

# Direction de projet

Monétique Acquéreur : Intégration nouveaux clients



## Contexte

Dans le cadre de l'appel d'offre Autoroutes, notre client a été choisi comme 2<sup>ème</sup> banque acquéreur dans un système multi-acquisitions avec le banquier historique des Sociétés Concessionnaires d'Autoroutes (SCA). Nous avons été retenu pour diriger pour le projet d'intégration de ces nouveaux flux monétiques

## Objectifs

- Réduire les coûts de traitement monétiques directs et indirects et s'assurer de la non régression des offres de prestations intégrant les spécificités des sociétés d'autoroute.
- Uniformiser la qualité de service pour toutes les SCA, quelle que soit la volumétrie des recouvrements CB.
- Bénéficier des avancées techniques et fonctionnelles en gestion monétique issues des améliorations des plateformes monétiques.
- Retenir les solutions les plus avancées pour lutter contre la fraude et réduire les taux d'impayés.
- Traiter les transactions selon les futurs standards techniques et fonctionnels de l'EPC.
- Définir un cadre contractuel pour l'acquisition, visant à bénéficier des apports du SEPA Card Framework et des évolutions sur les règles d'interchange et de tarification des transactions de petits montants.

## Prestations

Coordination et pilotage du projet impliquant une multitude d'acteurs :

- les 17 SCA.
- l'équipe commerciale en charge des relations avec les SA, l'équipe ingénierie et implémentation en charge de la relation directe avec les SA dans le cadre de leur accostage au SI client.
- la MOE.
- l'équipe Canaux en charge des protocoles et liaisons réseaux.
- les prestataires pour le développement de la plateforme multi acquisitions.

## Compétences

- Aptitude à la rédaction synthétique de documents.
- Animation de groupes (comités de pilotage, comités métiers, ...).
- Connaissance des évolutions monétique.

# Assistance MOA

Monétique Acquéreur : Mise à niveau SI Production



## Contexte

Au sein de la direction Banque de détail en France, assistance à l'équipe de gestion du patrimoine et puits de données afin de répondre aux différents demandes d'évolution, notamment celles liées à la dématérialisation des documents commerçants (relevés et décomptes des commissions) pour les mettre à disposition via les plateformes Internet.

## Objectifs

- Mise en place de nouveaux états de restitution monétique pour répondre aux besoins des clients.
- Gestion des évolutions exprimées par les clients.
- Mettre en place de nouveaux module de consultation des données pour disposer d'une offre de service complète répondant aux besoins des grands comptes ou clients nationaux
- Mettre à disposition des clients les différents relevés et décomptes des commissions en ligne.

## Prestations

- Recueil des besoins et rédaction de l'expression de besoins MOA.
- Coordination et pilotage du projet avec les différents contributeurs (MOA, MOE, prestataires de développement, les équipes de flux, ...).
- Rédaction des documents spécifiant les évolutions à mettre en place.
- Rédaction des spécifications du nouveau module de gestion du risque.
- Rédaction des stratégies et cahiers de recette et suivi des tests.

## Compétences

- Aptitude à la rédaction synthétique des documents.
- Animation de groupes (comités de pilotage, comités de projet, ...).
- Connaissance fonctionnelle du domaine acquéreur.

# Assistance MOA

Monétique Acquéreur : Référentiel commerçant



## Contexte

Afin de répondre aux évolutions réglementaires, aux besoins des commerçants et d'avoir un positionnement compétitif sur le marché de l'acquisition en France, notre client a décidé de lancer un chantier de refonte de son référentiel commerçants.

## Objectifs

- Remettre à plat l'offre tarifaire et de l'enrichir pour répondre aux évolutions réglementaires (évolution de la CIP au niveau national et européen) et proposer de nouveaux modes de tarification.
- Ouvrir le référentiel à de nouvelles options et offres à destination des commerçants.
- Avoir une ergonomie et une expérience utilisateur correspondant aux besoins des utilisateurs et aux standards actuels.
- Intégrer de nouvelles fonctionnalités en lien avec les autres applicatifs du Système d'Information.
- Respecter les normes d'architecture de la banque.

## Prestations

- Recueil des besoins et rédaction de l'expression de besoins MOA.
- Participation aux instances de gestion et de pilotage du projet.
- Gestion de projet : organisation de réunions avec la MOE et le métier, mise en place d'un lotissement et d'un suivi du projet.
- Choix de la solution et validation des spécifications
- Rédaction de la stratégie de recette et réalisation des cas de test.
- Suivi de la mise en production.
- Conduite du changement.

## Compétences

- Connaissance des traitements acquéreurs.
- Expertise sur le référentiel commerçant producteur.
- Aptitude à la rédaction synthétique de documents.
- Gestion de projet et capacités organisationnelles.

# Assistance MOA

Monétique Acquéreur : Offre commerçant



## Contexte

Afin de conforter sa position de chef de file technique mais également renforcer son rôle de prestataire (sous-traitant pour un autre chef de file), notre client a décidé d'enrichir son offre commerçant afin de répondre au mieux aux besoins de ses actuels et futurs clients. Ce besoin l'a conduit à enrichir son offre pré-compensation avec de nouvelles modalités de facturation commerçant.

## Objectifs

En plus des conditions de tarification Commerçant, mise en place de quatre nouveaux modes de tarification :

- Coût unitaire par facture par tranche de montant : la commission appliquée à la facture varie selon le montant brut de la transaction de paiement.
- Coût unitaire par facture par tranche de volume : la commission varie en fonction du volume de transactions traité.
- Forfait illimité : le commerçant verse régulièrement un montant forfaitaire à sa banque pour un ensemble de prestations monétiques.
- Forfait : un montant forfaitaire est perçu périodiquement pour un ensemble de prestations regroupant tout ou partie des contrats du commerçant.

## Prestations

- Rédaction du cahier des charges définissant les règles de gestion des nouveaux modes de tarification.
- Rédaction du cahier de recette et suivi de la réalisation des tests.
- Rédaction du support de formation aux nouveaux écrans et aux nouvelles règles de gestion correspondantes pour les utilisateurs du back office ayant en charge la gestion de ces nouvelles modalités de facturation Commerçant.
- Rédaction de la circulaire de présentation des évolutions liées au traitement commerçant à destination des responsables Monétique.

## Compétences

- Aptitude à la rédaction synthétique des documents.
- Connaissance des traitements de pré-compensation.
- Connaissance de l'architecture du référentiel commerçant.

# Assistance MOA

Monétique Acquéreur : Rentabilité



## Contexte

Dans le cadre de ses fonctions de gestion de plate-forme, des back offices associés et de MOA des systèmes d'informations, notre client a décidé d'adapter un outil d'analyse de la rentabilité de l'activité monétique accepteur aux besoins des établissements implantés à l'internationale et en outre-mer.

## Objectifs

- Rétro documentation de l'outil existant pour mettre à jour le fonctionnement et les méthodes de calcul des données d'activités requises pour chiffrer la rentabilité du contrat accepteur.
- Etude des spécificités du traitement des flux monétiques des commerçants rattachés aux divers établissements internationaux.
- Calcul et intégration dans l'outil des données d'activité définies pour deux établissements pilotes.
- Présentation de l'outil aux établissements pilotes pour validation puis mise à disposition aux autres établissements positionnés sur l'international.

## Prestations

- Rédaction de la rétro documentation.
- Etude avec la MOA des spécificités du traitement des flux monétiques des établissements internationaux.
- Construction d'une base de données Access permettant l'extraction des données brutes d'activité et le calcul des données à intégrer dans l'outil de simulation de la rentabilité.
- Rédaction du document de présentation de l'outil aux établissements pilote du projet.

## Compétences

- Aptitude à la rédaction synthétique des documents.
- Expertise fonctionnelle et technique du domaine acquéreur.
- Connaissance du standard EMV et des protocoles interbancaires.

# Assistance MOA

Monétique Acquéreur : Evolution réglementaire



## Contexte

Dans le cadre de ses fonctions de prestataire de services et processeur de flux pour le compte d'un groupement de banques et d'autres chefs de file ou filiales, notre client doit prendre en compte dans son SI les évolutions réglementaires dictées par les instances interbancaires. Il a donc du faire évoluer ses traitements afin de pouvoir prendre en charge un nouveau format d'acquisition.

## Objectifs

- Pouvoir véhiculer les données EMV tout au long des traitements de pré-compensation et permettre l'alimentation des formats de fichier utilisés en compensation.
- Développer en interne un système d'acquisition et de contrôle qui constitue le point d'entrée unique pour la prise en charge des flux provenant de tous les remettants .
- Permettre une meilleure gestion des rejets induits par les contrôles de pré-compensation.
- Disposer d'une offre de service répondant aux besoins de grands comptes ou clients nationaux.
- Véhiculer les données EMV à destination de la compensation et, in fine, aux systèmes de place, pour permettre aux banques de bénéficier d'un interchange favorable.

## Prestations

- Expertise technique & fonctionnelle sur le format spécifique, les traitements d'acquisition et de pré-compensation.
- Rédaction des documents spécifiant les évolutions à mettre en œuvre.
- Rédaction des spécifications du nouveau module de gestion des rejets dédié au Back Office.
- Rédaction des cahiers de recette et suivi des tests.
- Rédaction de la circulaire destinée à informer le Back Office des nouvelles fonctionnalités développées.

## Compétences

- Aptitude à la rédaction synthétique des documents.
- Expertise fonctionnelle et technique du domaine acquéreur.
- Connaissance du standard EMV et des protocoles interbancaires.

# Assistance MOA

Banque de détail : Suivi commercial



## Contexte

Les Directions Régionales répartissent les objectifs de vente de produit Retail qui leurs ont été attribués sur les groupes d'agences qui ventilent alors leurs objectifs sur leurs entités, agences et chargés de clientèle. Afin d'aider les différents niveaux du réseau dans ce processus, notre client a décidé de développer un outil d'aide à la ventilation des objectifs.

