

POLITIQUE DE SECURITE DU SYSTEME D'INFORMATIONS

1. Gestion des identités et des accès
2. Sécurité des données
3. Sécurité du logiciel
4. Sécurité de l'infrastructure
5. Sécurité opérationnelle
6. Annexe de sécurité et SLA

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

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- Politique mise en place pour garantir ces éléments ci-dessous (matériels ou infrastructure de production):
- 2- Capacité de fournir du travail de n'importe où (domicile, etc.) Installations (Agent mobile ou télétravail)

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)
- 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

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

- 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
- 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

Présenter sa politique de sauvegarde qui doit permettre de :

- Support pour 5 ans de stockage hors ligne de l'historique des interactions avec les clients
- Prise en charge du stockage hors ligne d'un an des appels et de l'enregistrement vidéo
- Prise en charge de 6 mois de stockage en ligne de toutes les transactions

D- GESTION DU CHANGEMENT

- A- Démontrer l'agilité des nouveaux déploiements et des mises à niveau dans le IVR et l'ACD. (Mise à jour matériel et plateforme de production)
- B- Présenter un mécanisme transparent pour vérifier et contrôler la réalisation de la SLA lors des mises à jour ou gestions des pannes. (Mécanisme de contrôle des SLA)
- C- Prise en charge des personnalisations requises (y compris les intégrations). (Personnalisation)