



Bienvenue à
MEDIA CONTACT CONGO-BRAZZAVILLE
The Omnichannel Contact Center

www.groupmediacontact.com

SOMMAIRE

I. PRESENTATION DU GROUPE MEDIA CONTACT ET DE LA FILIALE DU CONGO-BRAZZA.....	3
A. PRESENTATION GROUPE MEDIA CONTACT	3
B. PRESENTATION DE MCCB (FILIALE DU CONGO-BRAZZA)	6
II. RESUME DE LA COMPREHENSION DE LA MISSION.....	7
III. SOLUTIONS PROPOSEES	8
A. EQUIPE DE MANAGEMENT	8
1. EQUIPE PROJET	8
2. ORGANISATION OPERATIONNELLE.....	9
3. RÔLES ET RESPONSABILITES	10
B. DEMARCHE DE MISE EN OEUVRE	11
1. RECRUTEMENT.....	11
2. FORMATION.....	14
3. DIMENSIONNEMENT	15
C. SUIVI OPERATIONNEL ET QUALITE.....	17
1. SUIVI OPERATIONNEL.....	17
2. SUIVI QUALITE.....	24
IV. SOLUTIONS TECHNIQUES.....	28
A. ARCHITECTURE TECHNIQUE.....	28
B. SECURITE ET SYSTEME INFORMATIQUE	30
IV. PLAN DE CONTINUITE	33
A. PLAN DE CONTINUITE INFORMATIQUE	33
B. PLAN DE CONTINUITE OPERATIONNEL	35
V. PLANNING D'EXECUTION.....	36
VI. REFERENCES.....	36
VII. SYNTHESE DE NOTRE OFFRE TECHNIQUE	36

I. PRESENTATION DU GROUPE MEDIA CONTACT ET DE LA FILIALE DU CONGO-BRAZZA

A. PRESENTATION GROUPE MEDIA CONTACT

Créé en 2005 par un groupe d'investisseurs Africains et une équipe de management de culture occidentale, le GROUPE MEDIA CONTACT est une société anonyme de droit béninois immatriculée au registre du commerce et de crédit mobilier de Cotonou et dotée d'un capital social de 1 500 000 000 FCFA. Il se positionne comme l'un des acteurs majeurs de la Gestion globale de la relation clientèle en Afrique. Dans sa stratégie opérationnelle, il combine les meilleures expertises (ressources humaines, contexte environnemental, technologies) adaptées à chaque pays africain où le Groupe s'implante, afin de garantir à ses clients une solution d'externalisation globale.

FICHE SIGNALÉTIQUE DU GROUPE MEDIA CONTACT SA (GMC)

GROUPE MEDIA CONTACT S.A (GMC)	
FORME JURIDIQUE	SOCIÉTÉ ANONYME
CAPITAL	(FCFA 1 500 000 000) 2 286 735 euros
DIRIGEANT SOCIAUX	<u>ADMINISTRATEUR GÉNÉRAL</u> : Claude PADONOU
RCCM	RCCM RB/COT/13 B 10291
IFU	3201300930112
ADRESSE	AVENUE DOROTHEE LIMA RUE 11.010 COTONOU Tel : +229 21 31 12 50 / 21 30 33 25
FILIALES OPERATIONNELLES	1. MEDIA CONTACT BENIN 2. MEDIA CONTACT CAMEROUN 3. MEDIA CONTACT CONGO BRAZZAVILLE 4. MEDIA CONTACT CÔTE D'IVOIRE 5. MEDIA CONTACT GUINEE CONAKRY

 NOS ATOUTS

Dans un contexte de forte demande, notre ambition est **de devenir leader de l'industrie des services en Afrique**. Nous sommes d'ores et déjà un des principaux acteurs du marché africain. Fort de ce constat, notre stratégie de différenciation se base principalement **sur la qualité et la création de valeur ajoutée de nos clients**. Nous travaillons au quotidien sur les points suivants pour continuer à progresser et accompagner nos clients :

- **Partenariats avec les sociétés leaders sur leur secteur d'activité** avec un potentiel important d'externalisation et une santé financière solide ;
- **Taux de satisfaction élevés** pour les clients finaux de nos clients donneurs d'ordre
- **Efficiences opérationnelles** afin de proposer le meilleur service au meilleur coût ;
- **Perpétuelle remise en question** afin de viser l'excellence ;
- **Volonté de créer de la valeur ajoutée** et d'être identifié comme un partenaire et non comme un simple exécutant.

Ainsi, les efforts du groupe MEDIA CONTACT sont focalisés sur les 4 objectifs fondamentaux suivants :

- **Satisfaction du client** : via la qualité de la prestation et la création de valeurs ;
- **Efficiences opérationnelles** : par l'amélioration de ses processus pour donner le meilleur service au moindre coût possible ;
- **Satisfaction et motivation** : en investissant dans les ressources humaines pour augmenter leur savoir, savoir-faire et savoir être ;

- **Croissance rentable** : concentration des efforts pour augmenter le chiffre d'affaires des secteurs à forte valeur ajoutée.

□ NOS OFFRES DE SERVICES

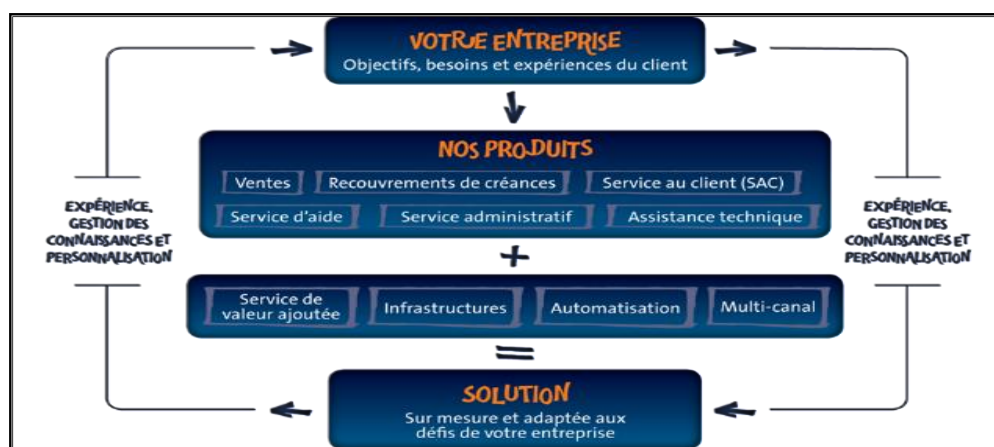
Le GROUPE MEDIA CONTACT, avec 15 ans d'expériences dans la gestion des opérations en Afrique, a su développer une forte expertise dans les principaux métiers de la relation client.

Ainsi l'offre de MEDIA CONTACT couvre l'ensemble des besoins liés au management de la relation client.

En lien direct avec la stratégie de développement commercial de ses clients, la gamme de services offerte par MEDIA CONTACT apporte une solution pratique en réponse à tous les besoins afin de produire le maximum de valeur ajoutée.

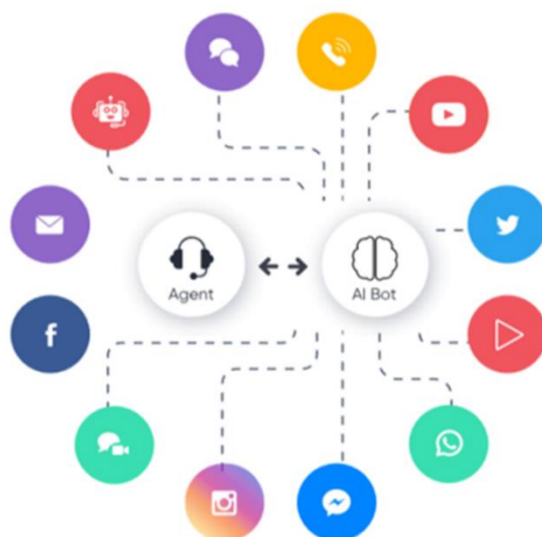
Plus précisément l'offre de MEDIA CONTACT couvre les services suivants :

Figure1 :
Nos offres
et services



Nos plateformes multicanales s'appuient sur une approche innovante et dynamique du secteur dans lequel sont intégrés tous les canaux de communication disponibles aujourd'hui.

Figure2:
Intégration des
canaux de
communication

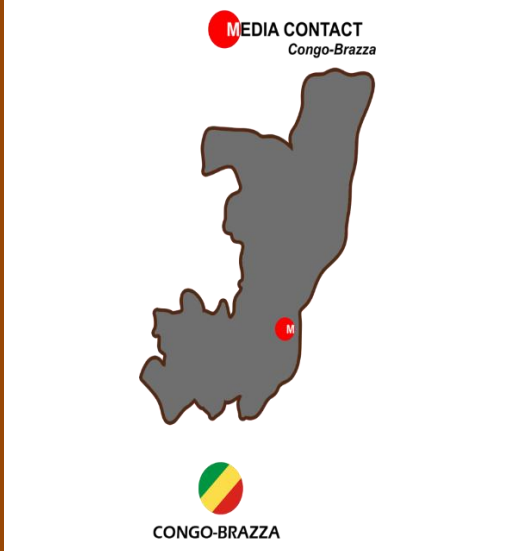


B. PRESENTATION DE MCCB (FILIALE DU CONGO-BRAZZA)

MEDIA CONTACT CONGO BRAZZAVILLE en abrégé « MCCB ». Elle est la filiale du Groupe, créée pour être proche de sa clientèle au CONGO BRAZZAVILLE et entend insuffler une nouvelle dynamique dans l'environnement des Centres de Contacts tout en participant à la diminution du chômage des jeunes.

MEDIA CONTACT CONGO BRAZZAVILLE (MC CONGO-BRAZZA) porte la vision du Groupe auquel il appartient, poursuit ses missions et fait la promotion de ses valeurs dans une totale adaptation à l'environnement congolais. Nous **bénéficions également dans le cadre de la stratégie opérationnelle du Groupe des meilleures expertises (Ressources humaines, contexte environnemental, technologies)** pour l'atteinte de nos objectifs.

	FILIALE MEDIA CONTACT CONGO-BRAZZA	
	DISPONIBILITE	OUVERT : 24H/24 ET 7J/7

	PLATEAU DE PRODUCTION	90 POSITIONS EXTENSION VERS 150 POSITIONS EN COURS
	EFFECTIF	100
	LOCALISATION	BRAZZAVILLE

Description du Site Média Contact Congo

II. RESUME DE LA COMPREHENSION DE LA MISSION

Dans sa vision de mettre l'accent sur le cœur de son métier, le leader des services bancaires au Congo : **BGFI Bank Congo**, a décidé de lancer un appel d'offre pour la sélection d'un partenaire expérimenté dans la gestion du service client à distance.

Ainsi, le prestataire sélectionné aura pour rôles :

- ➡ La gestion des appels entrants :
 - apporter les réponses appropriées aux préoccupations des clients et faire les remontées nécessaires ;
 - recueillir, sauvegarder les réclamations dans la base de données et les transmettre à la BGFI Bank Congo ;
 - assurer le suivi des relances clients en relançant la BGFI Bank Congo ;

- produire des reportings journaliers et détaillés avec une analyse des causes et les actions entreprises en cas de dysfonctionnement ;
 - sauvegarder les interactions avec les clients.
- ➡ La gestion les appels sortants :
- réaliser les campagnes d'informations marketing visant des clients ciblés et les prospects ;
 - participer à l'amélioration de l'expérience client en réalisant des enquêtes de satisfaction avec des rapports d'analyse à l'appui.

Le but de MC CONGO-BRAZZA en participant à cet appel d'offre est d'apporter d'une part la réponse au besoin de BGFI Bank Congo de par son expérience avérée dans la gestion des appels entrants et sortants. Notre ambition est également d'être force de proposition afin de favoriser l'amélioration de la prise en charge client et la satisfaction des clients BGFI Bank Congo.

III. SOLUTIONS PROPOSEES

A. EQUIPE DE MANAGEMENT

1. EQUIPE PROJET

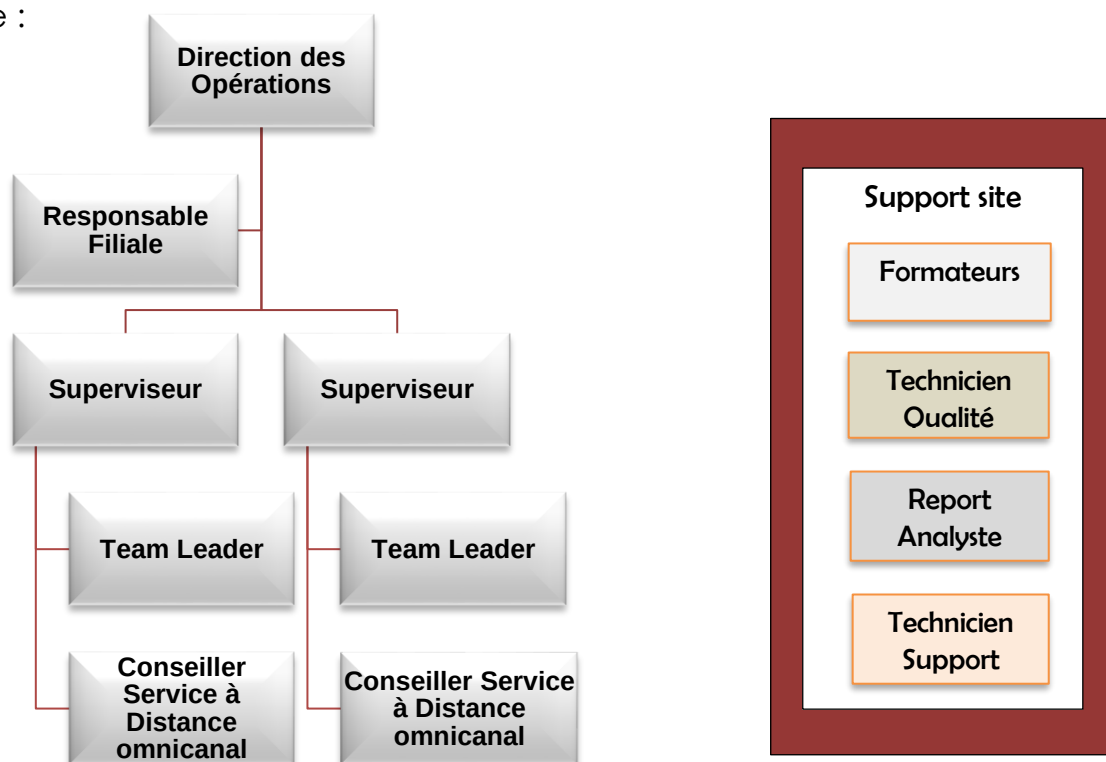
MEDIA CONTACT mettra à la disposition de BGFI Bank Congo l'ensemble des moyens humains disponibles durant toutes les étapes du projet pour en assurer la réussite. Une organisation flexible et réactive sera mise en place pour garantir de façon irrévocable l'atteinte des différents objectifs (cf. tableau ci-dessous)

L'équipe projet

Nom et Prénoms	Fonction à Media Contact	Fonction dans le projet BGFI Bank Congo
Claude PADONOU	CEO GROUPE MEDIA CONTACT / DIRECTEUR GENERAL	Chargé des aspects juridiques et de la négociation Commerciale
Michèle DEGBOE	DIRECTRICE DES PROGRAMMES GROUPE MEDIA CONTACT	Coordinatrice générale du projet

2. ORGANISATION OPERATIONNELLE

L'organisation de la production sur chacun des sites du MEDIA CONTACT est la suivante :



ORGANISATION OPERATIONNELLE SUR LE SITE MEDIA CONTACT

Bien évidemment le site du Congo-Brazzaville dispose également de fonctions transverses nécessaires au bon fonctionnement des opérations :

- Ressources Humaines : recrutement, gestion des carrières et des compétences,
- IT : développement, téléphonie, réseau... ;
- Projet : mise en place de nouvelles opérations, modifications importantes sur les prestations en cours.

3. RÔLES ET RESPONSABILITES

Dans l'organisation préconisée par MC CONGO-BRAZZA pour la gestion des opérations, nous vous présentons ci-dessous les activités de quelques intervenants.

<u>PROFIL</u>	<u>FONCTION DANS L'ORGANISATION</u>	<u>FONCTION DANS LE PROJET BGFI Bank Congo</u>	<u>RÔLE DANS LE PROJET BGFI Bank Congo</u>
Michèle DEGBOE	DIRECTRICE DES PROGRAMMES GROUPE MEDIA CONTACT	COORDINATRICE GENERAL DU PROJET	Interlocutrice principale sur la phase projet, en charge de mise en œuvre du projet de l'adjudication au lancement des activités.
Wishtemberg KITIHOUN / Marie-Richard BABO	DIRECTRICE OPERATIONNELLE GROUPE MEDIA CONTACT / RESPONSABLE SITE MC CONGO-BRAZZA	RESPONSABLE MISE EN OEUVRE ET SUIVI OPERATIONNEL/ ANALYSTE BI	Gestion et développement du compte BGFI Bank Congo
			Veiller à l'adéquation entre la mission initiale et la réalisation des activités au quotidien
			Mettre en place des stratégies afin de garantir et de maintenir le niveau de performance et de qualité souhaité par BGFI Bank Congo
			Analyser les bases de données/ Alerter sur la nature et la qualité des bases de données
Innocent D'ALMEIDA / Grâce Nédith LOUZOLO	RESPONSABLE QUALITE GROUPE / RESPONSABLE QUALITE SITE MCCB	RESPONSABLE QUALITE	Produire les rapports
			Calibrer le référentiel qualité du groupe Média Contact avec les exigences du cahier de charge

Faras SEIBOU	CONSULTANT FORMATEUR/ ABFPA	RESPONSABLE FORMATION	Assurer la formation initiale /Produits et Services/Outils /Process des équipes
			Assurer une veille des informations sur les produits et services du partenaire et accompagner le développement des compétences de tous les acteurs du projet
			Réaliser un suivi des actions de formation du projet (synthèse, Reporting, bilans, ...) et contrôler les acquis post formation
Léandre AGUIAH / Carin NGOUANI	RESPONSABLE SYSTEME D'INFORMATIONS GROUPE / ASSISTANT SYSTEME D'INFORMATIONS SITE MCCB	RESPONSABLE SYSTEME D'INFORMATIONS	Définir et déployer la politique informatique support de l'opération
			Garantir l'opérationnalité et la sécurité des systèmes informatiques

B. DEMARCHE DE MISE EN OEUVRE

1. RECRUTEMENT

Le processus de recrutement mis en place par MC CONGO-BRAZZA tient compte du contexte social, de l'environnement économique et surtout de l'exigence du Client Donneur d'ordre. Chaque poste pour lequel nous recrutons nous amène à mettre en place des étapes spécifiques de sélection, l'objectif étant toujours le même : déceler l'adéquation entre une personne et un poste. C'est pour nos recrues « une garantie de transparence, d'équité et d'efficacité ». Il suit le process ci-dessous :



Nous rappelons que Media Contact dispose en permanence d'une base de données de ressources humaines ayant le profil adéquat pour l'exécution de la mission assignée par BGFI Bank Congo. Les profils requis sont détaillés comme suit :

➡ **Profil conseiller service à distance omnicanal**

<u>Niveau d'étude</u>	BAC+2/3 des filières : Communication, Marketing et Actions Commerciales, Force de Vente, Banque et assurances, Linguistiques... ou toutes filières équivalente avec une bonne connaissance de traitement des demandes à distance et ou de l'E-commerce.
<u>Age</u>	Avoir entre 18 et 27 ans
<u>Langues</u>	Français - Anglais - Kituba – Lingala
<u>Savoir-faire généraux et techniques mobilises</u>	• Pratiquer les techniques de communication, de questionnement, de reformulation et de contrôle du cadre de l'entretien • Maîtriser l'outil informatique • Savoir utiliser simultanément différents applicatifs y compris Internet et Intranet, • Utilisation coordonnée des différents éléments du poste de travail informatisé • Assimiler les obligations légales et la déontologie de l'entreprise et les appliquer dans son activité quotidienne,

	Assimiler l'ensemble des procédures définies par l'entreprise et leur utilisation.
<u>Démarche</u> <u>intellectuelle</u>	- Garder à l'esprit l'objectif de la campagne, tout en mobilisant la participation active de l'interlocuteur ; - Etre capable de mobiliser simultanément plusieurs capacités mentales (communication orale et manipulations informatiques) ; - Savoir s'appuyer sur un script tout en l'adaptant à son interlocuteur dans la limite de son champ d'action ; - Mobiliser simultanément écoute, recherche, analyse et procédures de traitement ; - Faire preuve de curiosité intellectuelle ; - Faire preuve d'attention et de vigilance pour relever et consigner toute remarque pertinente ; - Faire preuve de rigueur et d'organisation ; - Faire preuve d'attention, de vigilance, de discernement ; - Analyser et comprendre la demande pour répondre de manière structurée ; - Planifier en respectant les priorités ; - Analyser tout type d'urgences pour réagir et s'adapter ; - Mobiliser son attention et sa concentration.
<u>Capacités</u> <u>relationnelles et</u> <u>organisationnelles</u>	- Avoir une bonne élocution, bonne articulation ; - Diction correcte, concentration, sourire et dynamisme ; - Sens de l'organisation, rigueur, une bonne capacité d'écoute, Capacité à gérer son tempérament en milieu de stress ; - Autonomie, initiative, réactivité et positivisme ; - Ouverture d'esprit, goût à l'innovation et à la créativité ; - Forte disponibilité ; - Etre capable de gérer plusieurs activités en même temps ; - Pouvoir situer son rôle dans le process client-service.

● Profil Superviseur

<u>Niveau d'étude</u>	BAC+3/5 des filières : Communication, Marketing et Actions Commerciales, Force de Vente, Assurances, Linguistiques... ou toutes filières équivalente avec une bonne connaissance de traitement des demandes à distance et ou de l'E-commerce.
<u>Age</u>	Avoir entre 27 et 40 ans
<u>Langues</u>	Français - Anglais - Kituba – Lingala

<u>Savoir-faire</u> <u>généraux et</u> <u>techniques</u> <u>mobilisées</u>	• Fixe les objectifs de l'opération et définit les moyens pour les réaliser ; • Garant de l'atteinte des objectifs ; • Anime les réunions, prend les décisions finales ; • Rendre compte aux clients ; • identifie les points de faiblesse et propose des évolutions ; • Planifie les activités et les effectifs nécessaires à leur réalisation ; • Garant du respect du niveau des indicateurs de qualité (taux de productivité, temps moyen d'appel, taux de satisfaction client, etc. ...).
<u>Démarche</u> <u>intellectuelle</u>	• Connaissance des procédures de gestion d'un plateau de production (contrats, garanties, réglementation) ; • Maîtrise de la nature et du contenu des actions commerciales ; • Connaissance des techniques de la relation client ; • Connaissance des outils informatiques et du poste de travail du Centre de relation client.
<u>Capacités</u> <u>relationnelles et</u> <u>organisationnelles</u>	• Connaître les clients, leurs comportements, leurs exigences ; • Prendre des décisions pour assurer la continuité d'activité en cas de dysfonctionnement ; • Transmettre les objectifs du portefeuille et fait adhérer ses équipes ; • Organiser le travail de ses équipes et en assure le contrôle.

2. FORMATION

La formation de nos équipes et de leurs leaders est assurée par l'Académie Béninoise pour la Formation Professionnelle des Adultes (**ABFPA**), leader Panafricain de la formation en GRC.

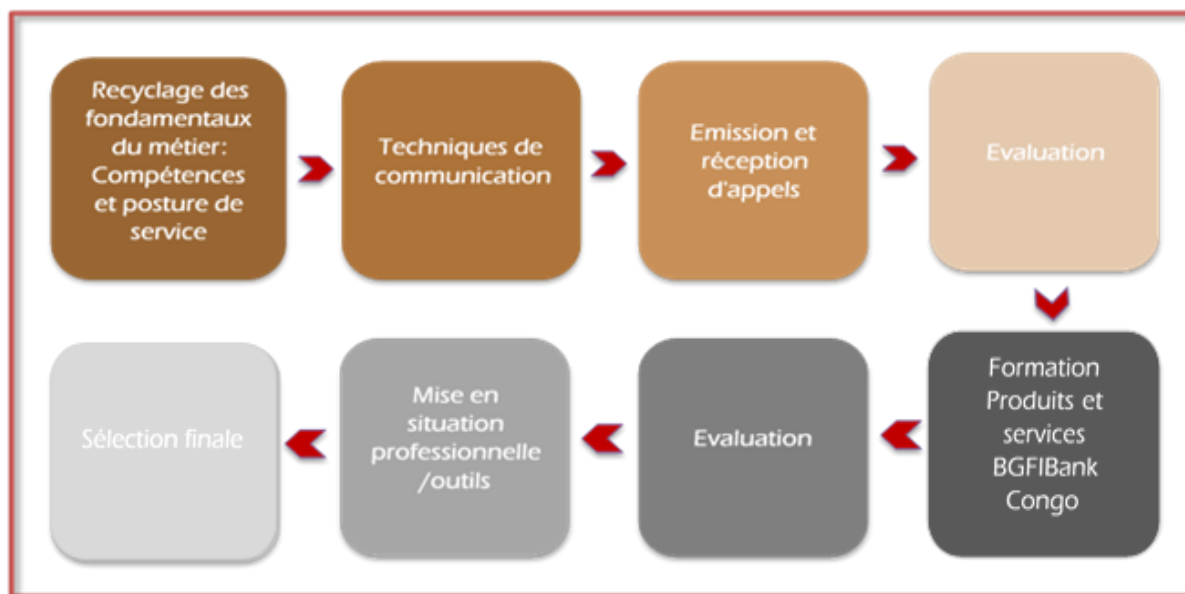
En fonction des besoins et des attentes, les formations portent sur :

- Le métier ;
- Les produits et services ;
- Les recyclages ;

Les ressources humaines de MC CONGO-BRAZZA qui seront affectées pour l'exécution de cette prestation ont déjà été formées aux fondamentaux du

métier de la relation client à distance et disposent d'une bonne expérience professionnelle dans le domaine.

Le processus de formation pour l'opération call center BGFI Bank Congo se présentera comme suit :



3. DIMENSIONNEMENT

Le dimensionnement sur les activités dépendra de plusieurs facteurs.

● Critère de dimensionnement

Notre politique de dimensionnement a pour objectif d'unifier les méthodes de gestion de dimensionnement, de cadrer le référentiel des indicateurs de suivi, et de permettre une planification adaptée aux objectifs et une gestion optimale des heures staffées. Elle intègre l'ensemble de la problématique suivante :

- Le respect du client : satisfaire la charge de travail pour une qualité de service négociée ;
- Le respect de l'agent : garantir l'équité sociale, les conventions collectives, la législation sociale, les obligations contractuelles et

satisfaire les agents par une politique sociale autorisant les demandes d'aménagements des horaires ;

- Le respect de la politique commerciale : règles de priorités des activités et de niveau de qualité de services ;
- Le respect des budgets.

Notre outil de dimensionnement est basé sur le principe « ELARNG C » et prend en compte les réducteurs de temps ci-dessous :

LES REDUCTEURS DE TEMPS	
Réducteurs externes • Congés annuels • Jours fériés • Absences justifiés • Absences non justifiés et retards	Réducteurs internes • Formation • Accompagnement • Débrief qualité • Réunions d'équipes • Entretiens individuels • Pausés • Pannes systèmes • Autres

● Ratio d'encadrement :

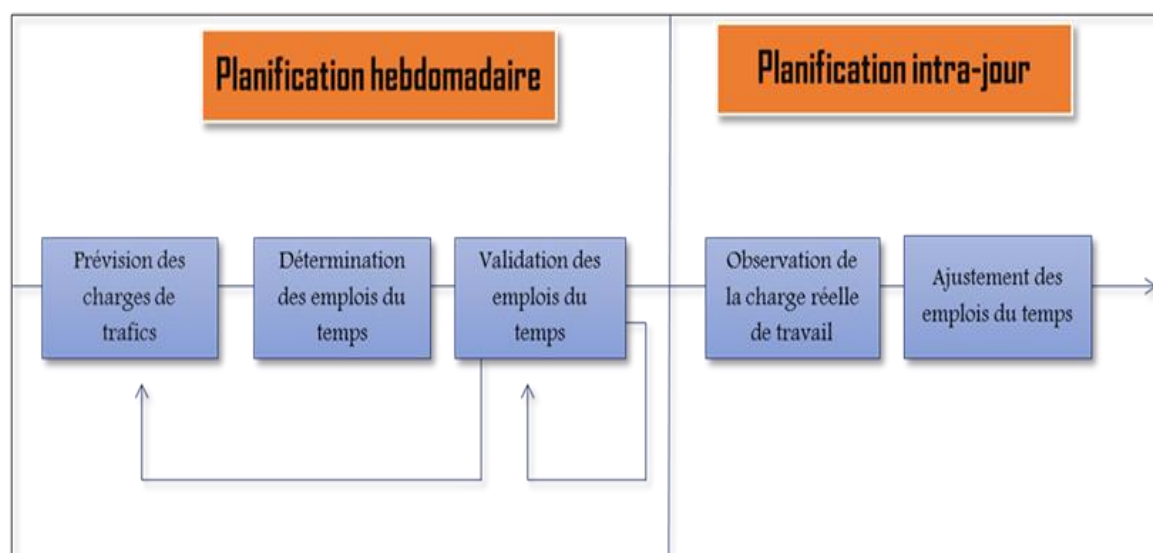
Les ratios d'encadrement du groupe Média Contact se présentent comme suit :

RATIO D'ENCADREMENT	PROFILS
1 superviseur /50 agents	Superviseur
1 team leader/10-15 agents	Team leader
1 formateur /40 agents	Formateur
1 Quality advisor/ 20 agents	Technicien qualité ou Quality advisor

La gestion de la planification est un processus dynamique et récurrent d'analyse des tableaux de bord qui consiste à :

- analyser la productivité, la qualité de service, les performances ;
- réaliser des simulations pour observer une amélioration de l'adéquation entre staffing et compétences ;
- tenter de comprendre les dysfonctionnements (compétences, contraintes sociales, taux d'absentéisme, mauvaise prévision...) ;
- fournir une synthèse d'activité et enfin d'exploiter les résultats pour pallier le sous-effectif, positionner les dates de formation et préparer la politique de recrutement (**quand, qui, où**).

Ci-dessous la modélisation des deux types de planification à adopter :



C. SUIVI OPERATIONNEL ET QUALITE

1. SUIVI OPERATIONNEL

a) Comité de pilotage

Pour le suivi des prestations nous proposons la mise en place des comités périodiques comme détaillé ci - dessous :

TYPES DE REUNIONS	PERIODICITE	PROFILS PARTICIPANTS	POINTS ABORDES	DELAI DE LIVRAISON	LISTE DE DIFFUSION
BILAN	Hebdomadaire	- Interlocuteur BGFI Bank Congo - Responsable opérationnel MC CONGO-BRAZZA - Equipe de management (Superviseur, team leader)	Suivi du déroulement de la prestation		
			Suivi des objectifs quantitatifs et qualitatifs		
			Difficultés rencontrées		
			Champ de réajustement		
			Innovation		
			Divers		
PILOTAGE	Mensuel/ Trimestriel (A valider)	- Interlocuteur BGFI Bank Congo - Responsable opérationnel MC CONGO-BRAZZA - Equipe support transversal à la production (Technicien qualité et formation)	Analyse de l'activité de façon générale	Deux (02) à trois (03) jours après la rencontre	Toutes les personnes présentes aux réunions
			Suivi de l'avancement des objectifs (Satisfaction Client, Plus-Value, etc)		
			Analyse de tous les types d'incidents et problèmes rencontrés : Examiner les causes éventuelles et déterminer les actions correctives.		
			Prise de décision relative au projet (Qualité, Opérations, Formation, Technique)		
CRISE	Ponctuel	- Interlocuteur BGFI Bank Congo - Interlocuteur MC CONGO-BRAZZA	Objet de la crise et les décisions y afférentes		

b) Reporting

Dans le cadre de la prestation call Center de BGFI Bank Congo, MC CONGO-BRAZZA déploiera son logiciel CRM. Cet outil est primordial dans le pilotage car il sert au « reporting et au suivi des KPI ». Nous présentons ci-dessous les fonctionnalités de notre plateforme de gestion de la relation client.

● CRM

CRM	ACTIVITES	FONCTIONNALITES	ACTEURS
CRM MEDIA CONTACT : Logiciel de gestion du client à distance	Réception d'appel	- Recevoir les appels, - assister, et traiter les préoccupations des clients ; - Qualifier les appels ; - Enregistrer les interactions.	Conseiller service à distance
	Emission d'appel	- Emettre les appels, informer et recueillir le ressenti des clients ; - Qualifier les appels ; - Enregistrer les interactions.	Omnicanal
	Reporting	- Suivi en temps réel de l'évolution des indicateurs de performance (KPI) ; - Ecoutes en live des interactions pour réajustement ; - Extraction des rapports d'activités : heure, jour, semaine et mois, etc (Excel, PDF etc).	- Responsable opérationnel - Superviseur - Team leader
	Contôle qualité	- Suivi en live et en différé des interactions ; - Discuter, soufler et tchater avec les conseillers relation client à distance	Technicien qualité

● REPORTING

Les reportings sont automatisés et nous présentons ci-dessous quelques modèles.