## Objectifs

- Homogénéisation des axes d'analyse du nouveau marché Professionnel / Entrepreneur, et convergence des données permettant de caractériser les clients de ce marché unifié.
- Amélioration des fonctionnalités existantes de requêtage et de ciblage des clients en central et en local.
- Ouverture des fonctionnalités de requêtage et de ciblage à tous les acteurs des différents niveaux structurels de la banque, du niveau vendeur à BDDF central.
- Mise à disposition des axes d'analyse existants sur le marché des Pro (clients, produits, fonctionnement du compte, ...).
- Plus grande richesse de restitution (comptage, liste, répartition et statistiques).

## Prestations

- Etude et définition des données communes aux deux marchés, analyse de leur pertinence et mise en œuvre de la convergence des données initialement spécifiques à chaque marché.
- Etude des différents axes d'analyse utilisés sur chacun des marchés et définition des axes communs aux deux marchés.
- Vérification de la conformité des outils de requêtage développé par la MOE.
- Définition du format des différents types de restitution disponibles.
- Présentation des nouvelles fonctionnalités de requêtage aux utilisateurs.

## Compétences

- Connaissance des données nécessaires aux collaborateurs du réseau pour réaliser une analyse pertinente de leur marché de clientèle.
- Connaissance des métiers et de l'organisation du réseau d'Agences.
- Aptitudes à la rédaction synthétique de documents.



# Assistance MOA

Banque de détail : Suivi commercial



## Contexte

Au sein de la direction Banque De Détail en France, le projet pour lequel nous avons été retenu est né de la volonté de croître de façon rentable sur le marché des Professionnels et des Entrepreneurs. Des besoins client et des leviers commerciaux de même nature nécessitent de traiter les Pro-Entrepreneurs à partir d'une approche reposant sur une relation de proximité et une démarche commerciale plus systématique.

## Objectifs

- Développement d'un outil conçu pour respecter les règles de gestion propres au processus de détermination des objectifs et de négociation.
- Définition et calcul des indicateurs pertinents utilisés dans la clé de répartition des parts d'objectifs à réaliser à chaque niveau N-1. Ces parts sont exprimées en %. Les objectifs des niveaux N-1 résultent de celui du niveau N auquel on applique la part de chaque niveau N-1.
- Mise en place d'un processus industrialisé pour la mise à jour des organisations de la force de vente du réseau afin qu'elles correspondent au mieux à la réalité lors de la mise à disposition de l'outil.
- Intégration de l'outil dans le Système d'Information existant et mise en place du pilotage des taux de réalisation d'objectif annuels.

## Prestations

- Organisation de panels utilisateurs.
- Rédaction des livrables dans le cadre de la méthode Harmonie (CMMI3).
- Conduite du projet.
- Vérification de conformité des outils, réalisation de la recette et du manuel utilisateur.
- Rédaction du support de formation, organisation et animation des sessions de formation.
- Recueil des retours des utilisateurs sur cette première version de l'outil afin de rédiger l'expression de besoin de la V2.

## Compétences

- Aptitude à la rédaction synthétique de documents.
- Animation de groupes.
- Connaissance des réseaux métiers.



# Assistance MOA

Banque de détail : Suivi commercial



## Contexte

Au sein de la direction Banque De Détail en France, le projet pour lequel nous avons été retenu est un projet de développement d'une application web pour les échanges entre BDDF et les filiales immobilières du groupe afin de disposer d'outils commerciaux modernes, dédiés à la prescription immobilière et au cross selling entre les différentes entités.

## Objectifs

- Fiabiliser l'application par l'emploi d'outils de développement s'appuyant sur des technologies nouvelles et s'insérant dans le modèle de gestion de la relation client de la banque.
- Fluidifier les échanges entre la Direction centrale & les filiales avec des outils de communications « ouverts » et évolutifs afin de pouvoir intégrer d'autres filiales.
- Possibilité de suivre à tout moment où en est la relation client à travers différents statuts associés.
- Assurer un suivi comptable et administratif simple, notamment pour les rétrocessions d'honoraires.
- Générer automatiquement des déclarations d'actes de vente dans l'appliquatif de suivi de la production.

## Prestations

- Recueil et synthèse des besoins utilisateurs.
- Rédaction des livrables prévus par la conduite d'un projet dans le cadre de la méthodologie Harmonie (CMMI3).
- Conduite du projet.
- Vérification de Conformité des outils et réalisation de la recette et du manuel utilisateur.
- Rédaction du manuel utilisateur.
- Recueil des retours des utilisateurs sur cette première version de l'outil afin de rédiger l'expression de besoin de la V2.

## Compétences

- Animation de panel utilisateurs
- Aptitude à la rédaction synthétique de documents.
- Connaissance des métiers et de l'organisation du réseau d'Agences.
- Connaissance des protocoles interbancaires, du standard EMV, des outils,...