

*Caisse nationale de Santé*

## Demande d'informations

Système informatique de gestion  
des contacts avec les assurés

Caisse nationale de la santé

22 juin 2021

Ce document contient 16 pages

## Table de matières

<b>1. Introduction</b> .....	4
<b>1.1. Généralités</b> .....	4
<b>1.2. Objectifs de la demande d'informations</b> .....	4
<b>1.3. Soumission des réponses</b> .....	4
<b>2. Présentation</b> .....	5
<b>2.1. Présentation de la CNS</b> .....	5
<b>2.2. Chiffres clés</b> .....	6
<b>2.3. Objectifs du projet</b> .....	7
<b>2.4. Périmètre du projet à l'étude</b> .....	7
<b>3. Demande d'informations</b> .....	8
<b>3.1. Informations générales</b> .....	8
3.1.1. La société intéressée.....	8
3.1.2. La solution.....	8
<b>3.2. Les prérequis du projet</b> .....	9
<b>3.2.1. Langues supportées</b> .....	9
<b>3.2.2. Maintenance et support</b> .....	9
<b>3.2.3. Sécurité</b> .....	9
<b>3.2.4. Hébergement</b> .....	10
<b>3.2.5. Clients</b> .....	10
<b>3.2.7 Adaptabilité</b> .....	11
<b>3.2.8 Fonctionnalité de nettoyage des bases de données</b> .....	11
<b>3.2.9 Intégration</b> .....	11
<b>3.3. Fonctionnalités de la solution</b> .....	11
3.3.1. Couverture fonctionnelle.....	11
3.3.2. L'administration CRM.....	12
3.3.3. La gestion des interactions avec les assurés.....	13
3.3.4. La gestion des dossiers des assurés .....	13
3.3.5. Le service management .....	14
3.3.6. L'automatisation, robotisation et AI .....	14
3.3.7. Le reporting.....	14
3.3.8. Fonctionnalités transversales .....	15
<b>3.4. L'estimation des coûts du projet</b> .....	15

3.4.1. Structure des coûts ..... 15

3.4.2. Déploiement ..... 16

## **1. Introduction**

### **1.1. Généralités**

La Caisse Nationale de Santé (CNS) a entamé un processus global de transformation digitale. Dans ce contexte, le département Relation-Assuré ayant pour mission la coordination et l'évaluation des objectifs stratégiques en matière de gestion de la relation avec les assurés a entamé la réalisation d'une étude en vue de la sélection d'un système informatique de gestion des contacts avec les assurés (type Customer Relation Management - CRM) permettant de documenter les échanges entre les différents départements et services de la CNS et les assurés de cette dernière.

Dans ce cadre, la présente demande d'informations (DI) est publiée afin de confirmer la faisabilité d'un tel projet.

A ce titre, la présente DI ne constitue ni un acte d'achat, ni un appel d'offres, ni un quelconque engagement de la CNS à lancer ultérieurement une opération sur le même objet. Réciproquement, les réponses à la DI ne constitueront pas des engagements contractuels ou précontractuels de la part de leurs auteurs. Pour des raisons de compréhension, il est dénommé « la société », ci-après dans la DI, les candidats y répondant.

Aucune société répondant à cette DI ne pourra prétendre à une rémunération ou indemnisation pour les réponses apportées.

### **1.2. Objectifs de la demande d'informations**

Cette DI a pour objectifs :

- de vérifier si des solutions de type CRM existantes sur le marché répondent aux besoins des différents départements et services en contact avec les assurés de la CNS,
- de disposer d'une estimation du coût global d'un projet de cet ordre
- de valider la faisabilité globale du projet et/ou de définir les éléments nécessaires à prendre en compte pour en assurer la faisabilité. .

Des résultats de cette DI découlera la décision de lancer ou non une procédure d'appel d'offres dont la forme n'est pas encore arrêtée.

### **1.3. Soumission des réponses**

Il est demandé à la société intéressée d'indiquer par écrit, directement dans l'annexe 1, le degré de couverture des exigences en :

- respectant l'ordre des exigences,
- indiquant un degré de couverture pour toutes les questions.

Les éventuels commentaires doivent être rédigés en français, allemand ou anglais.

