



CAHIER DES CHARGES

CONTACT CENTER GROUPE

Sommaire :

1. DESCRIPTION DU BESOIN	3
1.1. DESCRIPTION GÉNÉRALE	3
1.2. OBJECTIFS FONDAMENTAUX	3
1.3. SITUATION ACTUELLE	3
2. DESCRIPTION DE NOTRE MODELE SOUHAITE DE CONTACT CENTER.....	5
2.1. MODÈLE DE « CONTACT CENTER »	5
2.2. ESTIMATION DE L'ENVELOPPE ACCEPTABLE DES COÛTS.....	5
3. ETENDUE ET PERIMETRE	6
4. BESOINS SPECIFIQUES	7
4.1. CONTENU DES PRESTATIONS.....	7
4.1.1. Description des prestations à confier	7
4.1.2. Type de réclamation à traiter	7
4.1.3. Volume prévisionnel des requêtes des clients	7
4.1.4. Durée moyenne des traitements des requêtes	8
4.1.5. Qualité de service	8
4.1.6. Satisfaction Client	8
4.1.7. Gestion de reporting.....	8
4.1.8. Outils de travail du prestataire	8
4.2. ÉVOLUTIONS DES PRESTATIONS	8
5. CONDITIONS FINANCIERES.....	9
6. PROTECTION DES DONNES DE LA BANQUE.....	10
7. SUPPORT	11
8. INFORMATIONS SUR LE SOUMISSIONNAIRE (PROPOSITIONS TECHNIQUES)	12
8.1. Présentation du soumissionnaire	12
8.2. Références des produits du soumissionnaire	12
8.3. Références d'intégration/vulgarisation de solutions clé en main	12
8.4. Matrice fonctionnelle des besoins	12
8.5. Matrice de remonté des réclamations clients	13
8.6. Schéma(s) d'intégration du logiciel du soumissionnaire.....	13

1. DESCRIPTION DU BESOIN

1.1. Description générale

Dans le souci d'une meilleure gestion de la relation client, le Groupe Orabank souhaite mettre en place un « Contact center ».

Le « contact center » en général, est un centre de relation client qui prend en compte tous les moyens de contacter nos banques (email, téléphone, réseaux sociaux, etc.). Les demandes des clients sont souvent liées à des réclamations ou des sollicitations, et à des commandes, tandis que les appels sortants sont dédiés à la prospection commerciale.

Le présent cahier des charges est défini pour mieux préciser les contours fonctionnels de notre besoin de « contact center ».

1.2. Objectifs fondamentaux

La sélection d'un opérateur devra se réaliser sur les preuves de son professionnalisme dans la gestion de la relation client. A cet effet, un chronogramme de mise en œuvre du projet sera établi.

La phase de l'appel d'offre sera fixée après la définition des termes de référence et besoins spécifiques du « contact center ».

1.3. Situation actuelle

Le Groupe Orabank est composée de 12 filiales et succursales implantées dans les pays suivants : Togo, Bénin, Côte d'Ivoire, Burkina-Faso, Guinée Bissau, Mali, Sénégal, Niger, Mauritanie, Guinée, Gabon et Tchad.

A ce jour, seul Orabank Togo a une solution de « contact center » externalisée.

Pour une première étape, notre « contact center » idéal serait centralisé, avec un unique prestataire couvrant nos besoins sur les douze pays de présence.

Les avantages d'une telle solution seront :

- *L'observation d'un seul prestataire pendant la phase pilote de mise en œuvre du projet*
- *D'offrir un service en priorité en langue française, premier choix de nos 11 pays sur 12 (langue « Portugais » pour la Guinée Bissau).*
- *Réduction des charges financières liées à ce projet en négociant avec un seul prestataire.*

Les inconvénients d'une telle situation seront :

- *Une insuffisance des ressources traitant les requêtes des clients*
- *Les contraintes linguistiques liées au nombre de langues nationales*
- *Les contraintes en termes de télécommunications pour l'obtention d'un code unique, etc.*

- *La problématique de la prise en charge des coûts de communication par les clients ou la banque*
- *Un risque probable de manque de retour d'expérience*

2. DESCRIPTION DE NOTRE MODELE SOUHAITE DE CONTACT CENTER

2.1. Modèle de « contact center »

Notre modèle de contact center idéal a été décrit au point 1.3. Cependant, nous sommes ouverts aux différentes propositions des prestataires participants à cet appel d'offres.

2.2. Estimation de l'enveloppe acceptable des coûts

A évaluer après une étude globale faisant intervenir toutes les composantes liées au projet et la phase pilote.

