

SOLUTION: PROTOCOLE USSD

NOUVEAU PRODUIT [X] MODIFICATION [] REVUE ANNUELLE []	DATE D'APPROBATION [jj/mm/aa]	DATE PROCHAINE REVUE [08/01/2020]	DATE DERNIERE APPROBATION [N/A]
---	---------------------------------------	---	---------------------------------------

OBJECTIF DU PRODUIT : Unstructured Supplementary Service Data (en français : Données de service supplémentaires peu structurées) est une technologie utilisée par les réseaux mobiles outre le SMS et le MMS. L'USSD permet d'effectuer des requêtes (demander des informations) via des codes précis de manière interactive. Les temps de réponse pour des services basés USSD sont généralement plus rapides que ceux utilisés pour SMS.

L'intérêt de l'USSD c'est de proposer des services de données à faible bande passante qui permet aux utilisateurs d'envoyer des informations sur un réseau GSM sans utiliser le SMS classique, et sans connexion à Internet. Contrairement au SMS, l'USSD n'est valide que durant la transaction et n'est pas gardé en mémoire.

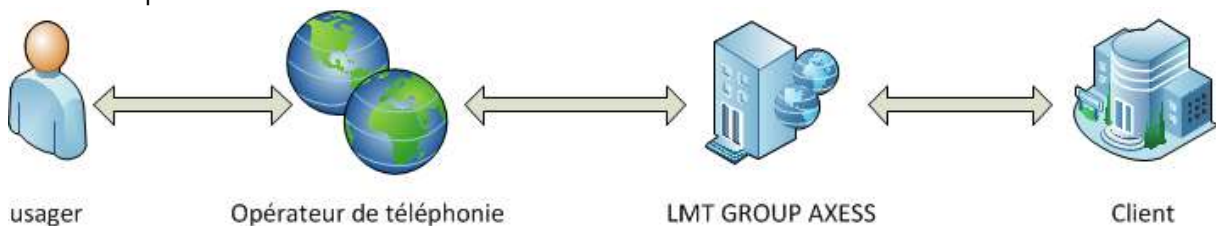
MARCHE CIBLE :

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

- Grande Distribution
- Finance et Assurances
- Communication Electronique
- Transport et Tourisme
- Education
- Professions libérales
- Cabinets de professions libérales

CHARACTERISTIQUES DU PRODUIT :

Dans la mise sur pieds d'une solution USSD, LMT Group intervient comme une passerelle entre les opérateurs de téléphonie et l'entreprise cliente.



1. L'utilisateur soumet un code USSD;
2. L'opérateur affiche le portail de l'USSD sollicité contenant des menus ; ces menus correspondent aux différents services disponibles ;
3. L'utilisateur choisit le service souhaité et soumet la requête à l'opérateur ;
4. L'opérateur de téléphonie route la requête de l'utilisateur au serveur USSD LMT Group ;
5. Le serveur USSD LMT Group transfère la requête au serveur du client qui renvoie le résultat de ladite requête
6. Le serveur USSD LMT Group route le résultat à l'opérateur
7. L'opérateur reçoit le résultat et l'affiche à l'utilisateur.

• Rôle des parties

- L'opérateur : Entité en charge de la conception du portail USSD, des différents menus
- LMT Group : Passerelle entre les opérateurs et l'entreprise cliente. Route les requêtes reçues des opérateurs vers les serveurs de l'entreprise cliente et réciproquement, route les résultats des requêtes vers les opérateurs.

- L'entreprise cliente : reçoit la requête correspondante au service sollicité par le client, la traite et retourne le résultat à LMT Group.

De ce qui précède, il en ressort que les étapes de la mise sur pieds d'un portail USSD sont les suivantes :

1. L'entreprise cliente fournit la liste des services qu'elle souhaite rendre accessible en USSD ;
2. Les opérateurs, LMT Group et le client s'accordent sur le format des requêtes correspondant à chaque service à fournir ;
3. Les parties prenantes s'accordent une seconde fois sur le format des résultats des requêtes ;
4. LMT Group conçoit le portail USSD, les différents menus correspondants aux services offerts ;
5. L'interconnexion USSD Opérateur - LMT Group d'une part et LMT Group - Client d'autre part est établie
6. Le client à son niveau développe l'application qui va effectuer le traitement des requêtes et retourner le résultat à LMT; une ressource de LMT Group peut éventuellement être mise à la disposition du client à des fins d'assistance pour cette phase
7. Les différents services sont testés, si les tests sont concluants, le portail USSD est ouvert aux usagers.

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 protocole USSD fera intervenir les éléments suivants:

- La durée de session
- Le parcours client

APPROBATION:

SALES MANAGER :

TREASURY:

PRODUCT MANAGER:

OPS/TECH:

LEGAL:

DEPUTY GENERAL MANAGER

CHIEF EXECUTIVE:

