

SOLUTION: **NUMEROS SPECIAUX**

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 : Il revêt une dimension commerciale permettant au Client de se démarquer en se faisant identifier par un numéro spécial, facile à retenir. Le client est libre de choisir la tarification qui lui sied selon ses objectifs, ses moyens et sa cible. Ainsi le numéro spécial peut être **court ou long**. Du type 80xx ou 80 xx xx xx , ils constituent l'élément clé de l'accès à plusieurs plateformes et services via le réseau des opérateurs mobiles (OCM, MTN) et filaires (CAMTEL).

MARCHE CIBLE :

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

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

CHARACTERISTIQUES DU PRODUIT :

Ils découlent de l'interconnexion entre LMT et les opérateurs (OCM, MTN et CAMTEL) ;

Ils peuvent être accessibles en vocal et/ou SMS ;

Nécessite une interconnexion http ou SMPP pour recevoir les SMS MO (SMS venant des abonnés mobile) et SIP/EI/Faisceaux hertziens pour recevoir les appels venant des abonnés mobile

Les numéros peuvent être implémentés en :

- VERT : appel/sms gratuit pour l'appelant, charge au Client (l'Entreprise ayant souscrit) de régler les couts ;
- CLASSIQUE : le cout de l'appel/sms ici est celui appliqué sur le marché pour tous les consommateurs ;
- SURTAXE : l'appel/sms ici coute plus cher avec des paliers de tarification prévus par la réglementation en vigueur (100f, 250f, 350f et 550f) ;

Une fiche de spécification est prévue pour la demande d'implémentation du numéro au tarif sollicité auprès des opérateurs (voir annexe).

DOCUMENTATION ET GARANTIES:

- Validation du cahier des charges élaboré par le Client. Ce cahier de charges peut revêtir la forme d'un appel d'offres, 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 sont requièrent l'approbation de la hiérarchie

INITIATION DE LA COMMANDE ET PROCÉDURE D'APPROBATION

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 par chèque ou virement en faveur de LMT GROUP 30 jours après livraison de la solution si bon de commande, 90 jours si contrat 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 du numéro spécial se fera intervenir les éléments suivants:

APPROBATION:

SALES MANAGER :

TREASURY:

PRODUCT MANAGER:

OPS/TECH:

LEGAL:

DEPUTY GENERAL MANAGER

CHIEF EXECUTIVE:

