# 

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Date : 23/07/2021**  **Lieu : Bureau Direction Informatique & des Technologies**  **Heure : 11H00** | **Réunion :**  **Présentation de la plateforme Amplitude Portail V6** | **Participants :**  **Etaient présent(s) : MFOKOUE LETUTOUR Brice Jean, SAME DIKONGUE, MANGA WELISANE, PEKBA Sandra Monique, MINTOM Yvette, KAMLA DJICKI Karl-V, AYISSI AYISSI ULRICH, KOUAM Serge, WAMBA LOIK, MADA VANELLE.**  **Rapporteur : MADA VANELLE** |
| **Ordre du jour :**  **Présentation globale du système** | **Thèmes à aborder :**   1. **Présentation théorique d’Amplitude Portail V6** 2. **Démonstration Pratique** | | |
| **Thèmes prévus** | **Détails sur les points abordés durant la séance de vidéoconférence** | | **Acteurs** |
| 1. **Présentation théorique d’Amplitude Portail V6.** 2. **Démonstration Pratique.** | Une réunion de présentation d’Amplitude Portail V6 s’est tenu le 23/07/2021. Les éléments qui vont suivent nous donnerons la teneur et le contenu des échanges qui se sont tenues entre les employées de la BC-PME SA et L’ingénieur de **SOPRA** ainsi que les stagiaires de la banque présents pendant la présentation en Vidéoconférence.   1. **Présentation théorique d’Amplitude Portail V6**   **Le CRM**, Customer Relationship Management en Anglais, ou **Gestion de la Relation Client (GRC)**en français, est un concept préconisant la **centralisation au sein d'une base de données de toutes les interactions entre une entreprise et ses clients**. Cela permet de mettre en commun et de maximiser la connaissance d'un client donné et, ainsi de mieux comprendre, anticiper et gérer ses besoins.  **Amplitude Portail V6** est une solution de CRM BANKING qui permet non seulement de mieux gérer la relation client mais aussi, de mieux organiser les tâches des employés et de les suivre sur une période bien déterminée. Grâce à ce logiciel de gestion de la relation client (GRC) nous pourrons avoir des solutions pertinentes afin :  * [D’améliorer notre performance commerciale](https://www.choisirmoncrm.com/solution-crm/crm-force-de-vente) * De connaître avec exactitude notre portefeuille client * D'organiser notre force commerciale * De gagner du temps dans la recherche d'un client ou d'une information pour vous consacrer davantage à notre activité commerciale     La figure ci-dessous nous renseigne sur La représentation graphique d’un CRM dans une banque.    Nous avons vu pendant notre présentation que l’outil Amplitude Portail V6 permet de :   * **générer des statistiques en fonction de certains critères :** Ces statistiques peuvent être générées suivant un seuil de solde de compte, l’âge, l’ancienneté, la civilité, le crédit et bien d’autres ; * **Suivre des tâches affectées aux gestionnaires :** En effet, il est possible d’avoir la traçabilité sur les tâches réalisées par chaque gestionnaire sur une période déterminée ; * **Générer une population en fonction de certains critères :** Sur la base des informations recueillies lors de l’enregistrement des clients sur Amplitude ainsi que des informations concernant son compte, nous pouvons donc générer des populations ; * **Faire des questionnaires destinés à une population bien précise :** Pour réussir des campagnes auprès des clients, il est nécessaire de questionner une population afin de mieux cerner le besoin exprimé. L’outil donne la possibilité de faire des questionnaires avec des scores prédéfinis pour mesurer le niveau de satisfaction du client ; * **Notification du personnel en fonction de l’organigramme configuré :** Il est possible de notifier le personnel sur **Lotus** à partir d**’Amplitude Portail V6 ;** * **Retracer toutes les interactions avec le client :** Nous pouvons avoir un état sur les différentes opérations menées sur le compte du client depuis l’ouverture dudit compte ; * **Avoir les délimitations des réclamations :** A tout moment il est possible d’avoir un bilan sur le suivi des réclamations clientèles.   Il a été clairement détaillé que nous pouvons également lancer une campagne pour les comptes dormants ainsi que pour la réactivation de ces comptes.  La figure ci-dessous indique les fonctionnalités globales d’**Amplitude Portail V6**      Sur ce volet, M. NGOMSEU a parcouru avec tous les participants une bonne partie des fonctionnalités sur l’application proprement dite. Nous avons exploré la console d’administration, le menu questionnaires, le menu pour la génération des statistiques et des populations, gestion des crédits, gestion des informations KYC.  Notons également qu’Amplitude Portail V6 donne la possibilité d’accéder au système via un appareil mobile et donc pour des quelconques partenariats de la banque, les organismes externes peuvent utiliser la plateforme en vue de consulter les informations clientèles sans avoir directement accès à la base de données directe de la banque.  **NB: Nous rappelons que cette présentation est éducative sans le contexte de digitalisation. Les besoins doivent être exprimé et motivé par les utilisateurs finaux.**  **LU ET APPROUVE**  **YAOUNDE LE ……………………** | | **M. NGOMSEU Fabrice**  **Ingénieur Senior** |