

Tarifs nationaux des telcos

Description

Terminaison Mobile France
Terminaison Ligne Fixe France
Origine - SDA - En reception d'appel
Tarifs SMS Mobile France

Par Minute
Par Minute
Par Mois
Par Message

Prix

Condition de Payment : 50% a la commande Solde a la Livraison

Conditions particulières : Le client paiera les licences perpetuelles au prix indiqué. Une réduction des prix des licences sera définie en fonction du volume des licences. (1-200) 750€. (201-500) 700€. (500+) 600€. Total du apres le POC sur approbation de NobelTel et Groupe Media Contact.

Tous les prix sont en euros € et sont hors taxes auxquelles le client peut être soumis. *Les services sont déterminés par les besoins du client tels que définis dans l'énoncé des travaux approuvé et n'incluent pas les déplacements et les dépenses pour le travail sur site, le client sera facturé pour ces dépenses aux coûts réels. Le service d'assistance à la clientèle 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

"Le client accepte les conditions telles qu'elles sont énumérées ci-dessus

Groupe Media Contact

Signature:

Nom:

Titre:

Date:

Signature: Claude Padonou
Nom: Padonou
Titre: President
Date: 16/11/2020

NOBELTEL, LLC

Signature:

Nom:

Titre:

Date:

MEDIA CONTACT
Claude PADONOU
PRESIDENT

SA Capital : 400.000.000 FCFA
28 Place Bulgarie, Gbagamey 02 BP 8072 Cotonou
Tél : +329 05 17 00 16 - Fax : +229 21 30 33 20

- 1/ Définir le cahier de charges de façon précise par le POC. Il doit être validé par les deux parties
- 2/ La fin du POC doit être opérationnel prononcé et matérialisé par un Procès-Verbal de Réception de la solution "NOBEL Biz OMNI Plus" détaillant les fonctionnalités opérationnelles demandées par MEDIA CONTACT (voir en annexe)
- 3/ La fin concluante du POC doit emmener à un Contrat de Prestation de Services permettant de préciser les besoins quantitatifs (Nombre de licences Agent, superviseur, administrateur...) et quantitatifs (les différentes fonctionnalités adaptées au contexte de MEDIA CONTACT -



NOBELTEL, LLC
Proposition Commerciale Perpetuelle

Date:

11/5/2020

Nom Du Client

Groupe Media Contact

Adresse de la Société:

Avenue Dorothee Lima Rue 11 Place Bulgarie Cotonou Benin

Premier Contact:

Mr Claude Padonou

Téléphone:

22995170017

E-Mail:

cpadonou@mediacontactfrance.com

NobelTel Commercial:

Adib Bargach

Telephone:

212661149509

E-Mail:

adib.bargach@nobelbiz.com

Fréquence de facturation Telecom :

1 Mois

Durée de la Proposition:

051120-MC-P-03

Numero Proposition :

Anuelle Pré Payée

Fréquence de facturation Maintenance :

Anuelle Pré Payée

Frais Licence Omni+

QTE	Description	Prix Unitaire	Sous Total
50	Licence Voix Agent OMNI+	€ 750.00	€ 37,500.00
50	Pack Agents Interactifs (Email, Wechat, Web Callback, SMS) Inklus Avec Chaque Licence Voix Agent	€ 0.00	€ 0.00
50	Pack Agents Media Sociaux (FB, Twitter, WhatsApp, Telegram) Inklus Avec Chaque Licence Voix Agent	€ 0.00	€ 0.00
2	Licence Administrateur OMNI+	€ 500.00	€ 1,000.00
5	Licence Superviseur OMNI+	€ 500.00	€ 2,500.00
250	Canaux SIP Lignes	€ 5.00	€ 1,250.00
57	Support et maintenance des licences (Anuelle Pré Payée)	€ 115.00	€ 6,150.00
Total			€ 48,400.00

Frais services professionnels

QTE	Description	Prix Unitaire	Sous Total
5	Installation et Accompagnement	Jours € 350.00	€ 1,750.00
4	Certification et formation à distance	Jours € 250.00	€ 1,000.00
0	*Services professionnels et développement personnalisé (à déterminer par Projet)	Jours € -	-
0	Evaluation du Cahier des Charges Services professionnels	Jours € 500.00	€ 500.00
0	Assistance sur Place (Non inclus les frais de déplacement et hébergement)	Jours € -	-
Total Services			€ 3,250.00

TOTAL € 51,650.00

Total Services dus avant le POC € 3,250.00

Total du apres la fin du POC € 48,400.00

→ (suite)
4/ les besoins en support
- niveau 1
- niveau 2
- niveau 3

MEDIA CONTACT
Benin

Claude PADONOU
PRESIDENT

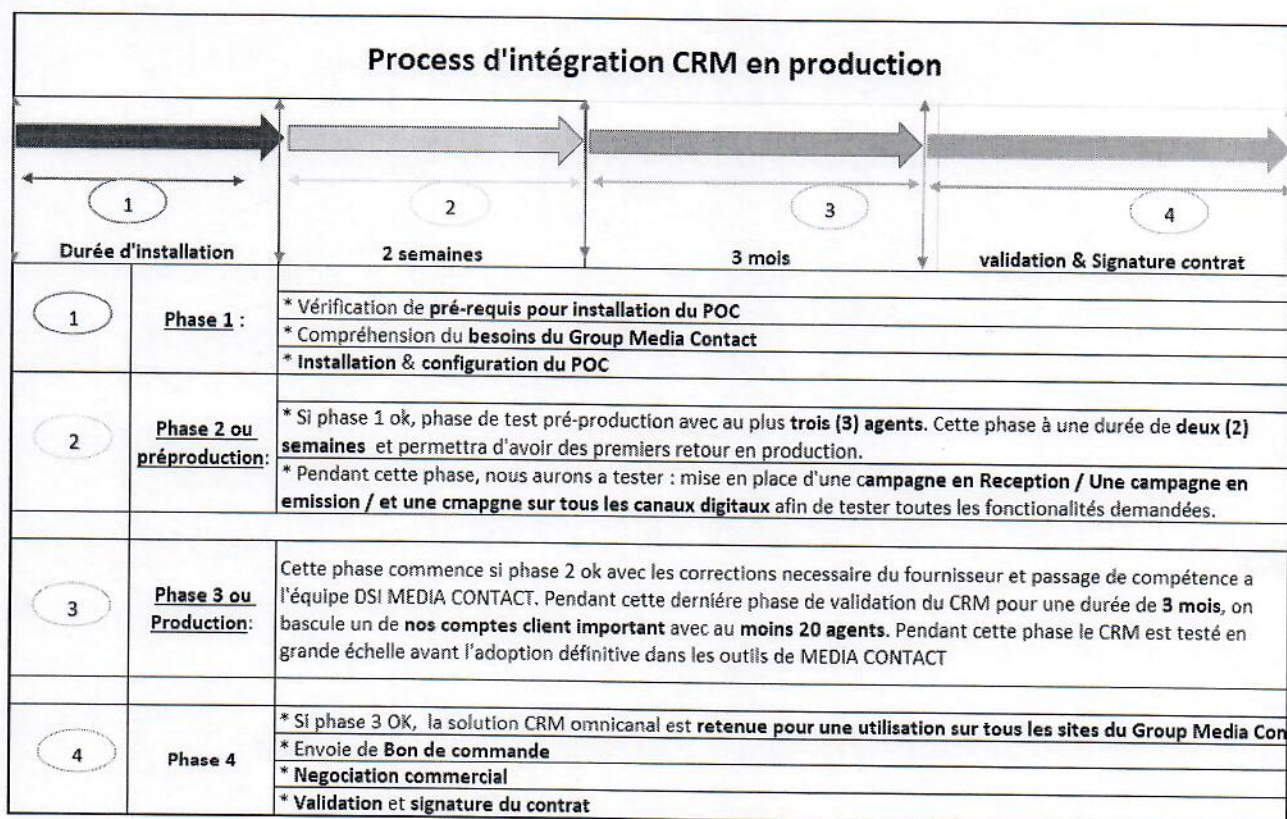
IN : 1001000370517 - RCCM : RB/COT/08 B 3441