RAPPORT DETAILLE DE L'ACTIVITE EMISSION D'APPELS

Campagne
Le 02/10/2020
Les qualifications standards sont incluses
Les appels non qualifiés sont affichés

Qualifications	Occurences	Pourcentages	Comm.	Post. trav.	Trait.	Bénéfices	Occurences graph
Positif							
POSITIF	823	17,3%	0h04'03	0h00'08	0h04'11	0.00€	
- Hope/OK	823	17,3% 100,0%	0h04'03	0h00'08	0h04'11	0.00€	
	823	17,3%	0h04'03	0h00'08	0h04'11	0.00€	
Argumenté (et non positif)							
REFUS	415	8,7%	0h01'34	0h00'17	0h01'51	0.00€	
- Cit Mécontent	1	0,0% 0,2%	0h01'47	0h00'21	0h02'08	0.00€	
- Identification	6	0,1% 1,4%	0h04'05	0h00'42	0h04'46	0.00€	
- Pas Intéressé	408	8,6% 98,3%	0h01'32	0h00'17	0h01'49	0.00€	
AUTRES	11	0,2%	0h02'58	0h00'26	0h03'24	0.00€	
- Not Pin Code	4	0,1% 36,4%	0h02'17	0h00'55	0h03'11	0.00€	
- Pin bloqué	7	0,1% 63,6%	0h03'22	0h00'09	0h03'31	0.00€	
	426	8,9%	0h01'36	0h00'17	0h01'54	0.00€	
Non argumenté (et non positif)							
Barrage Langue	5	0,1%	0h00'31	0h00'06	0h00'37	0.00€	
- DIA Sud	2	0,0% 40,0%	0h00'16	0h00'10	0h00'26	0.00€	
- FFLD	3	0,1% 60,0%	0h00'41	0h00'03	0h00'44	0.00€	
Ne décroche pas	2179	45,8%	0h00'23	0h00'17	0h00'40	0.00€	
Ne Répond pas	298	6,3%	0h00'29	0h00'15	0h00'43	0.00€	
Absent	1	0,0%	0h00'29	0h00'00	0h00'29	0.00	
répondeur	10	0,2%	0h00'10	0h00'16	0h00'26	0.00€	
rappel personnel	35	0,7%	0h00'49	0h00'38	0h01'27	0.00€	
relance	33	0,7%	0h00'43	0h00'23	0h01'06	0.00€	
indisponible	946	19,9%	0h00'21	0h00'18	0h00'39	0.00€	
	3507	73,6%	0h00'23	0h00'17	0h00'40	0.00€	
Autres							
Non qualifié	6	0,1%	0h02'52	0h00'00	0h02'52	0.00	
	6	0,1%	0h02'52	0h00'00	0h02'52	0.00	
Total	4762	100,0%	0h01'08	0h00'15	0h01'23	0.00€	

Ratios	Occurences
Positif / Argumenté	65.9%
Positif / Tous	17.3%
Argumenté / Tous	26.2%

Coût temps	Durée communications	Durée traitement
Positif	0h06'34	0h08'03
Argumenté	0h04'19	0h05'18
Appel	0h01'08	0h01'23

RAPPORT DETAILLE DE L'ACTIVITE RECEPTION D'APPELS

Campagne
Le 03/08/2020
Durée des appels ignorés fixée à 0 secondes
Durée des rappels ignorés fixée à 0 secondes
Attente ignorable fixée à 0 secondes
Niveau de service 90 secondes

Appels
1594

Qualité de service
1,463
95.70%

ASA
0h00'07

Appels 1594

Cloturés	59	3.7%
Débordement	1	0.1%
Reroutés	0	0.0%
Ignorés	0	0.0%
Raccrochés avant file d'attente	6	0.4%
Abandon	65	4.1%
Traités par un agent	1463	91.8%
Complétés	1463	100.0%
Transférés	0	0.0%
Reroutés	0	0.0%



Durées	Moyenne	Ecart type	Maximum	Temps total
Cloturés				
Temps total	0h00'06	0h00'00	0h00'06	0h05'52
Débordement				
Durée SVI	0h00'09	0h00'00	0h00'09	0h00'09
Durée attente	0h05'02	0h00'00	0h05'02	0h05'02
Temps total	0h05'11	0h00'00	0h05'11	0h05'11
Raccrochés avant file d'attente				
Temps total	0h00'01	0h00'00	0h00'01	0h00'06
Abandon				
Durée SVI	0h00'09	0h00'59	0h08'00	0h08'50
Durée attente	0h00'46	0h00'54	0h03'44	0h50'22
Temps total	0h00'55	0h01'21	0h08'55	0h59'12
Traités par un agent				
Durée SVI	0h00'02	0h00'01	0h00'21	0h19'28
Durée attente	0h00'07	0h00'19	0h03'39	2h55'10
Durée comm.	0h01'31	0h01'31	0h13'24	37h04'35
Durée post trav.	0h00'07	0h00'34	0h11'41	3h00'06
Temps total	0h01'47	0h01'38	0h18'32	43h19'19
Attente > 0 (100.0%) : 1463 appels				
Durée attente	0h00'07	0h00'19	0h03'39	2h55'10

Niveau de service (Qualité de service : 95.7%)

Traités par un agent			Abandons, débordements et agents		
Attente ≤ NS (90 s.)	1442	98.6%	Attente ≤ NS (90 s.)	1494	97.7%
Attente > NS (90 s.)	21	1.4%	Attente > NS (90 s.)	35	2.3%

Nous présentons ci-dessous les livrables conformément au cahier des charges de l'activité :

<u>Activité type</u>	<u>Intitulé du rapport</u>	<u>Descriptif</u>	<u>Fréquence</u>	<u>Format proposé</u>
Emission d'appels	Qualification des appels émis	Il s'agit du point détaillé des statistiques de la qualification des appels émis et les typologies (Contact positif, Contact argumenté/non argumenté, injoignables, etc.)	Journalier/ Hebdomadaire / mensuel	Excel / PDF
	Compilation des verbatims	C'est la compilation des réponses de tous les clients aux questions adressées et les raisons de leur satisfaction ou non.	Journalier / Hebdomadaire / mensuel	Excel
	Rapport d'analyse (enquêtes de satisfaction)	Ce rapport ressort les statistiques des réponses et fait l'analyse des raisons de satisfaction ou d'insatisfaction. Ici des propositions objectives sont faites en vue de redresser le niveau de satisfaction de la cible.	Hebdomadaire / Mensuel	Word / PDF / Powerpoint
Réception d'appels	Rapport détaillé de l'activité	C'est le rapport d'activité qui présente les volumes et pourcentages d'appels reçus et traités (décrochés), le niveau de service (Qualité de service), la durée moyenne d'attente (DMA) et la durée moyenne de communication (DMC). Il fait également le point des abandons et des appels non décrochés.	Journalier/ Hebdomadaire / mensuel	Excel / PDF
	Qualification des appels reçus - Top 10 des raisons d'appels	Il s'agit du point détaillé des statistiques de toutes les raisons d'appels reçus et leurs typologies (Assistances, demandes, réclamations et autres). A ce	Journalier/ Hebdomadaire / mensuel	Excel / PDF

		point est ajouté le top 10 des raisons d'appels pour analyse.		
	Suivi des réclamations	Ce fichier est la compilation des réclamations et leur états (Ouvert, clôturé, en cours de traitement)	Journalier/ Hebdomadaire / mensuel	Excel / PDF

Tous nos rapports sont accompagnés des commentaires et d'analyses sur l'évolution des différents ratios clés (Qualité de service, Evolution des typologies, productivité...).

Cette analyse permet de justifier les variations entre les indicateurs d'une semaine à l'autre, et de s'assurer de la cohérence des résultats que nous obtenons.

Pour chaque opération, les plaintes et les remontées spontanées issues des interactions avec les clients, seront formalisées, transmises à la BGFI Bank Congo et suivies à travers un outil de gestion des réclamations que nous proposons déployer pour une meilleure prise en charge des clients et la production de rapport journalier, hebdomadaire et mensuel de suivi des plaintes. Ci-dessous un modèle d'outil déjà déployé sur nos opérations :

<

CAPTURE APPLICATION DE SUIVI DES RECLAMATIONS

2. SUIVI QUALITE

La politique qualité du groupe Média Contact est principalement orientée vers la satisfaction des clients et son amélioration continue. Cette volonté s'articule autour du progrès interne et est basée sur le perfectionnement des processus ainsi que le développement des compétences. La même politique est appliquée dans toutes nos filiales. **Nous travaillons en nous basant sur les exigences de la norme COPC.**

● NOS CONTROLES

- ✓ **Un audit mensuel** pour vérifier la qualité de la prestation sur les différents canaux de contact et les moyens mis en œuvre afin de fournir un service conforme.
- ✓ **Des enquêtes de satisfaction interne** pour garantir une collaboration efficace ;
- ✓ **Des enquêtes de satisfaction client** sur nos prestations.

