

PARTIE TECHNIQUE APPEL D'OFFRE ETISALAT

- I- SPECIFICATIONS TECHNIQUES ET TECHNOLOGIE SUPPORTEE**
 - A. Matériels Informatique
 - B. Matériels télécoms
 - C. Environnement de production
- II- ARCHITECTURE PROPOSEE ET SOLUTION DE GESTION DES REQUETES CLIENTS**
 - A. Architecture d'interconnexion et routage des appels
 - 1. Reception d'appel
 - 2. Emission d'appel
 - B. Architecture d'accès à la plateforme de de production à distance
 - C. Présentation de notre solution de gestion des requêtes omnicanales
 - D. Gestion du Serveur Vocal Interactif (SVI)
- III- PLAN DE CONTINUITE ET MESURE DECONTROLE SLA**
 - A. Plan de continuité de service
 - 1. Solution de stockage et archivage
 - 2. Solution de site redondant
 - B. Mesure de contrôle SLA
- IV- Synthèse de spécification technique**
- V- Politique de sécurité du système d'informations**
 - A. Gestion des identification et accès
 - B. Sécurité des données

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

C. Sécurité de l'infrastructure

VI- ANNEXES

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

I. SPECIFICATIONS TECHNIQUES ET PROTOCOLES UTILISES

Avec la digitalisation de l'information, les centres d'appels ont évolué et sont devenus « Centre de contact digital » en intégrant plusieurs canaux de communication. L'omnicanal ne consiste pas à répondre aux préférences de communication du client. Il s'agit d'adopter une méthode de travail plus intelligente avec de plateformes omnicanal conçue pour rester en contact avec le client à tout moment, sur n'importe quel canal, là où il se trouve dans son parcours client. Pour cela, il faut du matériel pointe afin de permettre aux téléopérateurs de mener à bien leur objectif. Dans ce contexte, MEDIA CONTACT BENIN, se propose d'accompagner ETISALAT BENIN avec des matériels dont les caractéristiques sont les suivantes :

A. Matériels Informatiques

Configuration matérielle des postes

Configuration matérielle		
Carte mère	Processeur	Intel core i7 CPU (2.4 Ghz)
	Mémoire	16 Go
Stockage	Disque dur	500 Go (minimum)
Carte graphique :		DirectX 10 ou supérieur
Ecran	19 (pouce minimum)	Avec webcam intégré pour les campagne vidéo

GRUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

Résolution de l'écran		1.024 x 768 ou supérieur
Casque		Anti -bruit
IP PHONE	GIGASET DE 310 PRO	

Configuration logicielle des postes

Nos positions de travail sont équipées de logiciels ci-dessous. Des installations pourront se faire sur demande de ETISALAT en fonction des besoins des applications métiers à déployer sur le poste des téléopérateurs.

Application	Editeur	Description
Microsoft Windows 10 Pro	Microsoft corporation	OS
Firefox	Mozilla Foundation	Navigateur
Google Chrome	Google	Navigateur
Microsoft Office 2016	Microsoft corporation	Suite bureautique (word, excel, power point, access, one note, publisher, sharepoint)
ESET Antivirus	ESET	Antivirus
Foxit Reader	Foxit Corporation	Lecteur PDF
Microsoft Silverlight	Microsoft corporation	

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
 Gbamey Place Bulgarie
 Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 **+229 95 17 00 16**
contact@groupmediacontact.com

 **RCCM N° : RB/COT/13B 10291**
IFU N° : 3201300930112

Microsoft .NET Framework 4.5.2 (Francais)	Microsoft corporation	
---	-----------------------	--

B. Matériels télécoms

Afin de permettre une bonne communication avec les abonnés, nous optons pour PBX logiciel qui dispose d'un Automate de distribution des appels ainsi qu'un CRM pour la réception, l'émission et la supervision des appels en temps réel. Ce PBX, permet une interconnexion en ISDN (E1) ou trunk SIP. Ce qui permettra de relier nos deux sites plus facilement.

Equipement	Constructeur	Protocole d'échange
IPBX Logiciel Onxmedia	Vocalcom	TCP / UDP
Mediant 1000 MSGB	AudioCodes Ltd	ISDN / PRI / TRUNK SIP
IP PHONE	GIGASET DE 310 PRO	TCP / UDP / SIP

C. Environnement de production

Au-delà du gain d'espace de plus en plus crucial pour ce secteur d'activités en développement, les conditions de travail des salariés restent aussi une préoccupation ultime lors de l'aménagement d'un bureau call center. Un salarié sera d'autant plus efficace s'il se sent à l'aide sans son environnement de travail. Pour répondre à ce critère essentiel, le Groupe Media Contact a opté pour des mobiliers ergonomiques afin de réduire les risques de troubles musculo-squelettiques. En outre, ce type de mobilier de

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

bureau est doté de cloisons, ou écrans de séparation, qui limitent le contact visuel entre les salariés afin de favoriser une meilleure concentration. Il est disposé de part et d'autre sur nos plateaux de production des dispositifs anti bruit pour atténuer le bruit ambiant autour du télé opérateur. Le tout dans un espace bien éclairé et climatisé.

Les positions de travail sont équipées de matériels de dernière génération (micro casques, d'un IP-phone d'un écran avec webcam intégrée.

Pour des entreprises qui sont amenées à former continuellement leurs téléconseillers pour faire face à l'évolution de leur secteur et à la concurrence, nous disposons des salles de formation pour les formations présentielle (debrief en début de production, formation). L'atteinte des objectifs lors de toute session de formation réside en grande partie dans une bonne organisation où tout a été pensé pour le confort du formateur et des participants. Ainsi, chacune de nos salles sont équipées de :

- Chaises confortables
- Tables de réunion
- Un tableau blanc et un paperboard
- Vidéoprojecteur
- Ecran de projection
- Ordinateur portatif
- Une bonne connexion Internet (accessible par wifi et en RJ45)
- Des prises électriques ondulées

Pour assurer un bon éclairage pour les travailleurs ainsi que fourniture d'Energie électriques en continue, les dispositions ci-dessous ont été prise :

- Un éclairage avec des lampes LED (qui permettent une bonne visibilité) ;
- Des groupes électrogènes 400 KVa (en redondance) qui servent de

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 **+229 95 17 00 16**
contact@groupmediacontact.com

 **RCCM N° : RB/COT/13B 10291**
IFU N° : 3201300930112

relais en cas de coupure électrique ;

- Des Régulateurs de 80 KVa qui permet de réguler le courant continu ;
- Un PFC pour redresser le courant continu ;
- Des onduleurs 40 kVa pour assurer la transition du courant A/C ;
- Détecteur de fumé ;
- Alarme incendie et Extincteurs.

