

SOLUTION: **WhatsApp Business** ()

NOUVEAU PRODUIT [X] MODIFICATION [] REVUE ANNUELLE []	DATE D'APPROBATION [09/12/2019]	DATE PROCHAINE REVUE [19/03/2020]	DATE DERNIERE APPROBATION [N/A]
---	---	---	---------------------------------------

OBJECTIF DU PRODUIT : Facilite d'une part la transmission des contenus multimédia sur le mobile et avec suivi de performance des campagnes marketing multimédia, et d'autres parts la digitalisation des entreprises.

MARCHE CIBLE :

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

- Grande Distribution
- Finance et Assurances
- Communication Electronique
- Transport et Tourisme
- Etat (Sociétés parapubliques ou publiques, ministère etc ...)

CARACTERISTIQUES DU PRODUIT :

La solution WhatsApp Business fonctionne en mode push-pull et contient les éléments suivants :

- Un numéro : c'est le numéro qui sera utilisé pour configurer le compte professionnel chez WhatsApp
- Facebook manage : C'est le compte entreprise du client qui permettra de manager son compte professionnel WhatsApp

Cette solution supporte les fonctionnalités ci-après :

- Envoie des messages long jusqu'à 1 000 caractères.
- Envoie des messages multimédias (Text, Images, Vidéo, Audio)
- Disponibilité des APIs permettant d'intégrer aux systèmes d'information de l'entreprise
- Statistique sur les messages envoyés, reçus, et lus
- Filtrage des messages avant envoi et pour cela il faudra définir au préalable les Template messages

La création d'une campagne ne nécessite pas les compétences techniques et se fait en quelques clics.

Caractéristiques des fichiers multimédia :

La plateforme supporte trois types de fichier qui sont :

- Images
- Vidéo
- Audio

Extensions des fichiers supportées : mp3, mp4, m4a, wma, 3g2, 3gp, flv, avi, mov, mpg, vob, wmv, mkv, jpg, jpeg, gif, ico, png

Taille maximale d'un fichier : 20 Mo pour les images/vidéo/audio. Pour le logo La taille doit être: 640x640 pixels; format: .jpg. Le logo doit également être visible en 50x50 pixels.

PARCOURS CLIENTS:

Définition des acteurs

- Finance: Facture le produit au partenaire
- Compte admin: C'est le compte géré par la direction technique qui permet de créer les partenaires
- Partenaire: C'est le client de LMT
- Whatsapppeur: c'est le client du partenaire
- Commercial: Assure le contact avec les clients et réalise les demos au cas échéant

Parcours client

- **Prise de contact:** Le commercial entre en relation avec le partenaire ou alors le partenaire entre en contact par tout autres points de contact (site web, 8060, Email, réseaux sociaux).
- **Devis:** En fonction des besoins du client, le commercial propose au client un devis estimatif de la campagne avec les KPI de mesure du ROI
- **Souscription:** En fonction des négociations obtenues avec le partenaire, le commercial initie le processus de creation de compte décrit ci-contre

PROCESSUS DE CREATION DE COMPTE

Le produit WhatsApp Business se vend uniquement aux entreprises et la création d'un compte client se fait par la technique et le responsable des contenus numériques sur la base des documents et des informations fournis par le commercial.

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)
- Logo de l'entreprise
- L'identifiant du compte Facebook manager de l'entreprise
- Le numéro de contact (numéro de téléphone qui sera activé sur le compte WhatsApp business)
- Option de tarification choisie. Voir annexe

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

Le délai d'activation du compte WhatsApp Business est variable et est compris entre 2 à 4 semaines. Une fois le compte créé et activé, la technique envoie au commercial les paramètres du compte pour transmission au client utilisateur.

FORMATION

Le commercial est chargé de former le partenaire à l'utilisation du produit et à l'exploitation des statistiques

TARIFICATION

Le commercial et le client se mettent d'accord sur l'offre choisie : voir la grille tarifaire en Annexe de ce document

REPORTING

Le commercial doit assister le partenaire dans l'exploitation des rapports et si possible l'aider à analyser le ROI de ses campagnes.

- **EXCEPTIONS** : DG Valide les exceptions

REVUE DE CONTRAT :

Dans le cadre des contrats renouvelable, le commercial doit s'assurer de la reconduction dudit contrat 3 mois avant la fin de son échéance

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.

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.

APPROBATION:

SALES MANAGER :

TREASURY:

PRODUCT MANAGER:

OPS/TECH:

LEGAL:

DEPUTY GENERAL MANAGER

CHIEF EXECUTIVE:



Annexe: Grille Tarifaire

Services Inclus	Silver	Bronze	Gold	Platinum
Vérification du numéro WhatsApp & paramétrage des APIs WhatsApp Business	499 900 FCFA			
Débit par seconde	10 Messages /s	20 Messages /s	30 messages /s	40 messages /s ou +
Message mensuel d'interaction *	20 000	80 000	155 000	300 k +
WhatsApp Message Template **	99 FCFA /WMT	99 FCFA /WMT	89 FCFA /WMT	Nous contacter
Statistique en ligne	☒	☒	☒	☒
Intégration des APIs WhatsApp business aux solutions métier ou CRM ou Core Banking	Nous contacter			
Support	Email	Email	Email	Premium
PRIX				
Prix unitaire Message d'interaction	5.0 XAF	4.8 XAF	4.5 XAF	Nous contacter
Redevance compte professionnel	295 000 XAF	295 000 XAF	295 000 XAF	
Forfait mensuel	395 000 XAF	675 000 XAF	999 900 XAF	

