

Gestion des offres d'un opérateur téléphonique

Cette application est un CRM (Customer Relationship Management) . Elle permet à un Opérateur Téléphonique donné (OOREDOO, TUNISIE TELECOM, ORANGE, ...) de gérer la relation avec ses clients (Clients, Offres, Service après Vente, Réclamation, Gestion de Stocks, Boutiques, Fidélisation, ...). Cette application devra afficher un Dashboard complet qui servira comme outil d'aide à la décision pour le gestionnaire, et qui permettra à l'opérateur d'améliorer les performances de ventes. Elle devra aussi assurer la sécurité et la confidentialité de toutes les données des différents opérateurs. Chaque Opérateur qui souhaite utiliser toute l'application ou une partie de l'application (quelques modules« à la carte ») devra payer en ligne un montant mensuel.

Contexte :

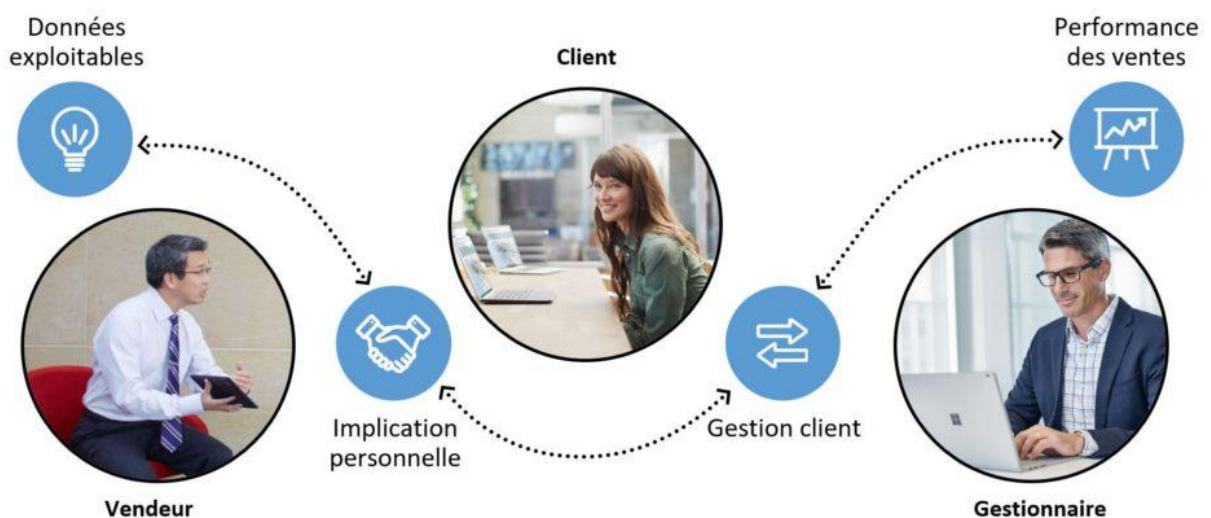
Cette application devra être utilisée par plusieurs opérateurs téléphoniques, exemple : OOREDOO, TUNISIE TELCOM.

Il s'agit d'une seule application paramétrable pour afficher à chaque opérateur téléphonique sa propre interface graphique (template), et qui ne permet à un opérateur téléphonique d'afficher que ses propres données.

Les données de OOREDOO auront la même structure que les données de TEUNISIE TELECOM.

Chaque opérateur peut acheter un ou plusieurs modules ou toute l'application.

Chaque module doit être paramétrable pour apparaître ou non chez un opérateur donné.



Les modules :

Module 1 : Gestion des clients/prospects

- Inscription (Création de Comptes) pour les clients et pur les prospects
- Consultation de clients et des prospects
- Modification de clients et des prospects
- Recherche de clients et des prospects

- Types de clients et de prospects : Personnes physiques / Personne Morales
- Prospects : Ceux qui ne sont pas encore devenus clients
- ...

Module 2 :Traitement des réclamations

- Ajout d'une réclamation
- Traitement d'une réclamation
- Recherche des anciennes réclamations similaires
- Modification d'une réclamation
- Suivi d'une réclamation (Ouverte / En cours / Traitée / Fermée sans Solution / ...)
- ...

Type des réclamations :

- Branche Technique
- Branche Financière
- Branche Relationnelle (satisfaction, prestation de service)
- ...

Module 3 : Traitement des demandes de devis et des factures

Devis :

- Demandes de devis
- Générer des devis (PDF, etc.)
- Révision des devis et Modification
- ...

Factures :

- Génération automatique de facture
- Demandes de factures
- Fusion de factures (Clé 4G + Mobile par exemple)
- ...

Module 4 : Statistiques et tableaux de bord

- Statistiques liées aux Clients (classement des clients par catégories/tranches d'âges/consummation téléphonique ou d'internet, ...)
- Statistiques liées aux Prospects
- Statistiques liées aux Produits
- Statistiques liées aux Offres et Packs
- Statistiques liées aux Réclamations
- Système d'aide à la décision (stratégies de vente, stratégies de prospection, stratégies de réduction des réclamations, etc.)
- ...

Module 5 : Gestion des boutiques et des stocks de produits

- Gestion des points de vente
- Gestion des stocks des différents produits(Téléphones, Clés, Puces, ADSL, Fibre, ...)
- Détection de la boutique la plus proche selon l'emplacement (Géo-localisation, Horaires d'ouvertures, Services proposés, ...)
- ...

Module 6 : Offres - Packs -Promotions

- Proposition de promotions pour les différents produits selon des périodes de l'année
- Proposition des packs promo (ensemble de produits vendus dans un seul pack)
- Le système d'aide à la décision peut aider à proposer des promotions et packs selon les clients les plus rentables,les produits les plus demandés, les zones géographiques, ...
- Automatisation des taches de publicité
- Proposition d'offres selon la période, la catégorie des clients et le taux de consommation
- ...

Module 7 : Prospections

- Points de Prospection et Vente Mobile : Localisation des points de vente, location des ressources (camions, ...), gestion des agents (saisonniers, permanents, ...), ...
- Point de Prospection et Vente Fixe
- Téléprospection,
- Forum pour d'aide en ligne des clients et aussi des prospects.
- ...

Annexes :

Remarques :

- **L'innovation et les nouvelles idées sont essentielles pour ce PDEV, il ne faut pas se contenter des informations dans ce document. D'où les points de suspension à la fin de chaque module.**
- L'inscription, l'authentification ainsi que l'intégration du template est un travail en commun de toute l'équipe.
- Toutes les notifications doivent être envoyées par email et doivent apparaître sur la plateforme.
- N'importe quel utilisateur de l'application peut envoyer un email à l'administrateur pour demander une information ou déclarer un bug.
- Le template doit être "Responsive design".
- Le code doit être mis sur gitLab en OpenSource.
- Confidentialité des données par la spécification des droits d'accès.
- Temps de réponse raisonnable lors de la recherche (par rapport aux services).
- Assurer une plateforme de recherche de services selon un ou plusieurs critères à la fois : on peut mémoriser des critères du filtre de recherche dans un modèle.
- Une bonne structuration des interfaces : clarté & simplicité
- Minimiser le risque d'erreurs et assurer une meilleure lisibilité.
- Evolutivité : possibilité d'étendre les fonctionnalités offertes actuellement et d'agir sur l'évolutivité des services de l'opérateur.

Mais qu'est ce qu'un CRM ?

CRM : Customer Relationship Management= GRC : Gestion de la Relation Client. Le CRM est une réponse à trois problématiques d'un prestataire de service :

L'accroissement de la fidélité des clients : se mettre à l'écoute du client afin de proposer de meilleurs services, plus personnalisés.

L'intégration multi-canal : Intégrer les données client par différents modes : commerciaux, points de présentation des services, catalogues, publipostage, téléprospection, Internet, ...

L'accroissement de la productivité (réduction des coûts) : Automatiser les différents services (force de publicité, prises de rendez-vous pour devis, etc.) et Optimiser les dépenses marketing en améliorant le mode de ciblage.

Les solutions GRC vont évoluer dans le sens d'une fusion entre les systèmes opérationnels et le back-office pour fournir une expérience intégrée et un environnement évolutif en temps réel.

But : Identifier, attirer des clients prospects et fidéliser (faire intensifier l'utilisation par les clients des différents services fournis à distance par l'Opérateur Téléphonique) les meilleurs clients (les clients les plus rentables) en portefeuille afin d'augmenter la valeur du capital client de l'Opérateur Téléphonique.