GROUPE MEDIA CONTACT SA

Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



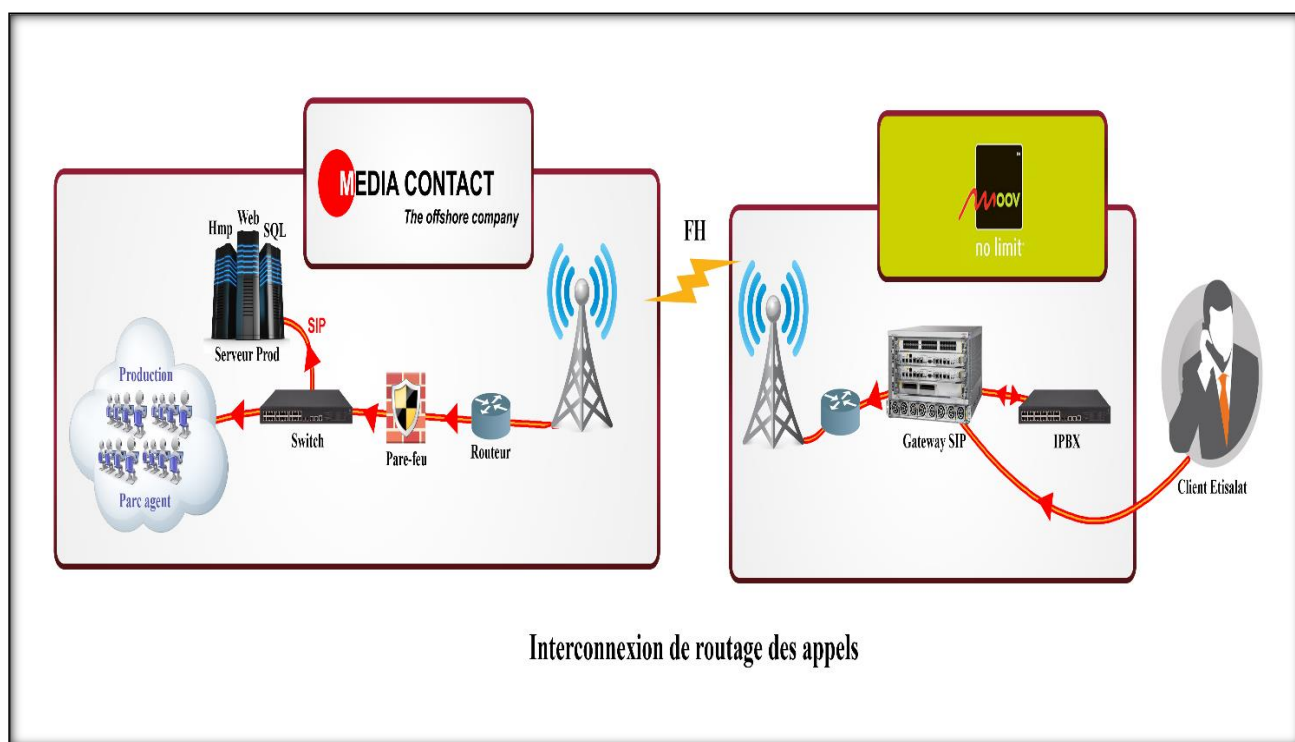
RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

II. ARCHITECTURE PROPOSEE ET SOLUTION DE GESTION DES REQUETES CLIENTS

A. Architecture d'interconnexion et routage des appels

Nous proposons l'architecture ci-dessous pour interconnecter nos sites afin de recevoir aussi bien les requêtes voix que l'accès aux applications métiers (afin de répondre efficacement aux préoccupations des abonnés).

Nous proposons une architecture basée sur la Voix sur IP (Trunk SIP). Ce qui nous permettra d'augmenter facilement les capacités de réceptions et d'émission des requêtes sans engendrer d'important coût matériel. La mise en place d'une campagne si tous les éléments nécessaires sont mis à disposition est de 48h.



Architecture de routage des requêtes voix

1. Reception d'appels

Ci-dessous une description de routage des appels entrants des abonnés ETISALAT vers le call Center :

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

- Les abonnés ETISALAT émettent un appel vers le numéro du service client (1919)
- Les appels arrivent sur le MSC (Mobile services Switching Center) ou la plateforme SIP de l'opérateur qui le redirige vers le PABX
- Ces appels sont alors dirigés vers le call center via une liaison Faisceau hertzien en trame SIP (Session Initiation Protocol) sur le routeur configuré à cet effet.
- Le routeur dirige les appels vers notre IPBX (Internet Protocol Private Branch eXchange). Ce dernier, grâce à son fonction l'ACD, distribue alors les appels de façon aléatoire et automatique (selon un algorithme ou règle mis en place) vers les IP-Phone des télé-conseillers qui peuvent ainsi traiter les demandes des abonnés ETISALAT.
- La fonction CTI (Couplage téléphonie Informatique) du CRM Omnicanal permet au système de remonter la fiche exacte de l'appelant afin d'avoir son identité et historique d'appel.

(Voir annexe pour Schéma synoptique Routage des appels en Réception)

2. Emission d'appel

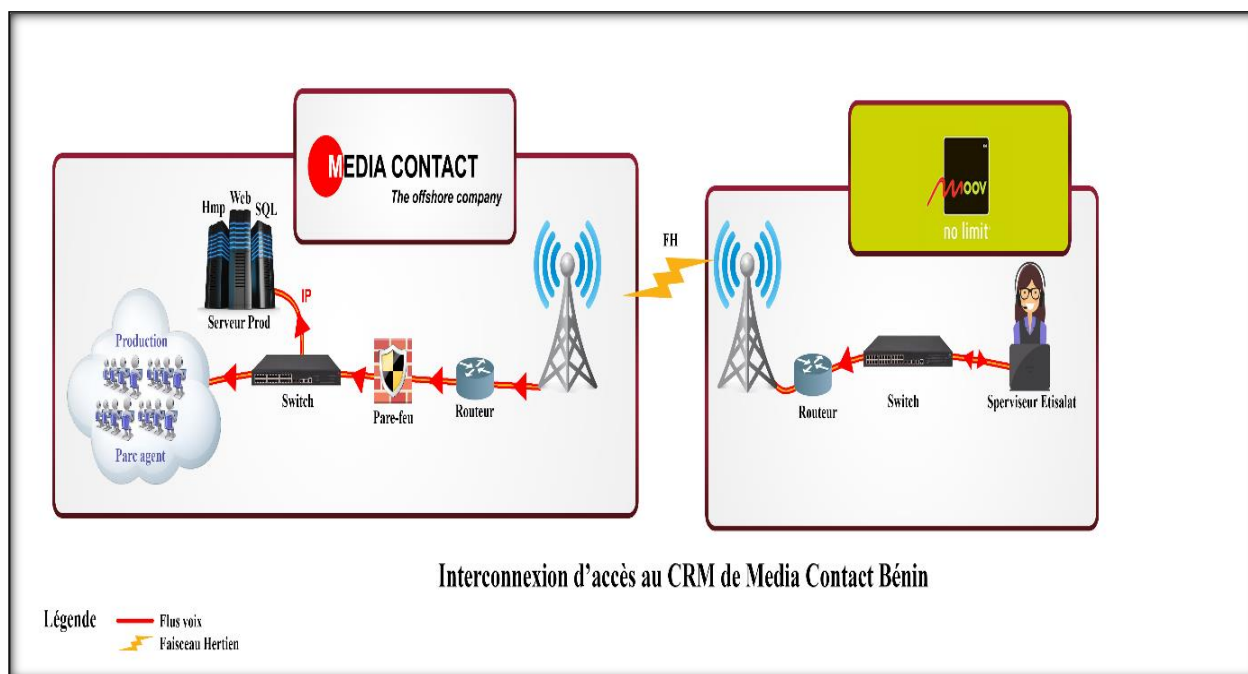
Ci-dessous une description de routage des appels sortant depuis le call center vers les abonnés ETISALAT :

- Un fichier client est injecté dans la base d'appel du CRM Omnicanal ;
- Ce dernier grâce à sa puissante fonction prédictive se charge de numéroté et router les appels vers le MSC (Mobile services Switching Center) de l'opérateur qui l'achemine vers les différentes antennes relais jusqu'à atteindre celle de la zone où se trouve l'abonné. Le téléphone de l'abonné sonne et il est mis en relation avec le téléconseiller.

(Voir annexe pour Schéma synoptique Routage des appels en Emission)

B. Architecture d'accès à la plateforme de de production à distance

MEDIA CONTACT BENIN, dans le but de garantir la transparence des informations transmises par les opérationnels, permettra à ETISALAT BENIN d'accéder à une partie de son Système d'Informations notamment aux informations relatives aux prestations du centre de contacts. L'objectif est que ETISALAT BENIN puisse avoir un accès direct aux données (supervision en temps réel et reporting) et être absolument certain de la fiabilité des informations fournies et de suivre ainsi ses campagnes en cours.



Architecture d'accès à la plateforme

C. Présentation de notre solution de gestion des requêtes omnicanales

De notre expérience de plus de quinze (15) année, nous proposons d'améliorer le contenu de la gestion de votre service client en vue de dynamiser tous les canaux. A cet effet, la question essentielle auxquelles il

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

convient de répondre est la suivante :

Comment peut-on vous aider à optimiser votre Expérience Client ?

Pour répondre à cette question, MEDIA CONTACT BENIN vous propose des process unifiés adaptés à votre stratégie digitale. L'omnicanal ne consiste pas à répondre aux préférences de communication du client ; il s'agit d'adopter une méthode de travail plus intelligente. D'où notre solution de Gestion de l'Expérience Client de Nouvelle Génération.

Le Group Media Contact pour la gestion des clients utilise un CRM Omnicanal. Notre plateforme est la solution de centre de contact omnicanal la plus complète disponible à ce jour. Intégrant une panoplie d'applications, elle vous offre un choix de possibilités sans précédent.

La partie conversationnelle, pour la gestion de la voix permet de piloter à partir d'un simple navigateur.

- Systèmes ACD multimédia et intégré à l'intelligence Artificiel afin de permet une meilleure distribution des appels et gestion des files d'attente et compétence maximisant ainsi les SLA ;
- Un IVR transactionnel (interaction avec des bases de données, Webservice et Intelligence Artificielle).
- Un système d'enregistrement automatique, de supervision et de statistique. Des tableaux de bord unifiés pour tous les canaux, synchrones et asynchrones pour accompagner les managers dans la meilleure gestion possible des équipes. Une série d'indicateurs de performance clés sont proposés afin de constituer un tableau de bord sur mesure pour chaque utilisateur. Ces indicateurs reprennent les données en temps réels pour les canaux qui sont pris en compte par le profil de l'utilisateur
- Un dialer puissant qui Grâce à sa fonction « prédictive », il optimise le temps des agents et permet de gagner jusqu'à 70% de temps de productivités supplémentaires

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



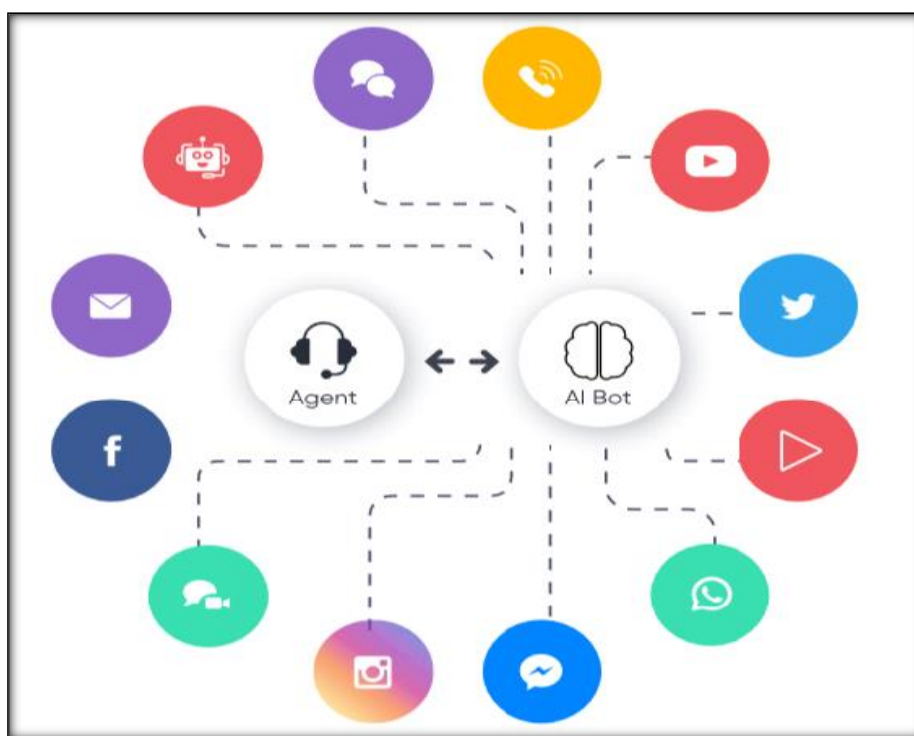
+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

- Campagne de prise de rendez-vous, agent mobile ou commerciaux Terrain

Ce CRM Omnicanal dispose d'un chatbot hybride unique, orienté IA (intelligence Artificielle), qui vous sert d'agent virtuel. Il comprend le contenu et le contexte de la conversation et exécute les processus automatiquement. On y développe facilement robots personnalisés. Ils sont disponibles dans l'IVR et sur tous les canaux. Dès le début de la conversation avec le client, le bot définit le problème et fournit une solution rapidement. Si ce n'est pas le cas, il le transfert à un agent réel de manière transparente.



Synoptiques d'interaction de AI avec des canaux

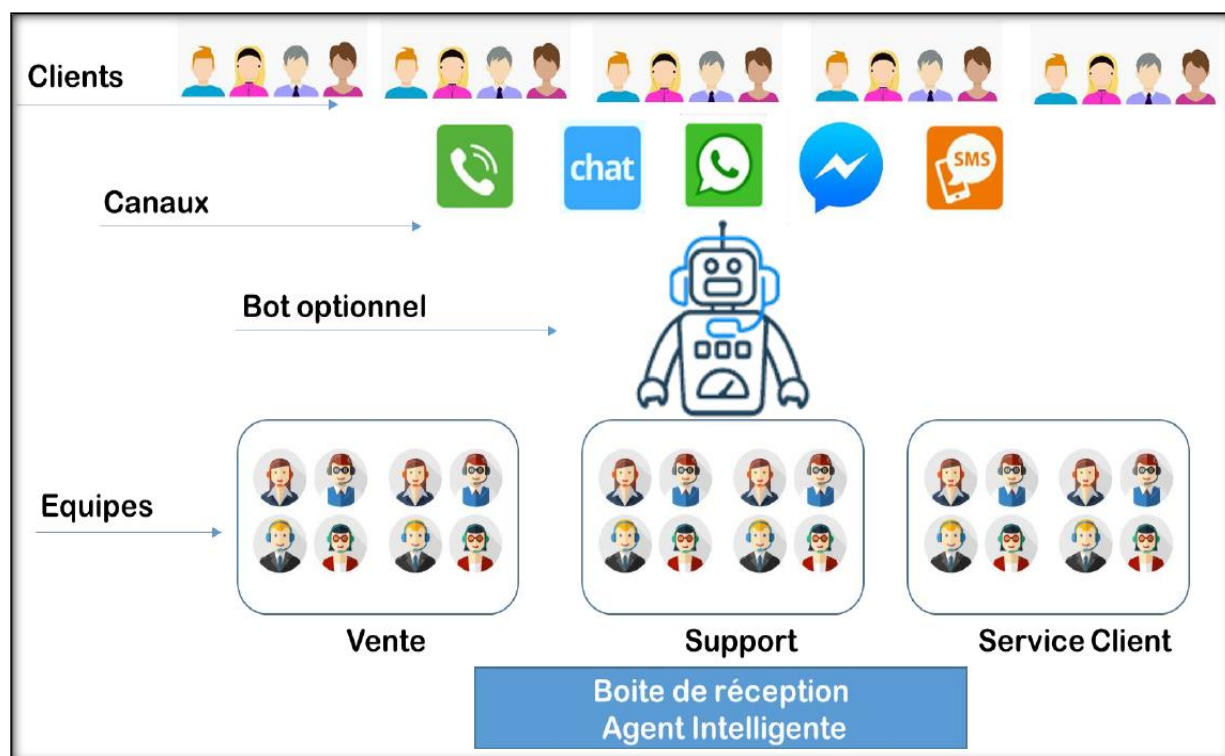
Ci-dessous une vue logique de fonctionnement de notre CRM omnicanal :

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 **+229 95 17 00 16**
contact@groupmediacontact.com

 **RCCM N° : RB/COT/13B 10291**
IFU N° : 3201300930112



Les avantages du CRM Omnicanal que nous mettons à votre service client sont les suivantes :

- Une boîte de réception intelligente ;
- Une gestion d'équipe simple et intuitive ;
- Une plateforme ouverte à l'intégration de vos CRM, ERP, etc...
- Des Robots pour vous concentrer sur l'essentiel ;
- L'intelligence artificielle pour apprendre en continu ;

Ci-dessous le récapitulatif des fonctionnalités de la solution omnicanal proposée.

Solution OMNICAL		
FONCTIONNALITES	Gestions des requêtes traditionnelles	Reception et émission d'appels
		SMS
	Chat bot hybride	Bot
		Intelligence Artificielle
	Gestions des requêtes des	WhatsApp

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

	réseaux sociaux et application de messagerie	Facebook
		Twitter
		Instagram
		YouTube
		Mail
	Gestions des requêtes du SITE WEB	Hangouts
		Messenger
		Chat
		Chat vocal
		Vidéo chat
	Autres Spécificités	Survey satisfaction client
		Reporting détaillés de tous les KPI

Une série d'indicateurs de performance clés sont proposés afin de constituer un tableau de bord sur mesure pour chaque utilisateur. Ces indicateurs reprennent les données en temps réels pour les canaux qui sont pris en compte par le profil de l'utilisateur. Chacun des indicateurs peuvent être activés ou cachés en fonction des besoins du superviseur ou de l'utilisateur.

