

## SOLUTION: SMS

NOUVEAU PRODUIT [X] MODIFICATION [ ] REVUE ANNUELLE [ ]	DATE D'APPROBATION [ jj/mm/aa ]	DATE PROCHAINE REVUE [13/01/2020]	DATE DERNIERE APPROBATION [31/07/15]
---	---------------------------------------	---	--

**OBJECTIF DU PRODUIT :** Faciliter la communication de masse pour les professionnels entreprises ou individus à travers la diffusion de SMS (160 caractères pour un crédit SMS).

### MARCHE CIBLE :

Le produit est destiné à toutes les entreprises de notre marché cible dans les segments d'activité qui suivent :

- Mutinationales
- Grandes entreprises locales
- Secteur Public
- Ecoles / Universités
- PME/PMI
- Principales institutions de confessions religieuses (églises, associations musulmanes)
- Cabinets de professions libérales

### CHARACTERISTIQUES DU PRODUIT :

Il se subdivise en deux produits principaux :

**M-BANKING** : destiné aux institutions bancaires et établissements de microfinance, le M-BANKING permet aux clients de ces institutions d'avoir des informations sur les différentes opérations effectuées sur leurs comptes. Deux modes d'envois interviennent dans ce produit

**Le push** : la Banque envoie les messages à ses clients :

- Alerte automatique en cas de dépassement du seuil (découvert, ...).
- Messages urgents : chèque ou effet impayé, virement important, versement d'intérêts.
- Crédit : accord, suivi du remboursement, ...
- Messages courants : Disponibilité de la carte bancaire ou du carnet de chèques...
- Messages promotionnels, ...

**Le pull** : le client envoie une demande par SMS et reçoit, en retour, la réponse par SMS aussi :

- Solde et derniers mouvements.
- Devises : Taux de change, ...
- Demande de carnet de chèque ou de carte bancaire
- Changement de mot de passe
- Transfert d'argent,...

Cette solution est généralement développée autour d'un numéro spécial (court ou long). Elle nécessite des préalables techniques entre les plateformes du Client et de LMT. Certains pré-requis sont aussi souvent nécessaires dans le cadre de l'implémentation de la solution (serveur tampon par ex...) Le processus nécessite l'intervention d'un technicien.

**Le BULK SMS:** Il consiste en l'envoi de SMS en masse pour le compte d'un Client, à destination d'une cible de personne disposant d'un terminal mobile ou GSM.

- **BULK SMS** : Une plateforme qui permet aux usagers d'envoyer les SMS de masse aux abonnés mobile avec personnalisation de l'émetteur

- **GOLD:** Envoi de SMS par le Client lui-même. Cela nécessite un lien (http ou smpp) entre le site-client et la plateforme-LMT Cette option donne la possibilité au Client de créer ses propres sous comptes-administrateurs, et de les monitorer.

#### DOCUMENTATION ET GARANTIES:

- Validation du cahier des charges élaboré par le Client. Ce cahier de charges peut revêtir la forme d'un appel d'offre, d'un mail ou même d'une simple lettre dûment signée du Client.
- Tests techniques préalables : le commercial se chargera de mettre en relation les responsables techniques respectifs de LMT et du Client
- Validation d'un projet de contrat par le juridique en interne ou en externe.
- Acompte de 50% du forfait d'implémentation à la commande.

- **EXCEPTIONS** : Toutes les exceptions requièrent l'approbation de la hiérarchie

- **INITIATION DE LA COMMANDE**

La commande du client est matérialisée par :

- La délivrance par le Client d'un Bon de commande
- La signature d'un contrat
- La signature de la FICHE DE SOUSCRIPTION

#### PROCESSUS DE CREATION DE COMPTE

La création d'un compte client se fait par la technique sur la base des documents fournis par le commercial. Ces documents varient selon que le client soit une personne morale ou une personne physique :

- **Personne morale**
  - Registre de commerce ;
  - Patente
  - Carte de contribuable ;
  - CNI du gérant ;
  - Plan de localisation de l'entreprise.
  - Formulaire de souscription, bon de commande ou contrat ;
  - Reçu de paiement (bordereau de versement dans le compte LMT, chèque ou virement)
- **Personne physique**
  - CNI ;
  - Plan de localisation ;
  - Formulaire de souscription aux produits ;
  - Reçu de paiement (bordereau de versement dans le compte LMT, chèque ou virement).

Une fois la documentation complète, le commercial recueille les différentes signatures (chef d'agence ou responsable commerciale, comptabilité, technique), et transfère le dossier physique (par mail pour les commerciaux hors de Yaoundé) à la technique pour création du compte.

#### PROCESSUS DE PAIEMENT ET RECOUVREMENT

Le paiement se fera en cash (versement dans le compte), par chèque ou virement en faveur de LMT GROUP 30 jours après livraison de la solution si bon de commande, 90 jours si contrat, 15 jours fin de mois pour les clients post paid et 30 jours après dépôt de la facture pour les redevances.

En cas d'impayés, le commercial se charge du recouvrement.

Un premier courrier de relance sera envoyé au client par le commercial 7 jours après le délai de paiement qui lui était imparti, sans réaction du client après deux semaines, un autre courrier de rappel lui sera encore envoyé avec accusé de réception du premier courrier en PJ. Si toujours pas de réaction du client après deux semaines, le dossier sera confié au service juridique pour suite.

Un état mensuel d'impayés sera fourni à la direction générale et au chef du département commercial et marketing par la comptabilité.

Les dossiers litigieux seront confiés au service juridique en interne ou en externe.

## TARIFICATION

Le service financier est chargé d'établir les factures et de les faire parvenir aux clients. Chaque commercial doit veiller à ce que ses clients reçoivent leurs factures.

La Tarification des SMS est la suivante:

### APPROBATION:

SALES MANAGER :

TREASURY:

PRODUCT MANAGER:

OPS/TECH:

LEGAL:

DEPUTY GENERAL MANAGER

CHIEF EXECUTIVE:

