

I- Plan technique

Afin d'assurer le traitement efficace des contacts de MTN GUINEE CONAKRY, MEDA CONTACT GUINEE CONAKRY dispose des matériels informatiques et télécoms dont les caractéristiques sont les suivantes :

A. Matériels Informatiques et pack logiciels

Configuration matérielle des postes

Configuration matérielle		
Ordinateur	OS	Windows 7 professionnel 64 bit
	Service pack	Service pack 3
	Internet Explorer	11.0.9600.18537
Carte mère	Processeur	Intel core i5 CPU (2.4 Ghz)
	Mémoire	8 Go
	Bios	Default system bios
Stockage	Disque dur	500 Go

Configuration logicielle des postes

Notre site est équipé de matériels et logiciels à utiliser exclusivement utilisés dans le cadre des prestations à fournir pour MTN GUINEE CONAKRY.

Application	Editeur	Version	Description
Microsoft Windws 7 Pro	Microsoft corporation	7	OS
Microsoft update	Microsoft corporation		
Micrososft IE	Microsoft corporation	11.0.9600.18537	Navigateur
Google Chrome	Google	Version 56.0.2924.87	Navigateur
Microsoft Office 2010	Microsoft corporation	14.0.	Suite bureautique (word, excel, power point, access, one note, publisher, sharepoint)

Microsoft Office Language Pack 2010 - French/Francais	Microsoft corporation	14.0.7015.1000	
Eset Antivirus	ESET		Antivirus
Foxit Reader	Foxit Corporation	6.0.6	Lecteur PDF
Microsoft Silverlight	Microsoft corporation	5.1.40728.0	
Microsoft .NET Framework 4.5.2 Hotfix Rollup (KB3063911)	Microsoft corporation	4.5.52301	
Microsoft .NET Framework 4.5.2 (Francais)	Microsoft corporation	4.5.52213	
Microsoft Windows Management Framework 4.0	Microsoft corporation	4.0	PowerShell
Microsoft XML Core Services (MSXML)	Microsoft corporation	4.20.9870.0 4.20.9876.0 4.30.2117.0	
Microsoft Windows Media Player	Microsoft corporation		
VLC	VLC Team	2.2.4 Weatherwax	

B. Matériels télécoms

Afin de permettre une bonne communication avec les abonnées, nous optons pour PBX logiciel qui dispose d'un Automate de distribution des appels ainsi qu'un CRM pour la réception et la supervision des appels en temps réel. Dans un premier temps, l'interconnexion se fera et E1..

Equipement	Constructeur	Protocole d'échange
PBX Logiciel Onxmedia	Vocalcom	TCP / UDP
IP PHONE TS2030	THOMSON	TCP / UDP
CASQUE	LEXOUND	-
Audio Codes	DIALOGIC	E1 QSIG, E1 Euro ISDN

II. Architecture du routage des appels et accès aux applications métiers.

A. Interconnexion du routage des appels entre MTN GUINEE CONAKRY et MC GUINEE CONAKRY

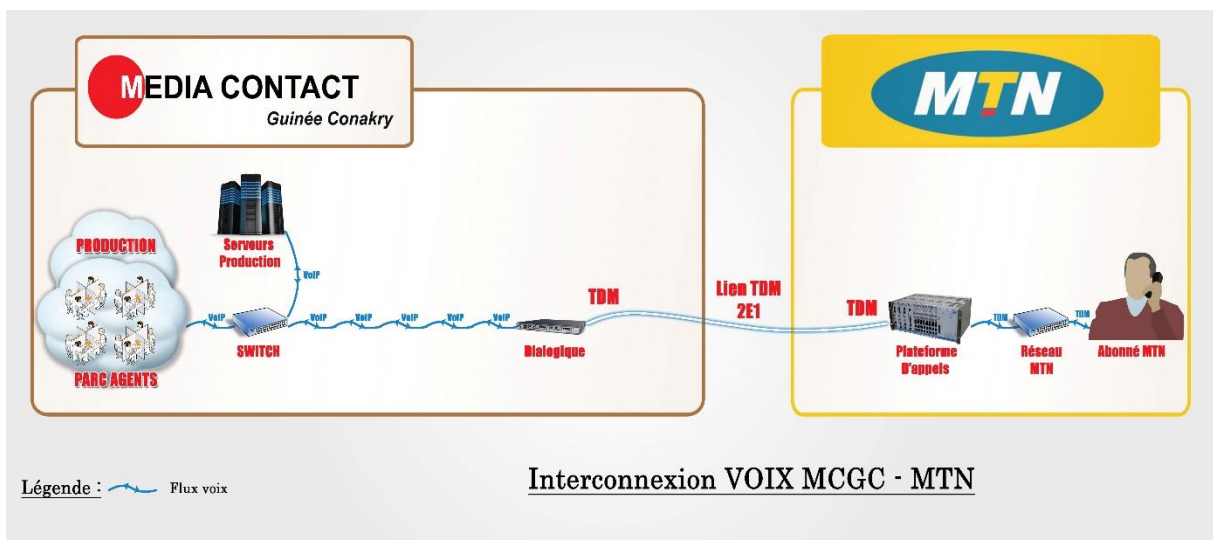


Figure 1 : Architecture de routage des appels

Commentaires :

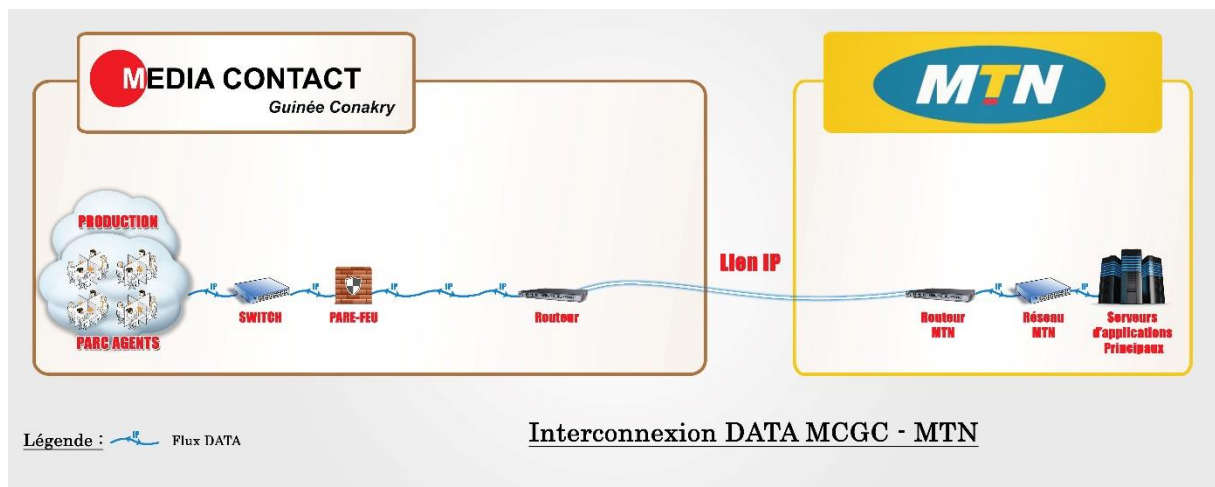
- Sur la base de fichier d'appels mise à disposition du call par MTN GUINEE CONAKRY, l'automate compose les numéros des abonnées ;
- Les appels des abonnés sont alors dirigés du call center vers la plateforme d'appels de MTN via une liaison TDM avec une capacité de 4 E1.
- Les appels, après vérification (afin de s'assurer que c'est effectivement un numéro mise à disposition par MTN GUINEE CONAKRY) sont alors acheminés vers l'abonné

B. Accès au SI MTN GUINEE CONAKRY

Pour accéder aux systèmes d'information de MTN GUINEE CONAKRY, nous proposons une connexion Data via une liaison dédiée avec une bande passante de 4Mbits **qui sera augmentée au fur et à mesure en fonction du taux d'occupation.**

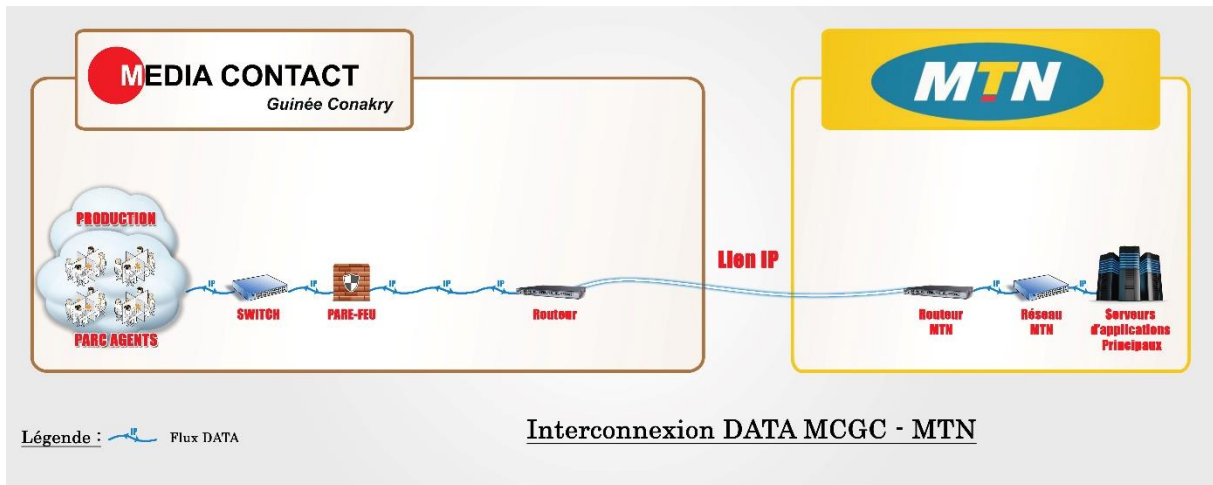
Aussi, une interconnexion à Internet est nécessaire dans le cadre des prestations à fournir à MTN

Ci-dessous l'architecture simplifiée à mettre en place :



C. Accès aux outils de traitement des contacts de MTN GUINEE CONAKRY /Contact services

Pour accéder au système d'informations de MTN GUINEE CONAKRY, MEDIA CONTACT GUINEE CONAKRY, opte pour la solution « Connexion Data via une liaison FH dédiée ». Ci-dessous l'architecture :



D. Accès aux statistiques de production sur le site de MC GUINEE CONAKRY

MEDIA CONTACT GUINEE CONAKRY, dans le but de garantir la transparence des informations transmises par les opérationnels, permet à MTN GUINEE CONAKRY d'accéder à une partie de son Système d'Informations notamment aux informations relatives aux prestations du centre de contacts. L'objectif est que MTN GUINEE CONAKRY puisse avoir un accès direct aux données (supervision en temps réel et reporting) et être absolument certain de la fiabilité des informations fournies. Pour cela, ci-après l'architecture simplifiée à mettre en place :

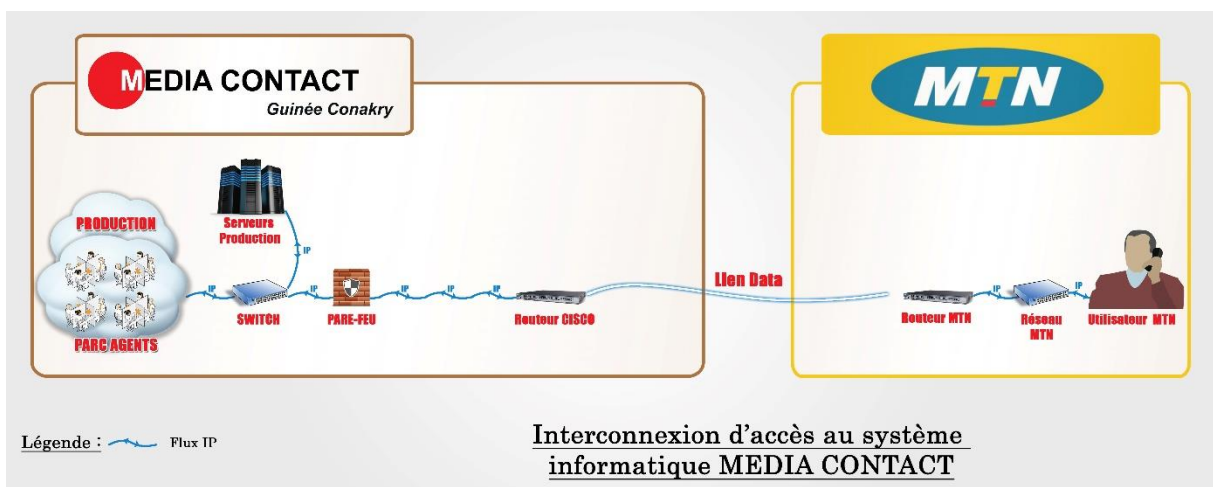


Figure 2 : Architecture d'accès au SI MC GUINEE CONAKRY

Commentaires

L'architecture ci-dessus illustre l'accès au système d'informations de MC GUINEE CONAKRY par un utilisateur du côté de MTN GUINEE CONAKRY. Cet utilisateur a principalement accès aux modules de notre CRM (Hermes.Net) :

- Module de Supervision ;
- Module de Reporting.

Tableau récapitulatif des besoins

PRE-REQUIS	CARACTERISTIQUE	FOURNISSEUR
Routeur pour l'interco cote MC GUINNE CONAKRY	--	MTN GUINEE CONAKRY
SWITCH PoE	48 ports	MTN GUINEE CONAKRY
Interconnexion VOIX	4 E1	MTN GUINEE CONAKRY
Interconnexion DATA	- Pour la Data 4 Mbps - Connexion Internet 2 Mbps	MTN GUINEE CONAKRY
Serveur CRM	Hermès (Vocalcom)	MEDIA CONTACT GUINEE CONAKRY
IPBX Media Gateway	Dialogic	MEDIA CONTACT GUINEE CONAKRY
Poste de travail agent		MEDIA CONTACT GUINEE CONAKRY
IPHONE	THOMSON	MEDIA CONTACT GUINEE CONAKRY
CASQUE	LEXOUND	MEDIA CONTACT GUINEE CONAKRY

Time Plan Technique

PRE-REQUIS	EQUIPE	DATE
Câblage Informatique et courant ondule	MTN GC	Du 06 au 30/08/2018
Salle serveur + Rack informatique + Switch PoE		
Interconnexion DATA		
Interconnexion VOIX		
Mise en place du parc Informatique MC Conakry	MEDIA CONTACT GC	A définir
Installation Serveurs Et paramétrage Campagnes		
TEST des appels et accès application	MEDIA CONTACT GC / MTN GC	A définir
Go Live	MEDIA CONTACT GC / MTN GC	A définir

Personnes Ressources

- CEO : **Claude PADONOU** +229 95170017 (cpadonou@groupmediacontact.com)
- Directeur Technique : **Leandre AGUIAH** : +229 95188472 (laguiah@benin.groupmediacontact.com)