(Voir annexe pour une capture d'une interface de supervision)

D. Gestion du Serveur Vocal Interactif (1919)

Notre système supporte aussi bien la mise en place d'un IVR dynamique que transactionnelle couplé avec l'Intelligence Artificielle. Ce qui permettra aux abonnées d'interagir avec des agents virtuels afin d'avoir accès à certaines informations sur leur compte sans devoir chercher à parler à un téléconseiller (information sur le code PUK, sur l'historique des appels,

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbegamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

information sur son compte Moov money, etc....).

La mise à jour des prompts de l'IVR se fera soit en production réel soit en mode hors-production (afin de tester le résultat avant sa mise en production). Grace à l'intelligence Artificiel, les habitudes du client sont prises en compte et le système peut lors de ces prochains appels l'envoyé directement dans le menu de sa langue de préférence ou l'envoyé par exemple dans le canal de conversation avec le téléconseiller (**Exemple** : Le client lors de son premier appel à choix la langue Française et rentrer en contact avec un conseiller sur le canal WhatsApp. Lorsque ce meme client (grâce à son numero) appellera encore le call center à travers l'IVR, le système l'enverra directement dans le menu Français. Si ce dernier décide de rentrer en contact avec un agent, le système l'enverra dans la file du canal WhatsApp). Ce processus est possible grâce à l'Intelligence Artificielle.

Il est à noter que notre module SVI est multi linguistique (supporte l'intégration de module de langue locale). Nous pouvons également mettre en place des enquêtes de satisfaction selon les besoins du client donneur d'ordre. Ce qui permettra à ce dernier de mesurer comment son produit ou son service est apprécié par les consommateurs. Une catégorisation des abonnées est possible sur la base des habitudes de consommation pour être rediriger vers des files spécifiques. Dans ce cas, la base de segmentation est mise à disposition afin d'être implémenté dans l'IVR.

Aussi pour une meilleure gestion des appels l'IVR tout en offrant une meilleure gestion des appels qui arrivent au niveau de la file agent, nous proposons de dissocier la plateforme de l'IVR de celle des agents.

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 **+229 95 17 00 16**
contact@groupmediacontact.com

 **RCCM N° : RB/COT/13B 10291**
IFU N° : 3201300930112

III. PLAN DE CONTINUITE DU SERVICE ET MESURE DECONTROLE SLA

A. Plan de continuité de service

Un ensemble de mesure visant à assurer, selon divers scénarios de crise (face à des pannes techniques, incendie y compris des crises sanitaires et politiques), le maintien des prestations de service. Il s'agit :

- Solution de stockage et archivage
- Et des solutions de site redondant.

1. Solution de stockage et archivage

Il n'y a pas de politique de sauvegarde universelle. Nous avons défini notre politique en fonction du volume de données et de la durée de conservation de l'information. Les données sauvegardées sont :

- o Fichiers utilisateurs,
- o Fichiers serveurs (les points de restaurations),
- o Documents contractuels (employés et clients),
- o Emails,
- o Bases de données de nos applications internes et de production (interactions clients avec le call center),
- o Les sauvegardes de configuration d'équipement réseaux (routeur, switch, Pare-feu, Media Gateway) ;
- o Les enregistrements vocaux, vidéos etc.
- o Etc ...

Le contenu de la sauvegarde peut évoluer dans le temps avec l'ajout de nouvelles applications ou de données. Cette contrainte est prise en compte et nous veillons à la complétude des sauvegardes régulièrement.

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

Fréquence/ périodicité de la sauvegarde :

- Des sauvegardes différentielles sont effectuées tous jours (au moment de baisse du flux d'appels et de la charge du réseau.
- Une sauvegarde complète est effectuée toutes les deux semaines en parallèle à la sauvegarde journalière.

Des sauvegardes spécifiques sont réalisées en parallèle pour des données sensibles comme les données financières de l'entreprise et de production et conservées suivant les obligations légales.

Lieu de stockage des sauvegardes :

Nous avons opté pour une sauvegarde redondante à cause du caractère important des informations que nous traitons. Toutes les sauvegardes sont effectuées sur des serveurs de grande capacité en local et aussi sur le cloud (espace où nous avons un espace illimité) pour une longue durée. Les données sur les serveurs en local sont gardées pour une durée d'un (1) an contrairement aux données sur le cloud qui peuvent être conservé sur une très longue période. Ce qui nous permet de les avoir disponible et accessible à tout moment (>5 ans).

2. Solutions de site redondant

Notre approche prend en compte des solutions de redondante virtuelle et physique.

Redondante virtuelle

Dans ce cas de figure, c'est essentiellement le site de production qui est impacté. C'est-à-dire les différents serveurs de production fonctionnent et accessible mais impossible aux ressources humaines de travailler normalement sur le site (comme la crise sanitaire actuellement, ou incendie

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



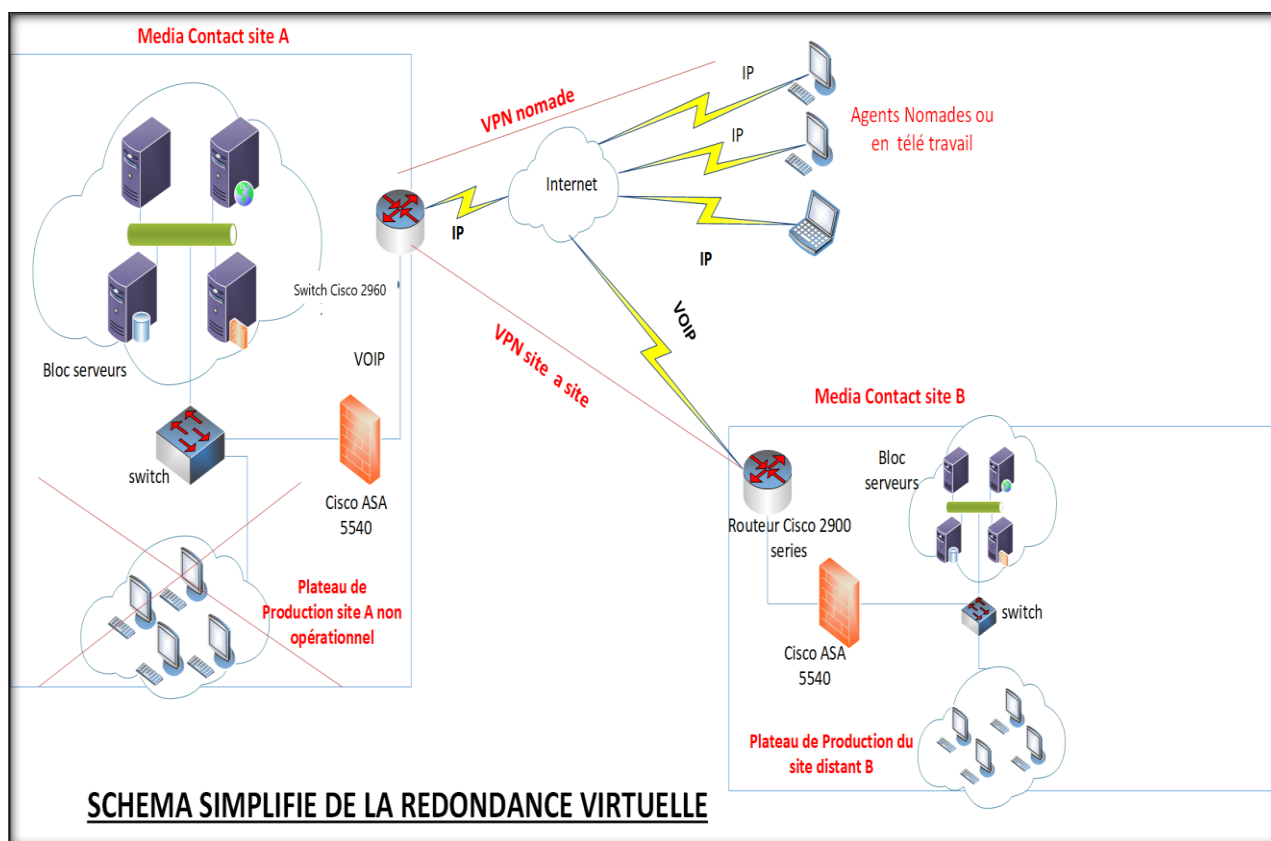
+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

ou crise politique) ou de se rendre physiquement sur le site. Dans ce cas, la continuité de service est assurée à distance par les agents depuis leur maison ou depuis un site externe.

