



Creating a Data Centric Organization at CIH Bank

Badr Lemkhente
Keeshan Pillay

At the genesis of Real Estate & Hospitality in Morocco



» Universal Bank

» New Technologies

» Low-price products





Transform our operating and distribution model

Optimize and automate
Our production



Standardize
Our operations

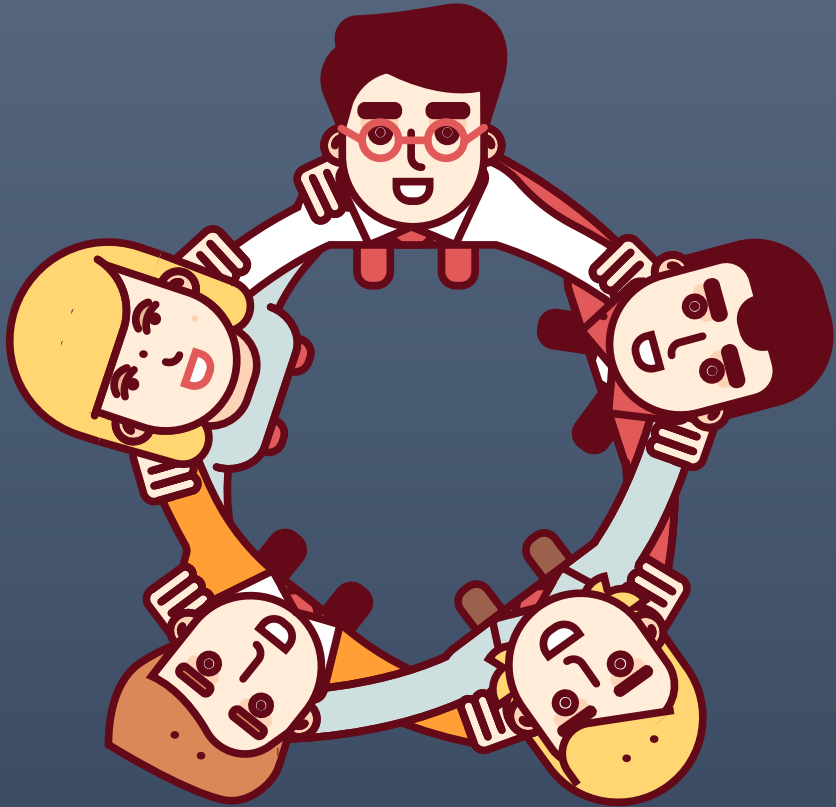


