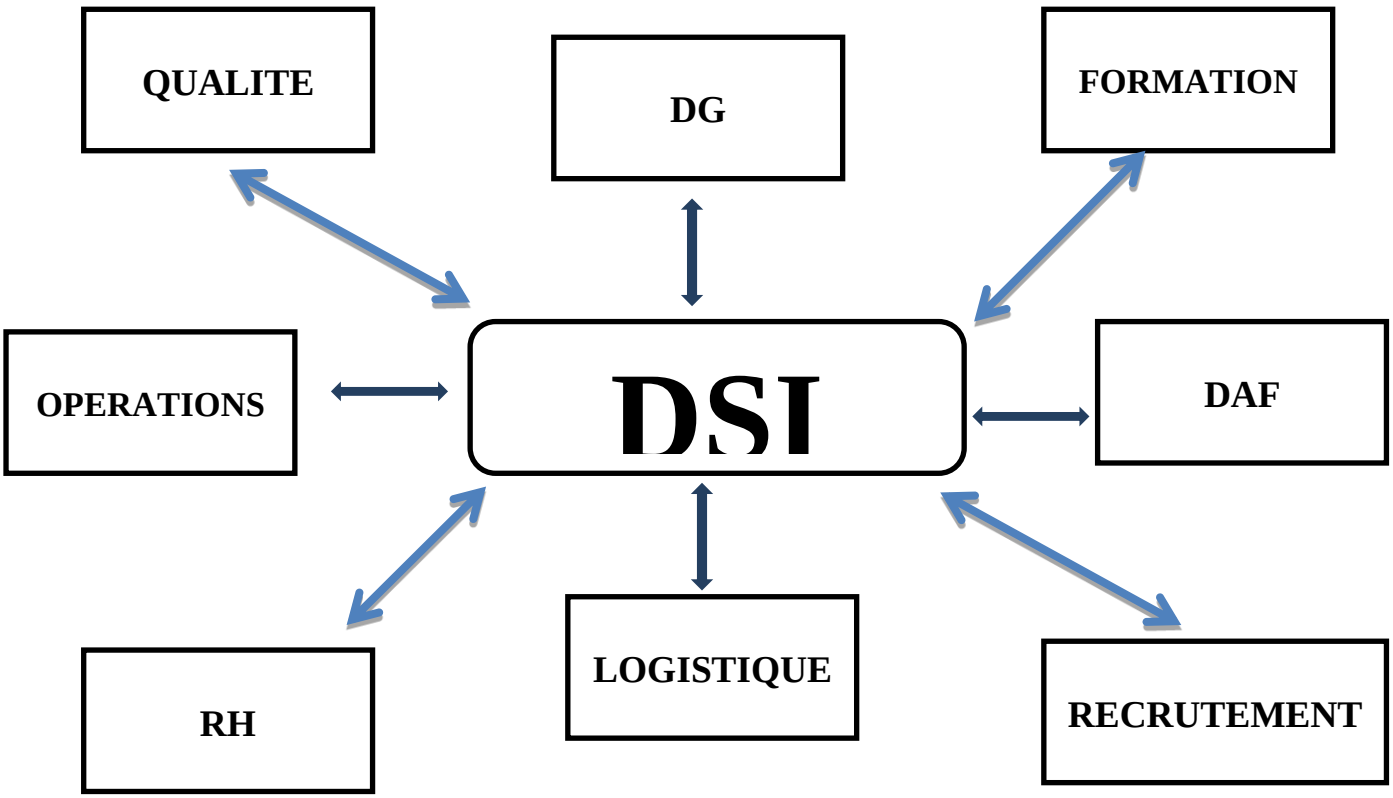
SOMMAIRE

I) PRESENTATION DU DEPARTEMENT

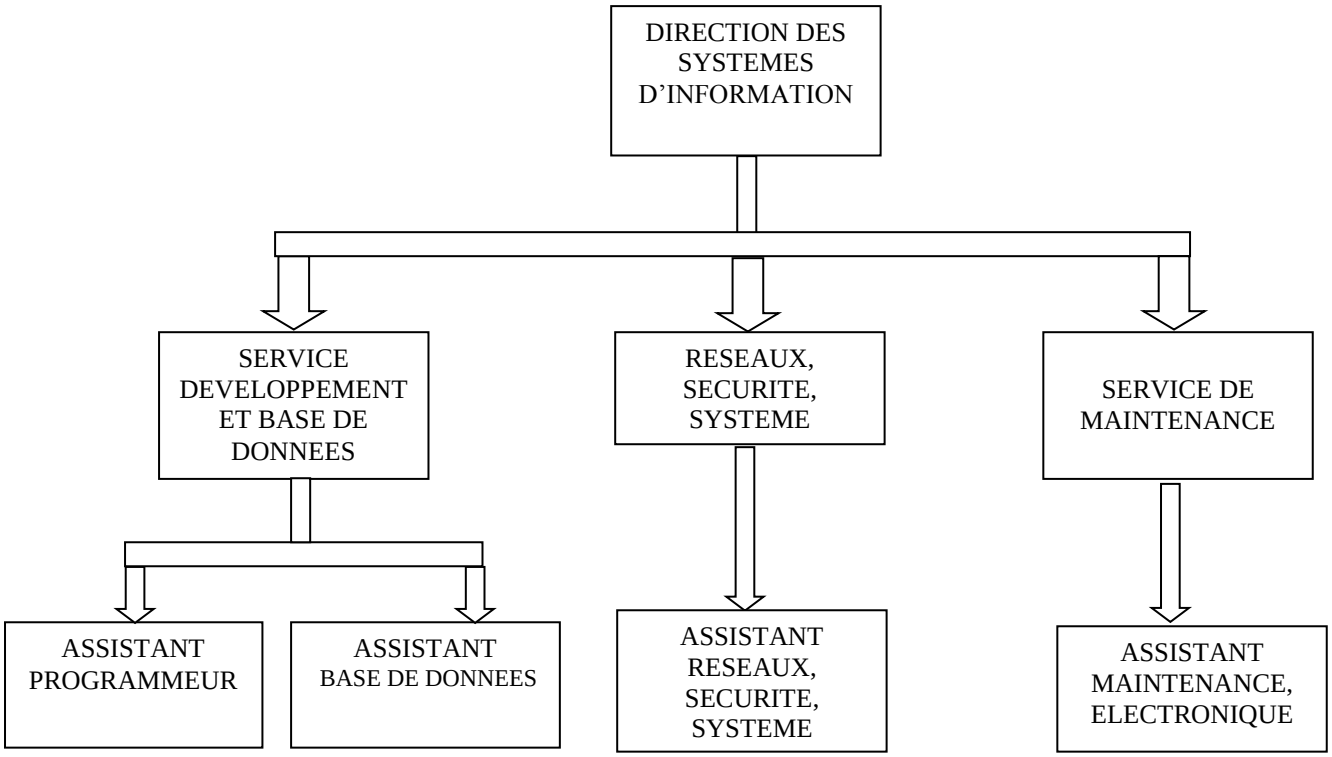
A) MISSIONS

La DSI de **MEDIA CONTACT BENIN,** a essentiellement pour mission de garantir l'accessibilité et la disponibilité de tous les serveurs de production et aussi de fournir un support technique aux utilisateurs. Outre ces rôles importants, la DSI a également le devoir de développer, maintenir et faire les mises à jour régulières de toutes les applications métiers, de faire des propositions à la Direction Générale pour améliorer la qualité de service en matière d'outils et d'équipements informatiques et garantir la disponibilité de tous les postes de travail. Elle garantit également l'accessibilité à toutes les données et surtout est responsable de la sécurité et de la sauvegarde de toutes ces données. Ce département joue un grand rôle vue qu'il gère tout le système d'informations.



B) ORGANIGRAMME

L'organigramme du département se présente comme suit:

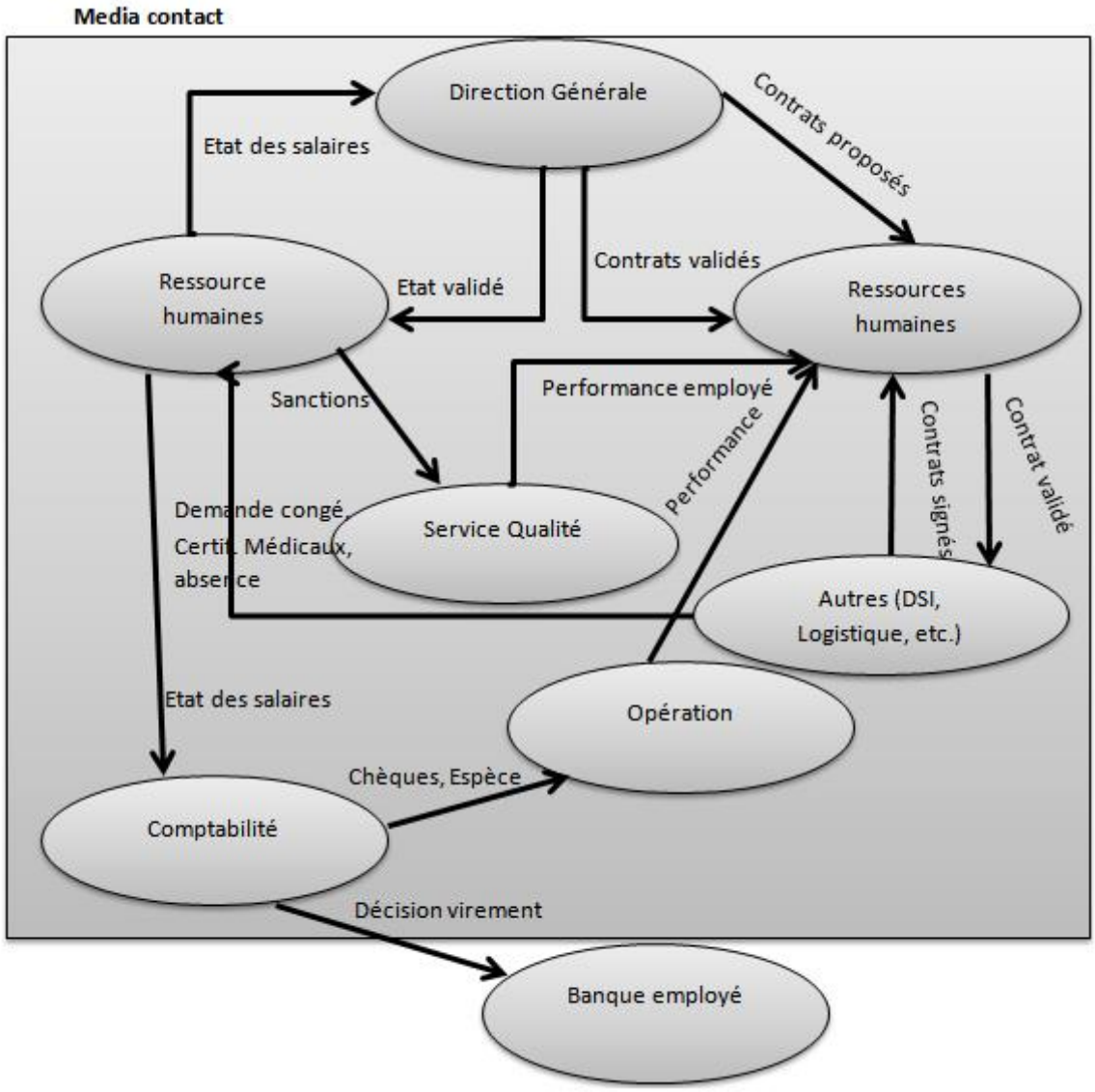


II) PRESENTATION DU SYSTEME D'INFORMATIONS

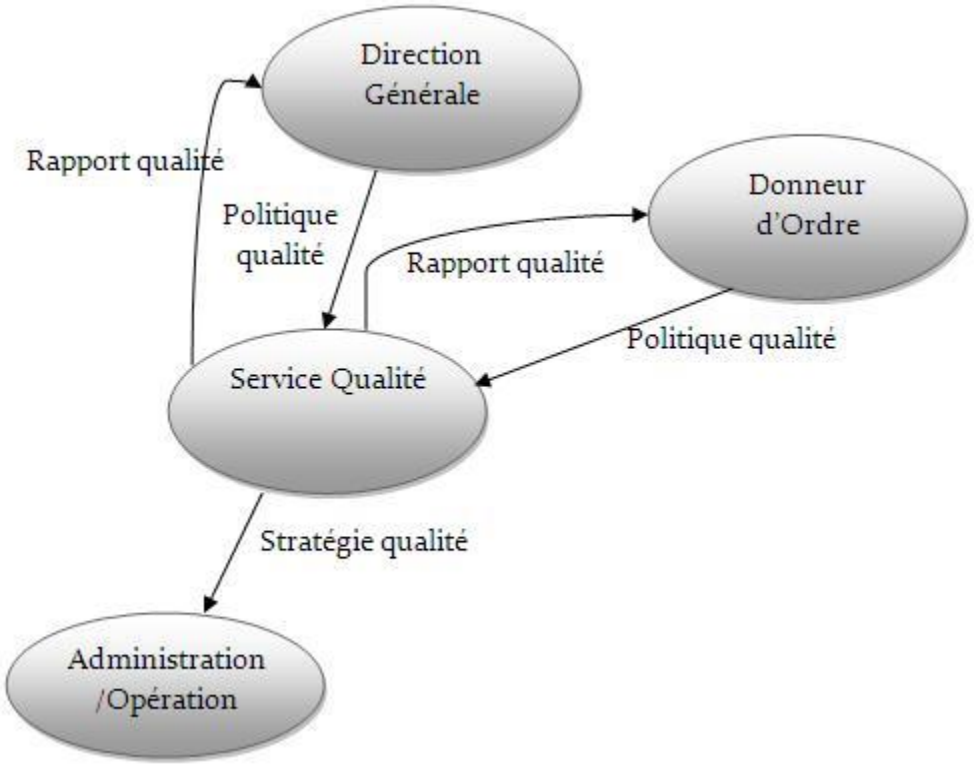
A) DIAGRAMME DE FLUX ET FONCTIONEMENT DES CAMPAGNES

Le diagramme des flux se présente comme suit. Il indique la façon dont le flux de données circule et est traité entre les différents départements de l'entreprise.

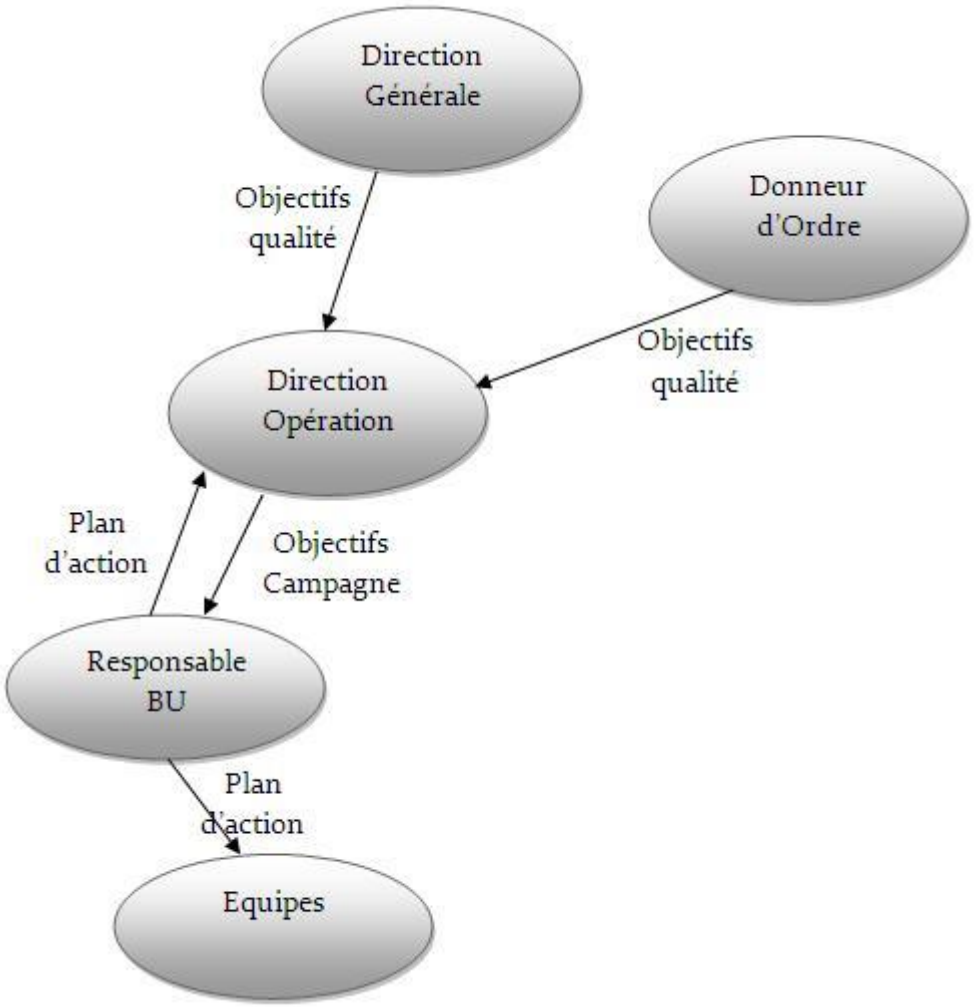
Flux RH autres services



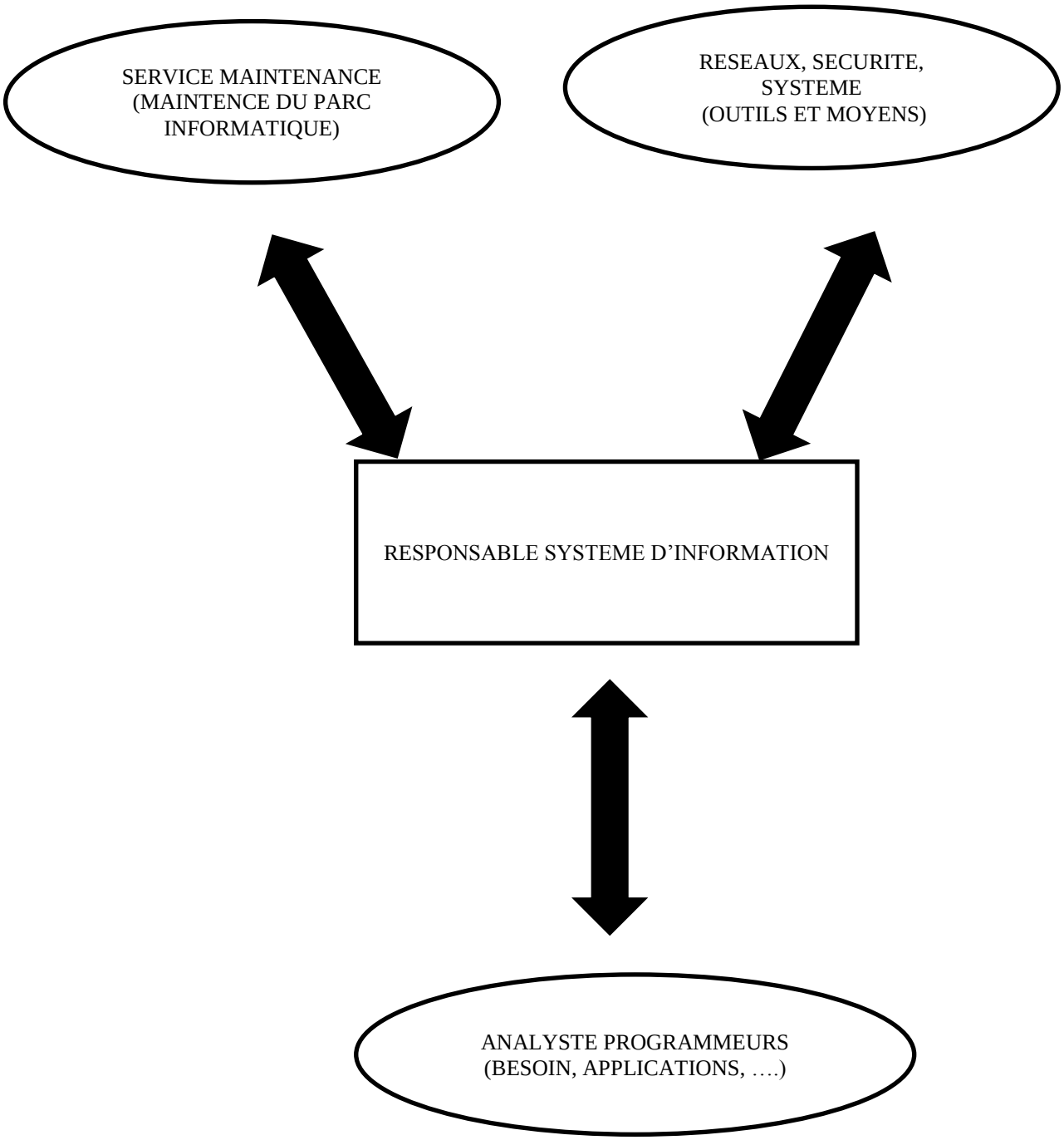
Flux Service qualité-Autres services-Clients



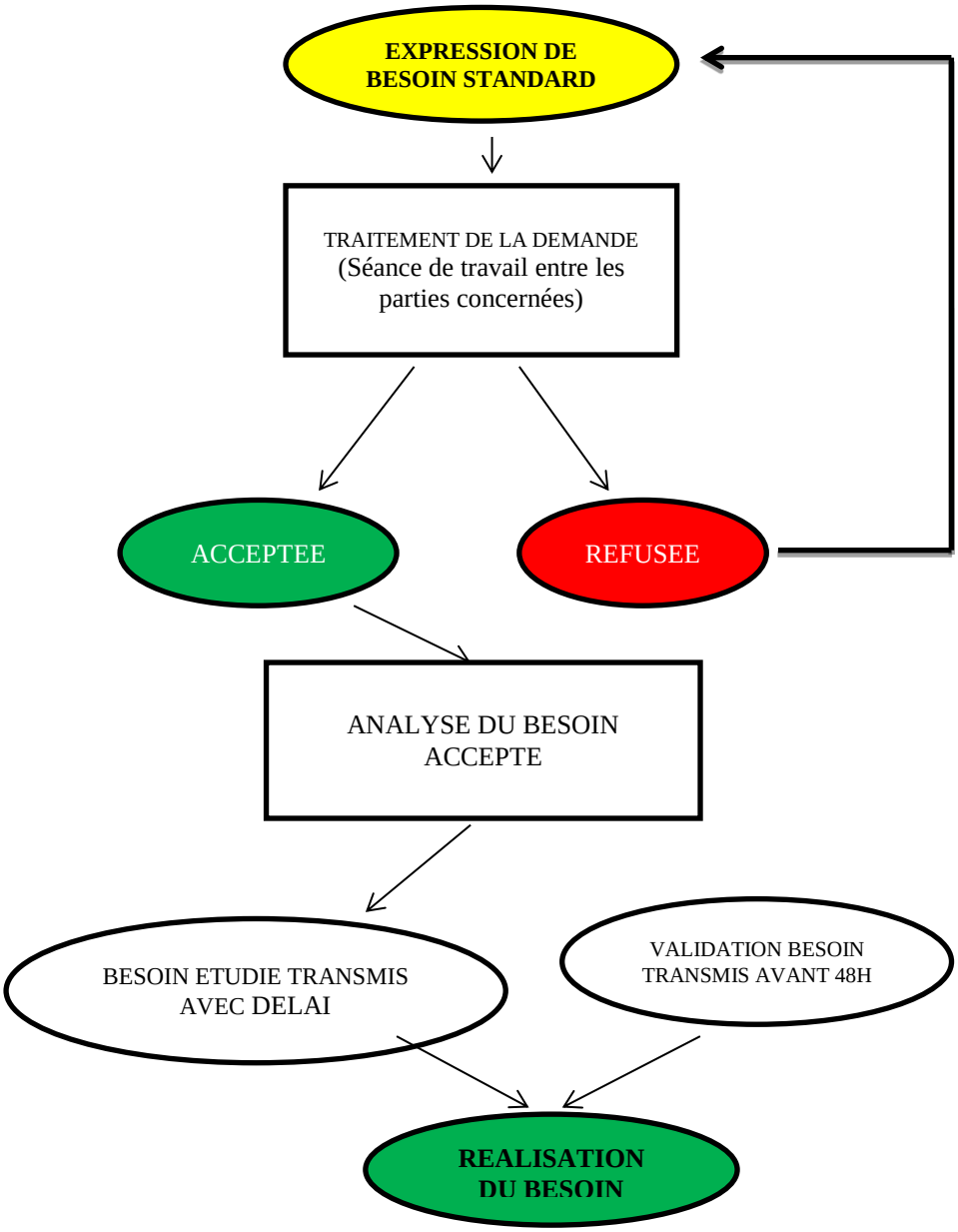
FLUX DE DONNEES AU NIVEAU DES OPERATIONNELS



FLUX D'INFORMATION AU SEIN DE LA DSI



FLUX D'INFORMATION LORS D'EMISSION D'UNE REQUETE PAR UN DEPARTEMENT



NB *:*

Le moyen de communication utilisé ici est la messagerie. Toutes demandes faites par appel téléphonique doit être suivi dans les 24H par un envoi de mail avant d'être recevable par le département. Chaque séance de travail doit être suivi d'un rapport validé par les deux.

B) IDENTIFICATION DES DONNEES

1) REGLES DE GESTION

1. Un agent est lié à une et une **seule BU à la fois**.
2. Un agent possède un et **un seul login HERMES_NET** sur sa plateforme de production.
3. Une campagne est liée à 0 ou plusieurs agents.
4. Un agent est lié à une et une seule fonction.
5. A une fonction peuvent être lié un ou plusieurs employés
6. Un employé est lié par un et un seul contrat.
7. Un agent appartient à un et un seul département.
8. Un employé a un et un seul mode de paiement donné (Espèce, chèque ou virement).
9. Un employé signale son arrivée et son départ de son poste de travail.
10. L'absence d'un employé se compte en heure
11. Le retard d'un agent se compte en heure
12. Un employé peut prendre un ou plusieurs congés dans le mois.
13. Un agent obtient une note pondérée par mois
14. La prime Objectif des agents en agences dépend de leur lieu d'affectation et du taux d'atteinte de l'objectif.
15. La prime performance d'un agent dépend du palier de sa note pondérée.
16. Un agent est affecté à une et une seule équipe de production.
17. Un Team Leader dirige une et une seule équipe de production.
18. Un RBU peut diriger une ou plusieurs campagnes.
19. Un Team Leader est affecté sous un et un seul RBU.
20. Un RBU supervise un ou plusieurs Team Leaders.
21. Un employé peut prendre un et un seul congé annuel le mois.
22. Un employé peut prendre un ou plusieurs congés spéciaux.
23. Un employé peut être évalué une ou plusieurs fois.
24. Un agent peut être formé une ou plusieurs fois.

2) DICTIONNAIRE DE DONNEES

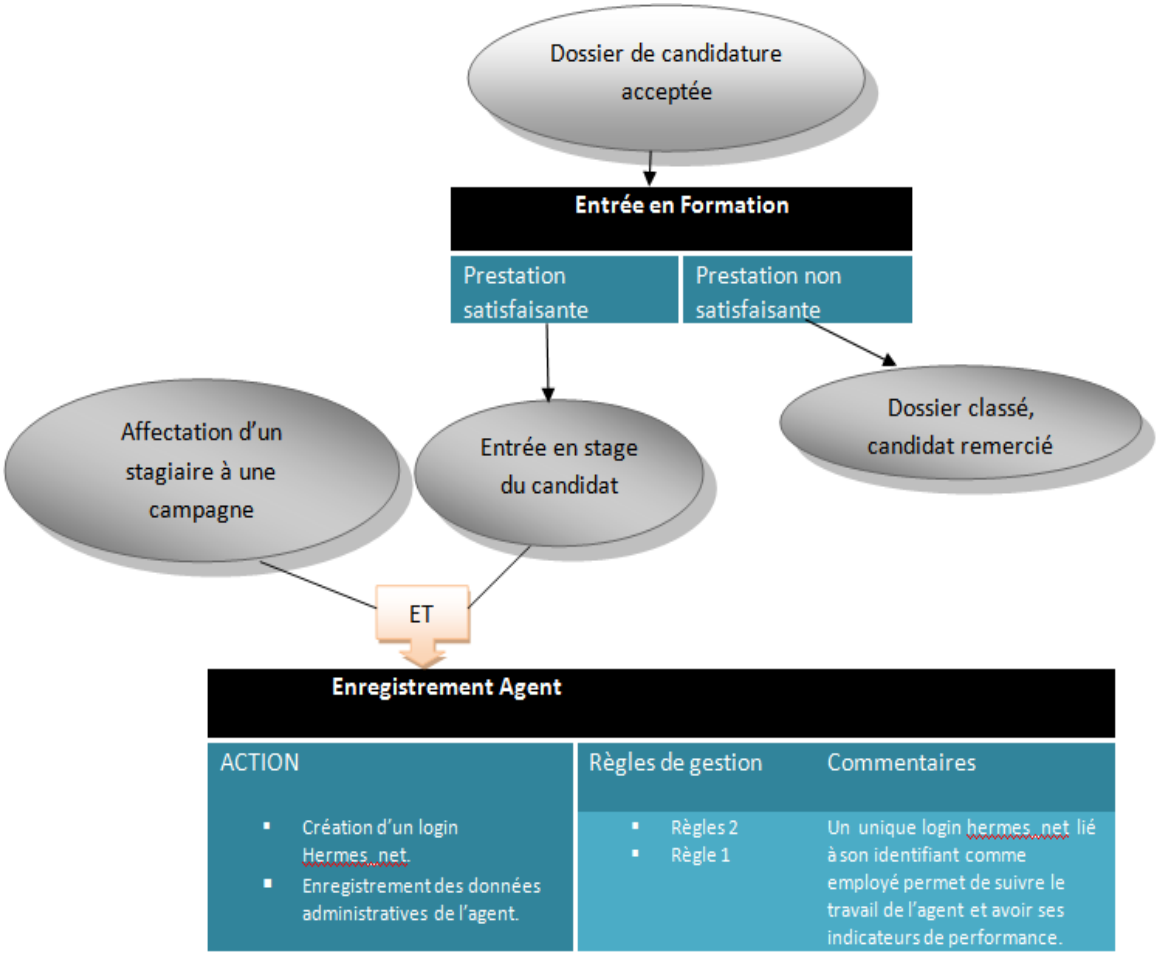
Libellé	Type	Taille	Commentaires
Nom_Employé	Caractère	30	
Prenom_employé	Caractère	30	
Dat_Naiss	Date	17	
Date_Entree_Stage	Date	17	
Date_Entree_Contrat	Date	17	
Domicile	Caractère	50	
Lieu_Conge	Caractère	30	
Categorie	Caractère	15	
Libelle_Fonction	Caractère	30	
Libelle_Contrat	Caractère	30	
Libelle_Campagne	Caractère	50	
Login	AlphaNumérique	20	
Superieur_hiérarchique	Caractère	30	
Situation_Matri	Booléen	1	
Nombre_Enfant	Nombre	2	
Niveau_Etude	Caractère	20	
Num_CNSS	Caractère	15	
Compte_Bancaire	Caractère	15	
Num_Certificat_Medical	Caractère	20	
Num_Demande_conge	Nombre	7	
Num_demande_Permission	Nombre	7	
Num_sanction	Nombre	7	
Note_Quizz	Nombre	5	
Note_EcouteQualité	Nombre	5	
Performance_horraire	Nombre	5	
CSSI	Nombre	5	
Mystery_Call	Nombre	5	
Vente_Validée	Nombre	3	
Vente_Brute	Nombre	3	
Moyenne_Quizz_Qualite	Nombre	5	
Taux_Presence	Nombre	5	
Note_Ponderée	Nombre	5	
Heures_A_Payer	Nombre	5	
Date_Debut_Conge	Date	17	
Date_Fin_Conge	Date	17	
Objectif_Atteint	Booléen	1	
Salaire_De_Base	Monétaire	7	
Prime_Astreinte	Monétaire	7	
Prime_Déplacement	Monétaire	7	
Prime_Lgmt	Monétaire	7	

