

## Milleis Banque réinvente la relation avec ses clients en intégrant le digital à son offre



« Dans nos choix de prestataires, nous sommes particulièrement attentifs à la taille, à la souplesse et à l'agilité : nous aimons travailler avec qui nous ressemble. »

Henrique Cerdeira - Directeur Digital

## Présentation de l'entreprise

Milleis Banque (anciennement Barclays France) est un nouvel acteur du secteur bancaire en France, qui a pour ambition de devenir le leader indépendant de la gestion patrimoniale.

Milleis Banque compte aujourd'hui 70 agences et 1 000 employés. Lancée officiellement en mai 2018, Milleis Banque est détenue par le fonds d'investissement britannique Anacap, premier fonds européen du secteur financier.



## Le contexte

**Inflexsys** : Quelles raisons vous ont poussés à mettre en place une telle application mobile, quel était le contexte et quels objectifs poursuiviez-vous, quelle était la problématique initiale ?

**Milleis** : « En 2018, Barclays a cédé ses activités de banque de détail et privée en France, au fonds d'investissement britannique Anacap. Une nouvelle banque indépendante est alors née, baptisée Milleis Banque. Pour nous, 2018 a donc été l'année du « re-branding », avec pour leitmotiv : réinventer la relation avec nos clients.

Cette volonté s'appuie sur plusieurs piliers, dont l'excellence et la pérennité de la relation-client, la qualité du conseil prodigué en matière de gestion patrimoniale, la performance des produits et l'intégration du digital dans notre offre ».



**« Il était notamment incontournable de proposer à nos clients, dès le lancement de Milleis Banque, une application mobile leur permettant de réaliser simplement et en toute autonomie toutes les opérations de gestion de compte ; nous souhaitons également y intégrer la signature électronique de documents et l'accès à une messagerie sécurisée. »**

H. Cedeira.

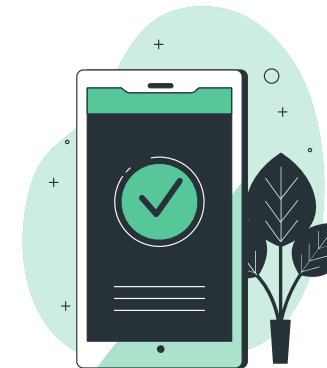
# Le contexte

**Inflexsys :** Quelles autres attentes aviez-vous concernant l'application mobile et quels ont été vos critères de sélection, quant au prestataire ?

**Milleis :** « La simplicité d'utilisation et le fonctionnement multi-plateformes étaient deux critères importants apparaissant dans le cahier des charges de l'application mobile.

Nous souhaitions en effet qu'elle puisse fonctionner aussi bien sur Android que sur IOS, sur tablette ou sur smartphone, et qu'elle réponde simplement aux attentes de nos clients, quelle que soit leur appétence au digital. L'application mobile devait donc être hybride.

Quant à la sélection du prestataire, l'expérience d'Inflexsys en matière de développement mobile natif ou hybride dans le secteur bancaire (notamment avec une autre banque privée), ainsi que son profil d'entreprise, ont orienté notre décision. »



**« En effet, dans nos choix de prestataires, nous sommes particulièrement attentifs à la taille, à la souplesse et à l'agilité : nous aimons travailler avec qui nous ressemble. »**

H. Cedeira.

# La solution envisagée

**Inflexsys** : Quand le projet a-t-il démarré et comment s'est-il déroulé, depuis la description du périmètre fonctionnel de l'application mobile, jusqu'à son déploiement ?

**Milleis** : « La date butoir pour la mise en production de la première version de l'application mobile a été fixée au lancement de Milleis Banque : mai 2018.

En plus de satisfaire les clients existants (chefs d'entreprise, CSP+ et au-delà), l'application mobile avait pour objectif de séduire une clientèle plus jeune, en quête de solutions nomades : ces jeunes entrepreneurs ou professions libérales, dont le patrimoine financier (entre 75 et 100 000 euros d'avoir) est moins élevé que celui habituellement visé par les banques privées, ont de véritables exigences en matière de placements et une réelle appétence au digital. Cette cible utilise entre autres moyens, un mobile pour ses opérations de suivi de compte. »

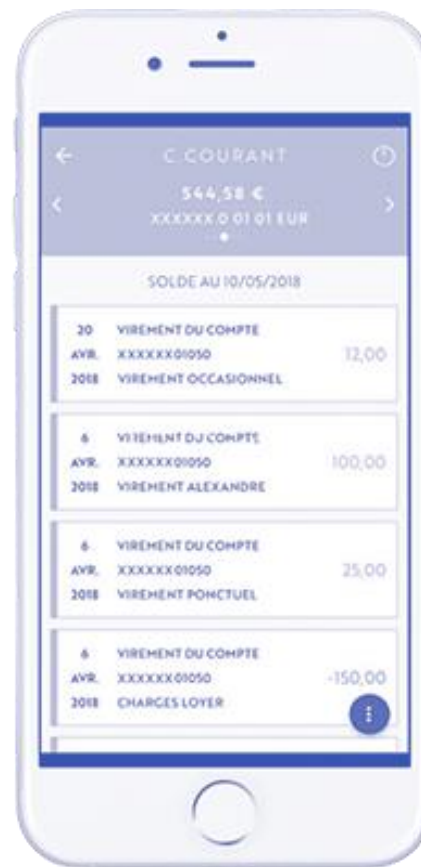


# La solution envisagée

« Après une phase de cadrage fonctionnel, le périmètre de la première version de l'application mobile a été défini.