Notre accord passe par le suivi de la prestation et de la performance à travers :

INDICATEURS	DEFINITION	TARGET	PERIODICITE
ECCOUTE QUALITE	Il s'agit d'évaluations faites via des écoutes (live et enregistrement) sur la prestation des conseillers client	95%	MENSUELLE
INDICE D'APPELS MYSTERES (MYSTERY RECORDER CALL)	Evaluation d'appel effectué sur la base des thématiques réelles des consommateurs /clients afin de mesurer le delivery des conseillers client staffés	95%	MENSUELLE
FORMATION RECYCLAGE	Séance de formation et de remise à niveau pour améliorer la performance et la qualité de service	90%	MENSUELLE/ AU BESOIN
QUIZZ QUALITE	Test de connaissance suite aux séances de recyclage et formation Qualité	90%	MENSUELLE
E-NPS	Enquête permettant de mesurer la satisfaction des employés de MEDIA CONTACT	60%	SEMESTRIELLE

Pour l'ensemble des opérations BGFI Bank Congo, MC CONGO-BRAZZA réalisera un minimum de **4 écoutes** (avec débrief de l'agent concerné) par agent et par mois. Ces enregistrements pourront être mis à la disposition des équipes Qualité de BGFI Bank Congo.

Pour les agents intégrant la production, la fréquence des écoutes et débriefs sera supérieure (défini à l'issue de la phase de formation initiale dans le dossier de suivi du salarié).

Les contacts (appels, réseaux sociaux et SMS) seront notés sur la base des exigences formulées par BGFI Bank Congo durant la phase projet (grille d'écoute, document détaillant les exigences en termes de qualité d'appel). Afin d'homogénéiser les notations, BGFI Bank Congo et MC CONGO-BRAZZA réaliseront des sessions de calibrage commun (chacun écoute et note les mêmes enregistrements et ensuite compare son analyse).

Ces sessions devront ensuite être réalisées de manière régulière (tous les mois et pour chaque opération) pour améliorer la qualité du suivi opérationnel.

MC CONGO-BRAZZA pourra selon les besoins de BGFI Bank Congo permettre de réaliser des écoutes à distance.

Les résultats de toutes ces actions de suivi de la qualité seront détaillés lors des comités de pilotage. En fonction de ces résultats, des plans d'actions qualité pourront être mis en place (nouvelles formations, écoutes ciblées...).

L'objectif de ce processus est de monitorer l'ensemble des actions qualité au travers d'un système de suivi des indicateurs.

Ci-dessous quelques indicateurs conformes à la norme **Customer Operations Performance Centre** (COPC) permettant de mesurer la qualité de notre suivi.

Assurance Qualité (Proces Global de monitoring)	Précision d'Erreur Critique (PEC) de Business	(n° d'appels sans erreur critique dans une période donnée)*100 / (n° total d'appels contrôlés dans la même période)
	Précision d'Erreur Critique (PEC) d'utilisateur Final	(n° d'appels sans réclamation finale dans une période donnée)*100 / (n° total d'appels évalués dans la même période)

	Précision d'Erreur Critique (PEC) KPI Client	(n° d'appels sans erreur critique contractuelle dans une période donnée)*100 / (n° total d'appels évalués dans la même période)
--	---	--

● NOS ENGAGEMENTS :

- Faciliter l'accès aux services et délivrer une information préalable ;
- Fournir un accueil dans le respect des règles d'éthique, de confidentialité et de courtoisie ;
- Gérer les réclamations et les demandes dans les délais impartis ;
- Assurer la traçabilité de chaque demande et réponse apportée ;
- Répondre aux appels, courriers et e-mails dans les délais annoncés ;
- Faire preuve d'innovation afin de proposer aux clients des services à valeur ajoutée permettant la fidélisation ou la conquête de nouveaux clients ;
- Assurer le recyclage des conseillers selon le besoin ;
- Mettre en place un cadre permettant l'auto évaluation mensuelle des conseillers sur la base des indicateurs qualité.

● NOS GARANTIES

- Le respect de la confidentialité des informations client et de la réglementation ;
- La satisfaction des clients;
- Respect des engagements contractuels ;
- La mise à disposition des ressources humaines compétentes;
- La formation et le recyclage des agents dédiés;
- La transparence et la pérennité des relations entre le client et nous;
- La visibilité permanente sur les critères de performance du service fourni ;

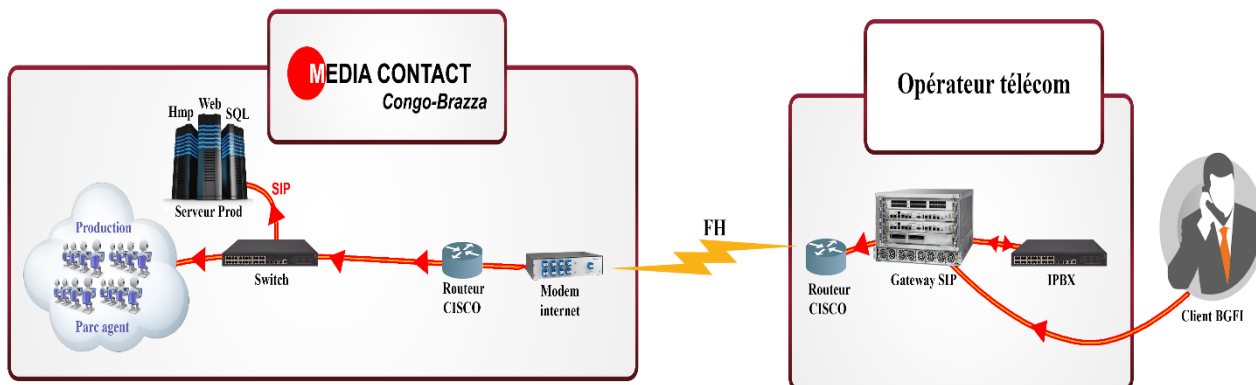
- La valorisation de l'image de la profession ;
- Notre professionnalisme, par l'application de principes régissant le domaine d'activité et la certification COPC.

IV. SOLUTIONS TECHNIQUES

A. ARCHITECTURE TECHNIQUE

Nous proposons l'architecture ci-dessous pour interconnecter nos sites afin de recevoir aussi bien les requêtes voix que l'accès aux applications métiers (afin de répondre efficacement aux préoccupations des abonnés).

➔ INTERCONNEXION ET ROUTAGE



Interconnexion de routage des appels clients BGFI vers MCCB

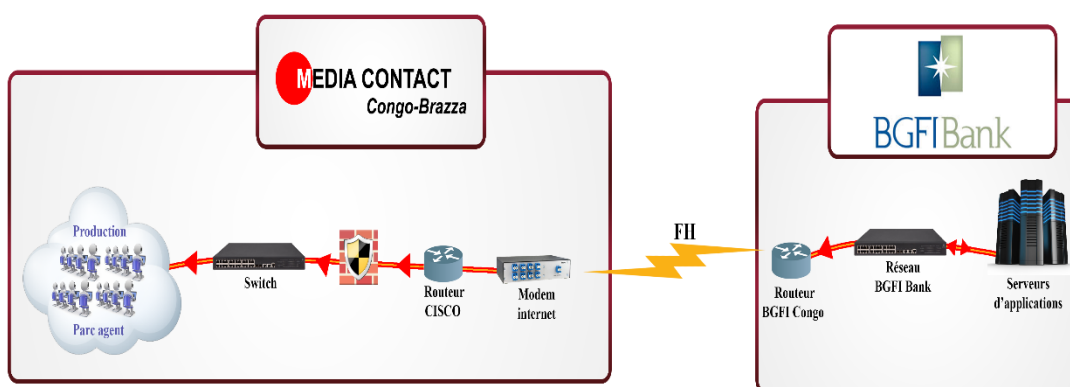
Commentaires :

- Quand un abonné de BGFI Bank Congo compose le numéro du service client mise à disposition, l'appel est redirigé vers la plateforme de l'opérateur qu'on aurait choisi. Ce dernier renvoie l'appel vers le call center de MC CONGO-BRAZZA ;

- Les appels des abonnés sont alors dirigés du call center vers la plateforme SIP de l'opérateur via une liaison Internet sous forme IP avec une capacité de 4 Mbps ;
- Les appels, une fois sur la plateforme de MC CONGO-BRAZZA sont acheminés vers le plateau de production pour être pris en charge.

➔ ARCHITECTURE D'ACCES AU SI BGFI Bank Congo

Pour accéder aux systèmes d'information de BGFI Bank Congo , nous proposons une connexion Data via une liaison Internet dédié avec une bande passante de **4Mbps** qui sera augmentée au fur et à mesure en fonction du taux d'occupation. Ci-dessous l'architecture simplifiée à mettre en place :

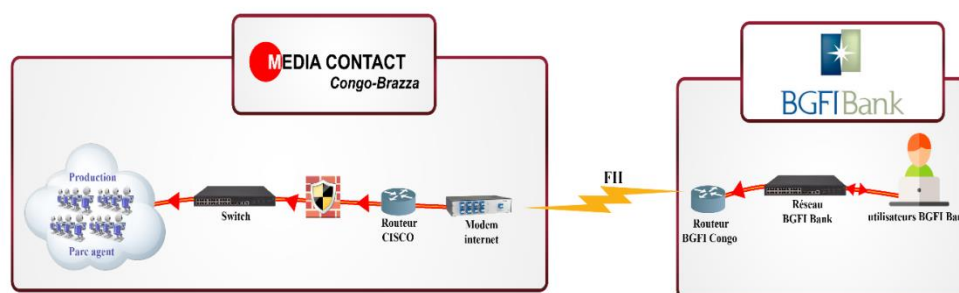


Interconnexion data IP entre BGFI Congo vers MCCB

Accès aux statistiques de production sur le site de MC CONGO-BRAZZA

MC CONGO-BRAZZA , dans le but de garantir la transparence des informations transmises par les opérationnels, permet à BGFI Bank Congo d'accéder à une partie de son Système d'Informations notamment aux informations relatives aux prestations du centre de contacts. L'objectif est que BGFI Bank Congo puisse avoir un accès direct aux données (supervision en temps réel et reporting) et être absolument certain de la fiabilité des informations fournies. Pour cela, ci-après l'architecture simplifiée à mettre en

place :



Interconnexion d'accès au système informatique MCCB

Commentaires

L'architecture ci-dessus illustre l'accès au système d'informations de MC CONGO-BRAZZA par un utilisateur du côté de BGFI Bank Congo. Cet utilisateur a principalement accès aux modules de notre CRM (Hermes.Net) :

- Module de Supervision ;
- Module de Reporting.

B. SECURITE ET SYSTEME INFORMATIQUE

1. SECURITE DES DONNEES

Pour assurer l'intégrité et la confidentialité des données au sein de notre système, nous mettons en place certaines mesures de sécurité parmi lesquels:

- **Protection contre les virus et attaques informatiques**
 - Politique de mots de passe suffisamment complexes ;
 - Installation sur tous nos serveurs et postes de travail des logiciels de protection appropriés ;
 - Mise en place d'un firewall en frontal pour toutes nos interconnexions avec l'extérieur ;
 - Système d'exploitation avec licence et bénéficiant des mises à jour de sécurité en temps réel ;

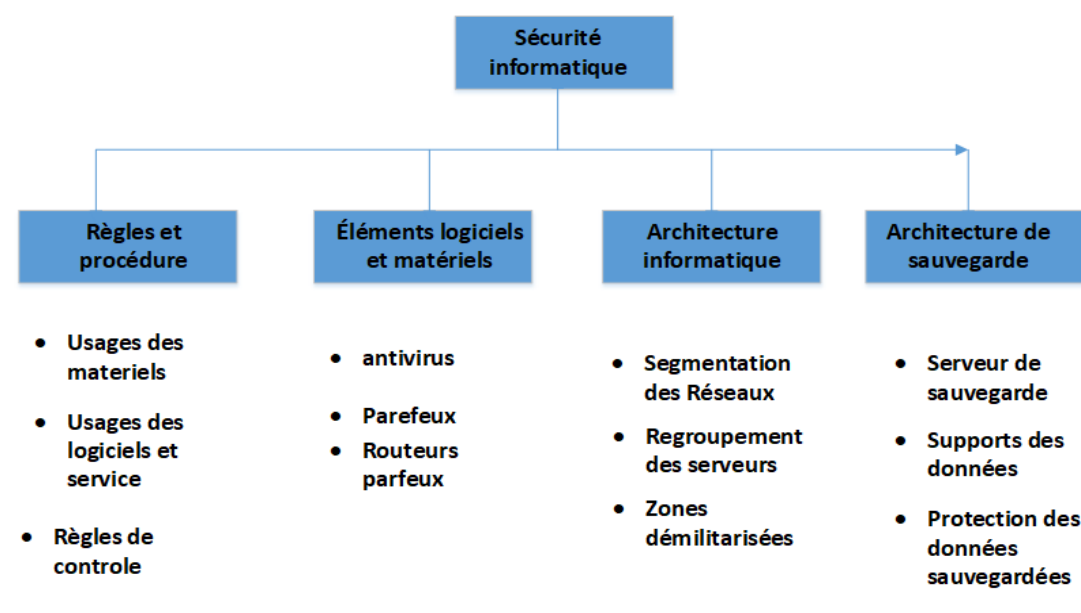
▪ **Sensibiliser les employés**

- Lorsqu'un utilisateur s'éloigne de son ordinateur, lui demander de bloquer l'accès à son ordinateur ;
- Formation périodique des utilisateurs sur les risques informatiques et leurs conséquences.

▪ **Systèmes de sauvegarde**

Les recommandations précédentes servent principalement à prévenir des menaces. Toutefois, nous avons tout de même prévu un système de sauvegarde pour parer au pire des scénarios. Ces sauvegardes se font régulièrement. Pour ce faire, nous utilisons plusieurs méthodes de sauvegarde :

- **Disque dur externe ;**
- **Gravure sur CD/DVD ;**
- **Serveur de sauvegarde/cloud privé.**



2. SECURITE DES ACCES ET DU SI

Pour des raisons de sécurité, l'accès à notre salle technique et à nos plateaux de production est contrôlé et sécurisé par :

- Une porte d'accès solide ;
- Un système de fermeture (clé) ;
- Un système de vidéosurveillance permettant une surveillance en permanence de la salle technique vu que cette salle contient du matériel sensible qui ne doit pas être accessible à n'importe qui ;
- De l'électricité correcte et un circuit dédié ;
- Une climatisation suffisante afin d'éviter le surchauffage des serveurs et équipements sensibles ;
- Un onduleur suffisant pour prendre le relai en cas de coupure et éviter les coupures de production ;
- Un détecteur d'incendie, de chaleur et des extincteurs afin de prendre en charge en temps réel tout incident lié au feu.

Toutefois, sur demande, cette salle sera accessible aux techniciens de BGFI Bank Congo en présence d'un de nos techniciens. Dans un souci de respect des recommandations Internationales pour une salle technique, nos serveurs sont placés en baies de stockage fermées à clé avec passage de câbles informatique et électrique et aussi un faux-plancher sous lequel passera tout le câblage.

Toutes nos opérations sont gérées en respectant les standards Internationaux de sécurité :

- Contrôle d'accès à l'entrée du site ;
- Caméras de surveillance ;
- Pas de téléphone mobile autorisé sur le site ;
- Usage limité du papier et des stylos ;
- Ports USB condamnés ;

- Tournées de contrôles régulières ;
- Scan des écrans agents.

Pour anticiper tout risque de coupure d'électricité de longue durée, nous avons prévu un système de secours (groupe électrogène) qui prendra le relais en cas de panne.

IV. PLAN DE CONTINUITE

Au cours de son évolution, toute entreprise selon son secteur d'activité peut être confrontée à plusieurs risques. En cas de risque majeur (Par exemple : Cas du Covid-19), il est important de déployer la réponse adaptée afin d'assurer la continuité des activités.

Il existe plusieurs scénarios de risques auxquels MC CONGO-BRAZZA peut faire face pouvant impacter le fonctionnement normal des activités. Nous présentons ci-dessous les réponses liées aux domaines pouvant impacter le déroulement normale de la prestation.