Ce qui fait souvent la différence est d'avoir les bons outils pour permettre à ses employés de travailler depuis n'importe où comme s'ils étaient au bureau et le niveau de sécurité à mettre en place afin de protéger son LAN. Mais grâce la flexibilité de notre CRM Omnicanal et ses fonctionnalités double écoute, soufflage, chat interne, reprise d'appel, suivi des indicateurs de production à distance cette, le manager peut suivre la production de son équipe et meme les coacher à distance.



L'architecture ci-dessus montre les différents éléments ainsi que le process mise en place dans le cadre d'une redondance virtuelle. Cette redondance interviendra seulement si, c'est le plateau de production qui est inaccessible. Nos sites disposent d'une connexion Internet dédiée et redondante de 10 Mbps. Cette connexion arrive sur un switch Cisco 2960 séries avec des VLAN

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbagemey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

mise en place pour segmenter les différents fournisseurs d'accès Internet. Derrière ce Switch se trouve l'équipement de sécurité (Cisco ASA 5540) sur lequel nous avons configuré deux types de VPN ainsi que toutes les mesures de sécurités nécessaires :

- Un VPN nomade pour permettre l'accès à nos utilisateurs nomades ;
- Et un autre VPN Site-à-site pour interconnecter nos différentes Filiales.

Les utilisateurs nomades disposent d'un accès VPN unique et personnel afin de pouvoir se connecter au site et traiter les appels ou requêtes des clients et accéder aux ressources réseaux comme s'ils sont sur le site de production. Les accès VPN sont couplés à l'annuaire Active Directory afin que les conseillers ou utilisateurs puissent se connecter avec son accès existant et bénéficier de toute la politique de sécurité mise en place à travers les GPO.

L'interconnexion avec la filiale distante est basée sur l'adresse IP publique source. Ce qui permettra à l'administrateur de créer les accès sur le CRM omnicanal du site en difficulté et permettre à ces conseillers clients de se connecter et traiter les appels sous la supervision du responsable d'équipe.

Redondance physique

Dans ce scénario, on note que le site principal est totalement down ou non accessible (parc de production et salle technique). Afin d'assurer une continuité des services, nous proposons une interconnexion par trunk SIP entre le site de ETISALAT Benin et une de nos filiales la plus proches (Cote d'Ivoire ou le Site du Togo est construction). Cette politique, afin de garantir au minimum la prise en charge de 50 % des langues locales du fait de la proximité des deux pays.

L'architecture ci-dessous, montre la politique mise en place dans assurer une continuité de service en cas de sinistres ou désastre. Il est à

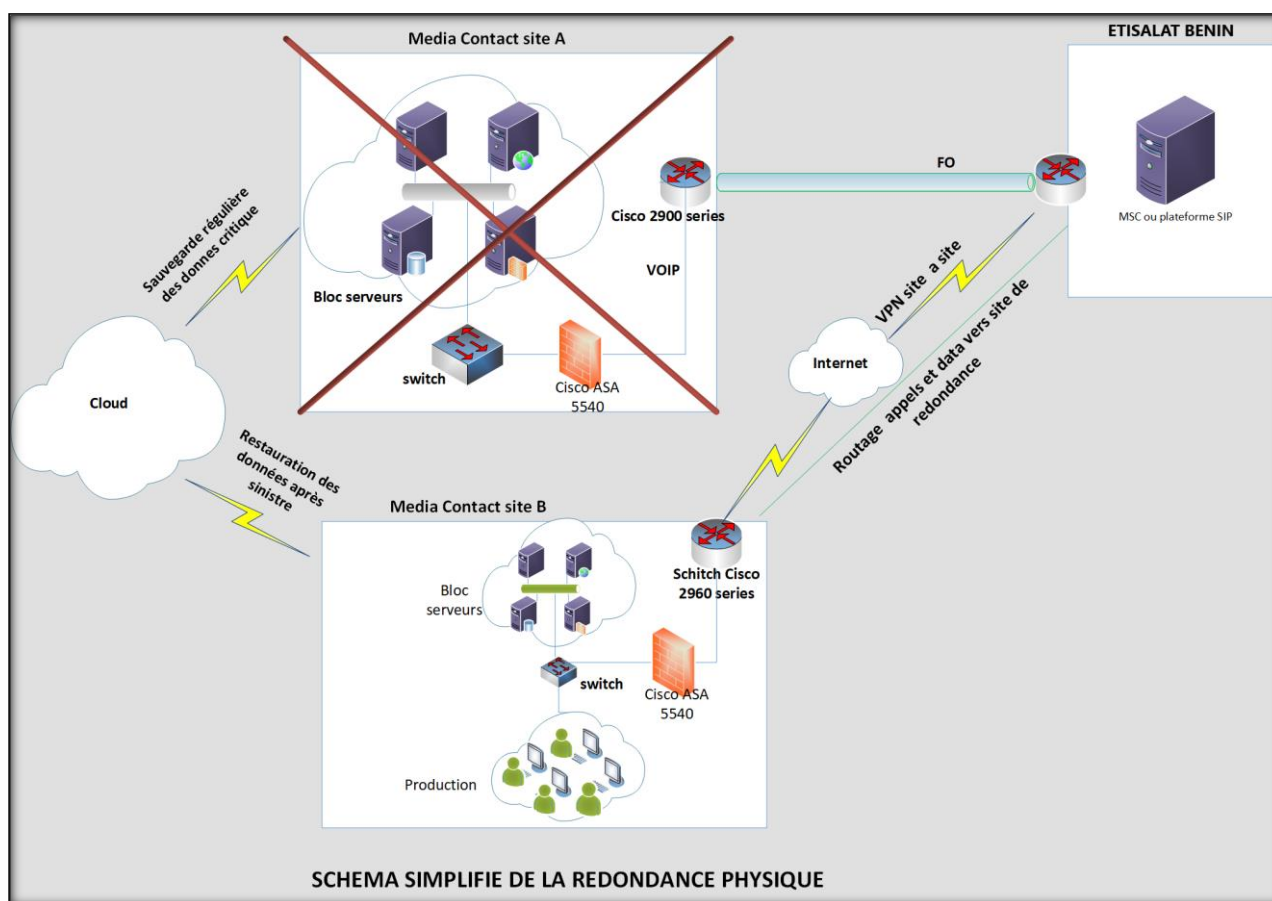
GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 **+229 95 17 00 16**
contact@groupmediacontact.com

 **RCCM N° : RB/COT/13B 10291**
IFU N° : 3201300930112

rappeler que dans ce scenario, nous supposons que tout site de production (le bâtiment) est hors service et la reprise d'activité peut prendre des heures voir des jours. Le reroutage des appels de ETISALAT Benin vers le nouveau Site identifié sera en trunk SIP à travers un VPN site-à-site basé sur le protocole IP Sec. Les routeurs et pare-feu (Cisco ASA) nous permettrons de garantir la haute confidentialité des informations (voix et Data) transiter entre nos deux sites. La restauration des données nécessaires (script, fichiers, IVR, Campagnes, etc...) depuis notre espace de sauvegarde externe, grâce à la politique de sauvegarde journalière mise en place sur tous nos sites, permettra de rapidement mettre sur place IVR transactionnel ainsi que les différentes campagnes en utilisations sur le site principal. L'architecture proposée est la suivante :



Architecture simplifiée d'interconnexion avec notre site de redondance

GRUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbagemey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

B. Mesure de contrôle SLA

Ci-dessous quelques points de mesure des délais de résolution des pannes.
 C'est une liste non exhaustive et d'autres points peuvent être rajouté avec l'équipe de ETISALAT.