C) ORGANISATION DES TÂCHES

1- ADMINISTRATION

a- MODELE CONCEPTUEL DE TRAITEMENT

Processus Recrutement agent



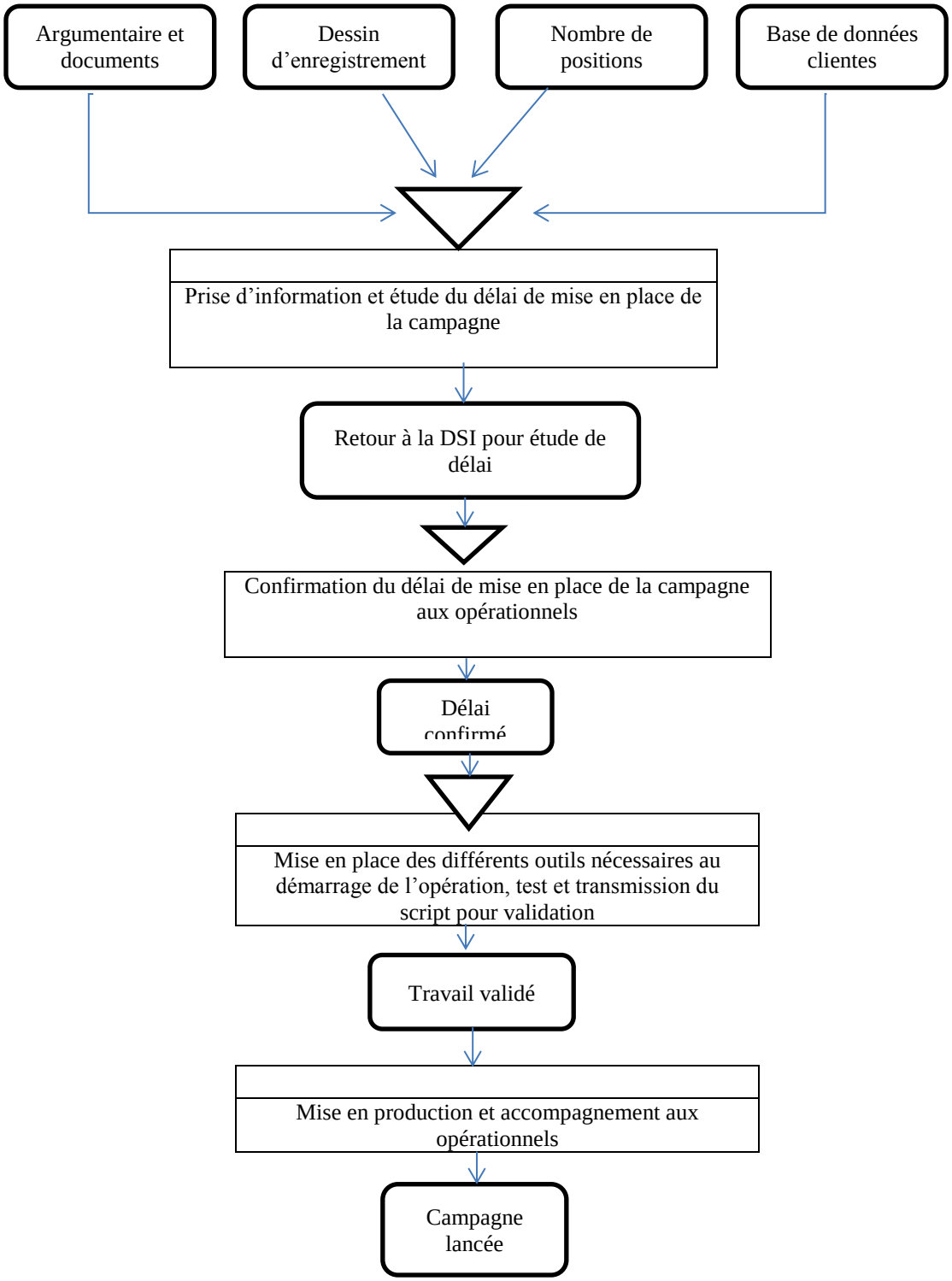
NB *:*

Ce cas traite de l'entrée d'un agent au Call Center mais peut aussi s'étendre à l'entrée dans l'administration de tout autre employé en omettant l'étape de la formation.

2- CAS DES CAMPAGNES

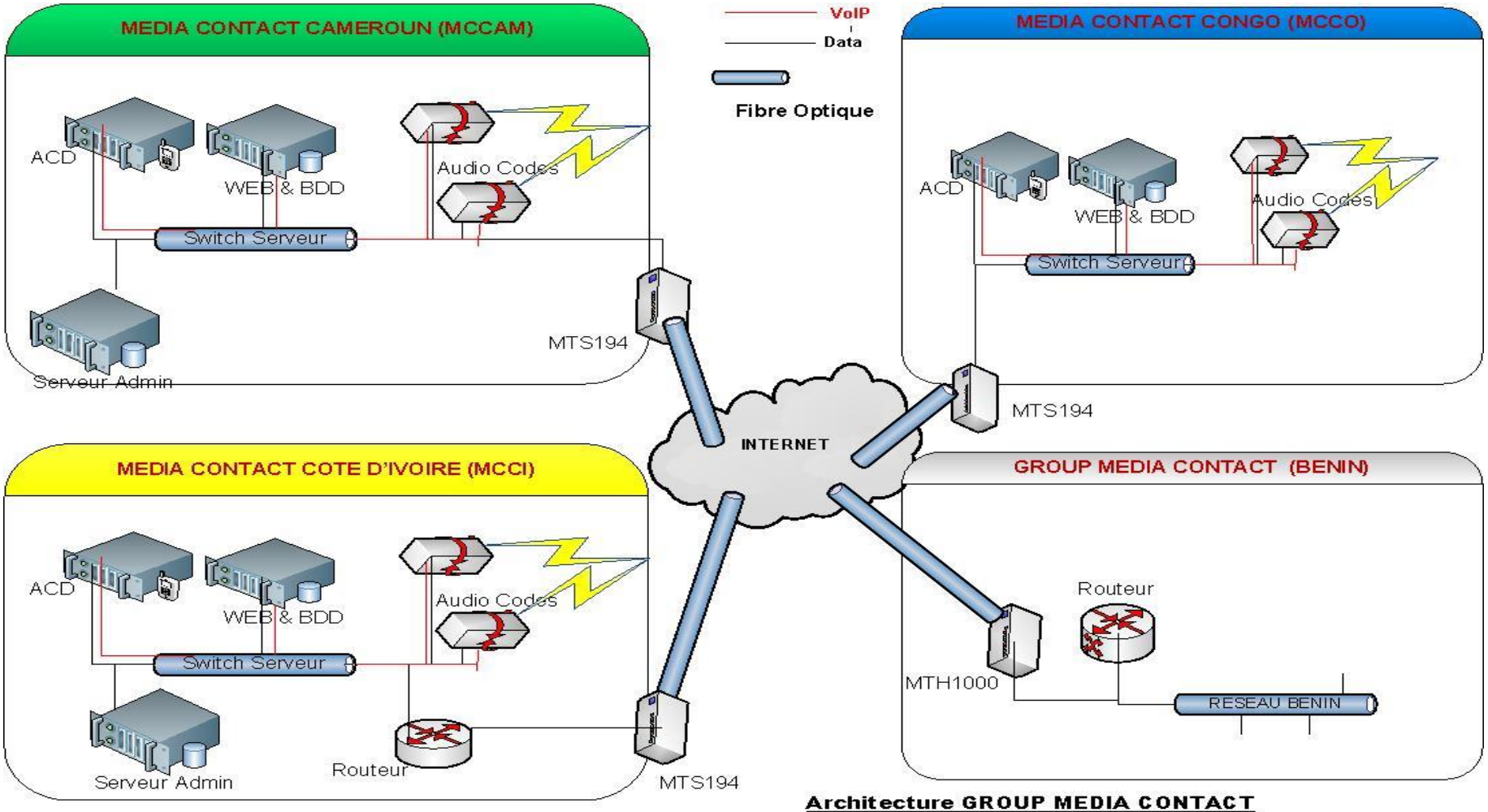
	PROCESS DE LANCEMENT D'UNE CAMPAGNE EN EMISSION D'APPEL
J-4	Argumentaire et documents Dessin d'enregistrement Nombre de positions Fichier d'appel client
J-3	Prise d'information et étude du délai de mise place de la campagne Retour à la DSI pour étude de délai Confirmation du délai de mise en place de la campagne aux opérationnels Délai confirmé
J-2	Mise en place des différents outils nécessaires au démarrage de l'opération, test et transmission du script pour validation Travail vali dé
J-1	Mise en production et accompagnement aux opérationnels
j	Campagne lancée