Capital : 400.000.000 FCFA

Place Bulgarie, Gbégamey 02 BP 8072 Cotonou
Tél : +229 95 17 00 16 - Fax : +229 21 30 33 25

FICHE RECEPTION D'INTEGRATION DE CRM (Phase 2)

Le Group MEDIA CONTACT dans le but d'intégration un nouveau CRM Omnicanal dans la liste des CRM de production a sa disposition, a mis en place un POC (NOBELBIZ DIGITAL) en collaboration avec le fournisseur NOBELBIZ. Ci-dessous l'évaluation à mi-parcours de ce POC se trouve dans le tableau ci-dessous. Aussi, nous rappelons que ce CRM suit le process interne d'intégration de tout CRM avant sa mise en production. Ci-dessous le process :



FICHES D'EXPRESSION DE BESOIN ET D'EVALUATION DE LA SOLUTION CRM OMNICAL



x Gestion commerciaux et Prise de rendez	OUI ☐	Non ☒	Avec intégration des outils externes
* Routage d'appels par compétence	OUI ☐	Non ☐	
* Personnalisation des files d'attente	OUI ☐	Non ☐	
x Définissez les messages	OUI ☐	Non ☐	
x Définissez les horaires	OUI ☐	Non ☐	
x Définissez les options de débordement	OUI ☐	Non ☐	
x Rappel automatique ou Call Back	OUI ☐	Non ☐	
* Enregistrement automatique des conversations	OUI ☐	Non ☐	
* Quality Management	OUI ☐	Non ☐	
x Fonctions d'écoute discrète	OUI ☐	Non ☐	
x Fonctions de soufflage	OUI ☐	Non ☐	
x Fonctions de chat interne	OUI ☐	Non ☐	
x Fonction de supervision en temps réel avec une interface riche et personnalisable des PKI	OUI ☐	Non ☐	
x Fonction de changement de compétence en temps réel	OUI ☐	Non ☐	
x Programmez des alertes visuelles sur des indicateurs clés : temps de pause, nombre d'appels sur une file d'attente, etc. ...	OUI ☐	Non ☐	
* Fonction CTI	OUI ☐	Non ☐	
* Automate d'appel puissant	OUI ☐	Non ☐	
x Click to dial	OUI ☐	Non ☐	
x Prédictif	OUI ☐	Non ☐	
x Progressif	OUI ☐	Non ☐	
x Preview	OUI ☐	Non ☐	
* Transfert d'appel	OUI ☐	Non ☐	
* Gestion des fichiers d'appels	OUI ☐	Non ☐	
x Importation	OUI ☐	Non ☐	
x Exportation	OUI ☐	Non ☐	
x Suppression	OUI ☐	Non ☐	
x Ajout de fiche	OUI ☐	Non ☐	