Le développement en mode Agile a démarré en novembre 2017. Un prototype développé par Inflexsys avec le Framework cible (Ionic) a permis de valider les premiers choix fonctionnels, ergonomiques et graphiques, et ainsi de gagner du temps sur les phases de développement ultérieures (dialogue avec le SI bancaire via une interface de type Webservice, codage des règles métier...). »

H. Cedeira.





## La solution envisagée

**Milleis** : « À son lancement, le 22 mai 2018, l'application couvrait les fonctions suivantes : la consultation de comptes (liquidités, épargne, titres, assurances, prêts), le passage et le suivi de virements ainsi que la gestion de bénéficiaires, la consultation et le téléchargement d'e-relevés et de RIB, et enfin l'échange avec nos conseillers via la messagerie.

Une V2, immédiatement mise en route, a fourni dès le mois de juillet les virements internationaux avec la gestion des bénéficiaires hors zone SEPA et la signature électronique de documents.

Enfin, la V3, lancée depuis octobre, offre une nouvelle fonctionnalité différenciante, l'agrégation de comptes, qui permet au client de visualiser sur un seul écran, les soldes et les mouvements des comptes de toutes ses banques. »

# La solution envisagée

**Milleis Banque : Une application hybride, pour smartphones et tablettes, sous iOS et Android**

L'application Milleis Banque permet de gérer ses comptes en toute simplicité et d'échanger avec son banquier en toute sécurité :

- Consulter simplement et en temps-réel le détail de ses comptes par catégories (Liquidités, Épargne, Titres, Assurances, Prêts)
- Effectuer et suivre à tout instant ses virements immédiats et différés en toute sécurité
- Envoyer ses messages et échanger directement en toute sécurité avec son banquier
- Consulter, ajouter et supprimer ses bénéficiaires de virements SEPA en temps-réel
- Consulter et télécharger ses Relevés d'Identité Bancaire
- Consulter et télécharger ses e-Relevés





# Le bilan

**Inflexsys :** Quel bilan dressez-vous aujourd'hui ? L'application atteint-elle les objectifs que vous vous étiez fixés ? Quels sont les retours des utilisateurs ? Et, à votre avis, quels sont les éléments clés du succès de ce projet ?

**Milleis :** « L'application compte à ce jour plus de 2 000 téléchargements sous Android et environ 7 500 sous IOS. Nous ne nous étions pas fixés d'objectifs quantitatifs. Nous surveillons simplement la tendance des téléchargements qui est à la hausse tous les mois depuis le lancement de l'application, ainsi que les commentaires qui sont publiés sur les stores. Une grande partie des utilisateurs témoignent de la simplicité d'utilisation de l'appli. Nous tenons compte aussi des témoignages pour travailler sur l'enrichissement fonctionnel de l'application. »



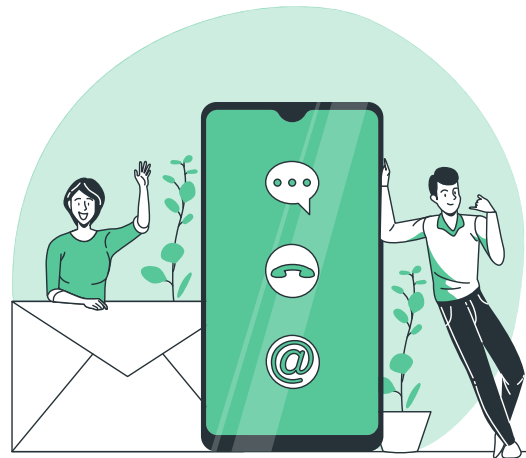
# Le bilan

**Milleis :** « Quant au déroulement du projet, les 3 mots clés qui en sont représentatifs sont : Écoute, Compétence et Disponibilité. Etant donné le cadencement des releases, avec une mise en production environ tous les 2 mois, il était très important de bien prendre en compte les besoins que nous exprimions.

Pendant toute la durée du projet, nous avons travaillé à distance avec les équipes d'Inflexsys, c'est-à-dire par téléphone, ce qui peut s'avérer parfois délicat, notamment lorsqu'on aborde des points techniques Métier : pourtant, nous avons constaté une excellente compréhension des questions et des sujets par nos interlocuteurs, une grande disponibilité et une très bonne réactivité. Un autre élément clé à signaler est le niveau de qualité des livraisons et des instances de gouvernance lors des phases de déploiement, ainsi que la fiabilité technique de l'application. »



# Contacts



## Inflexsys

[www.inflexsys.com](http://www.inflexsys.com)

8 avenue de la Grande Semaine,  
33700 Mérignac



## Contact commercial

[contact@inflexsys.com](mailto:contact@inflexsys.com)

Tél. 05 56 69 39 45