Toute information complémentaire et pertinente, tirée de l'expérience d'opérations équivalentes, peut être fournie, si la société le juge opportun (merci de bien vouloir faire référence, dans la grille d'exigences, aux documents supplémentaires fournis, en indiquant les sections concernées). Toutefois, les réponses renseignées dans l'annexe 1 seront considérées en priorité. Il est donc demandé de fournir suffisamment d'informations dans l'annexe 1.

Les réponses doivent être fournies sur base d'une seule solution. Si pour certaines exigences recherchées, la société devait faire appel à une ou plusieurs solutions tierces (fournies potentiellement par d'autres éditeurs), il est demandé de préciser le nom de ces solutions et éditeurs.

Les réponses seront transmises par courrier électronique à la Caisse nationale de Santé, à la boîte suivante, avant le 23 juillet 2021: [rfi.crm.cns@secu.lu](mailto:rfi.crm.cns@secu.lu)

La taille des réponses et fichiers transmis dans le cadre de cette demande d'informations sera limitée à 15 MB, par envoi. Si la taille de la réponse devait dépasser cette limite, la société intéressée est autorisée à effectuer plusieurs envois.

Chaque société fournissant une réponse est invitée à désigner une personne qui sera le point de contact de la société intéressée.

Toute question relative à la présente demande d'informations devra être soumise via courrier électronique à l'adresse susmentionnée.

## **2. Présentation**

### **2.1. Présentation de la CNS**

La CNS est un établissement public, placé sous la tutelle du Ministre de la Sécurité Sociale, en charge de la gestion de l'assurance maladie-maternité et de l'assurance dépendance à Luxembourg. Elle est issue de la fusion de l'Union des caisses de maladie (UCM) et des caisses de maladie du secteur privé et voit le jour avec la loi du 13 mai 2008.

La CNS est dirigée par son Président et est gérée par un Conseil d'Administration composé de façon tripartite de représentants du salariat, de représentants du patronat et du Président de la CNS qui endosse le rôle de représentant de l'État au sein du Conseil.

L'affiliation à la CNS donne droit à l'assuré à la couverture des risques suivants : maladie-maternité, accident du travail et maladie professionnelle, vieillesse et invalidité ainsi que dépendance. Par ailleurs, dans le cadre des services fournis à ses assurés, la CNS est amenée à entrer en contact avec différents prestataires du domaine des soins de santé. Ces prestataires peuvent par exemple être des médecins, des pharmacies, des hôpitaux, des kinésithérapeutes, etc.

