

## SOLUTION: **SERVEUR VOCAL INTERACTIF (IVR)**

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:** Le serveur vocal interactif (en anglais Interactive Voice Response) est un système informatique permettant aux utilisateurs d'accéder à la base d'informations préenregistrées, au moyen d'un téléphone fixe, mobile ou logiciel. Le SVI donne à l'entreprise la possibilité de mettre en ligne des informations pratiques sans avoir à se déplacer, ni à gérer les contraintes d'horaires (infos disponibles 24h/7jrs). Il donne une grande autonomie dans la gestion et la certitude que l'appelant aura des informations exactes sur l'entreprise.

### MARCHE CIBLE :

Le produit est destiné à toutes les entreprises de notre marché cible approuvée 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 :

**1 – MESSAGES PRE-ENREGISTRES :** Cette solution permet de guider l'utilisateur vers l'information désirée ; elle donne aussi la possibilité au client de mettre à la disposition des usagers accédant à son numéro dédié, des informations statiques qui ne requièrent pas forcément l'interactivité d'une téléconseillère.

**2 – MESSAGERIE VOCALE :** C'est la possibilité donnée aux usagers de déposer des messages vocaux (requêtes, remarques, coup de gueule, etc.)

### 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 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 GESTION DES INCIDENTS DE PAIEMENT

Le paiement se fera par chèque ou virement en faveur de LMT GROUP 30 jours après la 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 de l'IVR est fonction du cahier de charges:

#### **APPROBATION:**

SALES MANAGER :            TREASURY:  
PRODUCT MANAGER:            OPS/TECH:                            LEGAL:

DEPUTY GENERAL MANAGER

CHIEF EXECUTIVE:

