

# PROGRAMME NAV

26-10-2018



**GROUPE BPCE**

Coopératifs, banquiers et assureurs autrement.

1

Contexte du programme NAV

2

Technologie utilisée

3

Quels impacts ?

4

Travaux réalisés et à venir

# CONTEXTE DU PROGRAMME

## Sponsors BP et CE

Stéphanie Paix / CERA  
Pierre Carli / CEMP  
Dominique Wein / BPALC  
Bruno Duchesne / BPBFC

## Programme Groupe BPCE

Jean-Yves Forel  
Anne-Claire Trambouze  
Jean-Marc Perez

## Informatique

Serge Matry / i-BP  
Gwilherm Le Donné / IT-CE  
Franck Bernay / BPCE-it  
Richard Valenti / BPCE-DITG

Le programme **Nouveaux Assistants Virtuels** (nouvelle technologie) s'inscrit dans le plan stratégique Tec2020.

Le programme NAV est identifié comme un levier de la transformation et de l'excellence opérationnelle du Groupe. Il contribue à la nécessaire transformation numérique du Groupe.

Les clients du Programme sont BPCE-SA, les Banques Populaires et les Caisses d'Épargne.

...

Programme  
NAV

Transformation  
Efficacité  
Opérationnel

Plan  
stratégique  
Tech 2020

# UNE DÉMARCHE GROUPE INITIÉE DÉBUT 2017

## Pour répondre aux enjeux pour le Groupe

Amélioration de la  
satisfaction clients

Simplification des  
tâches pour les  
collaborateurs

Réduction des risques  
opérationnels

Gains d'efficacité

## Pour acquérir une expérience

- Réalisation d'expérimentations avec les opérateurs IT et quelques Caisses et Banques
- Réalisation de pilote à BPCE sa

- S'appuyer sur la démarche démarrée chez Natixis
  - Solution groupe UiPath
  - Expérience sur la mise en place d'une plateforme
  - Expérience sur le déploiement d'assistants virtuels

## Création d'un programme Groupe NAV

**Réussir le déploiement des assistants virtuels dans un mode industriel sécurisé et assurer leur pérennité dans un environnement évolutif**

# POURQUOI UN PROGRAMME GROUPE ?



## Pour tirer partie au maximum des synergies

Optimisation de l'utilisation des assistants virtuels

Mutualisation des composants développés / réutilisabilité

S'appuyant sur des pratiques d'analyse et de développement communes

Convergence des pratiques (limiter coût et complexité)

## Pour piloter la constitution des feuilles de route à 6 mois

Tenant compte des besoins stratégiques des métiers

S'assurant de la concrétisation du ROI (coût / risque / valeur ajoutée)

Travaillant sur la convergence des processus pour limiter les coûts et faciliter la maintenabilité

## Pour bénéficier des apports des développements groupe

Pérennisation lors de l'évolution du SI métier

Maintenabilité et exploitation sans risque

## GOUVERNANCE

Programme sponsorisé par des dirigeants du groupe

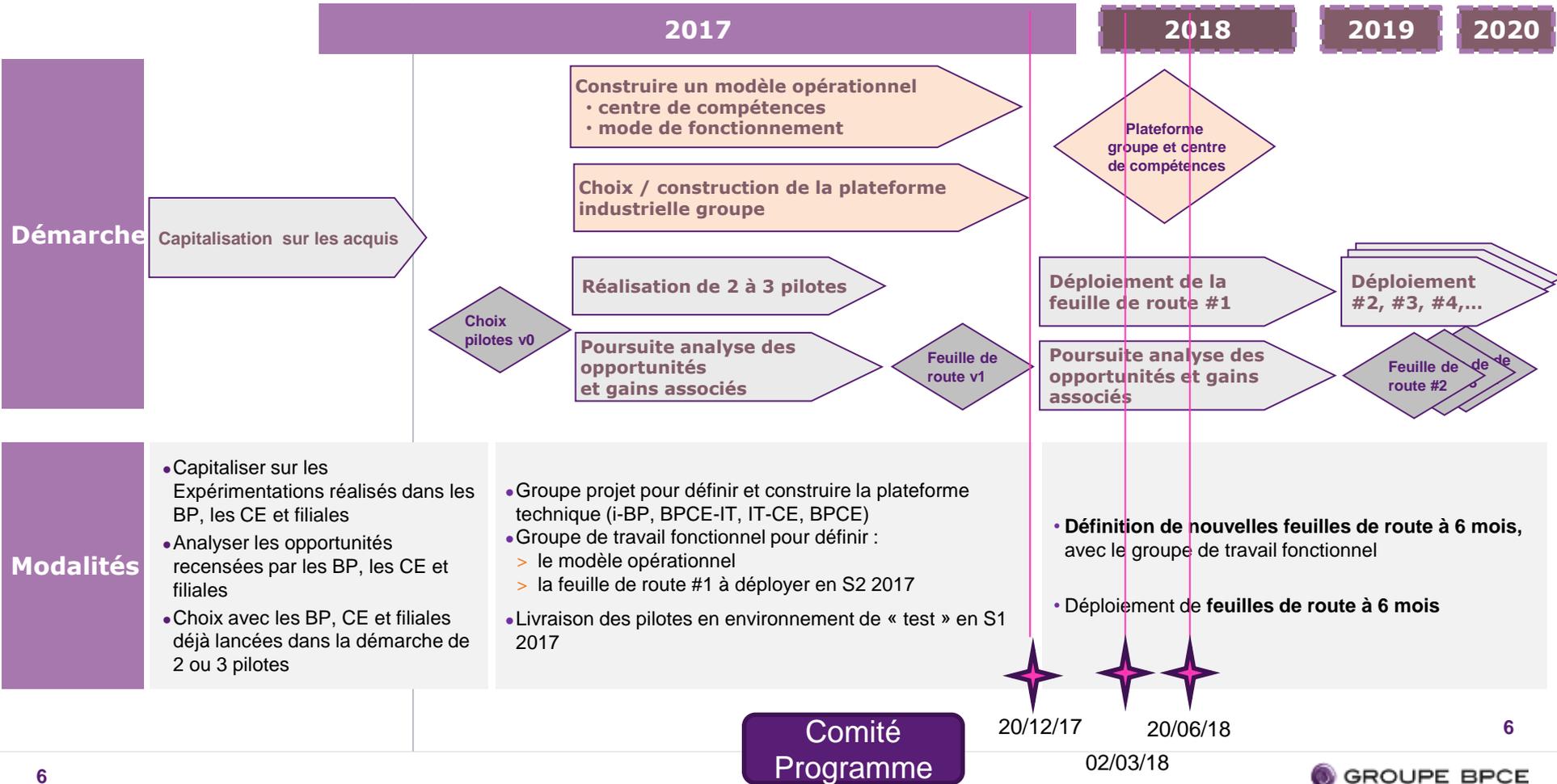
Mise en place d'un comité programme (Sponsors, BPCE, I-BP, IT-CE, BPCE-IT)

Validation des opportunités des feuilles de route  
Pilotage de la concrétisation du ROI

Un budget dans les PIA



# La démarche du programme NAV



1

Contexte et démarche du programme NAV

2

Technologie utilisée

3

Quels impacts ?

4

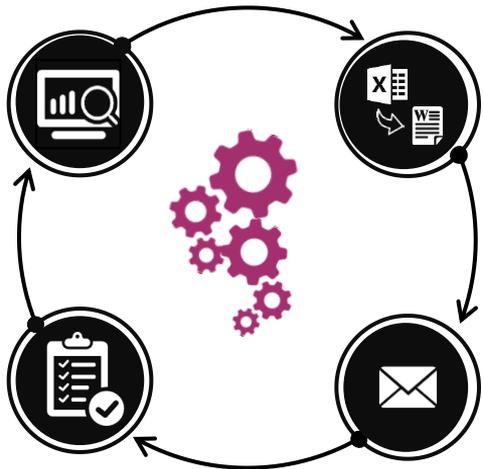
Travaux réalisés et à venir

# L'AV S'APPUIE SUR LA TECHNOLOGIE RPA QUI PERMET D'AUTOMATISER DES PROCESSUS EN RÉPLIQUANT LE COMPORTEMENT D'UN HUMAIN

## Les logiciels RPA sont capables d'interagir avec des applications à travers l'interface graphique

- ### Applicatifs métiers
- **Accéder** à une application
  - **Saisir** des données dans l'application
  - **Opérer** des opérations simples
  - **Charger** et **exporter** des fichiers

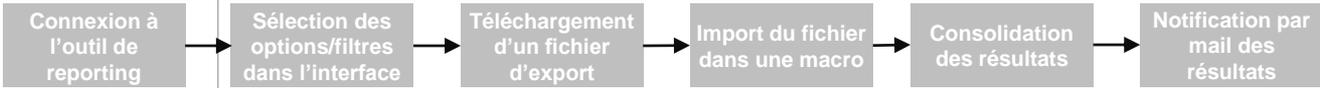
- ### Traitement des données
- **Consolider** des données
  - **Comparer** des données