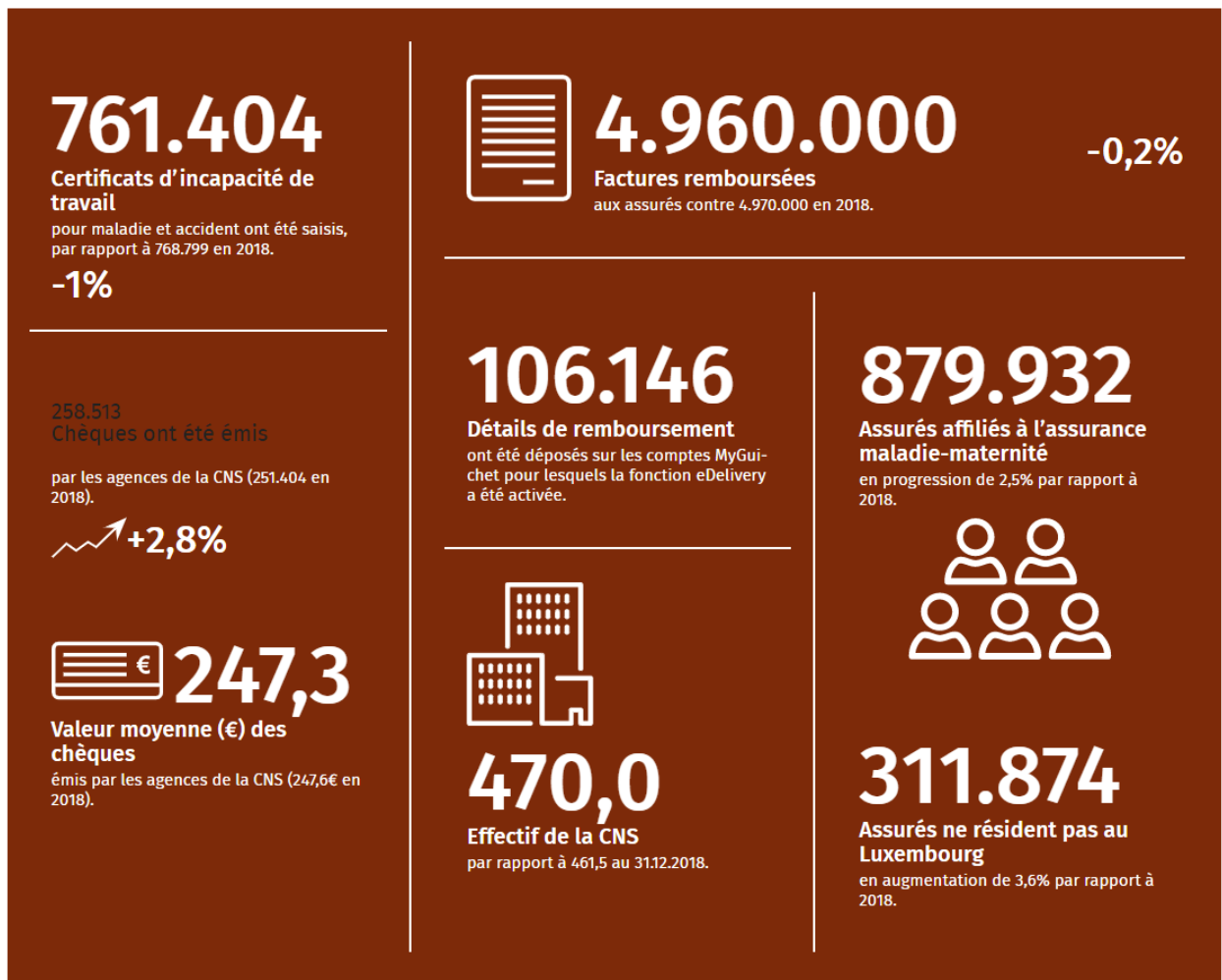
Les activités sont réparties entre 14 départements dont 10 sont amenés à être en contact avec les assurés et/ou les prestataires.

## 2.2. Chiffres clés

Les interactions entre les départements de la CNS et les assurés et prestataires se font via de multiples canaux (téléphone, courrier postal, email, rendez-vous auprès d'un guichet d'une agence, etc.). Plus concrètement, la CNS gère, quotidiennement :

- 20 000 courriers
- 4 500 appels téléphoniques
- 1 500 emails
- 300 rendez-vous aux guichets

Par ailleurs, veuillez trouver ci-dessous un ensemble de chiffres clés relatifs à l'activité de la CNS pour l'année 2019 :



Source : Rapport annuel de la CNS pour l'année 2019

### 2.3. Objectifs du projet

Le projet s'inscrit dans un contexte global de refonte du fonctionnement de la CNS avec la transformation digitale en son centre. L'objectif principal du projet est l'acquisition d'une solution informatique permettant de documenter de manière centralisée l'ensemble des échanges entre les agents répartis au sein des différents départements de la CNS et les assurés. Cette solution supportera l'adoption d'une approche standardisée et centralisée de la gestion de la relation avec les assurés et facilitera la recherche d'information par les agents en offrant un accès rapide et centralisé à l'historique complet des interactions de la CNS avec ses assurés.

Dans ce contexte, le projet participe également à l'amélioration de la qualité du service proposé par la CNS à ses assurés et à l'optimisation de l'expérience assuré.

### 2.4. Périmètre du projet à l'étude

Le projet à l'étude consiste en la mise en œuvre d'une solution modulaire permettant de répondre aux besoins fonctionnels spécifiques de deux populations d'utilisateurs cibles :

- 1) Un module de travail principal pour la population « front-office » (utilisateur devant disposer d'un accès étendu à la solution, puisqu'en contact quotidien avec les assurés : Guichet, centrale téléphonique) avec le périmètre fonctionnel suivant :
  - Affichage des coordonnées et autres informations relatives aux **assurés**
  - Gestion et documentation des échanges et interactions avec les **assurés** dans le cadre des 4 parcours assurés au cœur des activités de la CNS, à savoir :
    1. Gestion des prestations en nature maladie-maternité
    2. Gestion des prestations en espèce maladie-maternité
    3. Gestion de la coassurance, PSA et fiche signalétique, recours contre tiers
    4. Gestion de l'assurance dépendance
  - Vue 360° sur la relation avec un **assuré**
  - Reportings d'activités et tableaux de bord
- 2) Un module de gestion des dossiers assurés (p.ex. demandes de remboursement, demande d'allocation de maternité, etc. ) qui sera utilisé principalement par la population « back-office » (Utilisateur devant disposer d'un accès Service prestation en espèce, prestation en nature, assurance dépendance, etc.) et dans une moindre mesure par la population « front office » pour consultation:
  - De l'historique des échanges avec les assurés en lien avec une demande particulière (p.ex. demandes de remboursement, demande d'allocation de maternité, etc.)

- Suivre une demande introduite dans le cadre de l'assurance-dépendance, de la réception de la demande à la validation de la demande

### **3. Demande d'informations**

#### **3.1. Informations générales**

##### 3.1.1. La société intéressée

1. Pourriez-vous communiquer les informations et documents suivants:

- la dénomination sociale et la localisation de votre société ?
- le nom et la localisation de votre société mère ?
- la présence géographique de votre société (centres de développement, bureaux de représentation, centres de support) ?
- la structure d'actionnariat de votre société ?
- la date de création de votre société ?
- Le nombre d'employés de votre société par ligne d'activités (vente, support, développement, déploiement) ?
- Le chiffre d'affaires, le résultat net de votre société par ligne d'activités (licences, maintenance et services) ainsi que les comptes annuels des trois derniers exercices ?
- Les coordonnées de la personne de contact dans le cadre de la présente demande d'information (nom, titre, adresse e-mail, numéro de téléphone) ?

##### 3.1.2. La solution

2. Pourriez-vous indiquer le nom de la (ou des) solution(s) sur la(es)quelle(s) vous vous basez pour répondre à ce questionnaire et en préciser les dernières versions commerciales ?
3. Pourriez-vous fournir un historique des versions de la solution (date de sortie, date de la première mise en production chez un client, version actuelle, principaux changements effectués (release notes)...) ?
4. Pourriez-vous fournir une liste de clients de référence qui utilisent votre solution dans un contexte identique ou proche de celui de la CNS en précisant leur nom et localisation? Pourriez-vous indiquer depuis quand la solution est déployée chez ces clients ?
5. Quel est le mode de commercialisation et d'implémentation de votre solution (commercialisation en directe ? intégration effectuée par des sociétés partenaires ?)



6. Pourriez-vous décrire les possibilités d'ajustement (« customisation ») de votre solution (modifications des paramètres, adaptation des portails, des formulaires électroniques proposés par la solution...)

## **3.2. Les prérequis du projet**

### **3.2.1. Langues supportées**

7. Pouvez-vous préciser si l'interface utilisateur (écran, aide en ligne, correcteur orthographique) de votre solution est configurable en français?
8. Pouvez-vous préciser si d'autres langues sont supportées par votre solution au niveau de l'interface utilisateur et des outils d'administration? (allemand, luxembourgeois)
9. Pouvez-vous préciser si un guide d'utilisateur rédigé en français accompagne la solution proposée ? Ce guide existe-t-il en langue allemande ?
10. Pouvez-vous préciser si les documents techniques accompagnant la solution sont disponibles en anglais ? Ces documents sont-ils disponibles en français ?

### **3.2.2. Maintenance et support**

11. Pourriez-vous décrire votre politique de maintenance et de mises à jour (typologie, fréquence, tarification, conditions de déploiement des nouvelles versions, durée des interruptions de service lors des mises à jour...)?
12. Quelle documentation et quel support fournissez-vous lors des mises à jour ? Dans quelles langues cette documentation est-elle fournie ?
13. Pourriez-vous décrire quel type de support (Service Level Agreement) est fourni à vos clients lorsque la solution est mise en production (disponibilité du call center, intervention endéans un temps défini, résolution des pannes endéans un temps défini, intervention sur site, support local)?
14. Quelle documentation technique fournissez-vous afin de permettre à vos clients d'être opérationnels et de réaliser les activités de support technique de manière indépendante ? Dans quelles langues cette documentation est-elle fournie ?
15. Pourriez-vous indiquer quelle est l'environnement de développement natif de votre solution ?

### **3.2.3. Sécurité**

16. Pourriez-vous décrire comment l'identification des utilisateurs est gérée par votre solution (authentification) ? Avec quels annuaires d'entreprise la solution est-elle compatible nativement ?
17. Pourriez-vous décrire comment les droits d'accès sont gérés dans votre solution (définition des rôles et des profils, autorisations, fonction de bris de glace, possibilité d'encryptage...) ? Est-il par exemple possible de créer des droits d'accès spécifiques (écriture / lecture) à la fonction et au

statut de l'utilisateur dans l'organisation de la CNS ? Votre solution permet-elle la définition des droits d'accès dans l'application et de faire le mapping avec les profils LDAP.

18. Pourriez-vous indiquer si votre solution dispose de fonctionnalités de logging des accès? L'objectif serait de loggés les accès aux différents modules de l'application et de sauvegarder les fichiers logs de manière sécurisés tout en limitant l'accès aux logs à des utilisateurs spécifiques.
19. Pourriez-vous donner des informations concernant les possibilités de gestion et de classement des données confidentielles dans votre solution ?
20. Pourriez-vous décrire les fonctionnalités de traçage des accès (« audit trail ») qui sont disponibles dans votre solution ? Y-a-t-i la possibilité d'afficher l'identité de la personne et le moment des interventions (manuelles ou automatiques), et ceci pour tous les changements présentant un caractère d'audibilité ?
21. Comment la protection des données est-elle gérée au sein de votre solution (Privacy By Design, période de rétention des données, etc.)? Pourriez-vous lister les éventuelles certifications dont dispose la solution dans ce domaine ?
22. La solution permet-elle de gérer les demandes d'exercice de droits en matière de protection des données de la part des assurés (droits d'accès, d'effacement, de portabilité, d'objection, de modification, de droit à l'oubli, etc. dans le cadre du RGPD) ? Si oui, le traitement de ces demandes pourra-t-il se faire en prenant en compte les spécificités de la CNS (par exemple, en cas de demande d'effacement des données, seuls les champs libres seront effacés) ?
23. Pourriez-vous décrire les mécanismes de repli supportés par la solution (*Business continuity plan*) ?
24. Pourriez-vous décrire la politique de backup de la solution ?

#### **3.2.4. Hébergement**

25. Pouvez-vous décrire les différentes solutions d'hébergement proposées par votre solution ? Dans le Cloud ou en interne sur des serveurs locaux ? hébergement externe dans un datacenter (p.ex. GovCloud) ? en mode « software as a service » ?)

Si la solution est hébergée dans le cloud de la société, pouvez-vous nous dire où sont stockées ces données ? (Europe, Amérique du Nord... ?)

26. Pourriez-vous lister les bases de données supportées par la solution et leur version ?
27. Pourriez-vous décrire et fournir un schéma de l'architecture technique de la solution ?

#### **3.2.5. Clients**

28. La solution est-elle accessible via un client lourd ou un client léger ? (Merci de préciser si certains modules sont uniquement accessibles via un client lourd ou un client léger).

Si la solution est installée sur un client lourd, pouvez-vous nous indiquer la configuration minimale requise ? (Système d'exploitation, RAM...)

Si la solution est accessible via un client lourd, pourriez-vous indiquer si des droits administrateurs sont nécessaires pour utiliser la solution ?

Si la solution est accessible via un client léger, pourriez-vous fournir la liste des versions des navigateurs internet supportés ?

29. Le client léger nécessite-t-il l'installation de plugins pour fonctionner ? Dans ce cas, pourriez-vous fournir la liste des versions des plugins requis ?

### **3.2.7 Adaptabilité**

30. La solution est-elle capable d'évoluer facilement en fonction des besoins de la CNS, notamment en termes d'ajout/suppression de champs dans la fiche assuré ?

31. La solution permet-elle d'ajouter, de supprimer, d'ajuster et de gérer en temps réel des formulaires de contact et des templates préconstruits ?

### **3.2.8 Fonctionnalité de nettoyage des bases de données**

32. La solution dispose-t-elle de fonctionnalités permettant de nettoyer facilement les données, en se concentrant sur la déduplication des fiches assurés en fonction des noms, prénoms, numéros de téléphone, adresses e-mail et matricules ?

33. La solution peut-elle détecter à l'avance les éventuels doublons et empêcher leur création ?

### **3.2.9 Intégration**

34. Pourriez-vous indiquer si la solution dispose d'APIs ou/et de connecteurs basiques tels que webservices et fonctions Java permettant l'intégration de services dans une architecture SOA ?

35. Pourriez-vous indiquer si la solution permette d'interfacer une GED existante qui contient les documents au format PDF dans une base documentaire « Documentum » ? Les documents sont injectés via différents mécanismes comme scanning ou injection Word.

## **3.3. Fonctionnalités de la solution**

### **3.3.1. Couverture fonctionnelle**

36. Pourriez-vous indiquer si votre solution

- couvre de façon intégrée,
- ou permet d'assembler différents composants développés au sein de votre société/groupe
- ou peut couvrir en partenariat avec d'autres éditeurs / en intégration avec des solutions tierces

le périmètre fonctionnel suivant :

- L'administration CRM (§ 3.3.2)
  - La gestion des interactions avec les assurés (§ 3.3.3)
  - La gestion des dossiers des assurés (§ 3.3.4)
  - Le service management (§ 3.3.5)
  - L'automatisation, robotisation et AI (§ 3.3.6)
  - Le reporting (§ 3.3.7)
  - Les fonctionnalités transversales (§ 3.3.8)
37. Si une fonctionnalité est couverte en partenariat avec un autre éditeur, pourriez-vous préciser de quel éditeur et de quelle solution il s'agit?
38. Si une fonctionnalité est couverte via d'autres composants de la société/groupe, pourriez-vous préciser de quels composants il s'agit ?
39. Si une fonctionnalité est couverte en partenariat avec un autre éditeur, pourriez-vous répondre aux questions posées au §3.2 pour cet éditeur également?

### 3.3.2. L'administration CRM

40. Pourriez-vous décrire comment la solution permet de gérer les arborescences entre les fiches assurés ? Par exemple, permet-elle de définir les liens familiaux entre différents assurés, ou de créer les liens entre un assuré et un éventuel tuteur en utilisant les numéros de matricule ?
41. Pourriez-vous préciser le niveau de flexibilité du data model pour la gestion des fiches assurés ? Votre solution permet-elle de définir des champs personnalisables pour une fiche assuré (p.ex. champs résidents / non-résidents) ? Si oui, ces champs personnalisés sont-ils également exploitables dans les autres fonctionnalités de votre solution telles que les fonctionnalités de reporting ? La solution dispose-t-elle d'une fonctionnalité permettant de définir des champs qui doivent obligatoirement être remplis ? Si oui, la solution a-t-elle la capacité de détecter et de highlighter automatiquement les informations ou documents manquants dans une fiche assuré ? (ex : numéro de compte bancaire). Par ailleurs, les champs obligatoires peuvent-ils être définis pour chaque canal de communication / d'interaction utilisé (p.ex. mail, téléphone, courrier, etc.)?
42. Pouvez-vous indiquer si les champs sont personnalisable en fonction du type d'assuré ? La solution permettra-t-elle par exemple de gérer un masque de saisie à renseigner différent selon que l'assuré est résident ou non-résident ?
43. Pouvez-vous indiquer si la solution permet d'attribuer un flag ou/et un warning ou tout autre type d'aide visuelle à une fiche assurée selon des critères prédéfinis permettant d'attirer

l'attention sur un dossier ? Si oui, pouvez-vous indiquer le niveau de flexibilité associé à ces critères ?

### 3.3.3. La gestion des interactions avec les assurés

44. Quelles sont les possibilités offertes par votre solution pour enregistrer les différentes interactions de la CNS avec ses assurés (par mail, téléphone, courrier, réseaux sociaux ou autre canal de communication) ? Pouvez-vous indiquer avec quel outil de messagerie la solution est compatible (Outlook, Lotus Notes, Thunderbird) ? Dans ce contexte, pouvez-vous également décrire les fonctionnalités du système de gestion des mailings associé à la solution, si existant ? La solution permet-elle d'envoyer automatiquement des communication de masse (ex : circulaires) ? Si oui, merci de préciser les canaux de communication supportés par votre solution pour ce genre d'envois.
45. Pouvez-vous indiquer si la solution peut être interfacée avec une centrale téléphonique (via une interface PABX par exemple) pour reconnaissance automatisé des assurés sur base de leur numéro d'appel ? En supplément, votre solution permet-elle d'exploiter les informations renseignées au début d'un appel téléphonique (p.ex. affichage d'une fiche assuré sur base d'un numéro de matricule tapé sur le clavier de téléphone)?
46. La solution permet-elle de gérer les interactions sortantes avec les assurés en fonction de leurs préférences en termes de langue de communication ? L'objectif de cette fonctionnalité serait d'afficher un template de courrier dans la langue de préférence de l'assuré sur base des informations renseignés dans la fiche assurée.

### 3.3.4. La gestion des dossiers des assurés

47. La solution permet-elle d'attribuer des statuts aux dossiers sur base des parcours assurés (p. ex : demande introduite, dossier complet, dossier transféré au service X, dossier classé sans suite, remboursement effectué, réclamation en cours, opposition) ? Si oui, ces statuts sont-ils attribués manuellement ou de manière automatisée ou les deux ?
48. Pouvez-vous préciser si les statuts seront évolutifs en ce qu'ils pourront être modifiés en fonction de l'évolution des prérogatives de la CNS, de la réglementation, etc. ? Si oui, ces modifications pourront-elles être effectuées par un administrateur de la CNS ou nécessiteront-elles l'intervention d'un intégrateur ?
49. Quelles sont les fonctionnalités de gestion documentaire proposées par votre solution ? Dans ce contexte, pouvez-vous préciser si votre solution permet une intégration avec une ou plusieurs solutions GED existantes ? Si oui, merci de nous fournir des exemples de solution GED qui ont déjà été interfacées avec la solution proposée.
50. Pourriez-vous indiquer si la solution dispose de fonctionnalités de workflows permettant de définir le traitement d'un dossier sur base des différentes étapes d'un parcours assuré / processus prédéfini (les étapes pouvant être : réception de la demande, vérification du dossier, envoi d'un courrier pour demande d'informations supplémentaires, transfert du dossier pour liquidation etc.) ? Si oui, ces workflows permettent-ils d'automatiser (partiellement) le

traitement des dossiers assurés (p.ex. À la réception d'un certain type de document, un workflow est enclenché au niveau d'un département)

51. Pourriez-vous indiquer si la solution permet aux utilisateurs de créer, d'attribuer, de gérer et de clôturer des tâches en lien avec ces workflows ? Si oui, la définition de conditions / règles d'acheminement pour l'attribution automatique de tâches est-elle possible ? La solution permet-elle de créer des dossiers impliquant différents services et de répartir des tâches liées à ce dossier entre plusieurs services ?
52. Pourriez-vous indiquer si la solution permet d'attribuer des « flags », « warnings » ou autres aides visuelles à un workflow et/ou fiche assuré permettant d'attirer l'attention sur un dossier ?
53. La solution permet-elle d'afficher de manière visible et claire le dernier utilisateur ayant apporté des modifications à un dossier / une fiche assuré ?

#### 3.3.5. Le service management

54. Pouvez-vous indiquer si la solution propose un portail assuré (de façon intégrée ou en partenariat avec un autre éditeur) au sein duquel l'assuré pourra introduire des demandes (par exemple : demande de renseignement, demande de remboursement, changement d'adresse, réclamation, plainte, etc.) ?
55. Pouvez-vous indiquer si la solution est capable d'interagir avec des plateformes externes, comme MyGuichet.lu ou le site internet de la CNS ou une application mobile utilisée par les assurés pour introduire des demandes ou suivre le statut d'une demande.
56. La solution permet-elle aux assurés de prendre des rendez-vous pour des visites dans les agences de la CNS ? Si oui, permet-elle d'obliger les agents à compléter un document sur l'interaction avec l'assuré qui sera ensuite automatiquement liée avec la fiche assuré sur base de p.ex. le numéro de matricule renseigné lors de la prise de rendez-vous ? Au cas où cette fonctionnalité n'est pas supportée, pouvez-vous indiquer si votre solution peut être interfacée avec une solution tierce ?

#### 3.3.6. L'automatisation, robotisation et AI

57. Pouvez-vous préciser si un chatbot / phonebot est intégré dans la solution de base ? Si non quelles sont les solutions tierces pouvant être interfacées avec votre solution CRM ?
58. Pouvez-vous indiquer si la solution intègre un module permettant de gérer les mails ? Si oui, la solution est-elle capable de proposer des réponses aux emails sans l'intervention d'un utilisateur sur base d'une analyse sémantique automatisée ? Au cas où un tel module n'est pas disponible, pouvez-vous indiquer s'il y a la possibilité d'interfacer une solution tierce et si oui, laquelle ?

#### 3.3.7. Le reporting

59. La solution a-t-elle la capacité d'effectuer du reporting de manière dynamique sur les informations renseignées dans les différents modules tels que gestion des dossiers ou gestion

des interactions ? (ex : afficher les dossiers selon leur statut ?) Ces informations peuvent-elles être affichées sur un tableau de bord dans votre solution ?

60. La solution permet-elle de définir des critères (p.ex. des dossiers ouverts depuis X jours) permettant d'afficher et/ou d'envoyer des alertes automatiques aux utilisateurs concernés (p.ex. les chefs de départements pour monitoring) ?
61. La solution permet-elle de personnaliser les tableaux de bord pour modifier le niveau de détail en fonction de la fonction et du statut de l'agent ?
62. Est-ce que votre solution permet l'export des données sous format XML et/ ou CSV afin de les importer dans une solution de type business intelligence ?

#### 3.3.8. Fonctionnalités transversales

63. Pouvez-vous confirmer que votre solution permet d'ouvrir et de visualiser plusieurs fiches assurés en parallèle ?
64. Pouvez-vous indiquer dans quelle mesure le « *look and feel* » de la solution pourra être aligné aux standards de la CNS (p.ex : possibilité d'intégrer le logo et d'utiliser les couleurs de la CNS) ?
65. Pouvez-vous préciser les fonctionnalités de recherche qui accompagnent votre solution (recherche « full-text », recherche indexée par métadonnée, sauvegarde des recherches, fonctions de tris et filtres, langues de recherche disponibles, respect des droits d'accès, etc.) ?
66. Pouvez-vous décrire ce que prévoit la solution en termes de travail en équipe et de collaboration des utilisateurs (travail simultané, transfert ou partage de documents entre utilisateurs ou services, gestion des commentaires et annotations, chat interne, fonctionnalité d'annotation (p.ex. post-it virtuels), etc. ?)
67. Pourriez-vous indiquer si la solution inclut un guide d'utilisation, un tutoriel ou tout autre outil d'aide à l'utilisation de la solution pour les utilisateurs ?

### 3.4. L'estimation des coûts du projet

#### 3.4.1. Structure des coûts

68. Pourriez-vous nous communiquer à titre indicatif votre structure de pricing (coûts de licence, frais de maintenance, etc.) en la détaillant par module si applicable :
  - L'administration CRM (§ 3.3.2)
  - La gestion des interactions avec les assurés (§ 3.3.3)
  - La gestion des dossiers des assurés (§ 3.3.4)
  - Le service management (§ 3.3.5)
  - L'automatisation, robotisation et AI (§ 3.3.6)

- Le reporting (§ 3.3.7)
- Les fonctionnalités transversales (§ 3.3.8)

#### 3.4.2. Déploiement

69. Dans le contexte décrit ci-dessous et au regard d'expériences similaires, pourriez-vous nous fournir une estimation du temps nécessaire au déploiement (ci-inclus l'installation, le paramétrage et la mise en production) de la solution?
70. Pourriez-vous fournir le taux standard par jour de consultance pour le déploiement de la solution?
71. Selon vous et sur base de votre expérience, combien de ressources internes (ETP) la CNS devrait prévoir pour le déploiement de la solution ? pour maintenir la solution après sa mise en production ?
72. Quelles sont les modalités de facturation habituelles des travaux de déploiement effectués par votre société (prix fixe, facturation en régie,...) pour la solution ?