CARTOGRAPHIE DES RISQUES	DETAILS	IMPACT	DEGRE	MESURES/DISPOSITIONS	SLA (mn)
TECHNIQUES / LOGISTIQUES	Interruption de la fourniture d'énergie	Arrêt de production	Faible	Relai du groupe Electrogène	5
	Panne sur équipement	Arrêt de production	High	Intervention technique	30
	Perte de liaison E1 / Instabilité de la liaison	Coupure d'appels	High	Alerte client	15
	Indisponibilité des applications	Production en mode dégradée (satisfaction des abonnés différée)	Faible	Alerte client	15
	Mauvaise Qualité audio	Grésillement ligne	Medium	****	60
	Crash du serveur (défaillance du serveur)	Perte de données	High	Serveur backup de sauvegarde	60
	Risques environnemental (inondations /incendies,,,,,,,,)	Site inaccessible / Capacité de production réduite	Critical	Mise en service du plan de Redondance virtuelle	120
		Site inaccessible	Critical	Mise en service du plan de Redondance physique	120 à 460

En cas d'incident dont la résolution de la panne est supérieure à 2 heures, le centre de contacts devra :

- Mettre en action de plan de continuité d'activité de niveau 1 qui est : le télétravail ou accès à distance au service de production

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
 Gbamey Place Bulgarie
 Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
 02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
 contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
 IFU N° : 3201300930112

- Prévenir ETISALAT BENIN sans délai par mail en précisant la description de la cause.
- L'administrateur fournira une information régulière toutes les 60 minutes jusqu'à la Résolution de la panne.

En cas d'indisponibilité du site de production (site totalement down), un call conférence sera initié avec le service informatique ETISALAT BENIN pour informer et situer les responsabilités. Une cellule de crise devra être mise en place et fournira des comptes rendus horaires. Au sein de cette cellule sera rédigé le plan d'action formalisé.

Après la résolution de l'incident, une information sur l'incident est communiquée par mail à tous les acteurs.

GROUPE MEDIA CONTACT SA

Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

IV. Synthèse de spécification technique

Merci de trouver ci-dessous un tableau de synthèse présentant les spécifications techniques de notre plateforme :

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

SUJET	REPONSE	COMMENTAIRE
TECHNOLOGIE UTILISEE	VOIX SUR IP (VoIP)	Interconnexion point à point par Faisceaux Hertzien ou par fibre optique.
PROTOCOLES D'INTERCONNEXION SUPPORTES	TDM (E1) / SIP	
SYSTÈME DE GESTION DES APPELS	CRM OMNISCANAL	C'est un CRM qui permet une gestion unifiée et centralisée des requêtes client depuis différents canaux de communication (voix, vidéos, email, réseaux sociaux).
CAPACITE DE TRAITEMENT D'APPELS	400	MEDIA CONTACT BENIN à une capacité de 400 positions et est actuellement en cours d'expansion pour apporter ces positions à 1000.
NOMBRE DE LIGNE PREVUES DANS LE CADRE DE LA GESTION DES REQUETES VOIX ETISALAT	120	Nombre de ligne prévues pour la réception des appels voix aux heures de pointe est de 120 lignes soit 4 E1. Ce nombre peut évoluer en fonction des statistiques d'appels reçus.
CAPACITE DE CONNEXION A DISTANCE	Selon le besoin de ETISALAT.	

GROUPE MEDIA CONTACT SA


Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
 Gbgamey Place Bulgarie
 Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
 02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
 contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
 IFU N° : 3201300930112

METHODE DE GESTION DE LA FILE D'ATTENTE	Distribution automatique des appels avec la règle FIFO (premier arrivé, premier reçu).	Les abonnées qui appellent les lignes voix sont reçus automatiquement par le téléopérateur disponible grâce à la fonction ACD de notre CRM (Automatic Call Distribution). Cependant, des priorités peuvent être définies sur la base des numéros prioritaires afin que ces numéros soient le plus rapidement reçus par les téléopérateurs.
METHODE DE GESTION DE L'HISTORIQUE DES APPELS		Notre CRM omnicanal dispose d'une fonction <<historique appels>> qui permet à l'agent qui reçoit l'abonné d'appel un résumé sur le jour, l'heure, la raison d'appel ainsi que l'agent qui l'a reçu sur ces derniers appels en direction du call center.

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

METHODE DE GESTION DES OUTAGES

Pour un appel qui dépasse un certain délai d'attente (délai programmable) dans la file d'attente, nous pouvons traiter la requête de cet abonné afin d'éviter de retour négatif au niveau de l'expérience client à travers la mise en place d'un répondeur. C'est à dire, au lieu de rejeter l'appel en dissuasion, l'abonné écoutera un répondeur lui proposant de laisser sa requête afin d'être rappelé par un téléconseiller ultérieurement.

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

V. Politique de sécurité du système d'informations

A. Gestion des identification et accès

Afin d'assurer une bonne administration de la sécurité, les systèmes doivent garder trace de toutes les actions significatives et enregistrer l'identité des auteurs de ces évènements. L'identité de l'utilisateur détermine ses privilèges et ses droits d'accès à telles ou telles données. En effet, les procédures d'identification et d'authentification des utilisateurs sont nécessaires avant toute stratégie de protection. Il est aussi nécessaire d'appliquer le principe de séparation des privilèges, c'est-à-dire attribuer à chaque utilisateur seulement les privilèges dont il a besoin.

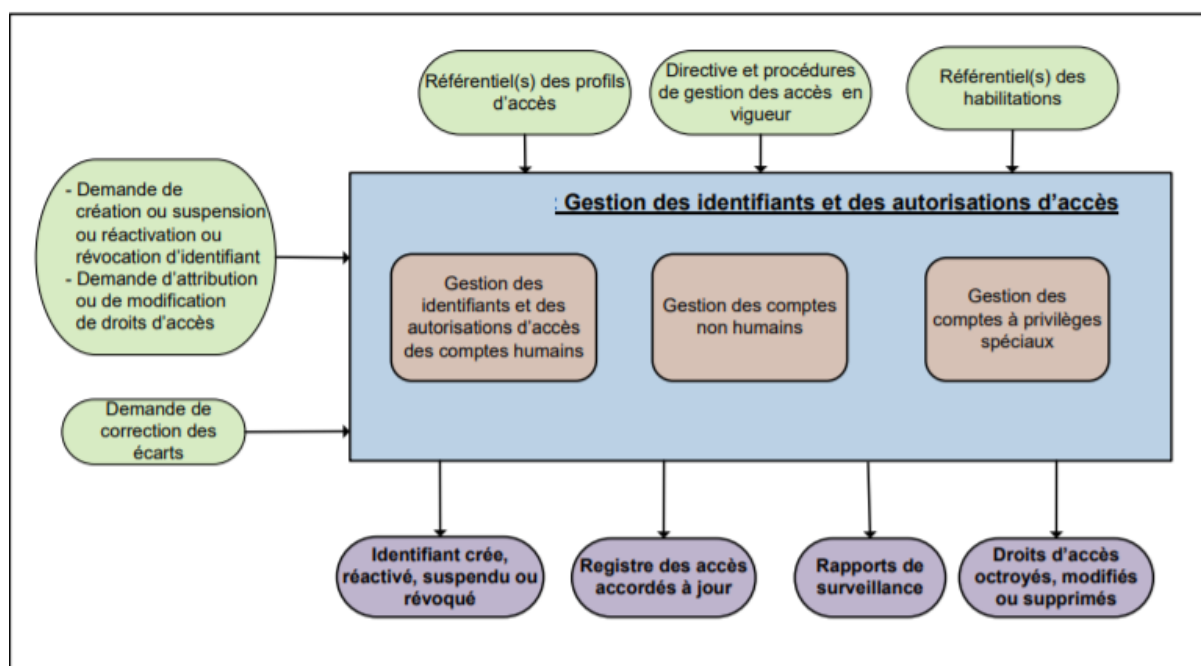


Schéma de gestion des identifiants et des autorisations d'accès

Tels qu'illustré à la figure ci-dessus, notre politique de gestion des identifiants et des autorisations d'accès couvre :

- **La gestion des identifiants et des autorisations d'accès des comptes**

humains, qui consiste à :

