

InnovGuinée



OFFRE TECHNIQUE ET FINANCIERE

SYSTÈME D'APPEL SANS FIL AVEC
IMPRIMANTE DE TICKET DE FILE
D'ATTENTE

Institution :



BICIGUI
GROUPE BNP PARIBAS



Registre de commerce : RCCM/GC
KAL/078.236B/2017

Compte bancaire : BIG
004.004.3281125101.17

Adresse : Immeuble AMACIF deuxième
Etage, Conakry. BP : 4786P, Commune de
Kaloum

Conakry, République de Guinée

Conakry : +224 622489272

USA : +1 347 298 424

A. PRESENTATION :

Qui sommes-nous?

Innov Guinée est une société de nouvelles technologies de l'information et de la communication. Nos experts consultants ont été impliqués dans plusieurs projets aux États-Unis, en Europe et en Afrique avec des partenaires bien connus dans l'industrie des nouvelles technologies. Dotés de connaissances techniques associées à la gestion de projets, nous sommes en mesure de conseiller et d'accompagner en maîtrise d'ouvrage. Nous apportons également des solutions sur mesure et adaptées à chaque projet et garantissons des outils technologiques avancés en fonction des besoins de nos clients.

Chez Innov Guinée, l'innovation est notre ADN. Nos gènes nous tournent massivement vers l'innovation lorsque nous mettons à l'épreuve les solutions existantes pour les améliorer dans les moindres détails tout au long du processus, depuis la conception initiale jusqu'à la mise en service réelle des projets de nos clients.

Avec l'avènement d'une nouvelle philosophie de conception, Innov Guinée a élaboré une nouvelle méthodologie, qui nous permet d'offrir un large éventail de produits et de services, centrés sur l'idée de procurer une utilisation agréable et unique de nos solutions.

Nos équipes d'experts sont formées pour appliquer un large éventail de techniques afin de concevoir et de développer de nouveaux projets techniquement valables. Notre équipe de consultants professionnels apportent une base de connaissances diversifiées nous permettant de fournir des innovations technologiques de pointe dans nos produits et nos services.

A. OBJECTIF DE LA PROPOSITION:

La présente offre définit tous les attributs nécessaires dans le cadre des travaux liés à la livraison, la pose, l'installation et la mise en fonction d'un système de files d'attente dans le cadre du réaménagement et de la modernisation des agences de la BICIGUI. Ce document explique techniquement les différents matériaux, leurs quantités et l'offre financière pour la mise en œuvre de ce système.

B. PROPOSITION TECHNIQUE ET EXPÉRIENCE CLIENT

Les files d'attente excessives sont parmi les principales causes de mécontentements dans les banques et institutions financières. Par conséquent, choisir la bonne solution de mise en file d'attente est très importante car cela a un impact direct sur le service à la clientèle. Il s'agit aussi de l'un des enjeux de la digitalisation qui est de réduire la traditionnelle file d'attente, la rendre acceptable, ludique, divertissante au maximum.

Ainsi, notre système de file d'attente combine les distributeurs de tickets de hautes qualités d'affichages de file d'attente et des tableaux de bord pour file d'attente qui offrent des performances et une expérience clients inégalées.

Le parcours client qu'on propose de mettre en place, sera une plateforme multi accès de gestion online qui prend en compte tous les acteurs intervenants : les clients et le personnel.

Le scénario sera constitué de trois interfaces interconnectées et les guichets seront répartis en groupe et catégories de services:

- **Plateforme ticketing** : A l'entrée de la banque au niveau de la sécurité : il y aura une application Android destinée au client pour la gestion des tickets. Libre-service et positionnée à la porte, le client l'utilisera avec l'aide de l'agent de sécurité pour le choix de la catégorie de service dont il a besoin : ouverture d'un compte/rendez-vous/informations ou opérations de caisse. Après le choix, le ticket sera imprimé, avec un numéro, que le client doit prendre et attendre qu'on l'appelle pour le servir.



- **Plateforme de Transmetteur** : les guichets seront numérotés par catégories de service et contrôlés par une plateforme de gestion des guichets, tel que guichet 1, 2, 3 ... attribué aux clients selon le service dont ils ont besoin. Le numéro du ticket d'attente attribué à chaque pupitre d'accueil et sera affiché sur l'écran du transmetteur de l'agent dans le guichet correspondant, qui permettra d'appeler le numéro du client par le bouton suivant, et ainsi de suite.



- **Plateforme d'affichage** : est un écran Android géant, dans la salle d'attente, pour afficher les numéros des clients par ordre, et leur guichet pour leur service.



Visuels



Il est important de souligner que l'installation de nouvelles nécessitera uniquement l'achat des équipements: terminaux et bornes mobiles pour la mise en place.