	PROCESS DE LANCEMENT D'UNE CAMPAGNE EN RECEPTION D'APPEL



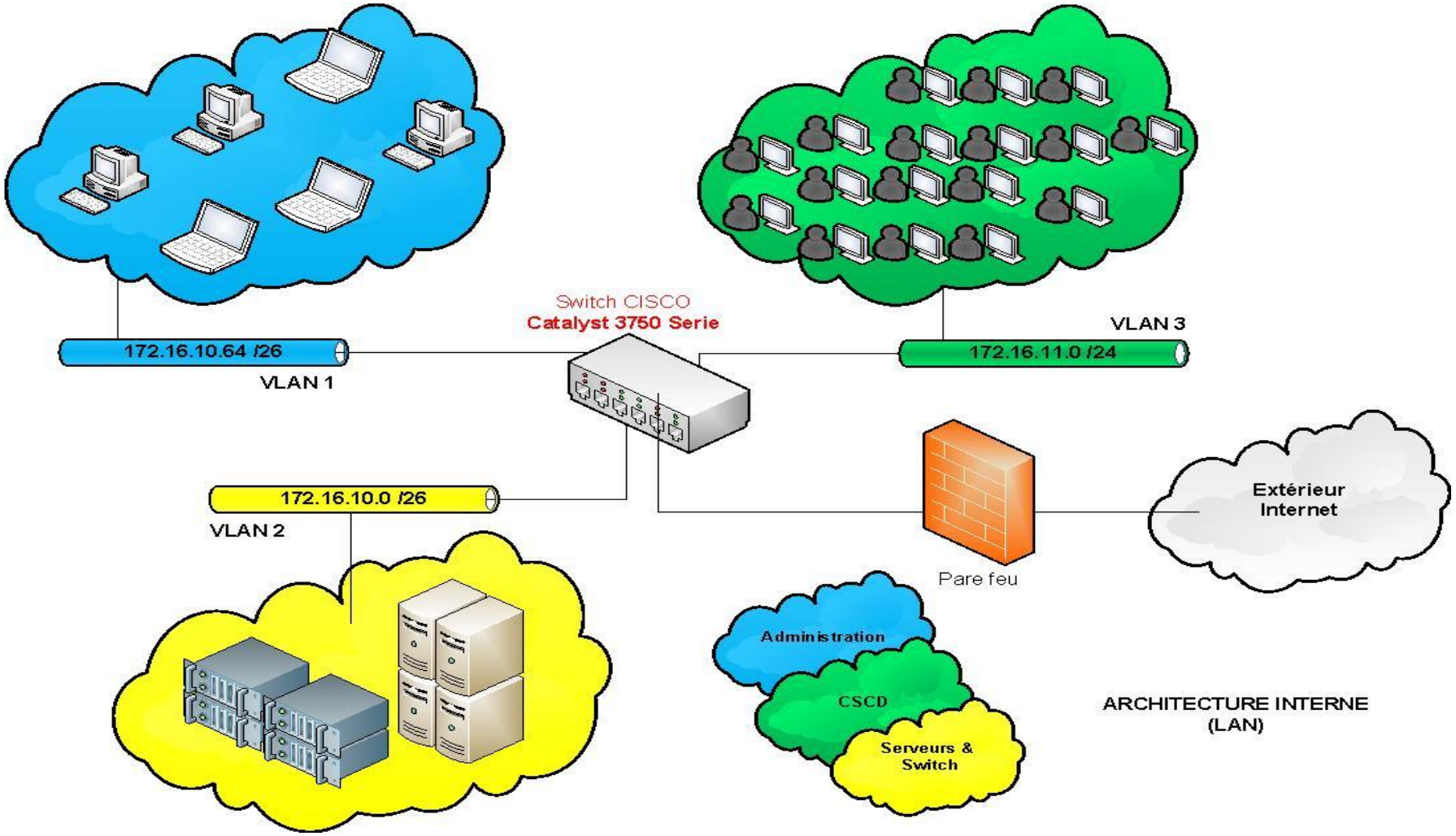
D) ARCHITECTURE RESEAU

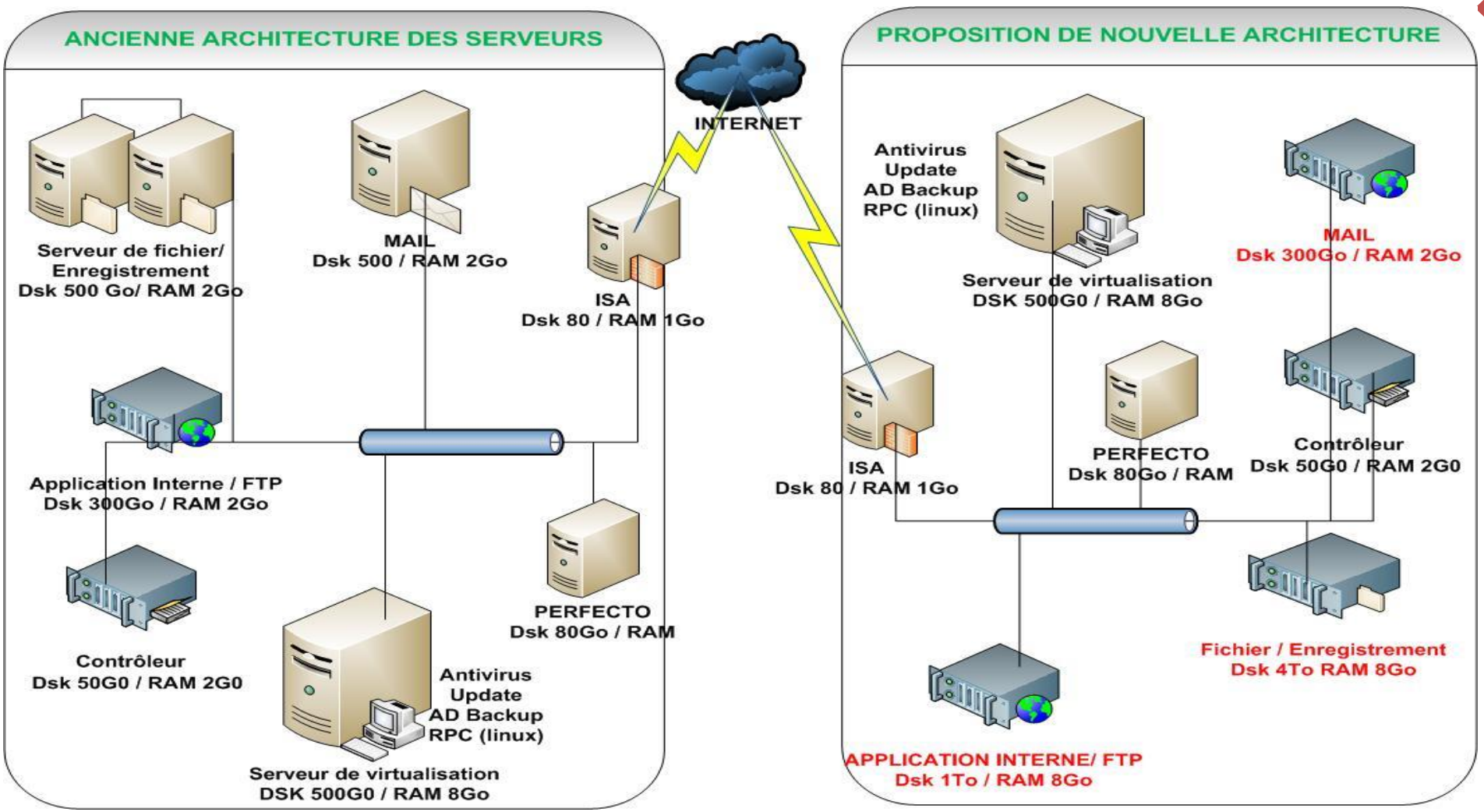
1- ARCHITECTURE GLOBALE



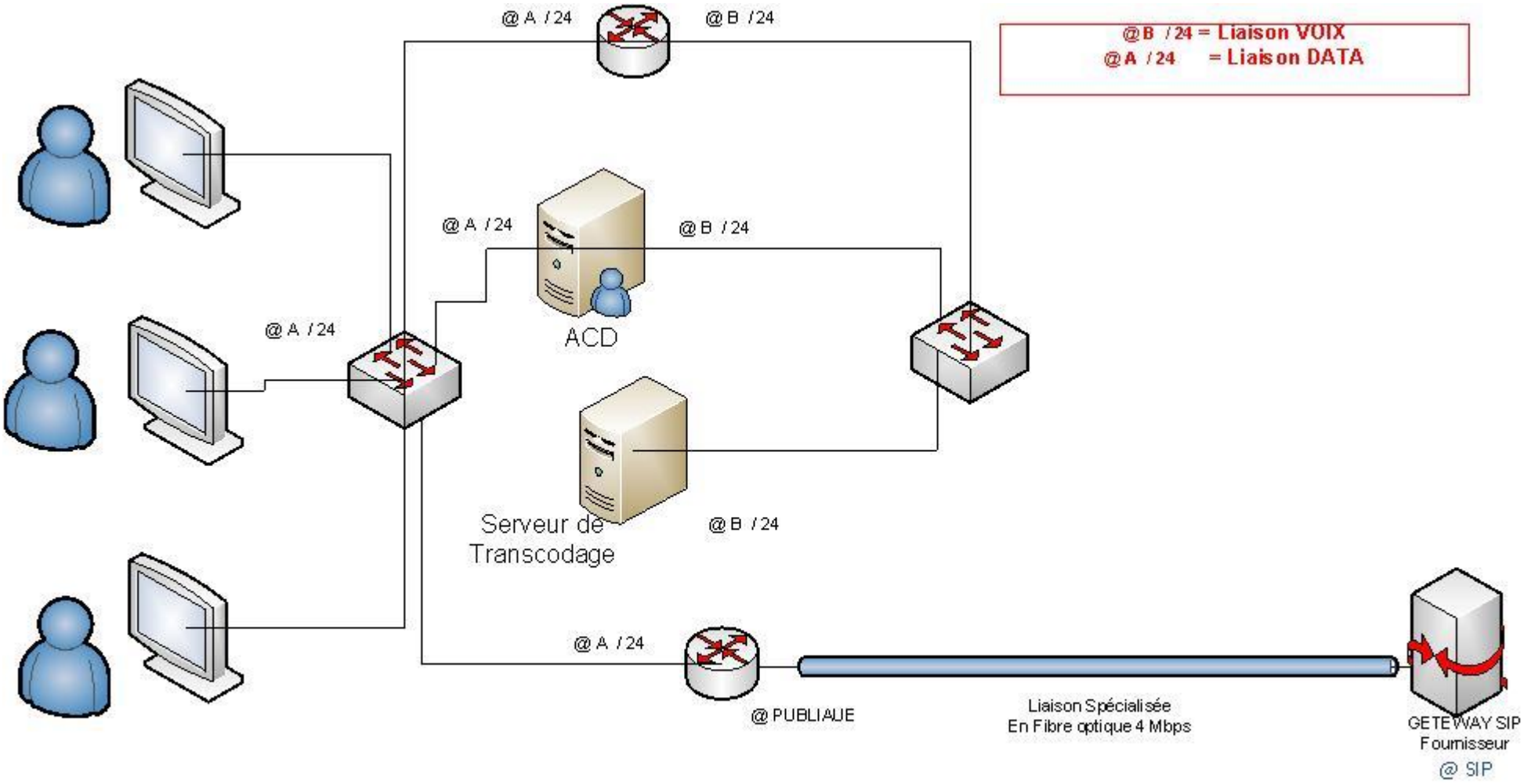
Architecture GROUP MEDIA CONTACT

2- ARCHITECTURE INTERNE (LAN)





Architecture Interne des serveurs



ARCHITECTURE DE FONCTIONNEMENT
AVEC FOURNISSEUR SIP

3- TYPOLOGIE DES SERVEURS

NOM NETBIOS	FONCTION
MERCURE	Serveur Contrôleur de Domaine
MERCURE2	Serveur Contrôleur de Domaine Secondaire
TERRE	Serveur Exchange 2010
MARS	Serveur Fichiers & sauvegarde
MARS2	Serveur Fichiers & sauvegarde 2
URANUS	Serveur ISA
SLTECH-AVIRUS	Serveur Antivirus
SLTECH-WSUS	Serveur de mise à jour interne
SRV-APP	Serveur d'application
HMP	ACD HMP de Production
HMP2	ACD HMP de Production – 2
WEB	ACD WEB de Production
WEB2	ACD WEB de Production - 2
SQL	ACD SQL de Production
SQL2	ACD SQL de Production - 2
PERFECTO	Serveur de Comptabilité

III) POLITIQUE DE SECURITE DES INFORMATIONS

A) SECURITE RESEAU

1- DROITS D'ACCES

Pour mettre en place notre politique de sécurité, un domaine a été créé. Ce dernier est géré par un contrôleur de domaine. L'accès à des données vous obligent à avoir des identifiants (Login/mot de passe) pour accéder à une session et pouvoir y retrouver toutes les informations auxquelles ce profil à droit. Ceci nous permet donc de retracer toutes les activités des utilisateurs grâce aux journaux de logs et de pouvoir contrôler le flux et l'accès aux données. Une série de lecteur partagé est créé, chacun mappé avec les utilisateurs devant y avoir accès ainsi que les autorisations (lecture/écriture/non autorisé).

2- MISE EN PLACE DES GPO

Les stratégies de groupes sont des ensembles de paramètres qui s'appliquent aux utilisateurs et ordinateurs. Elles permettent de gérer plus facilement la sécurité d'un poste ou de plusieurs postes dans un Domain. Elles permettent à titre d'exemples de rediriger le dossier Mes Documents, de déployer des Logiciels en fonction des services d'une entreprise ou des utilisateurs. Les GPO existent dès la création d'un Domain, c'est là que sont inscris les différents fonctionnements du domaine. Il en existe deux types à la création du domaine. Les GPO mis en place dans notre cas nous permettent de contrôler les différents profils et leurs droits. En effet grâce à ces GPO, nous arrivons à restreindre l'accès à certaines ressources des postes de travail en fonction des profils. Par exemple toutes les sessions des téléconseillers n'ont pas le droit d'installer des logiciels tiers sur les postes de travail. Plusieurs GPO ont été mis en place et sont classés en fonction des départements.

3- GESTION DE L'ANTIVIRUS

Un serveur d'antivirus a été mis en place dans le réseau. En effet sur ce serveur est installé ESET ANTIVIRUS qui effectue des mises à jours régulières en se connectant au serveur de ESET à partir d'internet. Il est également installé sur tous les postes de l'entreprise (Production, Administration). Vu la politique de sécurité mis en place, ces derniers effectuent directement leurs mises à jours depuis le serveur local et permet ainsi de nous protéger des risques d'infection virale ou de vers.

En cas d'infection, une analyse complète de tous les disques est immédiatement effectuée pour supprimer au plus tôt la menace.

4- 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 taches dans l'entreprise. A chaque nouvelle application développée par le département une formation des opérationnels est programmée et un manuel d'utilisation leur est fourni. L'autre volet de cette formation consiste en la sensibilisation sur les menaces liées à la sécurité du réseau interne (utilisation des clés USB, l'utilisation des sessions…) formation ou conduite à tenir en cas d'incident lié à la sécurité des personnes.

B) SECURITE DES APPLICATIONS

1- DROITS D'ACCES

Les droits d'accès permettent de définir, situer et limité les actions utilisateurs sur des fonctionnalités bien définie dans une application. Selon le type des applications, ces droits peuvent varier mais ils comporteront sauf cas exceptionnel un droit d'**administration** de l'application et un droit d'accès aux fonctionnalités principales aux utilisateurs pour qui l'application est destinée. Pour les bases de données, la définition des droits revient au DSI qui les attribue aux administrateurs ou développeur selon leur profil.

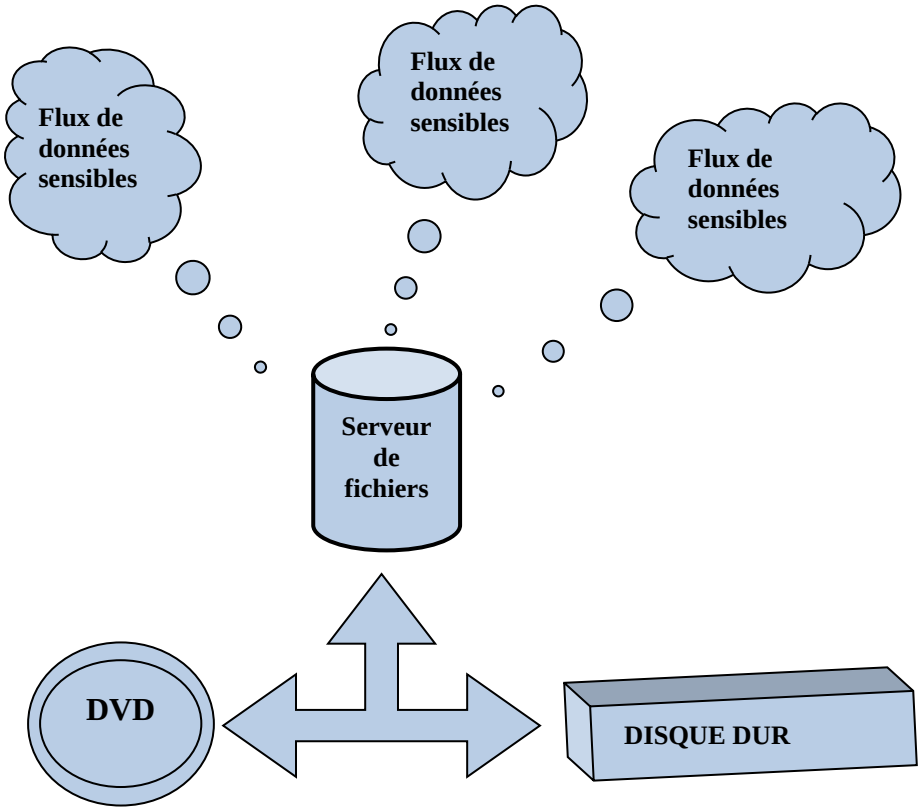
2- CRYPTAGE

Le cryptage est un procédé visant à protéger la confidentialité de certaines données applicative. Dans le cahier des charges de l'application doit être exprimé le besoin de rendre confidentiel certaines informations sensibles afin qu'en cas d'usurpation, ces données soient non utilisables.
La méthode de cryptage est laissée aux soins du développeur qui choisira celle qui convient selon les cas et les besoins de performances d'accès.

C) SAUVEGARDE DES DONNEES

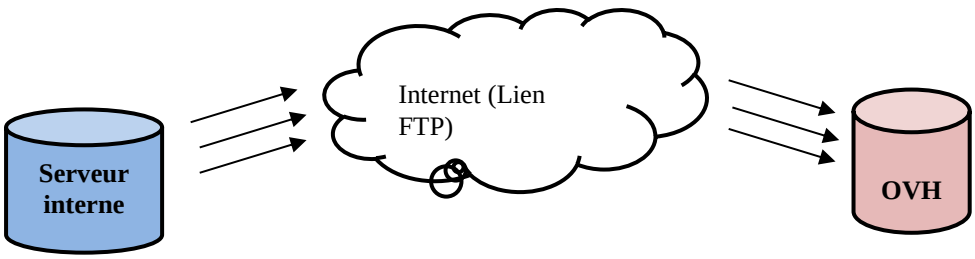
1- SAUVEGARDE INTERNE

La sauvegarde des données demande beaucoup d'espace de stockage vue la taille des données à sauvegarder. Ainsi une procédure de sauvegarde des données très sensibles de l'entreprise a été mise en place pour les sauvegarder. Nous avons donc prévu de les stocker sur des supports amovibles (Disque dur externe, DVD).



2- SAUVEGARDE A DISTANCE

Quant à la sauvegarde externe des données, elle consiste à déposer certaines données sur un espace distant. Dans notre cas, il s'agit d'un espace chez OVH (**O**n **V**ous **H**éberge) accessible via un lien FTP ou un client FTP. Cet espace est sécurisé et nous permet parfois de conserver certaines données telles que les mises à jour de certaines applications métiers, des sauvegardes de certaines applications et site web.



MEDIA CONTACT
THE OFFSHORE COMPANY

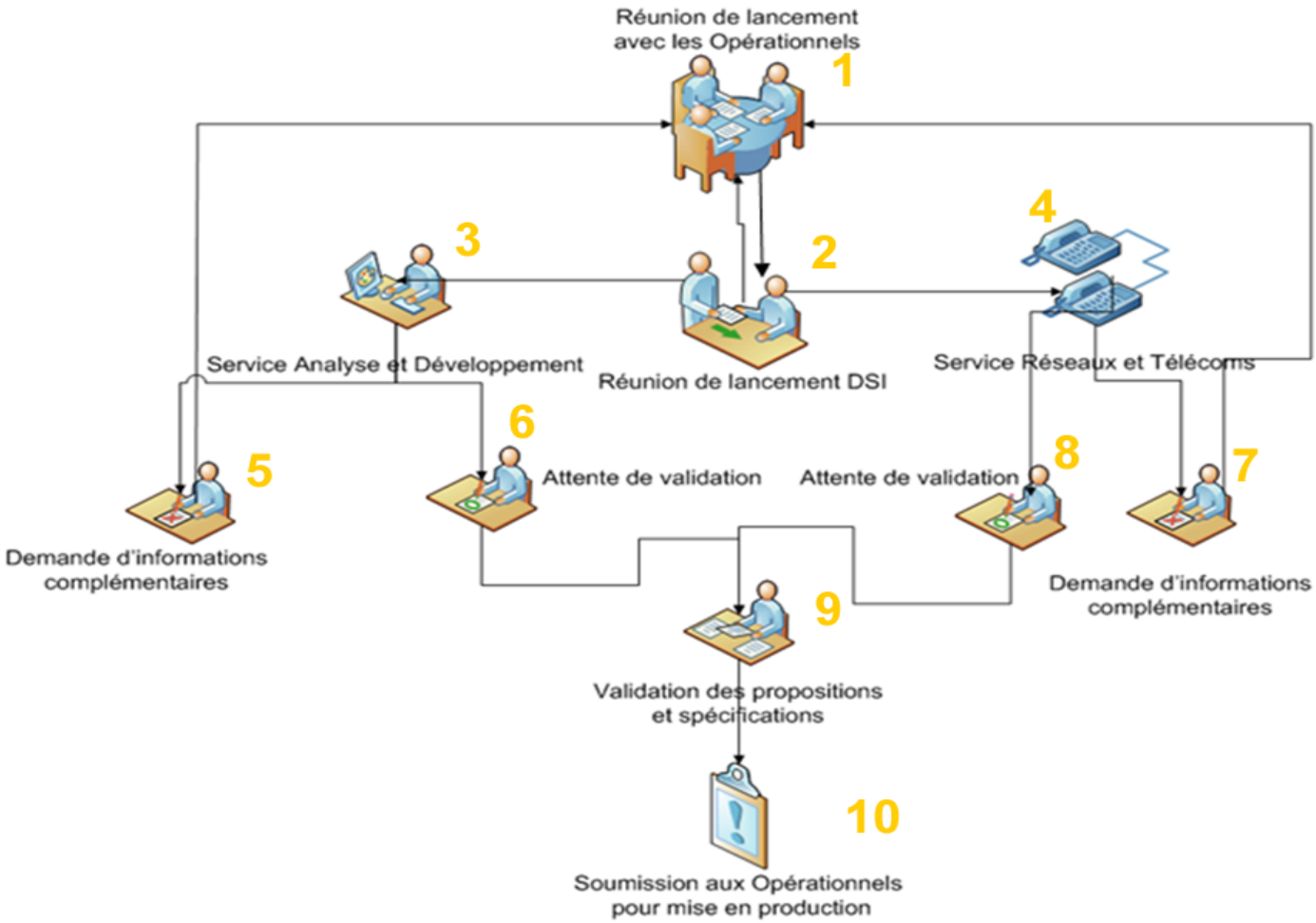
IV) CYCLE DE VIE DES APPLICATIONS INTERNES

1- SCENARIO1 : DEMANDE D'AUTOMATISATION OU D'EXTENSION

a- DESCRIPTION DU CONTEXTE

Il y'a développement logiciel lorsqu'un service ou la Direction Générale émet le besoin de voir une de ses tâches automatisée ou d'étendre les fonctionnalités d'une application existante. Il peut également provenir d'une décision du Département Informatique qui a constaté le besoin pour une procédure métier donnée.

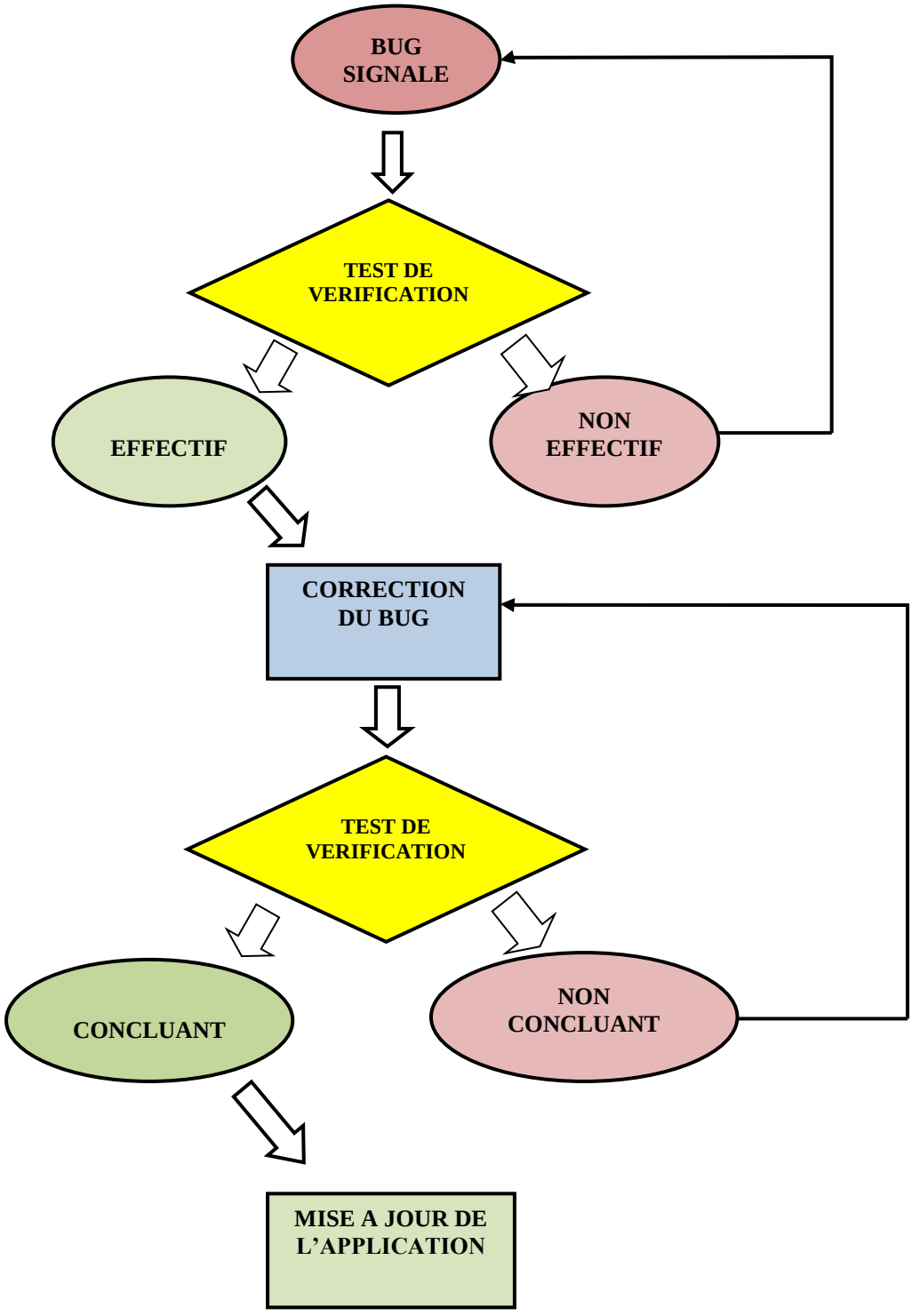
b- PHASES DE DEVELOPPEMENT LOGICIEL



Le développement du produit commence par une réunion avec le département concerné qui est suivi d'une décision de viabilité ou non du projet. En cas de décision négative le projet est abandonné ou une autre proposition est faite .Dans le cas contraire le service de la direction Informatique concernée produit un cahier des charges applicatives pour validation par le service demandeur ou destinataire. Une fois le document validé, le processus de réalisation est enclenché selon une méthode RAD, MERISE ou Hybride selon les cas.

