- ****** Sprint 0 : Plateforme de Gestion de Flux Bancaire
- **6** 1. Vision du Projet

Énoncé de Vision

"Transformer l'expérience bancaire en agence en permettant aux clients de gérer leurs rendez-vous et démarches administratives en ligne, réduisant ainsi les temps d'attente et améliorant la satisfaction client tout en optimisant la charge de travail des conseillers."

Problème Résolu

- Temps d'attente excessifs en agence (moyenne 30-45 min)
- **Documents manguants** lors des rendez-vous (20-30% des cas)
- Rrustration client due au manque de visibilité sur l'avancement des dossiers
- **Gestion inefficace** des flux clients en agence
- Rendez-vous manqués ou retards sans notification

Valeur Ajoutée

☑ Réduction du temps d'attente de 60-70%
☑ Préparation anticipée des dossiers clients
☑ Transparence totale sur l'avancement des demandes
☑ Optimisation du planning des conseillers
☑ Expérience client moderne et digitale

KPIs de Succès

- Réduction du temps d'attente moyen < 10 minutes
- Zaux d'utilisation de la plateforme > 60% en 6 mois
- Score de satisfaction client > 4.2/5
- Taux de documents complets au RDV > 85%
- Taux de rendez-vous honorés > 90%

2. Personas (Utilisateurs Cibles)

Persona 1: Marie, La Cliente Active

Profil:

- 6 35 ans, cadre en entreprise
- Revenue : Moyen-élevé
- III Très à l'aise avec le digital

Besoins:

- Gagner du temps (vie professionnelle chargée)
- Gérer ses rendez-vous bancaires comme ses meetings

- Recevoir des rappels automatiques
- Suivre ses demandes en temps réel

Frustrations:

- Perd du temps en agence
- Doit souvent revenir car documents manquants
- Pas de visibilité sur l'avancement de ses dossiers

Objectifs:

- Prendre RDV en 2 minutes
- Tout préparer à l'avance
- RDV efficace de 15-20 minutes max

Persona 2: Pierre, Le Senior Prudent

Profil:

- 👨 68 ans, retraité
- 🎄 Patrimoine à gérer
- Itilisation basique du smartphone

Besoins:

- Interface simple et claire
- Accompagnement dans les démarches
- Sécurité et confidentialité des données
- Contact humain préservé

Frustrations:

- Files d'attente épuisantes physiquement
- Complexité administrative
- Peur de faire des erreurs en ligne

Objectifs:

- Éviter l'attente debout en agence
- Comprendre où en sont ses demandes
- Être rassuré sur la sécurité

Persona 3 : Sophie, La Conseillère Bancaire

Profil:

- 29 ans, conseillère clientèle
- Gère ~150 clients
- Utilise plusieurs outils métier

Besoins:

- · Optimiser son planning
- Recevoir les documents clients avant le RDV
- Réduire les no-shows
- Préparer efficacement les entretiens

Frustrations:

- Temps perdu avec les walk-ins
- Clients mal préparés
- Difficulté à joindre les clients
- Surcharge administrative

Objectifs:

- Planning optimisé et prévisible
- Dossiers complets avant RDV
- Plus de temps pour le conseil à valeur ajoutée

Persona 4: David, Le Directeur d'Agence

Profil:

- 45 ans, manager de 8 conseillers
- Responsable de la performance

Besoins:

- Piloter les flux clients
- Analyser les performances
- Réduire les coûts opérationnels
- Améliorer la satisfaction client

Frustrations:

• Pics d'affluence ingérables

- Difficile de prévoir les ressources
- Manque de données sur les flux

Objectifs:

- Lissage des flux sur la semaine
- Tableaux de bord en temps réel
- ROI mesurable de la digitalisation

3. EPICS (Grandes Fonctionnalités)

EPIC 1 : Gestion des Rendez-vous

En tant que client, je veux prendre, modifier et annuler mes rendez-vous en ligne afin de gérer ma venue en agence selon mes disponibilités.

User Stories incluses:

- Consultation des créneaux disponibles par conseiller/agence
- Prise de RDV avec sélection du motif
- Modification/annulation jusqu'à 2h avant
- Rappels automatiques (SMS/Email/Push)
- Ajout au calendrier (Google/Outlook)

Critères de succès :

- Prise de RDV en < 3 minutes
- Taux de confirmation > 95%
- Synchronisation calendrier conseiller temps réel

Priorité : HAUTE (Must Have)

EPIC 2 : Envoi et Gestion Documentaire

En tant que client, **je veux** envoyer mes documents requis avant mon rendez-vous **afin de** faciliter le traitement de ma demande et réduire le temps en agence.

User Stories incluses:

- Upload de documents (photo/scan/PDF)
- Liste des documents requis par type de demande
- Validation automatique du format/qualité
- Notification au conseiller de réception
- Stockage sécurisé et crypté

Critères de succès :

- 80% des documents envoyés avant RDV
- Conformité RGPD totale
- Réduction des RDV incomplets de 70%

Priorité : HAUTE (Must Have)

EPIC 3 : Suivi de Demandes 🚺

En tant que client, **je veux** consulter l'état d'avancement de mes demandes en cours **afin de** savoir où j'en suis sans avoir à contacter l'agence.

User Stories incluses:

- Tableau de bord des demandes en cours
- Statuts en temps réel (reçu, en cours, validé, refusé)
- Historique des demandes passées
- Notifications de changement de statut
- Estimation du délai de traitement

Critères de succès :

- ✓ Mise à jour du statut < 1h
- Réduction des appels "état d'avancement" de 60%
- Satisfaction client sur transparence > 4/5

Priorité : HAUTE (Must Have)

EPIC 4 : Authentification et Sécurité 📦

En tant qu' utilisateur, je veux accéder à la plateforme de manière sécurisée afin de protéger mes données bancaires sensibles.

User Stories incluses:

- Authentification forte (2FA)
- Connexion via identifiants bancaires existants
- Biométrie (empreinte/Face ID)
- Gestion des sessions
- Logs d'activité

Critères de succès :

Conformité PSD2

- Certification sécurité bancaire
- Zéro incident de sécurité

Priorité : HAUTE (Must Have)

EPIC 5: Interface Conseiller (Backoffice) 👗

En tant que conseiller, je veux gérer mon planning et mes clients afin d' optimiser mon temps et préparer efficacement mes entretiens.

User Stories incluses:

- Vue calendrier avec RDV
- Accès dossier client avant RDV
- Gestion des disponibilités
- Notifications de nouveaux RDV
- Outils de préparation d'entretien

Critères de succès :

- ✓ Adoption par 100% des conseillers
- Z Temps de préparation RDV réduit de 40%
- Interface intuitive (< 1h de formation)

Priorité : MOYENNE (Should Have)

EPIC 6 : Gestion de File d'Attente Virtuelle 🙋

En tant que client sans RDV, **je veux** prendre un ticket virtuel **afin de** patienter chez moi et être notifié quand c'est mon tour.

User Stories incluses:

- Prise de ticket à distance
- Estimation temps d'attente en temps réel
- Notification "votre tour dans 10 min"
- Géolocalisation pour vérifier la proximité
- Annulation si trop d'attente

Critères de succès :

- 40% des walk-ins utilisent la file virtuelle
- V Désengorgement de la salle d'attente
- Satisfaction sur temps d'attente +30%

Priorité : MOYENNE (Should Have)

EPIC 7: Notifications et Communication

En tant que client, je veux recevoir des notifications pertinentes afin de rester informé sans avoir à me connecter constamment.

User Stories incluses:

- Notifications push
- SMS et emails
- Rappels RDV (J-3, J-1, H-2)
- Alertes changement de statut
- Préférences de notification personnalisables

Critères de succès :

- Taux d'ouverture notifications > 70%
- Réduction no-shows de 50%
- **Opt-out** < 5%

Priorité : MOYENNE (Should Have)

EPIC 8 : Tableaux de Bord Analytics 📈

En tant que directeur d'agence, je veux visualiser les métriques clés afin de piloter la performance et optimiser les ressources.

User Stories incluses:

- Dashboard temps réel (flux, RDV, temps d'attente)
- Rapports hebdo/mensuels
- Analyse des tendances
- Prévisions d'affluence
- Export des données

Critères de succès :

- Toutes les métriques en temps réel
- Aide à la décision opérationnelle
- **ROI** mesurable

Priorité : BASSE (Could Have - V2)

EPIC 9 : Chatbot et FAQ

En tant que client, **je veux** obtenir des réponses rapides à mes questions **afin de** résoudre mes problèmes simples sans contact humain.

User Stories incluses:

- Chatbot IA contextuel
- FAQ dynamique
- Assistance à la prise de RDV
- Aide à l'upload de documents
- Escalade vers conseiller si nécessaire

Critères de succès :

- **V** 60% des questions résolues automatiquement
- Réduction de la charge téléphonique
- Satisfaction chatbot > 3.5/5

Priorité : BASSE (Could Have - V2)

EPIC 10 : Application Mobile Native

En tant que client mobile-first, **je veux** une app native iOS/Android **afin d'** avoir une expérience optimale sur smartphone.

User Stories incluses:

- App iOS et Android
- Notifications push natives
- Scan documents via appareil photo
- Authentification biométrique
- Mode hors-ligne partiel

Critères de succès :

- **V** Note stores > 4.2/5
- **70%** des utilisateurs sur mobile
- Performance optimale

Priorité : BASSE (Won't Have - V1, Must Have V2)

½ 4. Architecture Technique (Proposition)

Stack Recommandée

Frontend:

- **Web App** : React.js + TypeScript
- Mobile (V2): React Native ou Flutter
- State Management: Redux Toolkit ou Zustand

Backend:

- API : Node.js + Express ou NestJS
- **Auth**: JWT + OAuth 2.0
- Notifications : Firebase Cloud Messaging / Twilio
- Storage documents : AWS S3 ou Azure Blob

Base de Données :

- Principale : PostgreSQL (données structurées)
- **Cache**: Redis (sessions, performances)
- II Analytics : MongoDB ou ElasticSearch

Infrastructure:

- Cloud : AWS ou Azure (conformité bancaire)
- Conteneurisation : Docker + Kubernetes
- Sécurité : WAF, chiffrement end-to-end
- **Monitoring**: Datadog ou New Relic

Conformité & Sécurité :

- **Section** RGPD compliant
- PSD2 / Strong Customer Authentication
- SO 27001
- Certifications bancaires nécessaires

5. Organisation de l'Environnement

Outils de Gestion

- Projet : Jira (méthodologie Scrum)
- **Design**: Figma (maquettes, design system)
- Documentation : Confluence

- Communication : Slack + réunions quotidiennes
- Code: GitHub (CI/CD via GitHub Actions)

Configuration Initiale

Repositories:

- banking-queue-frontend (React)
- banking-queue-backend (Node.js)
- banking-queue-mobile (React Native V2)
- banking-queue-docs (Documentation)

Environnements:

- **DEV** : Développement local
- STAGING: Tests & recette
- PROD : Production (déploiement progressif)

Definition of Done:

- Code reviewé par 2 pairs
- ✓ Tests unitaires > 80% coverage
- Z Tests E2E passants
- Z Documentation à jour
- Validé par le PO
- Tests de sécurité OK

6. Planning Initial (6 premiers mois)

MVP (Sprints 1-4) - 8 semaines

Fonctionnalités essentielles :

- Authentification sécurisée
- Prise de RDV simple
- Upload de documents
- Suivi basique de demandes
- Interface conseiller minimale

Version 1.0 (Sprints 5-8) - 8 semaines

Enrichissement:

Valorifications complètes

- File d'attente virtuelle
- Interface conseiller avancée
- Analytics basiques
- Z Tests utilisateurs & ajustements

Version 2.0 (Sprints 9-12) - 8 semaines

Optimisation & Extension:

- Application mobile native
- Chatbot IA
- Analytics avancés
- Intégrations systèmes bancaires
- **V** Déploiement multi-agences

7. Matrice de Priorisation (MoSCoW)

MUST HAVE (MVP)

- Authentification sécurisée
- Prise/modification/annulation RDV
- Upload documents
- Suivi de demandes
- Interface conseiller basique

SHOULD HAVE (V1)

- File d'attente virtuelle
- Notifications multi-canal
- Interface conseiller avancée
- Rappels automatiques

OULD HAVE (V2)

- Application mobile native
- Chatbot IA
- Analytics avancés
- Intégrations poussées

WON'T HAVE (Hors scope initial)

Transactions bancaires

- Visioconférence conseiller
- Marketplace de services
- Gamification

Prochaines Étapes

Immédiat (Fin Sprint 0)

- 1. Valider cette vision avec les stakeholders
- Affiner les User Stories du MVP
- 3. Créer les maquettes Figma (wireframes)
- 4. Estimer les User Stories (Planning Poker)
- 5. V Planifier le Sprint 1 en détail

Sprint 1 (Prévisionnel)

Focus: Infrastructure + Authentification

- Setup environnements (dev, staging)
- Architecture backend (API REST)
- Page de login sécurisée
- Connexion avec SSO bancaire
- Tests de sécurité initiaux