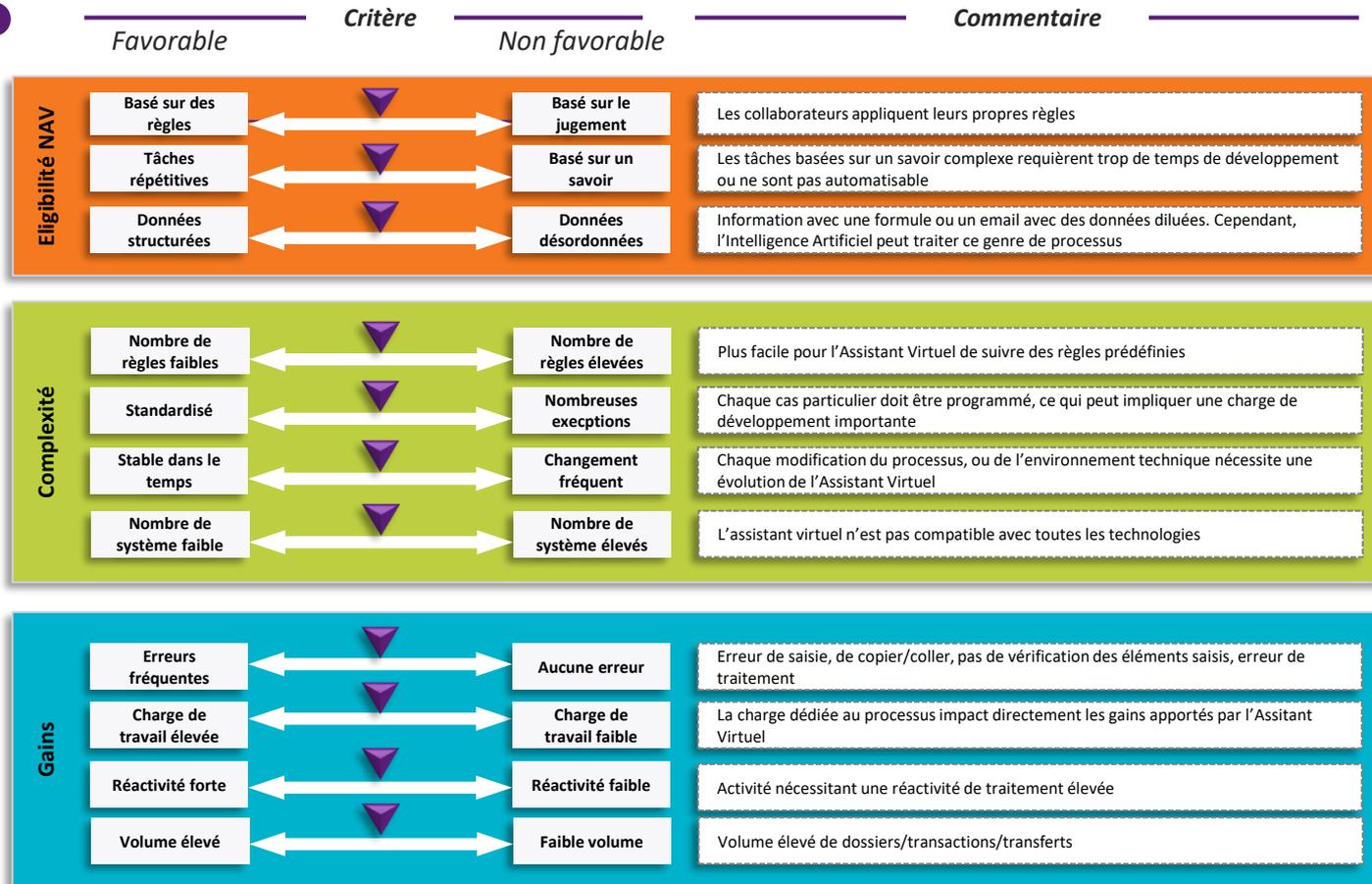
- ### Bureautique
- **Ouvrir** un fichier Excel ou Word
  - **Exporter** les données d'une application bureautique à l'autre
  - **Opérer** les opérations de formatage simples
  - **Sauvegarder** un fichier dans un dossier
  - **Générer** des tableaux et graphiques

- ### Gestion des mails
- **Ouvrir** un mail
  - **Exporter** les pièces jointes du mail
  - **Classer** le mail dans un dossier
  - **Envoyer** un mail avec pièces jointes

## Le RPA permet d'automatiser des processus en leur associant un workflow outils



# QUELS SONT LES CHAMPS D'APPLICATION?



1

Contexte du programme NAV

2

Technologie utilisée

3

Quels impacts ?

