





Proposition technique et financière

MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION COMPLETE DE CALL CENTER

Pour
ATLANTIQUE ASSURANCES
Côte d'Ivoire (AACI)

Proposition émise par :
Malqowsh Technology
Tél : 49089678
sergekrystel@gmail.com
Le 15 Mars 2021



1. PREANBULE

Ce dossier présente les aspects techniques et financiers de la proposition réalisée par Malqowsh Technology, en réponse de l'expression des besoins émise par AACI concernant le projet de CALL CENTER.

Notre réponse s'appuie sur les besoins énoncés précédemment.



1.1 Présentation du projet

Ce chapitre présente l'offre proposée par **Malqowsh Technology**. Il traite le contexte dans lequel se déroule la prestation, les objectifs généraux du centre de la Foi ainsi que les objectifs spécifiques de la prestation.

1.1.1 Objectifs de la prestation

L'objectif de la prestation est de fournir à AACI Le plus rapidement possible une solution complète **CALL CENTER** qui devra :

- Respecter les règles de l'art actuelles en termes de design et de technologie,
- Être modulables et facile de prise en main par les contributeurs et les utilisateurs.

De plus, afin de répondre aux enjeux de l'ensemble des services du client, la solution proposée devra permettre de :

- D'émettre des appels de façon fluide
- De recevoir des appels
- Répondre aux questions basiques avec un IVR
- Suivre et fidéliser les clients
- Créer un lien entre l'entreprise et ses clients



1.2 La solution proposée

La solution que propose **Malqowsh Technology** en réponse à l'expression des besoins émise par AACI est solution complète allant du choix du matériel jusqu'au développement d'un CRM sur-mesure

1.2.1 Fonctionnalités Offerte par la Solution.

1.2.1.1 La Solution

La solution offre un ensemble de fonctionnalités en matière de voix et une capacité d'appels fonction de la demande de:

- A partir de quatre appels jusqu'à 30 appels simultanés
- Routage des Appels
- Transfert, mise en attente
- Enregistrement des appels
- Réécoute des appels
- Fil d'attente avec music ou boucle d'information
- IVR
- Diffusion d'appels

1.2.1.2 Formulaire Paramétrable

- Remontée de fiche (formulaire paramétrable) lors d'un appel décroché
- Remontée de fiche lors d'un appel émis
- Traitement des fiches sous forme de tickets (ouvert, en traitement, clos)
- Reconnaissance de l'appelant

1.2.1.3 Gestion des utilisateurs

- Création
- Désactivation/activation
- Modification
- Attribution des droits

1.2.1.4 Gestion des Opérateurs

- Création
- Désactivation/activation
- Modification
- Suppression
- Pause/unpause



1.2.1.5 Gestion des Equipes

- Création
- Suppression
- Modification

1.2.1.6 Appels Actifs

- Appels répondus /jour /mois
- Appels rejetés /jour /mois
- Appels traités /jour /mois
- Temps moyen d'appel du jour
- Temps moyen d'attente
- Agents libres (prêts à répondre)
- Appels supérieurs à 5min/du jour/du mois
- Appels inférieurs à 5 min/du jour/du mois
- Nombre total d'appels du jour/mois
- Nombre total d'appels par agent le jour/du mois
- Appel le plus long de la journée/du mois
- Plus long temps d'attente de la journée/du mois
- Appel le plus court de la journée
- Nombre d'appels abandonnés
- Statistiques en fonction des motifs d'appels
- Exportation des données

1.2.2 Solution Matériel

1.2.2.1 Infrastructures Matériels

- Un serveur HP ProLiant
- Carte Digium
- Ligne fixe E1 / T1 (à la demande du client)
- Ligne fixe Fibre optique (à la demande du client)
- SIMBOX (à la demande du client)
- Ordinateurs pour les opératrices
- Casque



1.3 Formation

1.3.1 Formation

Un plan de formation sera établi. Il prendra en compte les aspects suivants :

- Formation des opérateurs à l'exploitation de la solution ;
- Formation des administrateurs au paramétrage complet de l'outil.

1.3.2 Programme des formations

1.3.2.1 Formation des Operateurs

1.3.2.1.1 Objectifs de la formation

Cette formation s'adresse aux opérateurs qui auront en charge la réception et l'émission des appels.

1.3.2.2 Formation des administrateurs

1.3.2.2.1 Objectifs de la formation

Cette formation s'adresse aux administrateurs de la solution qui auront en charge la gestion globale des différents de l'outil.



1.4 Hébergement

La solution sera hébergée dans les locaux de AACI sur un serveur dédié

Malqowsh Tech assurera l'installation sur place ou grâce à la mise à disposition d'un accès à distance (via SSH) permettant de paramétrer complètement un serveur dédié. Si un ou plusieurs déplacements s'avéraient nécessaire, ceux-ci seront pris en charge par **Malqowsh Tech**.



1.5 Proposition financière

1.5.1 Cout du projet

FOURNITURE	Prix forfaitaire et global FCFA HT	Prix forfaitaire et global FCFA TTC
INFRASTRUCTURE MATERIELS		
Ligne téléphonique Spécialisé (a la charge du client)	-	-
Serveur HP ProLiant	825 000	825 000
Carte Digium ⁽¹⁾ (analogique-Numérique)	1500 000	1500 000
Casque (2 casques) 50 000 / unité	100 000	100 000
Ordinateur bureau Core i7 - 8Go Ram (2 ordinateurs)	1 120 000	1 120 000
INFRASTRUCTURE LOGICIEL		
Module de Gestion de formulaire Paramétrable	6 500 000	7 670 000
Module Gestion des utilisateurs		
Module Gestion des Opérateurs		
Module Gestion des équipes		
Module Gestion des appels (émissions réception) et Statistique		
Module de gestion WhatsApp et Statistiques		
Module de gestion SMS et Statistiques		
Module de gestion des Mails		
Installation et Configuration du serveur IPBX (Asterix)		
Déploiement des scripts de gestion et de sécurité		

**Le montant des prestations de base telles que listées ci-dessus :
11 215 000 (Onze millions deux cent quinze mille CFA TTC)**

1.5.2 Conditions de paiement

- 60% à la commande
- 40% à la livraison total du projet



1.5.3 Garantie

Votre solution sera garantie **12 mois**.
Et un contrat de maintenance sera signé à la fin de la garantie.

1.5.4 Confidentialité

Chacune des parties s'engage à observer une stricte confidentialité concernant tout document ou toute information en provenance de l'autre partie, déclarée par cette dernière comme étant confidentiel. Cette mesure s'applique tant à l'égard des tiers qu'à l'égard des membres du personnel non appelés à en avoir connaissance.

1.5.5 Validité de l'offre

La présente offre est valable **60 jours** à compter de la date limite fixée pour la réception des offres.

1.5.6 Délai de déploiement

Six (6) semaines après le paiement des 60% (à la commande).