3. ETENDUE ET PERIMETRE

- Définir de préférence deux pays pilotes dans une première phase du projet.
- Décrire la vision du projet à l'ensemble des filiales du Groupe Orabank sur les aspects opérationnels, qualité de service, sécuritaire, technique, organisationnel, comptable, etc.
- Arrêter la liste exhaustive des types de réclamations et services à traiter au niveau du « contact center ».

4. BESOINS SPECIFIQUES

4.1. Contenu des prestations

Il n'y a, pour l'heure, aucun dispositif de contact center dans nos banques, hormis à Orabank Togo. Une proposition de phase pilote d'une durée de trois mois, contribuera à figer les besoins spécifiques.

4.1.1. Description des prestations à confier

- Gestion du service client en langue XXXXX

Pays	Langue 1	Langue 2	Langue 3
BENIN	1- Français	2- Anglais	3- Fon
BURKINA FASO	1- Français	2- Dioula	3- Mooré
COTE D'IVOIRE	1- Français	2- Anglais	3- Dioula
GABON	1- Français	2- Anglais	3- Néant
GUINEE	1- Français	2- Malinke	3- Soussou
GUINEE BISSAU	1- Portugais	2- Creolo	3- Français
MALI	1- Français	2- Bambara	3- Anglais
MAURITANIE	1- Français	2- Arabe	3- Anglais
NIGER	1- Français	2- Ahoussa	3- Djerma
SENEGAL	1- Français	2- Anglais	3- Wolof
TCHAD	1- Français	2- Arabe	3- Néant
TOGO	1- Français	2- Mina	3- Anglais

- Traitement des appels entrants
- Traitement des e-mails
- Traitement des requêtes WhatsApp
- Gestion des requêtes sur les réseaux sociaux
- Traitement des appels sortants (à étudier par rapport à cette première phase du projet)

4.1.2. Type de réclamation à traiter



Type de
réclamations.xlsx

Cette liste est susceptible d'évoluer.

4.1.3. Volume prévisionnel des requêtes des clients

Les parties conviendront des prévisions de flux des requêtes client durant la phase pilote ainsi que le dimensionnement du « staffing » du prestataire.

4.1.4. Durée moyenne des traitements des requêtes

Les durées moyennes de traitements seront fixées sur la base des types de réclamations à traiter et par rapport aux types de canaux de réception. Les indicateurs moyens qui sont retenus, seront revus et mis à jour lors des comités de pilotage mensuels. Des marges de tolérance devront être définies.

NB : En fonction des SLA définis par chaque pays et par type de réclamation, une moyenne commune des durées de traitement sera déterminée et fixée à tous.

4.1.5. Qualité de service

La qualité de service correspond au pourcentage de réclamations traitées et résolues par rapport aux réclamations reçues. Le pourcentage de réalisation convenu entre les deux parties, fera l'objet d'un suivi hebdomadaire.

4.1.6. Satisfaction Client

Les Parties conviendront conjointement des modalités de satisfaction client. Ainsi, l'objectif de ce taux sera fixé à 90%. La satisfaction clientèle sera mesurée par des enquêtes de satisfaction externes et internes.

4.1.7. Gestion de reporting

Un contrôle de l'activité sera réalisé à partir des indicateurs retenus. Le prestataire devra remettre à la banque un reporting exhaustif de l'exécution de la prestation qui lui est confiée et ce, afin que la banque soit en mesure d'opérer un contrôle quantitatif et qualitatif de son activité. Il sera arrêté des types de reporting à fournir, ainsi que les périodicités (quotidien, hebdomadaire, mensuel, etc.).

Le prestataire devra, en dehors des reporting, fournir des comptes rendus du comité de pilotage mensuel et du comité stratégique semestriel.

4.1.8. Outils de travail du prestataire

Le prestataire devra nous fournir toutes les informations nécessaires sur ses outils de travail. Ces outils feront l'objet d'une validation par les instances habilitées de la banque.

4.2. Évolutions des prestations

Au cours de l'exécution des prestations, les indicateurs et/ou valeurs de ces indicateurs contractuellement prévus pourront évoluer si la productivité du prestataire n'est pas en adéquation avec les prestations confiées et les attentes.

De même toutes les évolutions considérées comme substantielles en Comité de Pilotage donneront lieu à l'établissement d'un avenant au contrat.

5. CONDITIONS FINANCIERES

Les parties devront convenir des termes de rémunération des prestations. Il s'agira de définir :

- Les tarifications de la production par poste et le nombre de postes proposés
- Les clauses de règlements des factures du prestataire

6. PROTECTION DES DONNES DE LA BANQUE

Le prestataire s'engagera à considérer comme strictement confidentiels, pendant la phase pilote ou la phase d'exécution du contrat, tant au sein de sa propre organisation que vis à vis des tiers, les informations confidentielles, qui lui sont transmises par la banque, quel que soit le support utilisé pour cette transmission (papier, supports informatiques, transmission orale etc.) ou la forme de cette transmission. A cet effet, le prestataire ne communique les informations confidentielles qu'aux personnes ayant besoin de les connaître pour pouvoir exécuter les prestations qui seront décrites au Contrat.

7. SUPPORT

Pour la mise en œuvre de ce projet, une équipe projet est constituée et concerne les lignes métiers suivants :

- Direction Commerciale et Marketing/ Direction de la Clientèle des Entreprises et des Institutionnels /Direction de la Clientèle des Particuliers et des Professionnels
- Direction des Systèmes d'Information
- Direction de la Banque Digitale
- Département de la Qualité de service
- Direction de la Communication
- DAF / Moyens Généraux
- Département des Opérations
- Direction de la Conformité (phase de contrôle)

8. INFORMATIONS SUR LE SOUMISSIONNAIRE (Propositions techniques)

8.1. Présentation du soumissionnaire

Une présentation détaillée du soumissionnaire, de son expertise et de son domaine d'activité est obligatoire. Le soumissionnaire préconisera une logique de déroulement du projet en détaillant les principales activités et responsabilités, notamment en :

- Décrivant son organisation (ressources, compétences et localisation),
- Détaillant chaque activité.
- Démontrant sa capacité à livrer le futur contact center, que ce soit en termes de méthodes, d'outils mis en œuvre pour maîtriser la réalisation, de management du projet, qu'en termes de références.

Le Groupe Orabank souhaite avoir une réponse sur chacun des points fonctionnels et techniques du contact center.

Cette réponse sera considérée comme un engagement du soumissionnaire sur la capacité du contact center à fournir les services et fonctionnalités attendus.

La réponse détaillera le(s) schéma(s) d'intégration de la plateforme du « contact center ».

Le soumissionnaire, doit présenter, décrire de façon très claire son entreprise en faisant ressortir clairement sa vision et ses objectifs. Il devra aussi donner la cartographie de ses implantations dans la sous-région, voire dans le monde.

Le soumissionnaire fournira les éléments permettant de juger de sa capacité à :

- Mobiliser les ressources (volume, expertises) nécessaires pour garantir la qualité des travaux tout en respectant les contraintes calendaires et budgétaires.
- Faire bénéficier au Groupe Orabank des évolutions du cœur de son progiciel de traitement des requêtes clients en présentant les mécanismes mis en œuvre et en respectant la volonté de son client.
- Mener un travail de proximité en étroite relation avec le Groupe Orabank.

8.2. Références des produits du soumissionnaire

Il s'agit de donner les informations détaillées sur les références technologiques (hard et soft) qui seront implantées au « contact center ». La réponse détaillera les références des produit/services, avec le détail des volumes traités, et le type de clientèle ou de marché adressé.

8.3. Références d'intégration/vulgarisation de solutions clé en main

Donner toutes les références des partenaires chez qui le « contact center » a été implémenté. Aussi, joindre les attestations de satisfaction de ces partenaires.

8.4. Matrice fonctionnelle des besoins

Le soumissionnaire doit décrire clairement la conformité du progiciel par rapport aux besoins exprimés et aux normes des services « contact center ».

Les reports vers les documents annexes doivent se limiter à des schémas explicatifs des concepts utilisés en illustration de la conformité.

Lorsque la réponse du soumissionnaire repose sur une version future du progiciel, il sera précisé le niveau d'engagement par rapport aux dates de démarrage souhaitées par le Groupe Orabank.

8.5. Matrice de remonté des réclamations clients

Le soumissionnaire doit expliquer très clairement dans son offre avec une matrice de Service Level Agreement (SLA) la prise en charge des différentes réclamations remontées par rapport aux canaux de transmission et comment elles seront résolues.

8.6. Schéma(s) d'intégration du logiciel du soumissionnaire

Le soumissionnaire, montrera de façon explicite à travers des schémas comment les flux d'interaction techniques se feront. Il se positionnera en intégrateur de la solution logicielle clé en main et mettra en valeur ses références de mises en œuvre de ce type de solution/service.