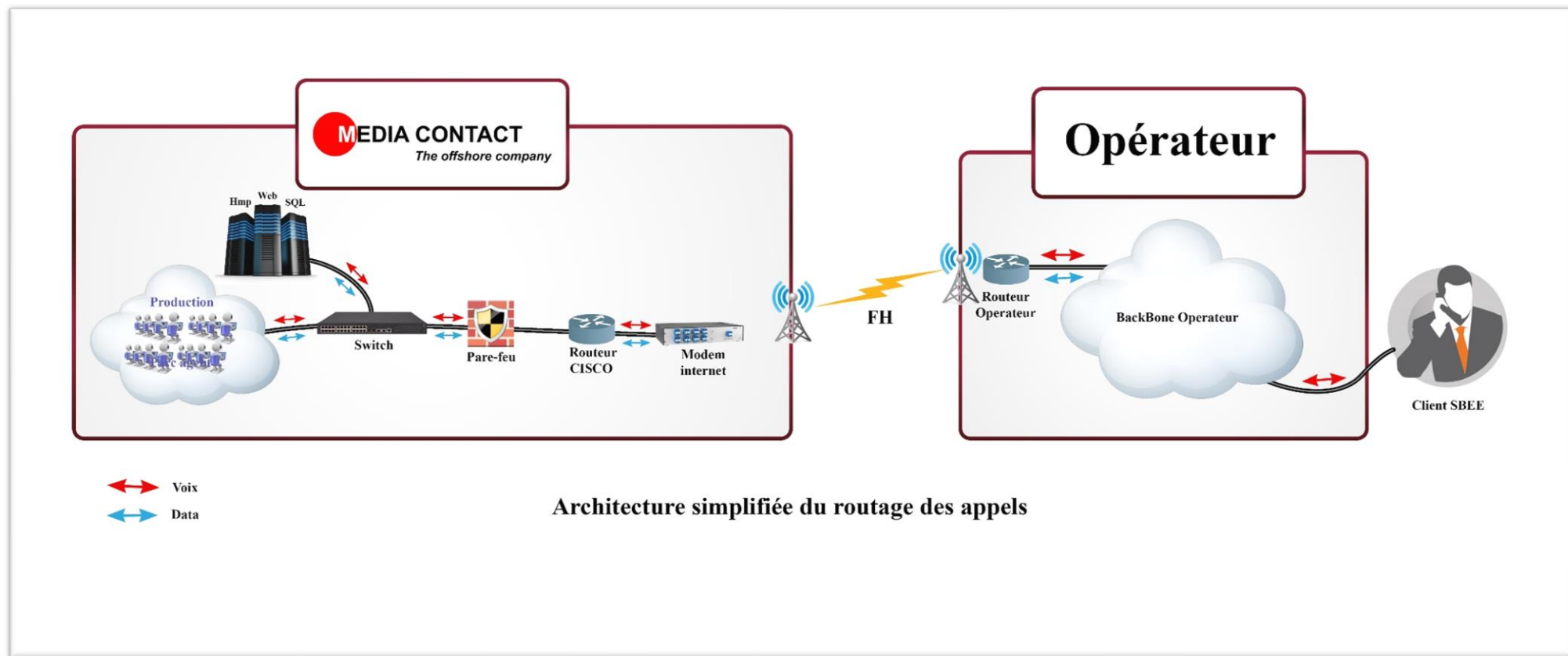


I- Spécification technique et norme applicable

α- ARCHITECTURE



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

Description de l'architecture

Pour la gestion de votre call center, MEDIA CONTACT propose un CRM Omnicanal qui permet d'assurer un niveau de service homogène pour l'ensemble de vos clients, en orientant les demandes clients en fonction des SLAs, des profils clients et des disponibilités des téléopérateurs. D'où une console de traitement unique pour l'ensemble des canaux digitaux, incluant les emails, les réseaux sociaux et les messageries (audio, vidéo, texte).

Cas de la reception d'appels

- Quand un client de la SBEE compose le numéro du service client mise à disposition, l'appel est redirigé vers la plateforme de l'opérateur qu'on aurait choisi. Ce dernier renvoie l'appel vers le call center de Media Contact ;
- Les appels des abonnés sont alors dirigés du call center vers la plateforme SIP de l'opérateur via une liaison FH.
- Les appels, une fois sur la plateforme Omnicanal de Media Contact sont acheminés vers le plateau de production pour être pris en charge par les téléconseillers selon le canal par lequel le client contact le service client.

Cas de l'émission d'appel :

Dans le cadre de l'émission d'appel, l'architecture de routage ne change pas. Ci-dessous une description de routage des appels sortant depuis le call center vers les Clients SBEE :

- ✓ Un fichier client est injecté dans la base d'appel du CRM Omnicanal ;
Ce dernier grâce à sa puissante fonction prédictive se charge de numéroter et router les appels vers le MSC (Mobile services Switching

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

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.

- ✓ Différentes règles sont mises en place pour ne permettre que les appels issus de la base client. Toute autre tentative est rejetée par le système

b- PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE

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 :

- Redondance des sources d'Energie
- Solution de stockage et archivage

Et des solutions de site redondant.

c- Norme applicable

La norme utilisée dans nos processus informatique est ISO 27001 et ITIL

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@groupediacontact.com



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

II- DESCRIPTION TECHNIQUE DES MATERIELS

Configuration matérielle

Pièce de matériel : Ecran 24 pouces		
Renseignement sur le matériel	Nom du fabricant : HP	Modèles et puissance : Elitedisplay E231 60Hz
	Capacité :	Année de fabrication : 2019
Position courante	Localisation présente : Media contact	
	Détails sur les engagements courants :	
Provenance	En possession	

Pièce de matériel : Casque anti bruit		
Renseignement sur le matériel	Nom du fabricant : AXTEL	Modèle et puissance : Prime MS HD duo NC USB/Rj11
	Capacité : Anti-bruit	Année de fabrication : 2021
Position courante	Localisation présente : Media contact	
	Détails sur les engagements courants :	
Provenance	En possession	

Pièce de matériel : Unité Centrale		
Renseignement sur le matériel	Nom du fabricant : HP	Modèle et puissance : Elitedesk 800 G1 intel core i7 cpu(2.4 Ghz)
	Capacité: 250 Go SSD Ram 16Go	Année de fabrication : 2020
Position courante	Localisation présente : Media contact	
	Détails sur les engagements courants :	
Provenance	En possession	

Pièce de matériel : IP PHONE		
Renseignement sur le matériel	Nom du fabricant : Gigaset	Modèle et puissance : DE310
	Capacité :	Année de fabrication : 2020
Position courante	Localisation présente : Media contact	
	Détails sur les engagements courants :	
Provenance	En possession	

GRUPE 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

Pièce de matériel : SERVEUR		
Renseignement sur le matériel	Nom du fabricant : HP	Modèle et puissance : ProLiant DL380 Gen10
	Capacité : Ram 32 Go DD 4T	Année de fabrication : 2020
Position courante	Localisation présente : Media contact	
	Détails sur les engagements courants :	
Provenance	En possession	

Pièce de matériel : Firewall		
Renseignement sur le matériel	Nom du fabricant : Cisco	Modèle et puissance : ASA 5540
	Capacité : 4port Gbps	Année de fabrication :
Position courante	Localisation présente : Media contact	
	Détails sur les engagements courants :	
Provenance	En possession	

Pièce de matériel : Onduleur		
Renseignement sur le matériel	Nom du fabricant : EATON	Modèle et puissance : 9355 20, 40Kva
	Capacité : 40KVA	Année de fabrication :
Position courante	Localisation présente : Media contact	
	Détails sur les engagements courants :	
Provenance	En possession	

Pièce de matériel : Switch		
Renseignement sur le matériel	Nom du fabricant HP	Modèles et puissance : 1920
	Capacité : 24 ports Poe	Année de fabrication : 2017
Position courante	Localisation présente : Media contact	
	Détails sur les engagements courants :	

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

Provenance	En possession
------------	---------------

Pièce de matériel : Switch		
Renseignement sur le matériel	Nom du fabricant : CISCO	Modèles et puissance : 2960
	Capacité : 24 port Gigabits	Année de fabrication : 2017
Position courante	Localisation présente : Media contact	
	Détails sur les engagements courants :	
Provenance	En possession	

Pièce de matériel : Switch		
Renseignement sur le matériel	Nom du fabricant : CISCO	Modèles et puissance : 3750
	Capacité :	Année de fabrication : 2016
Position courante	Localisation présente : Media contact	
	Détails sur les engagements courants :	
Provenance	En possession	

Pièce de matériel : Onduleur		
Renseignement sur le matériel	Nom du fabricant : EATON	Modèle et puissance : 9355 20, 20Kva
	Capacité : 20KVA	Année de fabrication :
Position courante	Localisation présente : Media contact	
	Détails sur les engagements courants :	
Provenance	En possession	