x Recyclage selon les qualifications	OUI ☒	Non ☐	
x Restreindre des appels selon des critères	OUI ☒	Non ☐	
x Gestion de liste noire	OUI ☒	Non ☐	
* Rapport disponible :	OUI ☒	Non ☐	
x Rappel détaillés d'appel entrant	OUI ☒	Non ☐	
x Distributions des appels	OUI ☒	Non ☐	
x Rapport temps d'attente	OUI ☒	Non ☐	
x Qualification des appels	OUI ☒	Non ☐	
x Qualification par agents	OUI ☒	Non ☐	
x Rapport Etat du fichier d'appel	OUI ☒	Non ☐	
x Activité des agents par date	OUI ☒	Non ☐	
x Distribution de l'état des agents	OUI ☒	Non ☐	
3- Autres fonctionnalités	OUI ☒	Non ☐	
* Facilité d'Intégration application métier	OUI ☒	Non ☐	
* Statistique aux formats PDF et EXCEL	OUI ☒	Non ☐	
* Fonction de rapport programmé	OUI ☒	Non ☐	
* Outils de satisfaction client et NPS à l'issue de chaque interaction	OUI ☒	Non ☐	Avec des sondages par SVI
* CRM doit supporter les Codec suivants :	OUI ☒	Non ☐	
x G711a	OUI ☒	Non ☐	
x G711u	OUI ☒	Non ☐	
x G729	OUI ☒	Non ☐	
x GSM	OUI ☒	Non ☐	
x Codecs ultérieurs a intégré	OUI ☒	Non ☐	
* Outils de Prévision & Optimisations des effectifs	OUI ☒	Non ☐	Avec intégration des outils de WFM
* Gestion d'Agenda des commerciaux	OUI ☒	Non ☐	
* Synchronisation d'Agenda avec Google Agenda	OUI ☒	Non ☐	
* Editeur de script d'argumentaire	OUI ☒	Non ☐	



OMNICANAL			
CANAUX DE BASE			
1- WhatsApp			
* Reception	OUI ☐ Non ☐		
* Emission (initier une conversation)	OUI ☐ Non ☒	Juste répondre et faire « forward » a des messages reçu	
* Emission en masse ou le Télémarketing	OUI ☐ Non ☒		
* Gestion de file d'attente	OUI ☐ Non ☐		
* Mise en place de la première réponse	OUI ☐ Non ☐		
* Gestion des transferts	OUI ☐ Non ☐		
* Historique des conversations	OUI ☐ Non ☐		
* Intégration des chatbots	OUI ☐ Non ☐		
2- Facebook (commentaires, Messenger)			
	Messenger		
* Reception	OUI ☐ Non ☐		
* Emission (initier un message)	OUI ☐ Non ☒	Juste répondre et faire « forward » a des messages reçu	
* Gestion de file d'attente	OUI ☐ Non ☐		
* Mise en place de la première réponse	OUI ☐ Non ☐		
* Gestion des transferts	OUI ☐ Non ☐		
* Historique des conversations	OUI ☐ Non ☐		
* Intégration des chatbots	OUI ☐ Non ☐		
3- Twitter			
* Reception	OUI ☐ Non ☐		



* Emission de tweets (initier un tweets)	OUI ☐	Non ☒	Juste répondre et faire « forward » a des messages reçu
* Gestion de file d'attente	OUI ☐	Non ☐	
* Gestion des transferts	OUI ☐	Non ☐	
* Historique des conversations	OUI ☐	Non ☐	
* Intégration des chatbots	OUI ☐	Non ☐	
4- Email			
* Reception			
* Emission de mail (initier un mail)	OUI ☐	Non ☐	
* Emission en masse ou le Telemarketing	OUI ☐	Non ☐	
* Gestion de file d'attente	OUI ☐	Non ☐	
* Mise en place de la première reponse	OUI ☐	Non ☐	
* Gestion des transferts de mail	OUI ☐	Non ☐	
* Historique des conversations	OUI ☐	Non ☐	
5- Chat web			
* Reception	OUI ☐	Non ☐	
* Emission (initier une conversation)	OUI ☐	Non ☒	Juste répondre et faire « forward » a des messages reçu
* Intégration des chatbots	OUI ☐	Non ☐	
* Gestion de file d'attente	OUI ☐	Non ☐	
* Gestion des transferts	OUI ☐	Non ☐	
* Historique des conversations	OUI ☐	Non ☐	
CANAUX SUPPLEMENTAIRES			
6- Instagram			
* Reception	OUI ☐	Non ☒	
* Publication	OUI ☐	Non ☒	
* Gestion de file d'attente	OUI ☐	Non ☒	



* Gestion des transferts	OUI ☐	Non ☒	
* Historique des conversations	OUI ☐	Non ☒	
* Intégration des chatbots	OUI ☐	Non ☒	
7- SMS			
* Reception	OUI ☐	Non ☒	
* Emission (initier un sms)	OUI ☐	Non ☐	Ad hoc
* Emission en masse ou Bulk SMS	OUI ☐	Non ☒	
* Gestion de file d'attente	OUI ☐	Non ☒	
* Gestion des transferts	OUI ☐	Non ☒	
* Historique des conversations	OUI ☐	Non ☒	
7- Telegram			
* Reception	OUI ☐	Non ☐	
* Emission (initier une conversation)	OUI ☐	Non ☒	Juste répondre et faire « forward » a des messages reçu
* Emission en masse ou le Télémarketing	OUI ☐	Non ☒	
* Gestion de file d'attente	OUI ☐	Non ☐	
* Mise en place de la première reponse	OUI ☐	Non ☐	
* Gestion des transferts	OUI ☐	Non ☐	
* Historique des conversations	OUI ☐	Non ☐	
* Intégration des chatbots	OUI ☐	Non ☐	
8- You tube			
* Reception	OUI ☐	Non ☒	
* Publication	OUI ☐	Non ☒	
* Gestion de file d'attente	OUI ☐	Non ☒	
* Gestion des transferts	OUI ☐	Non ☒	
* Historique des conversations	OUI ☐	Non ☒	



* Intégration des chatbots	OUI ☐	Non ☒	
Fonctionnalités communes			
* Routage intelligent des conversations	OUI ☐	Non ☐	
* Base de connaissances intégrées	OUI ☐	Non ☐	
* Gestion de plusieurs sessions simultanées par agents	OUI ☐	Non ☐	
* Personnalisation et Gestion du carnet d'adresse	OUI ☐	Non ☐	
* Gestion des qualifications	OUI ☐	Non ☐	
* Statistique aux formats PDF et EXCEL	OUI ☐	Non ☐	
* Facilité d'Intégration application métier	OUI ☐	Non ☐	
* Fonction de supervision en temps réel avec une interface riche et personnalisable des PKI	OUI ☐	Non ☐	
* Possibilité de transférer des messages depuis l'interface de supervision	OUI ☐	Non ☐	
* Statistique Nombre total de conversion	OUI ☐	Non ☐	
* Statistique Nombre de conversation par canal	OUI ☐	Non ☐	
* Statistique durée moyenne d'attente Bot	OUI ☐	Non ☐	Si intègre avec un chatbot
* Statistique durée d'attente moyenne agent	OUI ☐	Non ☐	
* Statistique durée moyenne d'attente globale	OUI ☐	Non ☐	
* Statistique temps moyen de traitement agent	OUI ☐	Non ☐	
* Statistique temps moyen de traitement Bot	OUI ☐	Non ☐	Si intègre avec un chatbot
* Statistique temps moyen de traitement par canal	OUI ☐	Non ☐	
* Statistique nombre de requêtes reçu	OUI ☐	Non ☐	
* Statistique nombre de requêtes traité par agent	OUI ☐	Non ☐	
* CRM Graphique et flexible	OUI ☐	Non ☐	
* CRM multi-compétence (blending)	OUI ☐	Non ☐	
* Console administrateur intuitive	OUI ☐	Non ☐	
Services complémentaires			
* Disponibilité du fournisseur	OUI ☐	Non ☐	



* Multi-compétence des agents	OUI	☒	Non	☐
* Passage de compétence :	OUI	☒	Non	☐
x Formation Niveau 1	OUI	☒	Non	☐
x Formation Niveau 2	OUI	☒	Non	☐

Conclusion Phase 2

.....

.....

.....