Understand better
Our customers



Develop
Our Agility





» 1 Tech Lead

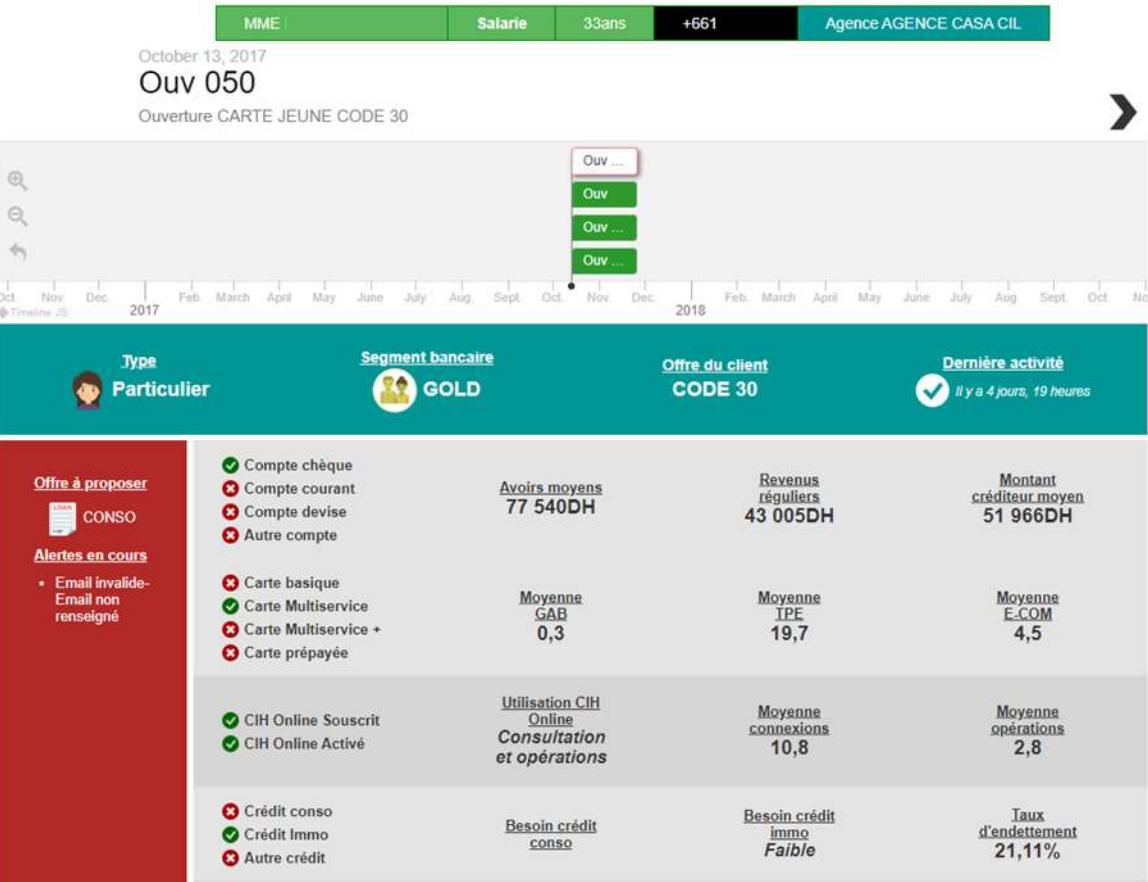
» 1 Business Lead

» 2 Data Engineers

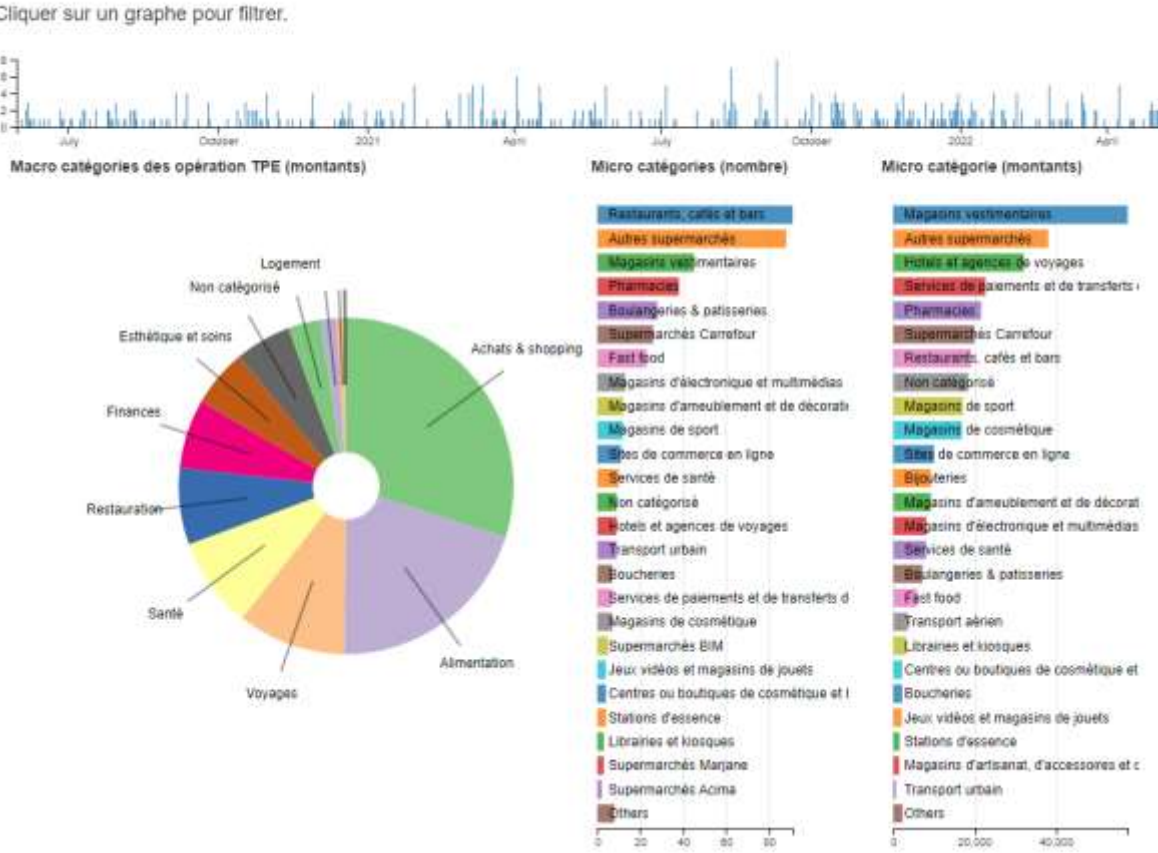
» 2 Data Scientists

Support of sales processes: Customer Selfie

Selfie Client - Vue 360 (Les indicateurs sont calculés sur les 6 derniers mois)



Selfie Client - Monétique



From a laboratory to a factory team

Support of back-office operations: Realtime monitoring

GABAG - Suivi des GABs

Ce graphique représente l'état des GABs rafraîchi toutes les 15 minutes.
Dernier rafraîchissement le 2022-06-04 à 21:52:16.922

Taux d'indisponibilité : 9% (64 GABs avec un problème)

Excel CSV PDF Print

Search: <input type="text"/>						
Numéro	Libelle	Moy retrait/jour	Statut	Solde	Heures sans transaction	
00023195	KHENIFRA	Plus de 100	Problème de fonds	-800	6.25	🚨
00027360	GAB MF 2 Kenitra Centre	Entre 20 et 50	Problème de fonds	0	2	🚨
00020308	CASA AL AZHAR	Plus de 100	Problème transactionnel	543000	60	🚨
00022577	SALE EL FARAH	Plus de 100	Problème transactionnel	1189400	47.25	🚨
00025042	ARRAWAJ CASA OULFA	Plus de 100	Problème transactionnel	846600	46.75	🚨
00021421	ESSAOUIRA II	Plus de 100	Problème transactionnel	12900	35.5	🚨
00023443	CASA OCEAN	Plus de 100	Problème transactionnel	317500	34.5	🚨
00024128	MARRAKECH DAR ESSALAM	Plus de 100	Problème transactionnel	841700	33.75	🚨
00020589	MARRAKECH HASSAN II	Plus de 100	Problème transactionnel	1318400	31	🚨

RTFA - RealTime File d'Attente

Ce graphique représente le nombre brut de tickets caisse non appelés

Tickets non appelés

Temps d'attente

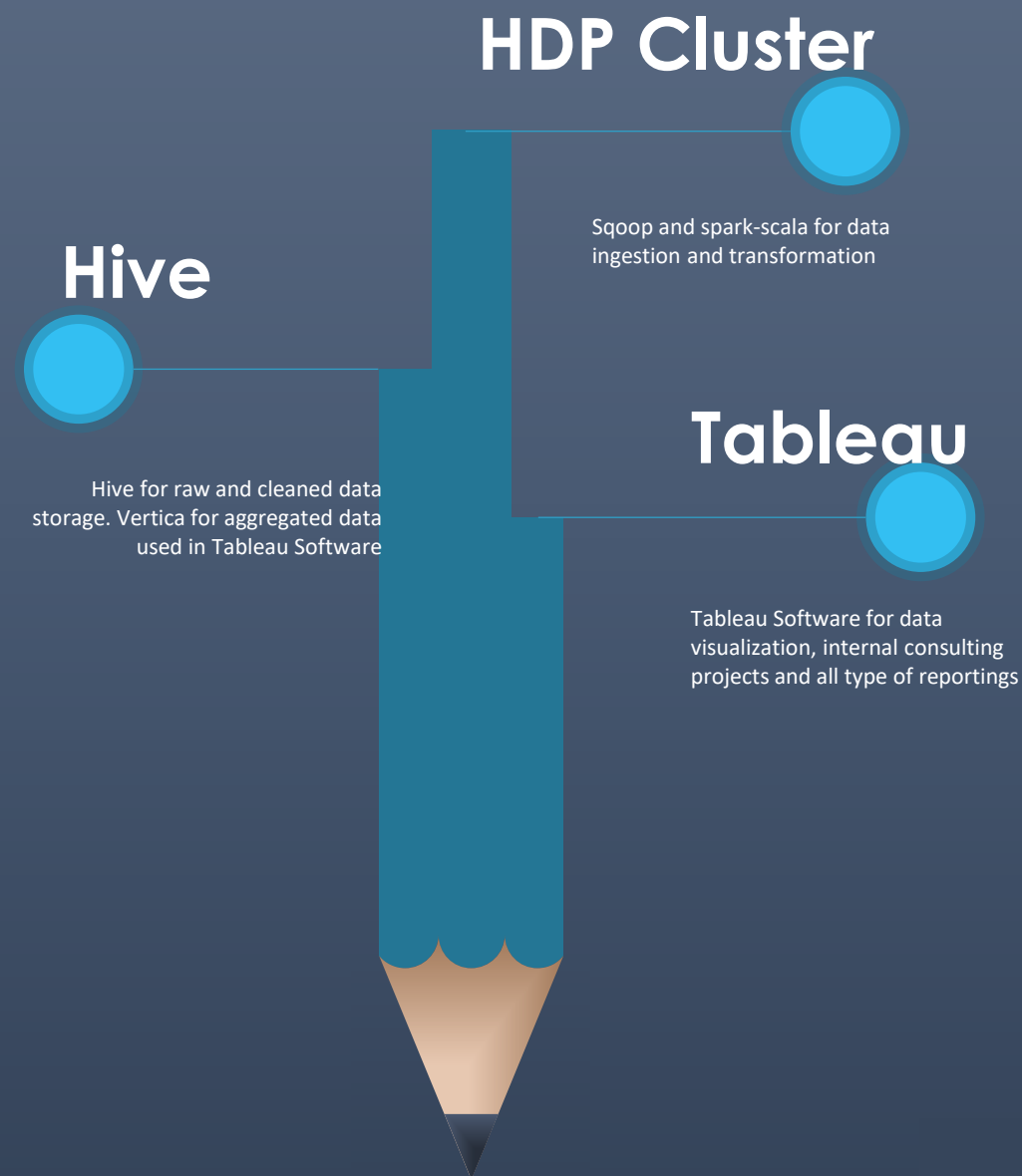
Personnes en attente (données non fiables à 100%)

053 - SALE DYAR	4
056 - RABAT BOUREGREG	0
059 - TEMARA CENTRE	2
060 - TANGER	1
061 - RABAT A.BEN ABDELLAH	2
062 - KHEMISSSET	1
063 - RABAT BAB ELHAD	4
064 - RABAT OCEAN	2
068 - CASA ANOUAL	3
070 - FES HOURIYA	3
071 - FES-SAISS	3
075 - TAZA	2
083 - BERKANE	1
084 - OUJDA ISLY	3
091 - MEKNES HAMRIA	4
092 - MEKNES IBN KHALDOUN	12
095 - CASA HASSAN II	2
101 - CASA AL QODS	0
103 - CASA ANASSI	2

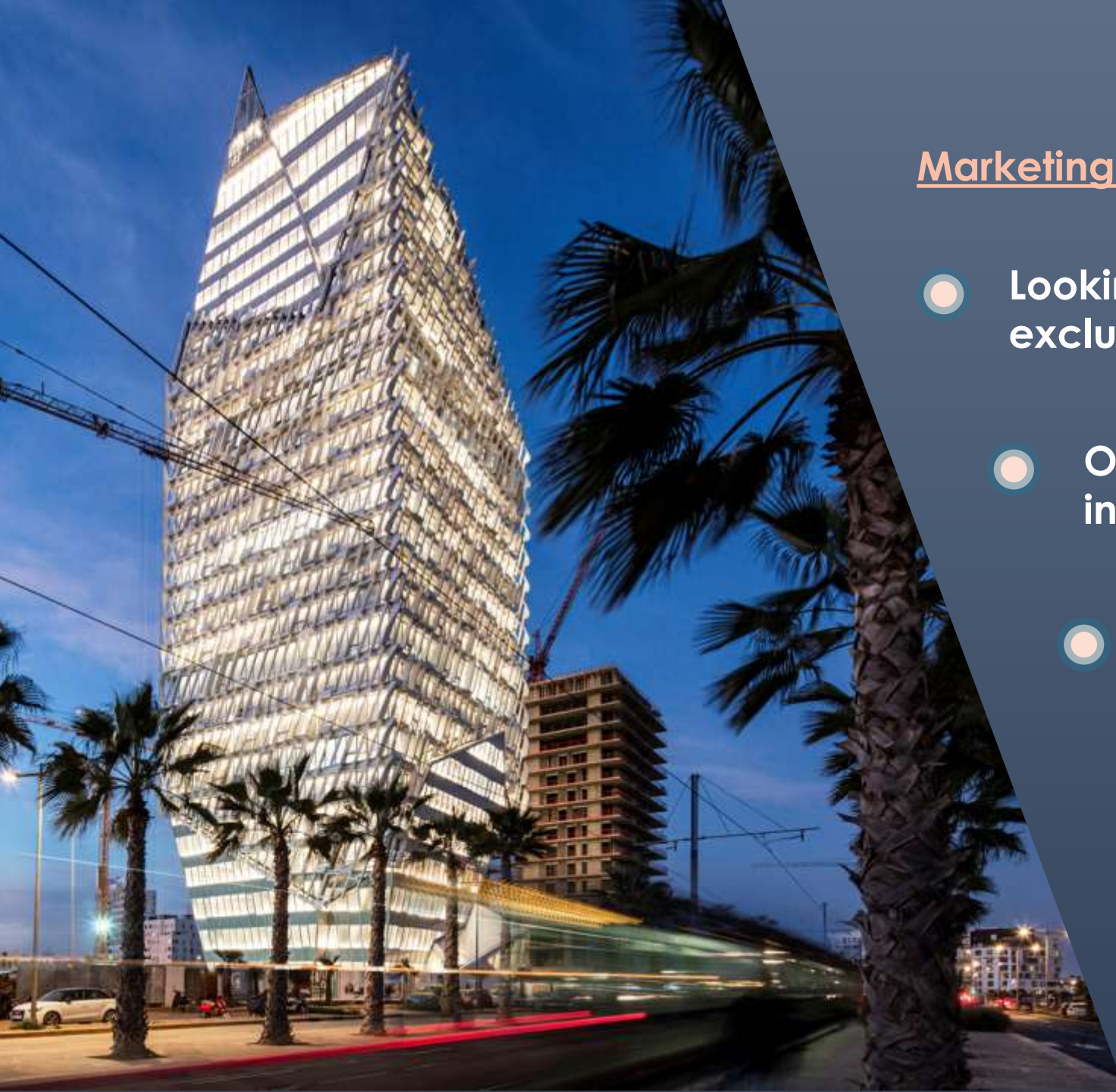
From a laboratory to a factory team



We started with a mainly open-source stack



From a laboratory to a factory team

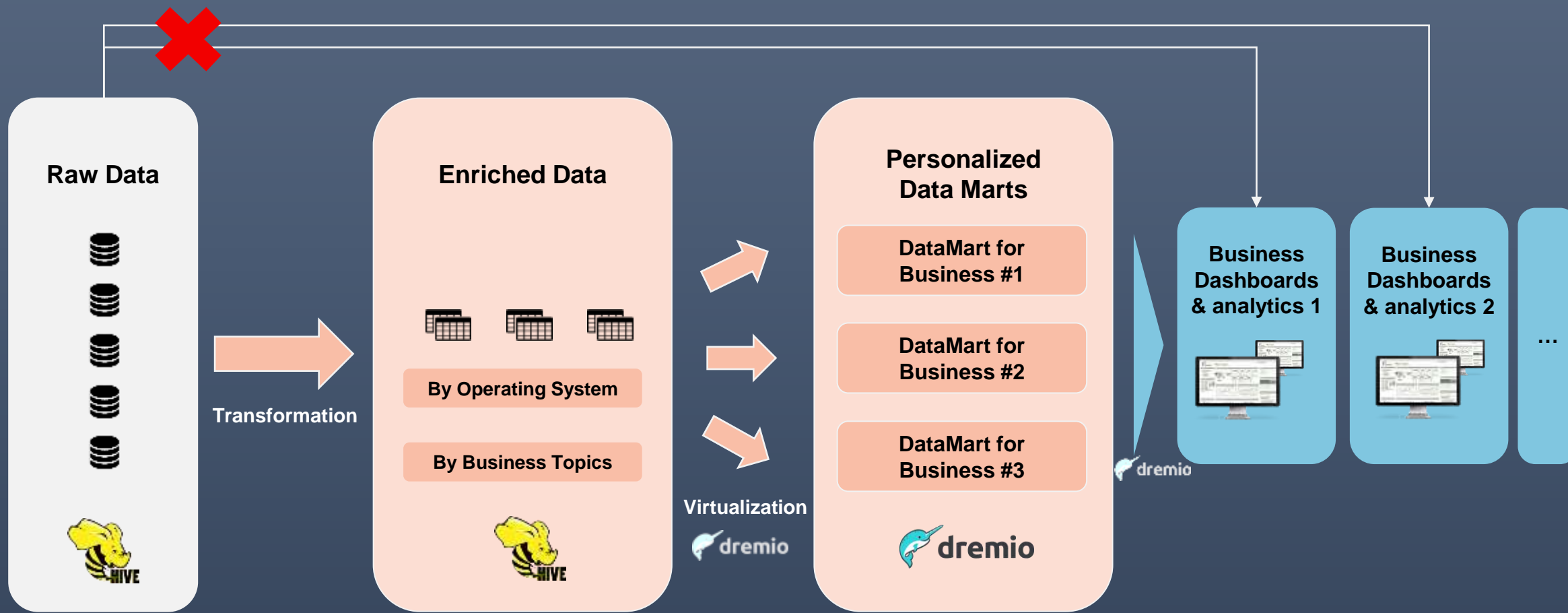


Marketing project:

- Looking for merchant partners to offer exclusive discounts to our customers
- Our goal: Retain customers & increase debit card usage
- Partners goal: increase their market share & reduce cash cost
- Results with first partner :
 - **x3** number of payments
 - **+8pts** market share



We are building a managed open-data architecture to empower business teams





Support of decision processes: Strategic steering

DATA.CIH.MA

Le pouvoir de l'analyse de la donnée est en vous



[Home](#)

[Dashboards](#) ▾

[Open Data](#) ▾

[Etudes & Projets](#) ▾

[Gestion PTF Stratégiques](#) ▾

[Aide & Documentation](#) ▾

Portefeuilles stratégiques



Performance
commerciale et
opérationnelle

A. Agoumi



Canaux
Alternatifs

D. Bennouna



Organisation et
animation
commerciale

K. Benalla



Réseau et
format
d'agence

Y. Zoubir



Fidélisation
de la clientèle


A. Mouhoub



Développement
de l'entreprise

S. Hadjioui

Risks Team Reporting & Analysis

 Datasets Jobs + New Query

Datasets

4328

Spaces (3)

APPLICATION11

BUSINESS323

MAPPING126

BUSINESS.engagement

Name

Jobs

Action

Classification

Client

Comptabilite

Compte

CompteG_Engagement

Cours_change

Dashboarding

Depassement

Engagement

engagement_sandbox

Files

Garantie

IFRS9

Ligne

Limite

Notation

Parametrage

Pret



From a laboratory to a factory team

Risks Team Reporting & Analysis

DATA.CIH.MA

Le pouvoir de l'analyse de la donnée est en vous



[Home](#)

[Dashboards](#) ▾

[Open Data](#) ▾

[Etudes & Projets](#) ▾

[Gestion PTF Stratégiques](#) ▾

[Aide & Documentation](#) ▾

Suivi de nos KRI Retail (BPP)



Evolution des Encours Retail

Comment est composé notre portefeuille
BPP et comment il évolue



Scoring agence

Comment évolue le score des agences



Evolution du TIC

Comment est équipée notre clientèle par
les différents produits et services qu'on
propose ?



Performance Agence

Quel est le comportement de nos agences
?



Keep our path towards a data led and customer centric organization



Technical stream



Business stream



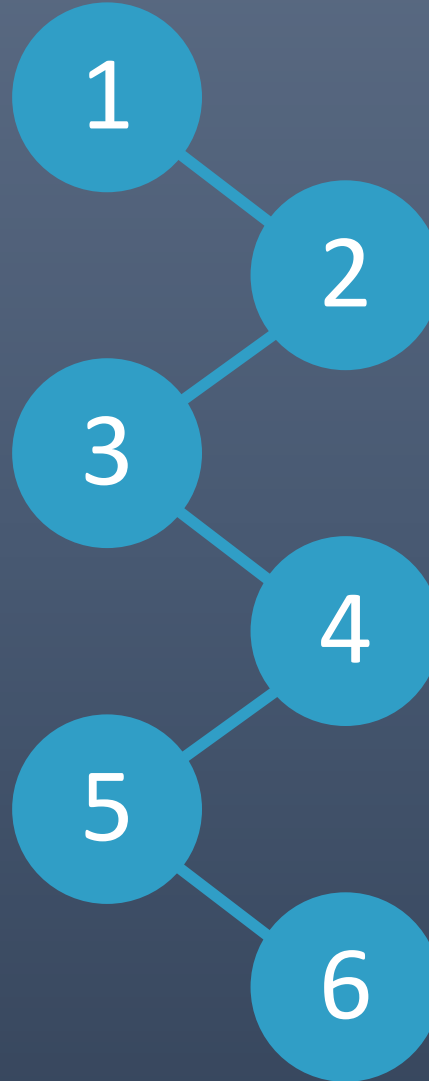
**Governance
& Organization stream**



Lead Data-transformation
through business

Focus on a reduced number
of use cases

Never neglect the human part
of your transformation



Seek for executive support and
ideally for technological
independence

Start with a small team but look
for high potential individuals

Look for partners you can build
trust and confidence with



