- l'offre de crédit est réservée à un financement de véhicule neuf de catégorie A ou B,
- le montant du crédit doit représenter au moins 80% du prix du véhicule,
- le montant plancher du crédit accordé est de 5.000 euros
- la durée du crédit pourra varier entre 12 et 48 mois,
- le taux du crédit est fonction des TCI

Le système ne doit pas conserver de trace d'une simulation si cette simulation n'est pas transformée en crédit.

4.5.2 *Création du crédit automobile*

La création de crédit automobile est l'ajout dans le système d'un crédit automobile à un client particulier.

En général la création d'un crédit automobile fait suite à une simulation.

Si le particulier est un client du réseau, on lui associe alors le crédit en question.

Si le particulier n'est pas un client, le système doit être capable de créer un nouveau client (utilisation des fonctions existantes offertes par Poste Agent).

Le contrat est imprimé en 2 exemplaires. Les 2 exemplaires sont signés par le client et par le chargé de clientèle. Un exemplaire est conservé par le client.

Remarque : le client peut demander à n'importe quel moment durant la vie du crédit une réimpression de son contrat.

4.5.3 *Emission des conditions de location*

L'émission des conditions de location permet d'informer le client sur la location d'un véhicule de catégorie D pour une durée de 7 jours maximum.

Les informations indispensables de ces conditions sont :

- les noms des loueurs partenaires de l'opération,
- les conditions générales de cette offre :
 - les conditions tarifaires : le tarif est celui défini par le loueur partenaire minoré de 25%,
 - la durée de la location : 7 jours. Au-delà de cette durée, le tarif en vigueur du loueur s'appliquera,
 - la fréquence de location : la location est possible au maximum une fois par an pendant toute la durée du crédit.

4.5.4 *Gestion des locations automobile*

Les loueurs automobiles partenaires Crédit Auto doivent pouvoir accéder au système Crédit Auto pour savoir si un client donné a un contrat en cours (et pourra donc bénéficier des conditions avantageuses de location Crédit Auto).

4.5.5 *Ajout de nouveaux partenaires, modification des conditions de location*

L'application doit être suffisamment souple pour permettre de modifier les conditions de location, notamment la liste des loueurs partenaires participant à l'opération.

5 Contraintes

La date de livraison doit se faire au plus tard le 30 juillet 2011.

Le déploiement de la solution se fera entre le 01 septembre et le 15 septembre dans toutes les agences du réseau France. L'utilisation du système se fera après campagne publicitaire (prévue du 16 au 30 septembre 2011), le premier jour de lancement du produit est fixé au 1^{er} octobre 2011.

La maintenance de l'application sera intégrée dans la maintenance de l'application Poste Agent. Toute demande d'intervention (anomalie, évolution...) sera donc une intervention sur Poste Agent.

6 Priorités

Les fonctionnalités de simulation et création de crédit sont les fonctionnalités centrales du système et sont donc prioritaires. Ce sont les premières fonctionnalités qui seront testées et recettées,

Les fonctionnalités d'administration de l'outil (modification des conditions de location, des taux de crédit offerts...) ne sont pas prioritaires.

L'émission des conditions de location pourrait éventuellement être reportée et remplacée par une simple « plaquette » remise au client après signature de son contrat. Cette solution ne peut être que temporaire car ne prenant pas en compte les modifications liées à l'administration de Crédit Auto (changement des conditions tarifaires, ajout de nouveaux partenaires...), elle oblige la Direction Centrale à produire de nouvelles plaquettes à chaque changement des conditions de location.

7 Autres exigences

7.1 Standards applicables

Les aspects juridiques seront précisés avec les experts associés lors de la phase de Préparation du projet, ils ne remettent pas en cause le démarrage du projet.

7.2 Exigences de performance et disponibilité

La disponibilité de Crédit Auto doit répondre aux mêmes exigences de disponibilité et de performance que Poste-Agent, soit :

- une disponibilité de 6j / 7 (du lundi au samedi) aux horaires suivants : 8h15-18h00. En dehors de ces plages horaires, des mises à jour de l'outil pourront être effectuées,
- un temps de réponse de moins de 2s pour tout affichage d'informations, et de moins de 3s pour tout enregistrement d'une transaction.

En outre, le système devra supporter une charge de 20 000 contrats de crédit automobile entre septembre et décembre 2011. Cette charge (à recalculer par année) devra supporter une progression de 5% par an sur les 5 ans à venir.

7.3 Exigences d'environnement

Sans objet

8 Documentation

8.1 Manuel utilisateur

Un manuel utilisateur est nécessaire, il sera distribué à chacun des agents du réseau France.

Comme il n'est pas prévu de formation spécifique à l'outil, le manuel utilisateur doit être exhaustif et simple d'utilisation. Ce manuel devra comporter des exemples concrets de constitution de dossier de crédit automobile.

8.2 Aide en ligne

L'ensemble des pages principales de l'application devra comporter un texte d'aide.

8.3 Packaging

Crédit Auto doit être intégré dans le produit déjà existant « Poste Agent ».

Le déploiement de Crédit Auto se fera au travers du déploiement de la version V3 de « Poste Agent ».

A terme, toute évolution de Crédit Auto sera définie comme une évolution de « Poste Agent ».

FIN DU DOCUMENT