

Diverse servicii (conform descrierii)

I.D.: 6692279

Data publicarii	10.06.15	Coduri CPV	48000000 72000000 48333000
-----------------	----------	------------	----------------------------

Termenul limita pentru depunere: 02.07.15 11:00

Descriere: Le programme contacts vise à organiser la relation à distance des clients de la Banque Postale, et à garantir une accessibilité omnicanale. Le programme concerne également l'accueil du service consommateur du Groupe La Poste, et la relation à distance avec les plateaux du Réseau la Poste. Le périmètre du marché se compose de deux lots. Les candidats pourront se positionner sur un ou 2 lots. Lot 1: Fourniture d'un service de Centre de Contacts omnicanal et de prestations associées. Lot 2: Fourniture d'un service d'organisation de la force de travail et de pilotage des ressources (WorkForce Management) et de prestations associées. Il est précisé que:— la notion de «service» décrite dans le présent avis de marché recouvre un ensemble cohérent de composants informatiques et technologiques répondants aux besoins exprimés, mis à disposition et exploités selon un modèle économique favorisant la variabilisation des coûts — au plus près de l'usage effectif -, et régis notamment par un contrat de service.— le Centre de Contacts recherché dans le cadre du lot 1 doit être nativement «omnicanal», c'est-à-dire permettant un traitement unifié des contacts, pour les clients/prospects et pour les collaborateurs, quels que soient les terminaux utilisés, les médias supportés, ou les canaux adressés. La solution devra notamment orchestrer des interactions de nature très différentes: prise en charge par des plateaux, par des experts isolés, interactions en direct et nominatives avec des conseillers, etc. Pour chaque lot, le périmètre du marché se compose d'une prestation de base, et de prestations complémentaires. Les candidats répondront à l'ensemble du périmètre demandé. Le déploiement de chaque prestation se fera selon un planning prévisionnel défini entre La Poste et le prestataire. La langue du projet sera le français. Pour l'ensemble des prestations, l'hébergement des données de La Poste sera réalisé dans des centres de traitement des données localisés au sein de l'Union Européenne. Enfin, il est rappelé qu'en sa qualité d'établissement bancaire, La Banque Postale est soumise à des exigences de sécurité et de confidentialité renforcées, résultant d'obligations réglementaires (notamment l'arrêté du 3.11.2014), auxquelles le candidat devra se soumettre.