4

Travaux réalisés et à venir

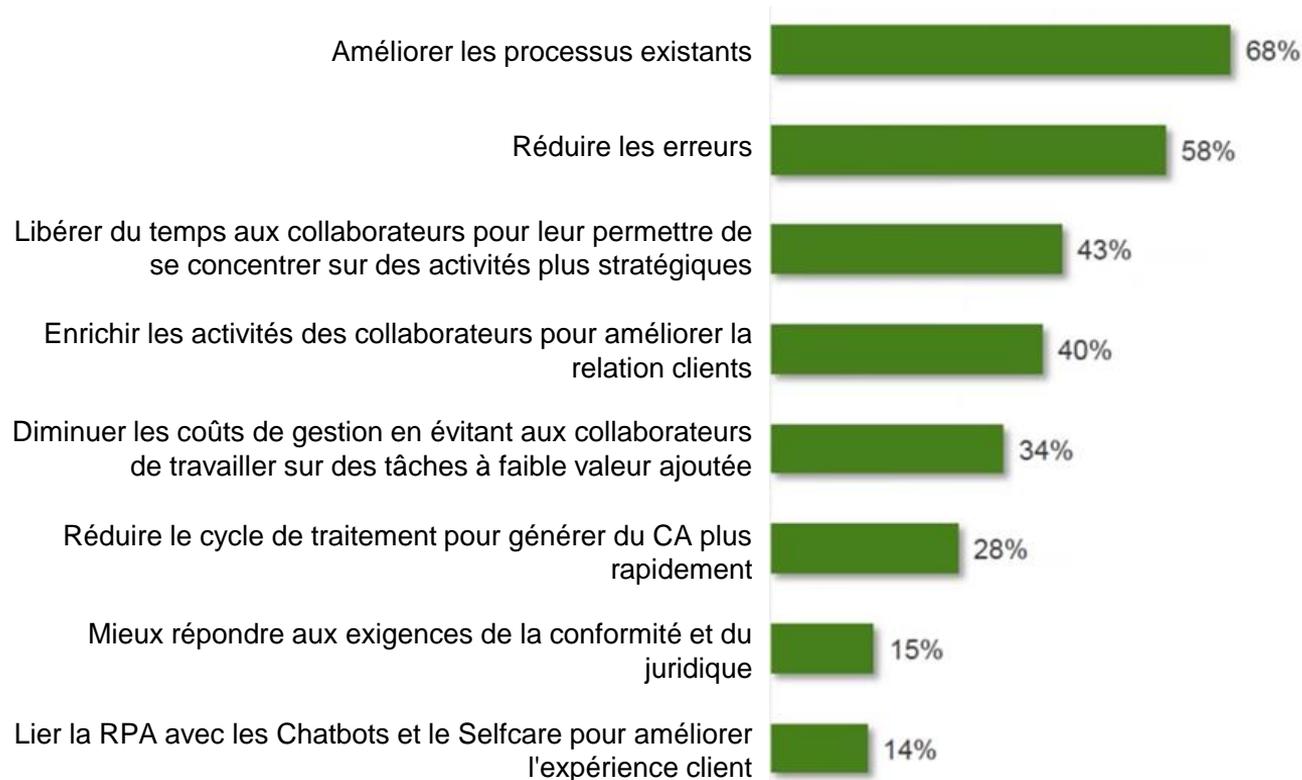
## EXTRAIT D'UNE ETUDE FORRESTER

*Principales préoccupations  
des entreprises déployant la  
RPA :*

*1- Améliorer les  
activités/processus  
opérationnels (optimisation et  
réduction des erreurs)*

*2- Réorienter les activités des  
collaborateurs vers des  
activités à plus fortes valeurs  
ajoutées pour mieux servir les  
clients*

### Q4. Quels sont vos principales motivations pour investir dans la RPA?



Base: n105 niveau managérial ou supérieur des services Opérations, Services partagés, Finance/Compte et d'autres lignes de services

Source: Etude commanditée par Forrester Consulting mi-Janvier 2018

## QUELS IMPACTS POUR LES COLLABORATEURS?

Tout comme la macro excel a aidé les collaborateurs, les Avi permettent de :

- Diminuer les irritants
- Diminuer les tâches répétitives sans valeur ajoutée
- D'aider a absorber des pics de charge

2 types de conduites de changement opérées :

- Par les centres d'expertise NAV lors des déploiements des Assistants Virtuels (guide d'utilisation, périmètre pris en compte, paramétrage et lancement de l'Assistant, nouvelle activité de supervision de l'Assistant, ...)
- Par les Organisations et Responsables de services au sein des établissements lorsque le processus est modifié, qu'il nécessite des adaptations dans l'organisation du travail, ...

1

Contexte du programme NAV

2

Technologie utilisée

3

Quels impacts ?

4

Travaux réalisés et à venir

# TRAVAUX RÉALISÉS AU S1 2018



- Industrialisation de la démarche
- Généralisation des pilotes à l'ensemble des établissements



- Réunion de lancement
- Kit de déploiement
- Accompagnement des établissements



- Éligibilité à valider (gains quali/quant, effort de convergence, etc...)
- Faisabilité RPA

## ○ Lancement de la phase d'industrialisation :

- Mise en œuvre de la plateforme technique Groupe BPCE IT
- Montée en charge des centres de compétences NAV IT-CE et I-BP
- Ajustements communautaires et déploiement des AVi de la 1<sup>ère</sup> feuille de route

## ○ Mise en place de l'organisation projet structurée autour d'une équipe BP ou CE et du Centre de compétence NAV Factory d'I-BP ou d'IT-CE :

- 1 opportunité éligible = 1 AVi communautaire → enjeu de convergence
- 1 Product Owner de l'établissement leader par projet NAV
- 2 ou 3 établissements associés, co-responsables avec le PO de définir le processus cible communautaire
- Des équipes projets qui s'assurent de la communautarisation de l'AV (mode opératoire et environnement communautaire)

## ○ Mise en place de la méthode d'élaboration des feuilles de route :

- Remontée des opportunités par les établissements via les correspondants programme
- Qualification et priorisation des opportunités permettant de sélectionner les opportunités candidates

## ○ Validation par les Sponsors des opportunités candidates à étudier pour l'élaboration de la feuille de route S2 2018

## ○ Réalisation des études d'éligibilité pour chaque opportunité

## ○ Présentation des résultats aux Sponsors et choix par réseau des nouveaux projets d'AVi de la Feuille de route du S2 2018

# VERS LA PLATEFORME INDUSTRIELLE CIBLE BPCE IT

## Configuration hors Plateforme

## Configuration Plateforme Intermédiaire S1 2018

## Configuration Plateforme cible S2 2018



**AVi :**  
Installé sur un poste local dans l'établissement



**Utilisateur:**  
Lance et arrête le robot chaque jour sur le poste local.

### Inconvénients:

- Sécurité et confidentialité perfectibles
- Risque de pollution (intervention humaine non désirée)
- Action quotidienne de l'utilisateur pour lancer l'AV
- Nécessite un poste physique en local dédié à l'AV (voire 2 pour back-up)
- Pas de surveillance IT de 1<sup>er</sup> niveau



AVi installé sur un poste physique



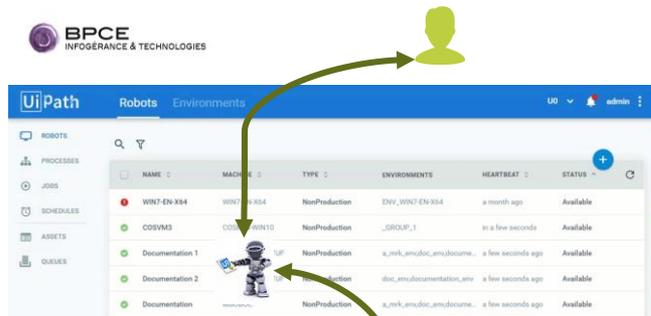
**AVi :**  
Installé sur un poste local dans l'établissement



**Utilisateur:**  
Pilote l'AV via une interface web (Orchestrateur).

### Avantages:

- Permet de planifier, surveiller (logs), ordonnancer
- Augmente la sécurité (référentiel des identités AVi, gestion des users-id via le coffre fort numérique, ...)
- Gain de temps pour l'utilisateur (réveil automatique de l'AVi)



AVi installé sur un poste physique



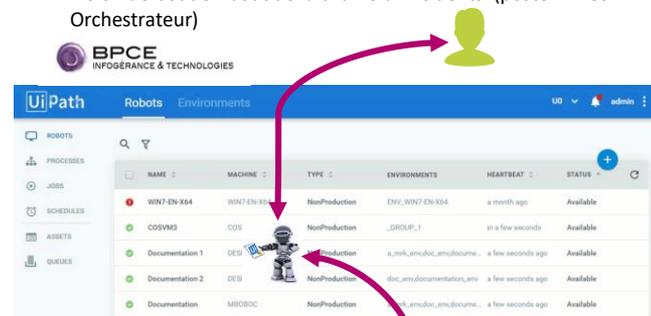
**AVi :**  
Installé sur une machine virtuelle. Il n'y a plus de PC physique dédié aux AVi dans les établissements.



**Utilisateur:**  
Pilote l'AVi via une interface web (Orchestrateur).

### Avantages:

- Plus de poste physique
- Sécurité forte (confidentialité de l'activité et des données, ...)
- Vision de bout en bout de la chaîne d'incidents (poste VDI et Orchestrateur)



AVi installé sur un poste virtuel



# FEUILLE DE ROUTE 2018

## Feuille de route S1 2018 : Déploiement en production

Avenant ADE : 2 AVi



- Filière Crédit
- Annulation et édition des avenants ADE (Assurance des Emprunteurs)

Gestion des dossiers successions simples : 2 AVi



- Filière Successions
- Instruction des dossiers à J et traitement dans Heremus à J+1

Clôture Livret A



- Filière Clients/Comptes, Contentieux
- Clôture LA dans le cadre d'une demande de transfert et clôture
- P

Relance VAD



- Filière Clients/Comptes, Contentieux
- Relance des clients à J+10 et J+20 des ventes à distance non contractualisées

## Feuille de route S2 2018 : Mise en œuvre et pilote

Déblocage de fonds



- Filière Crédit
- Déblocage de fonds (Notaire, Travaux, Client et Constructeur)

Traitement des alertes LAB



- Filière Risque, Conformité & Sécurité Financière
- Constitution d'un dossier d'aide à la décision

Abus de marché



- Filière Risque, Conformité & Sécurité Financière
- Constitution d'un dossier d'aide à la décision

# FEUILLE DE ROUTE 2018

## Feuille de route S1 2018 : Déploiement en production (objectif)

**Avenant ADE :  
( modification)**



- Filière Crédit ( parade)
- Modification des avenants ADE (Assurance des Emprunteurs)

**Avenant ADE :  
( édition)**



- Filière Crédit ( parade)
- Edition des avenants ADE (Assurance des Emprunteurs)

**Avenant Taux Crédit  
Immobilier**



- Filière Crédit
- Modification et édition des avenants taux

**Clôture de comptes suite  
à décès V1**



- Filière Successions
- Traitement des clôtures de comptes, produits et services suite à décès

**Clôture de comptes suite  
à décès V2**



- Filière Successions
- Extension du périmètre des clôtures

## Feuille de route S2 2018 : Design

**Clôture de comptes,  
produits et services**



- Filière Clients/Comptes, Contentieux
- Transferts groupes, clôtures sèches et mobilité bancaire, contentieux ( extension des contextes métier)

### AMBITION 2019

- ❖ *Une enveloppe budgétaire par opérateur I-BP et IT-CE de pour des projets NAV par opérateur*
- ❖ *Une expérimentation d'une solution RPA enrichie d'une brique de Machine Learning*

#### ⊙ Préalable :

- Finaliser le déploiement des AVi de la feuille de route S1 2018
- Développer et lancer le déploiement des AVi de la feuille de route S2 2018
- Maintenir les AVi en production
- Finaliser les travaux d'industrialisation BPCE IT : outils de supervision ELK/KAFKA, Gestion sécurisé des users/mp via CyberArk (coffre fort numérique), virtualisation des postes
- Étudier de nouvelles opportunités en priorisant les processus simples et qui contribuent à augmenter la satisfaction clients et collaborateurs pour choisir les projets NAV de la feuille de route 2019 → porté à la décision du comité programme

#### ⊙ Objectifs de la feuille de route 2019 :

- Une dizaine d'AVi communautaires par réseau
- Une enveloppe budgétaire allouée par le CDSI Informatique d'Entreprise par opérateur I-BP et IT-CE

Pour toute opportunité éligible, le projet de reprise d'un NAV privatif devra suivre la démarche du programme de mise en œuvre d'un nouvel AVi :

- Étude d'opportunité validée par les 4 établissements du Groupe de Travail et l'opérateur technique
- Accord du comité programme
- Design et développement



# ANNEXES



**GROUPE BPCE**

Coopératifs, banquiers et assureurs autrement.

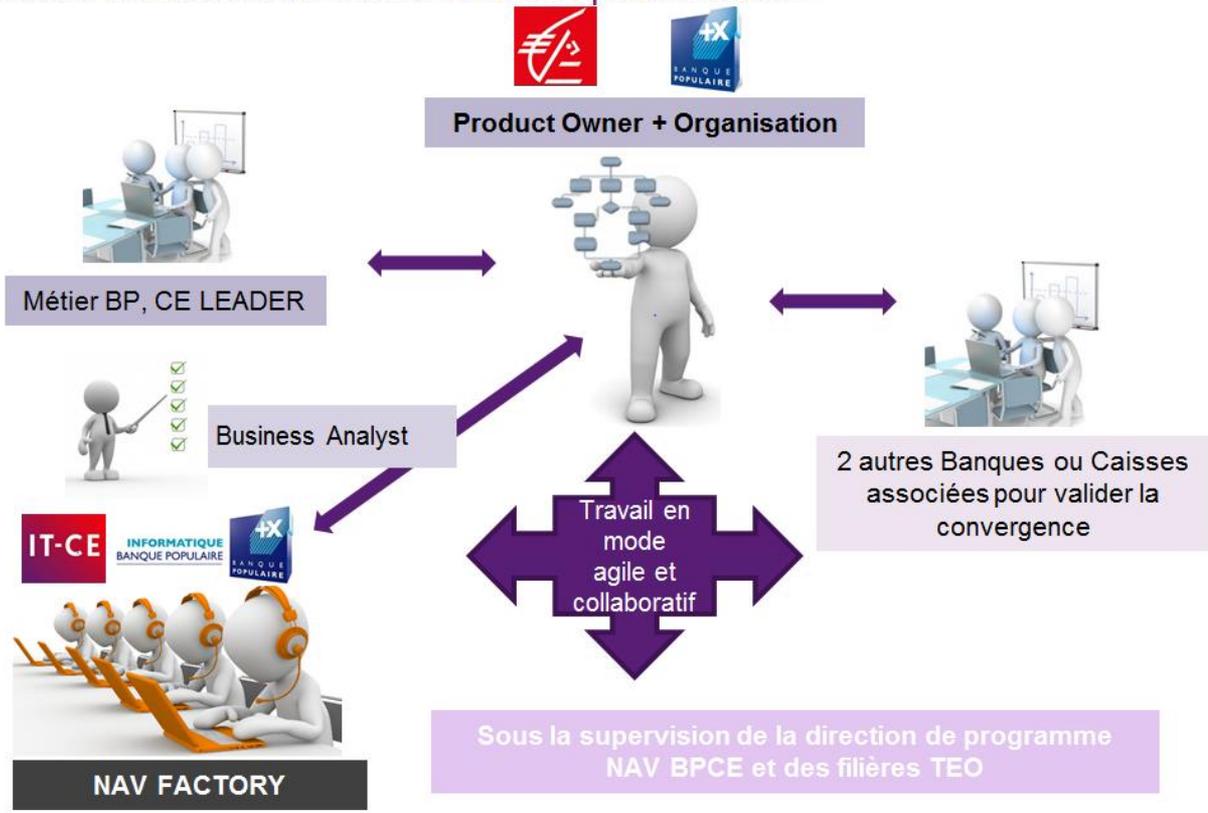
# DÉMARCHE ET ORGANISATION DES NOUVEAUX PROJETS NAV POUR RÉPONDRE À L'ENJEU DE CONVERGENCE

## ORGANISATION PROJET POUR DÉVELOPPER DE NOUVEAUX AV EN 2018



Rôle clé et central du **Product Owner** BP et CE : facteur de réussite du projet

Chaque développement d'opportunité aura un **Product Owner** dans une Banque ou une Caisse afin de décrire le mode opératoire cible.

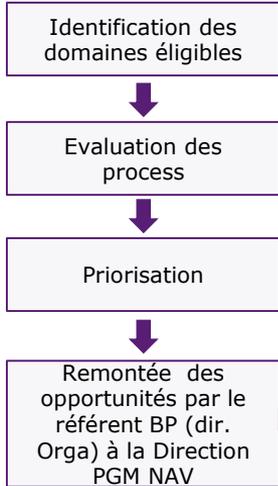


## Opportunité d'automatisation RPA d'un processus métier existant

Canal principal BP / CE / BPCE-SA

Autre Canal  
Gouvernance I-BP / IT-CE / CDSI

Autre canal  
Filière prioritaires TEO & communautés DSB, ORGA



Feuille de route PGM NAV

Projet	Responsable	Statut	Impact
Projet 1	J. Dupont	En cours	Fort
Projet 2	M. Martin	Planifié	Moyen
Projet 3	A. Durand	Validé	Faible

Grille d'éligibilité NAV

Processus	Complexité	Volume	Automatisation
Processus A	Élevée	Élevé	OUI
Processus B	Moyenne	Moyen	OUI
Processus C	Faible	Faible	NON

Validation COPIL PGM NAV



Mise en œuvre des projets de la feuille de route BP



# ASSISTANT VIRTUEL COMMUNAUTAIRE

*Un assistant virtuel est développé sur la base d'un processus stable*

*Pour être communautaire, un Assistant Virtuel doit être basé sur un processus communautaire*

- Avoir un processus communautaire c'est avoir un processus simplifié et efficient

## Communautaire

- Pour tous les établissements, l'Assistant Virtuel :
  - A les mêmes données entrées/sorties (type, structure, format, ...)
  - L'élément déclencheur est unique
  - A les mêmes fonctionnalités et réalise les mêmes opérations
  - A les mêmes règles de gestion
  - Utilise les mêmes outils/écrans
  - A été conçu sur la base d'un processus communautaire

## Avantages

- Permet la maintenabilité et l'évolutivité
- Participe à la transformation et à l'excellence opérationnelle du Groupe BPCE
- Basé sur un processus simplifié et efficient
- Permet d'anticiper la mise à disposition des évolutions pour tout le monde et en même temps

## Non communautaire

- L'assistant Virtuel n'est pas communautaire si:
  - Il a des règles de gestion spécifiques pour un établissement
  - Utilise des outils/écrans spécifiques
  - Dispose de paramétrage spécifique pour un établissement (ex: branche spécifique du processus, ...)

## Inconvénients

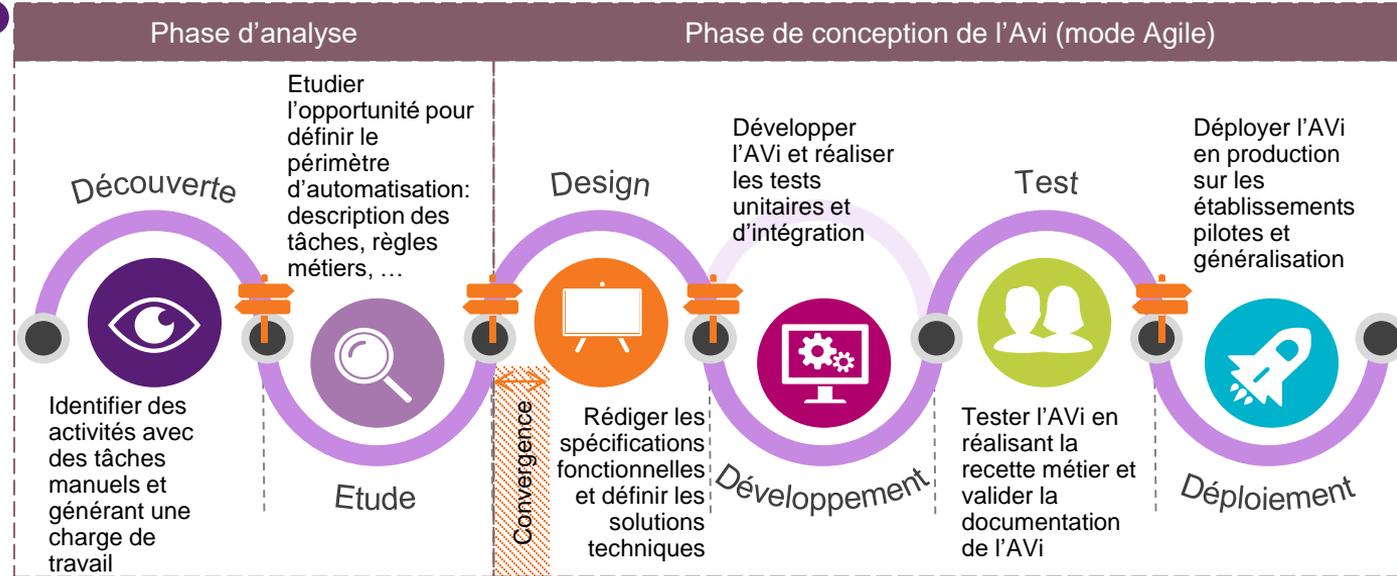
- Complexifie la maintenabilité et l'évolutivité
- Ne respecte pas les standards/normes industriels
- Augmente les coûts
- Projet non piloté
- Risque opérationnel
- Est considéré comme un Assistant Virtuel Privatif, ne bénéficie pas des avantages de la plateforme industrielle



Seuls les assistants virtuels communautaires sont disponibles sur la plateforme industrielle.

# CYCLE DE VIE D'UN AVI

*Pour devenir un Assistant Virtuel Communautaire, l'opportunité doit passer par différentes phases*



Le cycle de vie d'un AVI est ponctué par des étapes de décisions permettant d'acter le passage à l'étape suivante.



Point d'étape



Le projet se déroule en mode Agile. Le développement s'effectue par cycle itératif.



# GROUPE BPCE

Coopératifs, banquiers et assureurs autrement.

[groupebpce.fr](https://groupebpce.fr)

