

CAHIER DE CHARGES / APPEL D'OFFRES

FOURNITURE ET INSTALLATION D'UN SYSTEME DE GESTION AUTOMATISEE DE FILE D'ATTENTE.

Contexte

Le présent cahier des charges a pour objet de définir les besoins fonctionnels, techniques et organisationnels de la banque UBA en vue de la sélection d'un prestataire chargé capable de concevoir, fournir, installer, paramétrer et maintenir une solution complète de gestion de file d'attente dans un court délai de mise en œuvre.

Il constitue le document de référence à partir duquel les candidats devront élaborer leur proposition technique et financière.

Maître d'ouvrage	Banque UBA
Objet	Fourniture et installation d'un système de gestion automatisée de file d'attente
Périmètre	5 agences bancaires (18 caisses) Le déploiement concerne 5 agences, dont 4 à Pointe-Noire et 1 à Brazzaville. Le prestataire devra préciser sa capacité à déployer la solution sur l'ensemble du périmètre selon le planning fixé

Description des besoins fonctionnels :

Prise de ticket et orientation client

- Borne(s) de prise de ticket avec choix du motif de visite (opérations courantes, conseil...)
- Prise de ticket
- *Possibilité d'évolution future vers le ticket dématérialisé & prise de rendez-vous (application mobile, QR code, SMS) ;*
- Estimation et affichage du temps d'attente prévisionnel.

Gestion des flux en agence

- Répartition automatique des clients selon le motif de visite
- Écrans d'affichage dans le hall d'agence (appel des tickets, communication institutionnelle...)
- Mini tablettes pour 18 caisses (caisse 1 / caisses 2 ...repartis entre les 5 agences concernées)
- Poste de pilotage pour les agents connectés
- Alertes en cas de dépassement des temps d'attente cibles.

Pilotage et reporting

- Tableaux de bord en temps réel (temps d'attente moyen, temps de traitement, taux d'abandon...) ;
- Pilotage, reporting, export des données, rapports automatisés multi-agences accessibles et centralisés

Exigences techniques

La GFA devra fonctionner sur une architecture réseau autonome, sans intégration directe au réseau informatique de la banque

- Hébergement des données conforme à la réglementation applicable au secteur bancaire ;
- Disponibilité de la solution (SLA) et plan de continuité en cas de panne ;
- Interface d'administration multi-agences centralisée ;
- Sécurisation des accès et traçabilité des actions administrateur.
- Une architecture modulaire avec fonctionnement en mode dégradé
- Une évaluation technique des agences pour valider les contraintes de réseau, câblage, alimentation...avant déploiement.

Contraintes du projet

Délais

La solution devra être opérationnelle dans l'ensemble des agences concernées dans un délai maximal de deux (2) mois à compter de la notification du marché. Le candidat devra présenter un planning détaillé démontrant la faisabilité de ce délai.

Budget

Le budget n'est pas arrêté à ce stade — les candidats sont invités à proposer une offre chiffrée détaillée.

Contraintes réglementaires et sécuritaires

Le prestataire devra se conformer à la réglementation en vigueur en matière de protection des données et de sécurité des systèmes d'information du secteur bancaire.

Livrables attendus

- Note de cadrage et d'architecture de la solution ;
- Équipements installés et paramétrés dans chaque agence du périmètre ;
- Documentation technique et fonctionnelle (administrateur et utilisateur) ;
- Support et planning de formation des équipes en agence ;
- Plan de maintenance et de support post-déploiement.

Méthodologie attendue

Le candidat décrira sa méthodologie de déploiement (phasage, gestion des risques, tests...) ainsi que les moyens humains et techniques mobilisés

Critères d'évaluation des offres

• Conformité fonctionnelle et technique à la présente expression de besoin
• Capacité à respecter le délai de déploiement
• Prix et compétitivité de l'offre
• Références et expérience dans le secteur
• Qualité du support et des conditions de maintenance (SLA)

Contenu attendu de la réponse du candidat

• Présentation de l'entreprise et références sur des projets similaires ;
• Note méthodologique et technique décrivant la solution proposée ;
• Planning détaillé de déploiement ;
• Proposition financière détaillée (acquisition, installation, formation, maintenance) ;
• Conditions de garantie, de support et de maintenance (SLA).

Pour toute question relative au présent appel d'offres, les candidats sont invités à s'adresser à : CFC : +242 05 801 28 22 ou envoyer un mail à : customerexperiencecongobrazzaville@ubagroup.com