- Créer, modifier, enregistrer et résilier les identifiants associés à chaque compte humain, à la demande du gestionnaire ;
- Octroyer, modifier, supprimer les accès autorisés à chaque identifiant, à la demande du gestionnaire ;
- Vérifier si une demande d'octroi d'autorisation d'accès n'engendre pas un conflit de séparation des tâches ;
- S'assurer auprès du gestionnaire qu'une demande d'autorisation d'accès est justifiée lorsqu'elle n'est pas conforme au référentiel des habilitations ;

- Formation des utilisateurs

La formation des utilisateurs a pour objectif de les rendre autonome à l'usage des outils et applications qui sont utiles à l'exécution de leurs tâches dans l'entreprise. Elle vise :

- **Informier l'utilisateur :**
 - De la mise en place des journaux d'activités permettant de détecter et de retracer toute activité et tout accès non autorisé ;
 - Qu'en l'absence de moyens sécurisés sur son poste de travail, il doit s'abstenir de transmettre des données sensibles vers ou depuis l'extérieur de l'organisme ;
 - Des sanctions auxquelles il s'expose en cas de non-respect des dispositions réglementaires mises en place en matière de gestion des accès.
- **Sensibiliser l'utilisateur :**
 - À l'importance de choisir un mot de passe sécuritaire, selon les bonnes pratiques en la matière, et de le garder secret en tout temps ;
 - À l'importance de verrouiller son poste de travail lorsqu'il

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 **+229 95 17 00 16**
contact@groupmediacontact.com

 **RCCM N° : RB/COT/13B 10291**
IFU N° : 3201300930112

s'absente de son bureau ;

- Aux contraintes légales et aux moyens de sécurisation de l'information à laquelle il accède ;
- À l'obligation de signaler, sans délai, toute atteinte à la sécurité de l'information à laquelle il accède.

B. Sécurité des données

La mise en place d'une politique de sécurité des données efficace consiste à mettre en œuvre un plan d'action. La première étape de notre politique de sécurité des données consiste à évaluer les risques et menaces, leurs conséquences et les vulnérabilités. Nous avons ensuite défini le périmètre sensible, c'est-à-dire quelles données sont particulièrement essentielles ou confidentielles et nécessitent une protection renforcée :

- Fichiers utilisateurs,
- Fichiers serveurs (les points de restaurations),
- Documents contractuels (employés et clients),
- Emails,
- Bases de données de nos applications internes et de production (interactions clients avec le call center),
- Les enregistrements vocaux, vidéos etc.

Les matériels utilisés pour protéger les informations déclarées sensibles et confidentielles :

- L'installation d'un pare-feu (Cisco ASA),
- Mise en place de VPN pour l'accès à distance ;
- Contrôle d'accès,
- Serveur de sauvegarde, etc.

Enfin, nous communiquons régulièrement avec les services et les salariés de

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 **+229 95 17 00 16**
contact@groupmediacontact.com

 **RCCM N° : RB/COT/13B 10291**
IFU N° : 3201300930112

l'entreprise vis-à-vis des règles de sécurité informatique et diffuser aux collaborateurs les procédures (best pratique) et les réactions à adopter en cas de problème. Ces règles concernent l'utilisation des logiciels, de sites internet, le matériel informatique, etc.

Une politique de sauvegarde et restauration des données est mise en place afin de renforcer la sécurité des données.

C. Sécurité de l'infrastructure

Sécurité de l'accès aux plateaux de production

Afin d'apporter une sécurité aux personnes et à l'ensemble de l'infrastructure, certaines précautions sont prises :

- Accès contrôlé par les badgeuses (à l'intérieur comme à l'extérieur des portes) ;
- Le bâtiment est surveillé 24h/24 par des agents de sécurité ;
- Les plateaux et tout le bâtiment est contrôlé par des caméras de surveillance 24h/24 et dont les données sont stockées sur un disque de grande capacité
- Mise en place d'un système de détection de fumée/feu
- Mis en place de dispositif d'extincteur de feu
- Des schéma ou circuit d'évacuation du personnel en cas d'incendie affiché partout ainsi que les personnes à contacter
- Bâtiment disposant de deux groupes électrogènes en redondances
- Bâtiment contrôlé par des régulateurs ;

Sécurité d'accès à la salle technique

- Salle bien fermée et contrôlée par un dispositif biométrique ;

GROUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

- Le fichier de log (badgeuse) sont sauvegardés et conservés pour des besoins d'audit ;
- Accès limités seulement aux personnels informatiques ;
- Salle bien aérée par des matériels de climatisation ;
- Salle dotée d'un dispositif de détection de fumée et feu ;
- Salle dotée de plusieurs dispositifs d'extinction de feu ;
- Salle sous surveillance (caméra) ;
- Les serveurs sont alimentés par plusieurs onduleurs ;

GROUPE MEDIA CONTACT SA

Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou



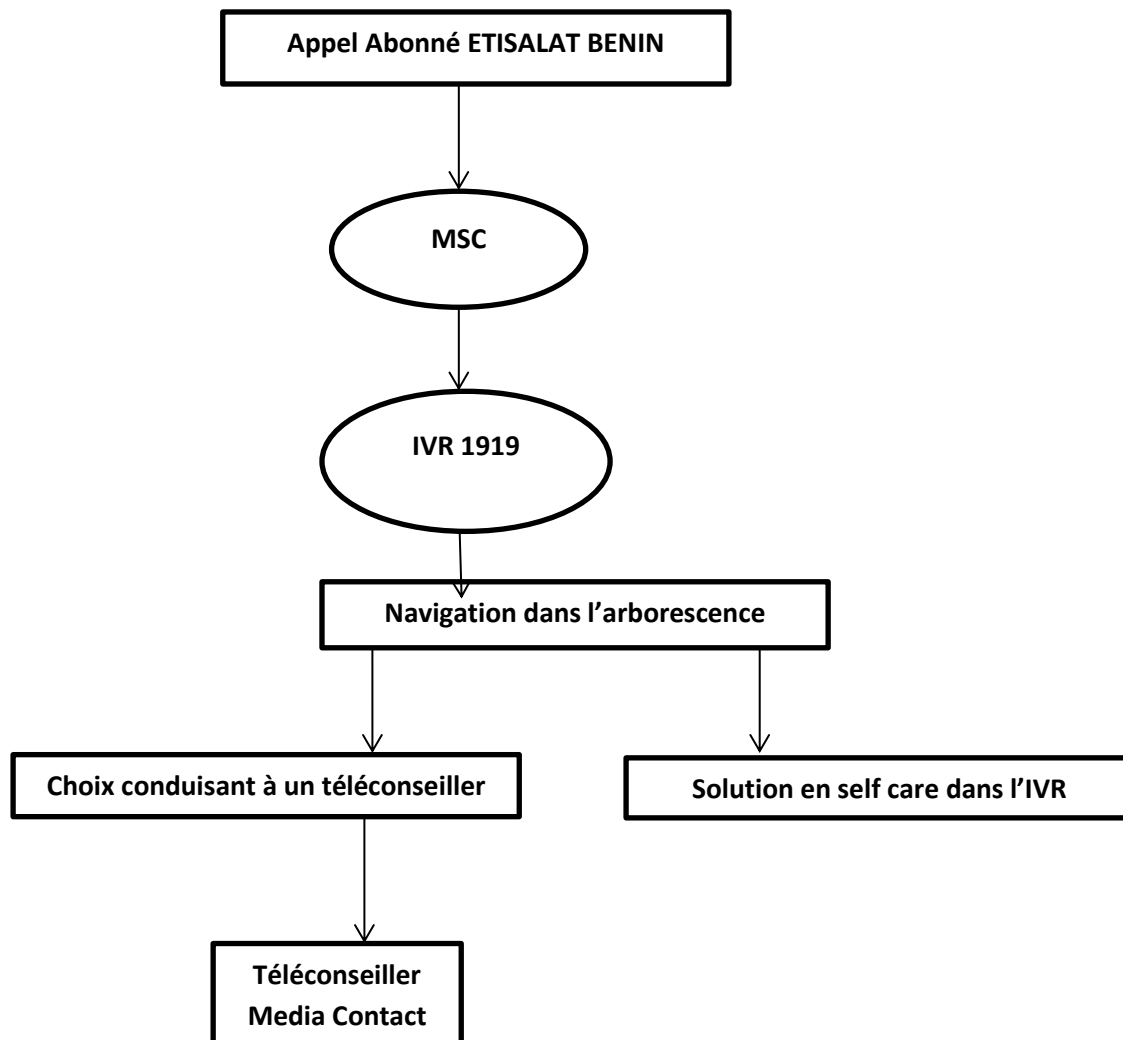
+229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com



RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

VI. ANNEXES

Schéma synoptique Routage des appels en Réception



Description du schéma

- Etape 1 : l'abonné compose l'un des numéros du service client (ex : 1919) ;
- Etape 2 : l'appel est routé vers le MSC de l'opérateur téléphonique ;
- Etape 3 : le MSC route l'appel vers l'équipement de commutation d'appel du prestataire en utilisant la liaison de transmission existante entre les deux.
- Etape 4 : l'appel rentre dans le SVI ;
- Etape 5 : l'abonné navigue dans le SVI. S'il effectue un choix nécessitant sa mise en

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

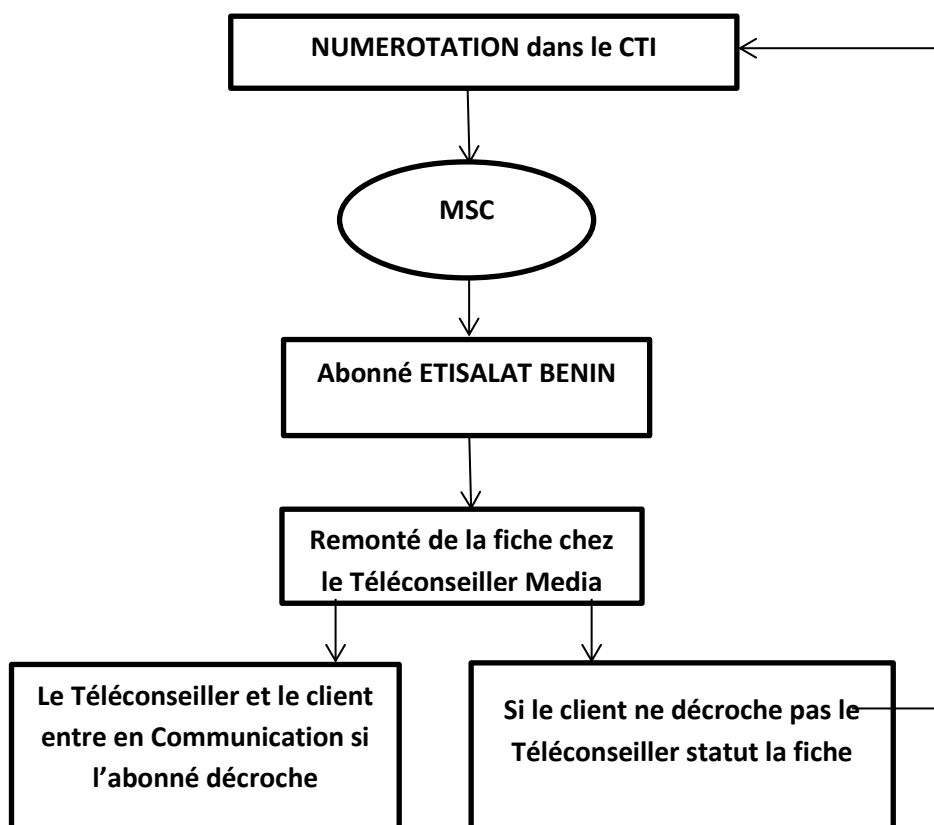
 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

relation avec un conseiller client, son appel est routé dans le CTI sinon l'appel s'achève dans le SVI.

- Etape 6 : le client est reçu par le conseiller client Media Contact dès que ce dernier décroche son appel.

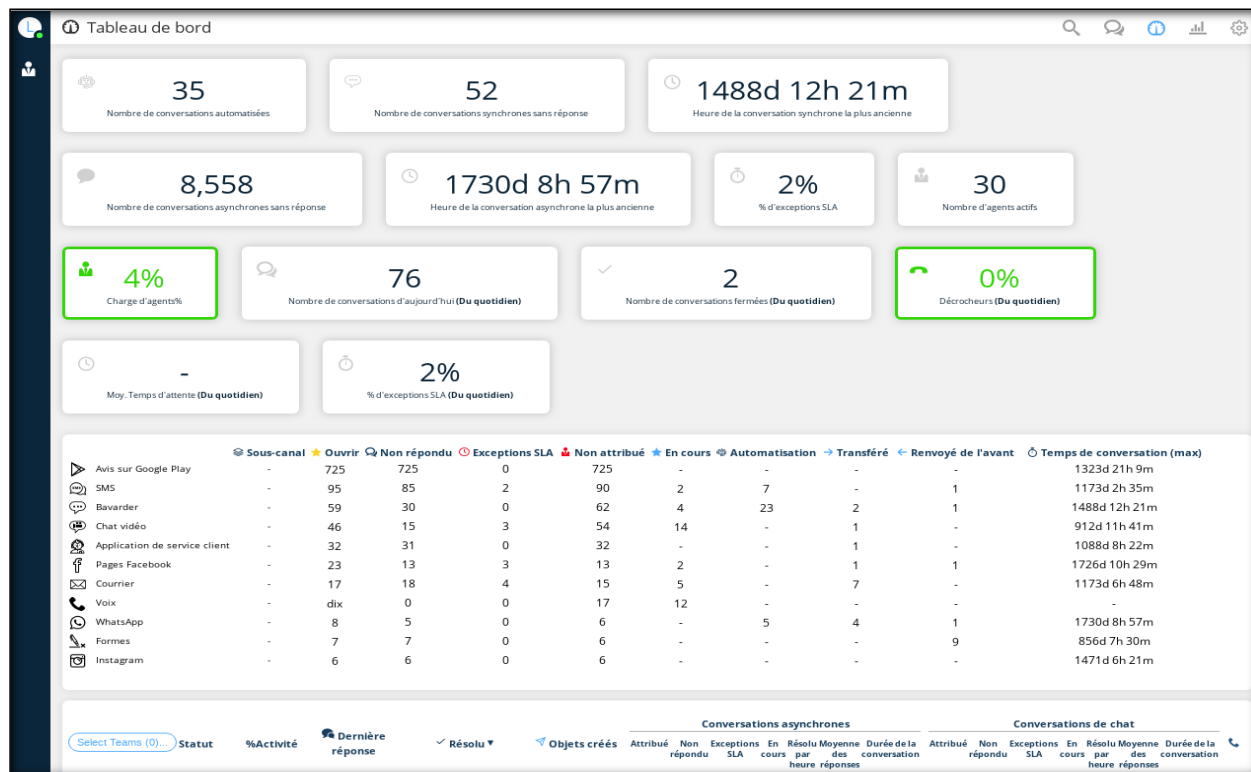
Schéma synoptique Routage des appels en Emission



Description du schéma

- Etape 1 : le système CTI dans lequel est implémentée une base d'abonné numérote et route les appels vers le MSC en utilisant la liaison de transmission existante entre les deux.
- Etape 2 : le MSC route l'appel vers l'abonné ;
- Etape 3 : la fiche remonte chez le Téléconseiller qui indique que le combiné du client sonne ; si le client décroche le Téléconseiller entre en communication avec ce dernier ; sinon retour à l'étape 1

Interface de supervision de la solution Omnicanal



GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbegamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112

Procédure contrôle physique des accès

MEDIA CONTACT BENIN	PROCEDURE CONTRÔLE PHYSIQUE DES ACCES	
Opération	Etape	Règle
	DEBUT	
Responsable DSI	Définition des zones sécurisées	R1
Gardien	Protéger les zones sécurisées	
Gardien	Consigner la date et l'heure d'arrivée et de départ des visiteurs	
	Limiter l'accès aux zones sécurisées	
Gardien	Identifier les personnes	R2
Gardien	Exiger à tous les visiteurs le port d'un moyen d'identification visible	
Responsable DSI	Contrôle d'identification	
Gardien	Surveiller l'accès des personnes tiers	R3
Responsable DSI	Réexamen et MAJ régulier des droits d'accès aux zones	R4
	FIN	

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
Gbamey Place Bulgarie
Immeuble Christophe, Cotonou Bénin
02 BP 8072 Cotonou

 +229 95 17 00 16
contact@groupmediacontact.com

 RCCM N° : RB/COT/13B 10291
IFU N° : 3201300930112