

PRESENTATION DE LA SOLUTION DE GESTION DU CENTRE DE CONTACT

A- CENTRE DE CONTACT

Parler de l'infrastructure nécessaire pour permettre le Offshoring

B- INSTALLATIONS :

1- 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 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 présentiels (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

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

- 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 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 ;
- Extincteurs.

2- Matériels de production

En fonction des Exigences système et matériels requises pour une production Omnicanale, le parc de production du Group Media Contact est composé des ordinateurs avec les configurations ci-dessous :

Configuration matérielle requises

Configuration matérielle		
Système d'exploitation	OS	Windows 10 professionnel 64 bit avec une clé de licence valide
Carte mère	Processeur	Intel core i7 CPU (2.4 Ghz)
	Mémoire	16 Go

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

Stockage	Disque dur	500 Go (minimum)
Ecran	19 (pouce minimum)	Avec webcam intégré pour les campagne vidéo
Casque		Anti -bruit
IP PHONE	GIGASET DE 310 PRO	

3- Accès à distance au SI de l'entreprise ou télétravail :

Le télétravail, qu'il corresponde à des situations exceptionnelles comme la crise actuelle que nous traversons (Covid-19), ou à une nouvelle manière de travailler peut être perçu comme un atout dans les centres d'appel. Cela constitue une extension de son site de production (capacité de production) sans nécessité de lourd investissement pour rendre fonctionnelle des positions de travail. Ce qui fait souvent la différence est d'avoir les bons outils pour permettre à ses employés de travailler de chez soi comme s'ils étaient au bureau.

Les fonctionnalités d'écoute, de soufflage ou de reprise d'appel permettent au manager de suivre les conversations en temps réelles afin de pouvoir débriefer avec un membre de son équipe en télétravail de la discussion qu'il a eu avec un prospect ou un client. Le responsable de l'équipe a accès à un tableau de bord des appels ou traitement de requête digitale en cours et peut à tout moment écouter n'importe quelle conversation. Il peut aussi donner accès à cette fonctionnalité aux nouveaux membres de son équipe afin qu'ils écoutent en direct les appels effectués par des employés plus anciens, afin de se former aux best practices.

La gestion des appels de l'entreprise fonctionne exactement de la même manière que si les employés se trouvaient au sein du bureau, qu'il s'agisse des appels internes, des appels vers les fournisseurs, prestataires ou du traitement omnicanal...des appels de prospection des commerciaux ou des appels clients

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee 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

C- TECHNOLOGIE :

1. INTEGRATION INFORMATIQUE

Présenter sa solution de gestion de centres de contact qui doit inclure les différentes fonctionnalités ci-dessous :

- CTI
- Distributeur automatique d'appels (ACD)

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothée 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

- Enregistrement de la voix et de l'écran
- Web Chat, WhatsApp, gestion des courriels et des médias sociaux, équipement IT (ordinateurs de bureau, LAN équipement)
- Gestion de la qualité et rapports
- Gestion de l'effectif
- Intégration de la plateforme Call Center avec les systèmes **METIER** (CRM, etc.)

2. MULTICANAL

Présenter sa politique de transformation omnicanal qui doit être en mesure de prendre les points ci-dessous :

- Gérer les volumes d'appels de bout en bout tout en gérant la conversion des volumes d'appels vers les canaux numériques
- Traiter uniquement les volumes d'appels et viser à réduire les volumes d'appels au profit des canaux numériques
- Ouvert au soutien et à la prestation de services omnicanaux, y compris, mais sans s'y limiter, le système de RVI, le clavardage en ligne, l'adoption des robots de messagerie instantanée, les services par contournement et les médias sociaux.

3. REPONSE IVR

Présenter sa solution IVR capable de fournir ces principales fonctionnalités demandées

- Vérifications du solde du temps d'antenne du compte principal
- Vérification du solde des comptes mobiles et des abonnés
- Priorité d'acheminement par segment en fonction des pourcentages convenus (p. ex., Top 20 %, VIP, next 80 %, Enterprise, Partner)
- Stockage des langues/définition des fonctionnalités linguistiques préférées pour toutes les langues, quel que soit le marché
- Messages proactifs à l'intention des clients dans les cas où un service majeur a une incidence sur les pannes, p. ex., pannes de la station de base
- Fonctionnalité de rétroinscription
- Être en mesure de permettre à tous les contacts clients de passer sur différents canaux et de gérer adéquatement tout volume ou pic d'appels
- RVI dynamique ; fournir au client sa sélection préférée comme première option pour éviter que les clients écoutent les menus longs
- Soutien pour
- Prise en charge des enquêtes et intégration avec la solution VoC actuelle

4. SERVICE SUPPORT WITH AI INFLUENCE (SERVICE D'ASSISTANCE AVEC L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE)

Présenter le système d'intelligence artificielle de son CRM capable de :

- Le menu IVR doit être piloté par l'analyse de l'AI

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

- Le support des canaux doit être piloté par l'analyse AI
- Soutien proactif en matière d'AI par tous les canaux

5. STOCKAGE ET ARCHIVAGE

Il n'y a pas de politique de sauvegarde universelle. Nous avons défini notre politique en fonction du volume de données, de la quantité d'information que l'on accepte de perdre, et éventuellement de la durée de conservation de l'information.

Les données sauvegardées sont :

- 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.

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

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

régulièrement.

Fréquence/ périodicité de la sauvegarde :

- Des sauvegardes différentielles sont effectuées tous jours à partir de 1h du matin (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 peuvent être réalisées en parallèle pour des données sensibles comme les données financières de l'entreprise et de production et conservées suivant les obligations légales (s'assurer que les applications ayant généré ces données soient également accessibles et que toutes les données soient bien identifiées, comme par exemple des petits outils de pilotage financier développés en local).

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 Dropbox (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 (pour respecter le délai de 5 ans demandé).

D- GESTION DU CHANGEMENT

A- Mise à jour matériel et plateforme 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

B- Mécanisme de contrôle des SLA

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	30 à 120
		Site inaccessible	Critical	Mise en service du plan de Redondance physique	120 à 460

C- Prise en charge des personnalisation requises (y compris les intégrations). (Personnalisation)

GROUPE MEDIA CONTACT SA

 Avenue Dorothee 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

4-3) Solution de site redondante :

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 est pris. Il s'agit des solutions de redondante. Notre approche prend en compte des solutions de redondante virtuelle et physique.

a- 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 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.

Schéma

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 indicateur de production à distance cette, le manager peut suivre la production de son équipe et meme les coacher à distance.

b- Redondance physique

Dans ce scénario, on note que le site principal est totalement down (parc de production et salle technique).

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