Pièce de matériel : Ecran 19 pouces		
Renseignement sur le matériel	Nom du fabricant : DELL	Modèles et puissance : Elitedisplay E231 60Hz
	Capacité :	Année de fabrication : 2017
Position courante	Localisation présente : Media contact	
	Détails sur les engagements courants :	
Provenance	En possession	

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

Pièce de matériel : Routeur		
Renseignement sur le matériel	Nom du fabricant : CISCO	Modèles et puissance : 2901
	Capacité :2 ports Gigabits	Année de fabrication : 2018
Position courante	Localisation présente : Media contact	
	Détails sur les engagements courants :	
Provenance	En possession	

N°	Type et caractéristiques du matériel	Nombre minimum requis
1	Ecran 24 pouce	200
2	Ecran 19 pouce	200
3	Caque anti bruit AXTEL USB / RJ11	500
4	Unité centrale HP intel core I7 cpu(2.4 Ghz) DD250 Go SSD	350
5	Ip phone Gigaset	250
6	Serveur HP ProLiant 32 Go de Ram41tr DD	8
7	Pare-feu, Cisco ASA	1
8	Onduleur 40Kva	1
9	Onduleur 20Kva	2
10	Switch HP PoE 24 Ports Gigabits	25
11	Switch CISCO 2960 24 Port Gigabits	2
12	Switch CSICO 3750 24 Port Gigabits	2
13	Routeur CISCO 2901	3

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- Liste du personnel

Formulaire PER-1

Personnel proposé

1	Désignation du poste : Directeur des Systèmes d'Information
	Nom : AGUIAH Leandre
2	Désignation du poste : LOBE Jean-François
	Nom : Responsable Support et Maintenance
3	Désignation du poste
	Nom
4	Désignation du poste
	Nom

Formulaire PER-2

Nom du Candidat : AGUIAH Leandre

Poste : Directeur des Systèmes d'Information		
Renseignement personnels	Nom	Date de naissance : 22/03/1986
	Qualification professionnelle : Directeur de département	
Employeur actuel	Nom de l'employeur : MEDIA CONTACT BENIN	
	Adresse de l'employeur : Gbégamey place Bulgarie, Immeuble BOA	

GRUPE MEDIA CONTACT SA



Avenue Dorothee LIMA, rue 11010
 Gbégamey 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

	Téléphone : 95170016	Contact (responsable/ chargé du personnel) Raoul YAKPA (+229 90 90 66 11)
	Télécopie	Email : cpadonou@groupmediacontact.com
	Emploi tenu	Nombre d'année avec le présent employeur : 11 ans

DE	A	Société/Projet/Expérience technique et de gestionnaire pertinente
En 2013		Media contact Benin / Refonte de l'architecture Télécoms de Media contact Benin d'un système analogique vers du SIP
2015		Media Contact Cameroun/ Mise en place de call Center, sa gestion et maintenance ;
Mars 2017	Avril 2017	Media Contact Congo Brazza/ Mise en place de call Center, sa gestion et maintenance ;
Septembre 2017	Octobre 2017	Media Contact Cote d'Ivoire/ Mise en place de call Center, sa gestion et maintenance ;
Juillet 2018	Aout 2018	Media Contact Guinée Conakry/ Mise en place de call Center, sa gestion et maintenance ;
Septembre 2020	Juin 2021	Media Contact Benin/ Projet de Refonte de la politique de Sécurité des Systèmes d'Information du Groupe Media Contact

Formulaire PER-2

Nom du Candidat : LOBE Jean-François

Poste : Responsable Support et Maintenance

	Nom	Date de naissance
--	-----	-------------------

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

Renseignement personnels	Qualification professionnelle : Responsable de service	
Employeur actuel	Nom de l'employeur : MEDIA CONTACT BENIN	
	Adresse de l'employeur : Gbégamey place Bulgarie, Immeuble BOA	
	Téléphone : 95170016	Contact (responsable/ chargé du personnel) Raoul YAKPA (+229 90 90 66 11)
	Télécopie	Email : cpadonou@groupmediacontact.com
	Emploi tenu	Nombre d'année avec le présent employeur : 08 ans

DE	A	Société/Projet/Expérience technique et de gestionnaire pertinente
Aout 2011	Oct. 2011	ASECNA Cameroun/service informatique/stagiaire
Avr. 2014	Ce jour	Media Contact Benin/service informatique/ Responsable Support et Maintenance

GROUPE MEDIA CONTACT SA


Avenue Dorothée LIMA, rue 11010
 Gbégamey 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