15/08/2015

DSI-NT

**Alerte SMS**

**AGENDA :**

1. Introduction
2. Etat des lieux
3. Description de la solution
4. Avantages et Limites
5. Coût de la solution
6. Conclusion
7. **INTRODUCTION**

La carte bancaire est un instrument que les institutions financières mettent à la disposition de leur client afin de permettre à ces derniers d’effectuer leur opérations de paiement, retrait etc … de manière indépendante sans l’intervention d’un agent de l’institution.

Entrant de plus en plus dans nos meurs le fait d’utiliser les cartes bancaires, le client se sent rassurer et suivi individuellement lorsque les informations par email, sms etc.. lui sont fournies sur toute modification ou mise à jour effectuée sur sa carte ceci afin d’être à l’abri de tout désagrément pouvant lui causer un préjudice de quelque nature que ce soit.

Par conséquent informer le client de la fin prochaine de l’utilisation de sa carte et de la disponibilité d’une nouvelle en remplacement de la précédente sans risque de se trouver dans une situation indélicate est une préoccupation majeure de toute institution qui souhaite toujours le meilleur en terme de qualité de service pour sa clientèle.

1. **ETAT DES LIEUX**

De nos jours, au sein de la First Bank nous les cartes de débit dont le renouvellement est automatique et les cartes prépayés qui ne le sont pas.

* **Carte de débit**

La carte se renouvelle automatiquement 30 jours avant la date d’expiration de la carte en cour d’utilisation. Une fois la nouvelle carte disponible le client est informé par sms ou appel de la disponibilité de sa nouvelle carte, cette opération n’étant pas systématique effectué, le client se retrouve souvent avec une carte expiré devant un GAB ou TPE pour effectuer une opération qui ne sera jamais approuvée.

* **Carte prépayée**

La carte prépayée se renouvelle manuellement à la demande du client qui n’est pas toujours suffisant informé sur l’expiration de la précédente carte avec le désagrément que cela peut occasionner. Une fois le client a l’information au guichet d’une agence que sa carte est expirée raison pour laquelle il n’arrive pas effectuer les opérations, c’est çà ce moment qu’il initie la demande de renouvellement de la carte.

Ces situations décrite ci-dessus ont pour conséquence que plusieurs clients se retrouvent devant les GAB, POS de la First Bank ou des confrères en local ou à l’étranger avec des cartes expirées ne pouvant pas être utilisées, mais également un nombre important de cartes renouvelées et non retirées par les clients ne fait que croître.

1. **DESCRIPTION DE LA SOLUTION**

Afin de trouver une solution à la problématique décrite plus haut, nous nous proposons mettre en place un module qui se chargera au quotidien de vérifier les dates d’expiration des cartes, de ressortir celles dont l’expiration est proche (nombre de jour à définir) et d’envoyer un sms au client afin de l’informer sur le nombre de jours restant avant l’expiration de la carte. Ce processus sera déclenché uniquement à J-N jours (**paramétrable**) de l’expiration de la carte du client.

Exemple : N-15 jours de la date d’expiration, le client devra recevoir les types de messages ci-dessous suivant le type de carte :

* **Carte de débit**

« **Votre** **nouvelle carte est disponible, Veuillez contacter votre Gestionnaire pour retirer la nouvelle carte** » ceci du faite que les cartes de débit se renouvelle automatiquement 30 jours avant la date d’expiration

* **Carte prépayée**

« **Votre carte doit être renouvelée, Veuillez contacter votre banque** **pour la renouveler**» ceci du fait que les cartes prépayées se renouvellent manuellement à la demande du client

* Vérification du mois de la date d’expiration par rapport au mois courant
* Vérification du status de la carte qui doit être différent de « annulée »
* Différence entre le jour de la date d’expiration et le jour de la date courante
* Envoi du sms lorsque la différence est également au nombre de jour défini

**SCHEMA DESCRIPTF DU NOUVEAU PROCESSUS AVEC CETTE OPTION**

Mois date d’expiration=Mois date courante

Status de la carte <>annulé

**NON Jour date expiration – Jour date courante OUI**

**=15**

FIN **Carte de Débit Carte prépayée**

envoi du messageenvoi du message

**«  Votre carte Expire dans N jours » «  Votre carte Expire dans N jours »**

**Veuillez contacter votre Gestionnaire Veuillez contacter votre banque**

**pour retirer la nouvelle carte pour la renouveler**

1. **AVANTAGES ET LIMITES DE LA SOLUTION**

|  |  |
| --- | --- |
| **Avantages** | **Limites** |
| -Le développement se fera en interne, dont une meilleure maitrise  -Les Coût engagé seront uniquement relatif à l’envoi du sms  -Le même canal d’envoi des sms banking sera utilisé pour cette solution  -Le déstockage des cartes sera plus important, d’où la réduction des désagréments des clients ayant les cartes expirées entre les mains | -Toutes les cartes dans le système n’ont pas de numéro de téléphone  -Tous les numéros de téléphone dans le système ne sont pas toujours corrects ou mise à jour |

1. **COUT DE LA SOLUTION**

Etant donné que le développement se fera en interne, les seuls coûts qui seront engagés seront celui relatif à l’envoi des SMS

1. **CONCLUSION**

Plusieurs canaux d’informations des clients sur la durée de validité de leur carte existe (affiche message au GAB, envoi email et sms), la solution d’envoi des SMS retenue dans ce cahier de charge sera développée en interne ce qui facilitera son exploitation, son amélioration bien que qu’un certain nombre de porteur n’ont pas de numéro à jour dans le système