



Bienvenue à
MEDIA CONTACT CONGO-BRAZZAVILLE
The Omnichannel Contact Center

www.groupmediacontact.com

OFFRE COMMERCIALE CALL CENTER BGFI CONGO

Afin d'accompagner la BGFI CONGO dans la gestion de son Call Center à travers la prise d'appels (Inbound Call) dans le but d'assister les clients et de mener des enquêtes de satisfaction (Outbound Call) pour mesurer la satisfaction de ses clients, nous proposons dans la limite de la structure de nos coûts une facturation par position comme détaillé dans les tableaux ci-dessous :

TABLEAUX RECAPITULATIFS DE LA PROPOSITION COMMERCIALE SUR LA GESTION DU CALL CENTER

TABLEAU N°1 : Coût de démarrage du projet

L'exécution de ces activités nécessite des frais annexes liés à l'interconnexion des sites à la charge de BGFI. Il s'agit notamment du coût de la liaison technique et les frais de redevance mensuelle afférent. L'opérateur Télécom sélectionné est **Airtel Congo SA**.

	QUANTITE	MONTANT
<u>FRAIS DE MISE EN PLACE DU PROJET</u>		
➤ Numéro court mis à disposition par BGFI CONGO		
➤ Liaison d'interconnexion Data	2	250 000 ^{HT}
➤ Liaison d'interconnexion Voice	1	200 000 ^{HT}
<u>REFACTURATION MENSUELLE</u>		
➤ Redevance interconnexion Data 2Mbps : <i>Pour accéder aux applications client</i>	1	100 000 ^{HT}
➤ Redevance Interconnexion Voice : <i>Servant aux interactions voix</i>	1	250 000 ^{HT}
➤ Coût des appels : <i>Emission d'appels uniquement</i>	Volume à déterminer	✓ 0,84F HT par seconde (on net) ✓ 1,26F HT par seconde (off net)

TABLEAU N°2 : Tarification Inbound Call

CALL CENTER « INBOUND CALL »			
PREREQUIS : ▪ Campagne en réception d'appels ▪ Horaire : 24h/24 - 7j/7 ▪ Nombre de ressources humaines mis à disposition : 03 ▪ Nombre de position équipée : 01			
	QUANTITE	P. UNITAIRE	MONTANT
COÛTS MENSUELS			
➤ Masse salariale Agent	3	224 642	673 926
➤ Part salariale Equipe Managériale (Team leader ; Superviseur)	1	140 358	140 358
➤ Coût contrôle qualité et Formation	1	90 998	90 998
➤ Coûts d'exploitations + marge	1	94 718	94 718
TARIF A LA POSITION			1 000 000^{HT}

TABLEAU N°3 : Tarification Outbound Call

CALL CENTER « OUTBOUND CALL »			
PREREQUIS : ▪ Campagne en émission d'appels ▪ Horaire : 8h à 17h - 5j/7 ▪ Nombre de ressources humaines mis à disposition : 01 ▪ Nombre de position équipée : 01			
	QUANTITE	P. UNITAIRE	MONTANT
COÛTS MENSUELS			
➤ Masse salariale Agent	1	224 642	224 642
➤ Part salariale Equipe Managériale (Team leader ; Superviseur)	1	112 179	112 179
➤ Coût contrôle qualité et Formation	1	78 498	78 498
➤ Coûts d'exploitations + marge	1	84 681	84 681
TARIF A LA POSITION			500 000^{HT}

En effet :

- ✚ Une position équipée est composée d'un ensemble de poste de travail notamment le mobilier (table ; chaise), le matériel informatique (écran ; unité centrale ; clavier ; souris ; logistique télécom) et une ressource humaine permanente.
- ✚ Le nombre de position sera défini en commun accord en fonction de la volumétrie et de la typologie des activités à mener.

SYNTHESE DE NOTRE OFFRE COMMERCIALE

GESTION DU CALL CENTER BGFIBank Congo		
Activités		Tarification
Inbound Call	Tarification par position par mois	XAF 1 000 000 ^{HT}
Outbound Call		XAF 500 000 ^{HT}

FIN DU DOCUMENT SUR LA PROPOSITION COMMERCIALE BGFI CONGO