A. PLAN DE CONTINUITE INFORMATIQUE

1. Interruption à cours terme

TYPE D'INCIDENT	CAUSES POSSIBLES	SOLUTION	TEMPS DE RESOLUTION
Patch Hermes	Mise à jour du CRM par le fournisseur	Aucune	Allant jusqu'à 4h de temps
Reboot serveur	Services lents, Mémoire surchargée	Reboot immédiat des serveurs	Allant jusqu'à 30min

Arrêt d'un service (SQL, Onnet, Slave)	Service planté	Redémarrage des services concernés	--
Soucis d'énergie	Coupure de courant	Prévoir des sources d'énergie alternative (groupe électrogène, onduleur)	5min
Instabilité liaison	Liaison	Prévoir une solution redondante	---
Déconnexion du CRM	Suite à un souci réseau ou un service désactivé	Redémarrer les services concernés ou les serveurs	Allant jusqu'à 30min
Indisponibilité d'espace sur le serveur HMP	Espace disque insuffisant sur le disque principal à cause des fichiers audio	Vider régulièrement l'espace en disposant d'un serveur de stockage de fichier audio	Allant jusqu'à 20 min
Perte de données ou données corrompus	Suppression ou mise à jour des bases	Restaurer les sauvegardes effectuées au préalable	--

En cas d'incident dont le temps d'interruption est inférieur à 6h, le centre de contacts devra :

- Prévenir BGFI Bank Congo sans délai par mail en précisant la description de la cause.
- L'administrateur fournira une information régulière toutes les 60 minutes jusqu'à la résolution de la panne.
- Si la résolution de la panne est supérieure à 60 minutes, un call conférence sera initié avec le service informatique BGFI Bank Congo pour informer et situer les responsabilités. Une cellule de crise devra être mise en place et fournira des comptes rendus horaires. Au sein de cette cellule sera rédigé le plan d'actions formalisé. La crise fera l'objet d'un retour d'expérience (REX).

Après la résolution de l'incident, une information sur l'incident est communiquée par mail à tous les acteurs.

2. Interruption à long terme

Une plateforme redondante sera mise en service avec une politique de synchronisation bien définie. Il suffira ainsi pour le centre de contacts de lancer les serveurs distants redondants qui garantiront une continuité de service. L'administrateur devra notamment informer le service informatique BGFI Bank Congo sur le plan de déploiement de la solution adoptée et un compte rendu détaillé sera transmis aux différents acteurs.

B. PLAN DE CONTINUITE OPERATIONNEL

TYPE D'INCIDENTS	CAUSES POSSIBLES	PRE- REQUIS	SOLUTIONS	IMPACTS
Baisse de productivité	Naturel, Sanitaire, technologique, socio-politique, accidentèle ou provoqué.	- Integration des aspects réglementaires et juridiques ; - définition des procédures opérationnelles liées au mode dégradé ; - déploiement de la logistique et de la technologie nécessaire pour le travail à distance (VPN, Serveur	Mise en place d'un service minimum	- Garanti du service minimum à la clientèle - Maintien d'un seuil de productivité acceptable.
Arrêt ou suspension de la production			Mise en place du Télé travail	
			Mise en place du Mode manuel : reroutage des appels vers un numéro spécifique	
			Ouverture des canaux digitaux	

Innaccessibilité du site de production		accessible à distance, Cloud, etc).	pour assurer le service à la clientèle	
			Mise en place d'un serveur Vocal interactif pour assister les clients sur les demandes d'information	

V. PLANNING D'EXECUTION

Le chronogramme suivant sera exécuté dès l'adjudication de l'appel d'offre. La durée de mise en œuvre de ce chronogramme est d'une semaine conformément au cahier des charges. Nous comptons sur notre expérience dans la mise en place de ce type d'opération et toutes nos équipes seront déployées pour la réussite et le démarrage à bonne date des activités.

N°	ETAPES	RESPONSABLES / INTERVENANTS	TIMELINE	DESCRIPTION
1	Réunion Interne de Lancement → (regroupant l'ensemble des services associés au processus de déploiement) + Validation des spécificités relatives à la téléphonie	ALL STAFF MCCB	Jour d'adjudication +1	Elle réunit l'ensemble des acteurs importants dans l'exécution du projet et permet de définir les actions et les délais pour le respect du cahier des charges.
2	Sélection des Conseillers clientèle	MCCB RECRUTEMENT	Jour d'adjudication +2	Les critères de sélection sont définis sur la base des exigences et de l'activité.

3	Création du Plan de Formation → Envoi au Client pour validation	FORMATION	Jour d'adjudication +2	Formation axée sur les compétences métier d'un CRCD, les offres et outils.
	Retour du Plan de Formation validé		Jour d'adjudication +2	
	Formation des conseillers client + Evaluation		Jour d'adjudication +3 à Jour d'adjudication +5	Le support sur les produits et services et les outils CRM sera fourni par BGFI Bank Congo.
4	Déploiement technique : • Mise en place solution technique (Liaison, routage, configuration, etc.) • Déploiement des outils et applications	DSI	Jour d'adjudication +3 à Jour d'adjudication +5	C'est la mise en œuvre de la solution technique proposée pour gérer les appels sortants et entrants.
5	Création et / ou Adaptation des outils : • Script(s) & Objections ; • Codification des appels ; • Matrices de Reportings (ACD + typologies / Trafic d'appels)	DIRECTION DES OPERATIONS	Jour d'adjudication +3 à Jour d'adjudication +4	Il s'agit de la mise en place des outils opérationnels pour l'exécution de l'activité et son suivi.
	Envoi à BGFI Bank Congo des outils pour VALIDATION formelle et définitive.		Jour d'adjudication +4	
6	Validation de l'ensemble des process de l'activité	Interlocuteur BGFI & RO MCCB	Jour d'adjudication +5	
7	Lancement de l'opération GO LIVE !	TOUS	Jour d'adjudication +6	Confirmation client

VI. REFERENCES

REFERENCES GROUPE MEDIA CONTACT

TÉLÉCOMMUNICATIONS	      
BANQUES	  
E-COMMERCE & VAD	 
ASSURANCES	 
ADMINISTRATION PUBLIQUE	   
FINANCES	

www.groupediacontact.com

	PARTENARIAT MTN CONGO	CIBLES	DESCRIPTIF
	Mobile financial service (MFS) 2017-2018	Particuliers	Emission d'appels : sensibilisation ; Fidélisation et télé vente sur le service MTN Mobile Money

	Customer experience : Closed loop Feedback (CLF) 2018-2020	Particuliers et entreprises	Emission d'appels : Enquête de satisfaction client
	prise Business Unit 2018- 2019	Entreprises	Emission d'appel : Fidélisation ; Prise de rendez – vous ; Force de vente terrain et Service support client
	Centre de Contrôle des identifications (Back office) 2018-2020	Particuliers et entreprises	Emission d'appels : Campagne d'information sur la qualité des identifications et Contrôle des identifications

REFERENCES MEDIA CONTACT CONGO-BRAZZA

VII. SYNTHESE DE NOTRE OFFRE TECHNIQUE

GESTION DU CALL CENTER BGFIBank Congo		
Objectif de la mission	Amélioration de la prise en charge des clients ; Mesure de la satisfaction des clients	
Activités à réaliser	1. Gestion des appels sortants : (Information client, proposition d’offres et enquêtes de satisfaction)	
	2. Gestion des appels entrants : (Standard, service client et suivi des réclamations)	
MISE EN ŒUVRE DE L’OFFRE TECHNIQUE		
Etapes	Descriptif	Durée
Recrutement/Sélection	MC Congo-Brazza dispose d’une équipe de téléconseillers déjà formée aux metiers et ayant une expérience call center.	1 jour
Formation	Un recyclage sur les aspects metirs sera effectué aux agents sélectionnés suivi de la formation sur les offres BGFIBank Congo	3 jours
Mise place de solution technique	- La mise en place de la solution technique porte sur : La liaison voix et data à mettre en place, configurations, routage des appels, accès aux applications ; - Mise en place de l’application de suivi des réclamations	3 jours
Suivi opérationnel et qualité	Tous les outils nécessaires à la réalisation des activités sur le plan opérationnel sont conçus et déployés. Les comités de pilotage sont mis en place pour s’assurer du respect du cahier de charges.	2 jours

	L'ensemble des process est également validé par les deux parties.	
	Conception et mise en place des outils de contrôle qualité, suivi et accompagnement des équipes opérationnelles pour une bonne prise en charge des clients BGFI Bank Congo	

FIN DU DOCUMENT