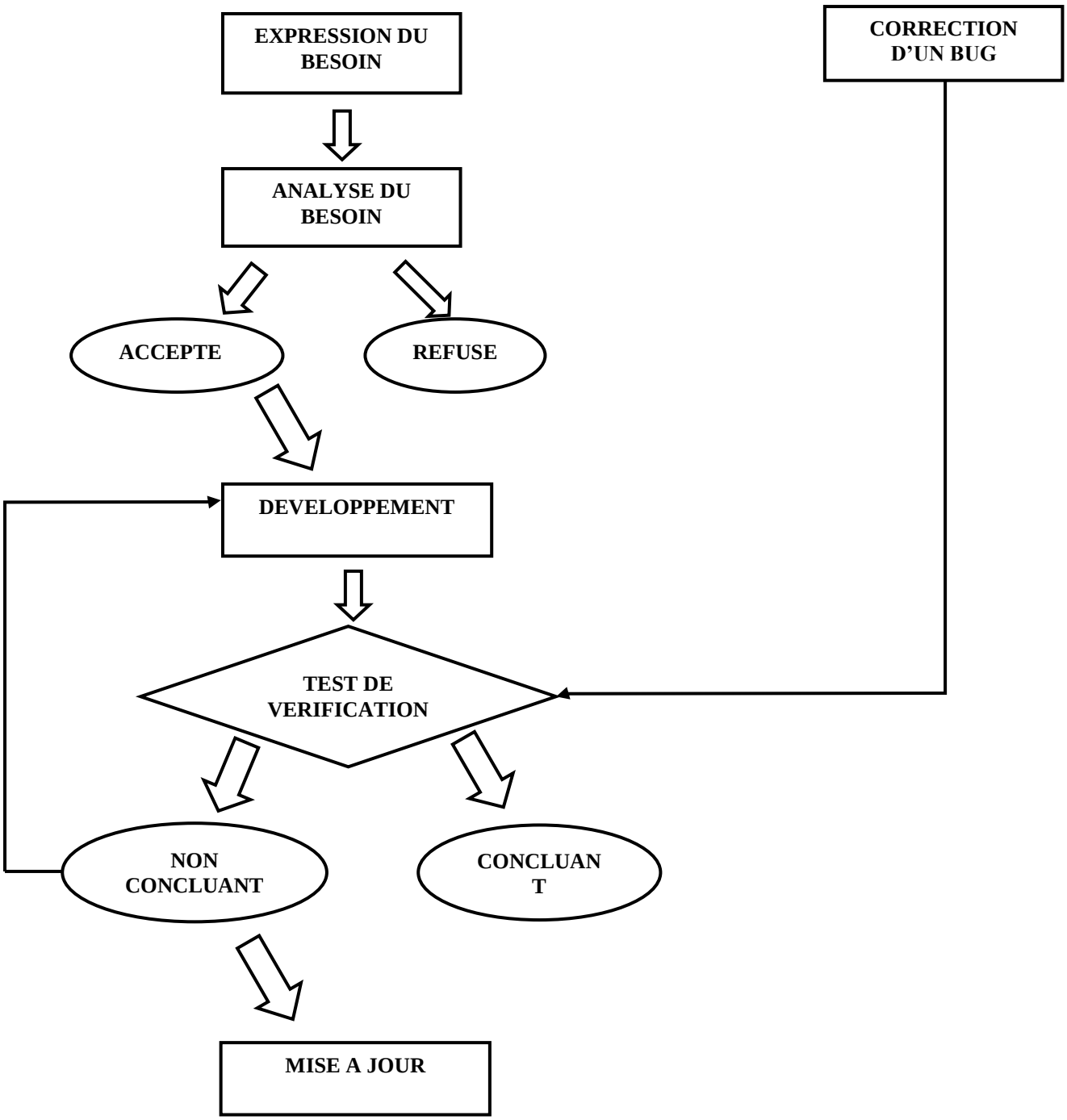
2- SCENARIO 2 : MAINTENANCE ET MISE A JOUR AUTOMATIQUE

a- CORRECTION DES BUGS



MEDIA CONTACT
THE OFFSHORE COMPANY

a- MISES A JOUR



V) PLAN DE MAINTENANCE DU PARC INFORMATIQUE

La maintenance des postes du parc informatique est très importante surtout dans notre centre d'appel où nous avons près de 400 ordinateurs qui sont utilisés à plein temps. Notons qu'une nomenclature bien définie est utilisée pour identifier les différents postes du parc informatique. Cette nomenclature est définie de façon à ce qu'on sache où se trouve un poste dans le réseau (position, département) rien qu'avec son nom. Ex : DSK-MCB-CC-XXX (ceci pour dire DSK comme Desktop MCB comme MEDIA CONTACT BENIN, CC comme Call Center et XXX un numéro auto incrémenté. DSK-MCB-DG-XXX ou DG représente la Direction Générale). Tous ces postes sont étiquetés et permettent aux utilisateurs de pouvoir nous notifier les postes défectueux en cas de pannes.

1- MAINTENANCE PREVENTIVE

La maintenance préventive s'exécute suivant un planning bien élaboré. En effet un planning couvrant toute l'année est mis en place et est suivi rigoureusement pour assurer la disponibilité de tous les postes du parc informatique (Production & Administration). Les tâches principales consistent à la défragmentation de tous les disques durs (Automatique ou manuel selon le cas), dépoussiérage des unités centrales et de tous les autres équipements (claviers, souris, IP phones), nettoyage des spywares, fichiers temporaires et autres fichiers résiduels accumulés avec le temps, mis à jour logiciel. Outre les postes, nous avons aussi nos serveurs de production et nos serveurs tiers qui sont maintenus. Leur maintenance consiste donc à les redémarrer au moins une fois par semaine vue pour vider la mémoire cache, arrêter certains processus qui tournent en fond de tâches. Cette action est effectuée une fois par semaine vue que nous avons des campagnes qui tournent 24h/24 7j/7.

Une mise à jour régulière de l'antivirus installé sur toutes les positions de travail est effectuée depuis notre serveur d'antivirus pour prévenir les risques d'infection par des virus ou des vers. En somme, ces différentes tâches permettent de garantir une continuité et une qualité de service aux utilisateurs et aussi de prévenir certaines pannes qui devraient surgir au fil du temps.

2- MAINTENANCE CURATIVE

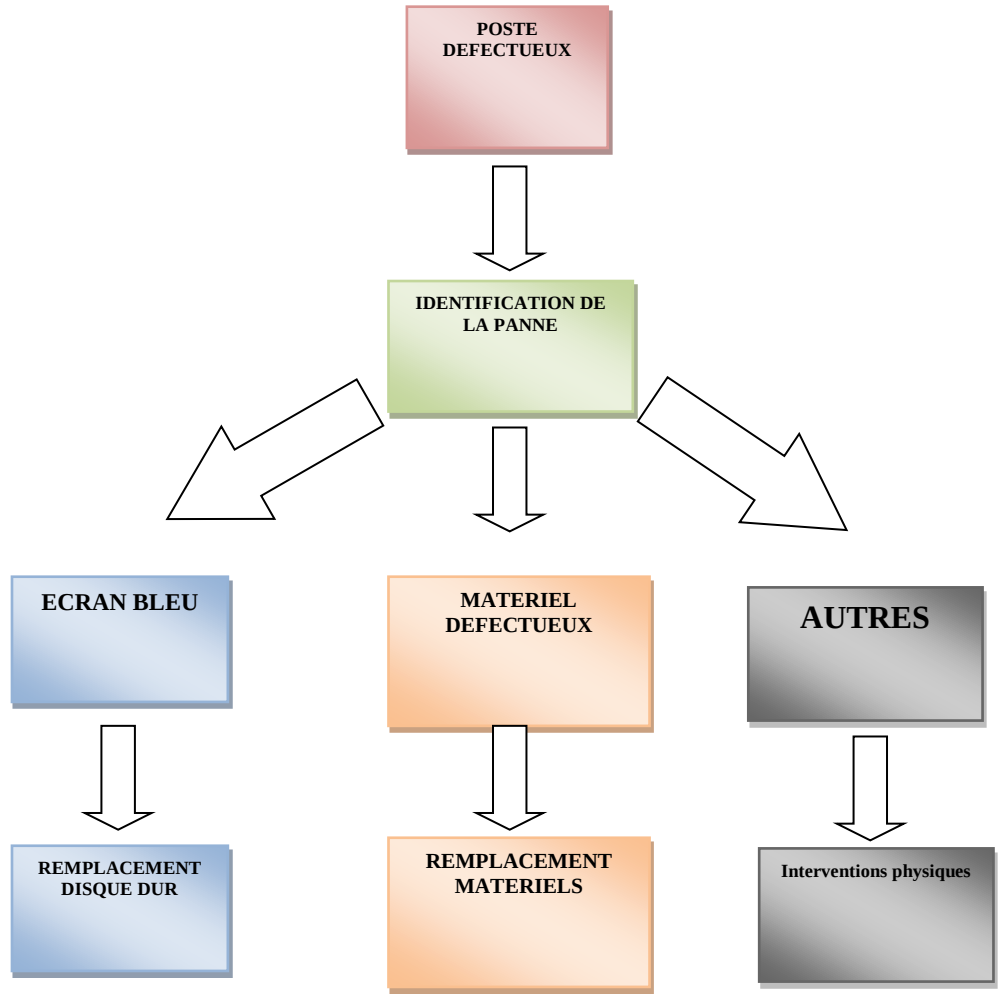
La maintenance curative ici se subdivise en deux volets à savoir : la télémaintenance et la maintenance physique.

a- LA TELEMAINTENANCE

Elle consiste à prendre le contrôle à distance des postes de travail via des outils de prise de main adapté. Dans notre cas nous utilisons Bureau à distance et VNC. Ces outils sont souvent utilisés quand certains types de pannes surtout de types logiciels surviennent. Le plan d'adressage du réseau étant bien connu, toutes les adresses IP étant classées en fonction des noms des postes, la prise de main à distance devient alors effective rien qu'avec le nom de la machine. Nous procédons également à la réinstallation des postes à distance en utilisant un serveur de GHOST.

b- LA MAINTENANCE PHYSIQUE

Elle consiste à intervenir physiquement sur les postes de travail et ceci en fonction des types de pannes. Cette maintenance survient surtout lorsqu'un poste doit être réinstallé manuellement ou un composant matériel est défectueux. Un processus bien défini doit être suivi après identification du problème car selon les règlementations de la Direction Générale, aucune unité centrale ne doit être ouverte ou déplacée sauf pour des raisons bien précises. Ci-dessous une figure montrant le traitement des incidents.



Nous tenons à préciser que lorsqu'un poste est défectueux, les utilisateurs renseignent une application GLPI qui nous permet de retracer les tickets d'incidents et de pouvoir intervenir efficacement.

VI) ANNEXE

1- GESTION DES CONTRATS DE LICENCE ET LOGICIELS

Logiciels, système, serveurs, service en ligne	Type de Licence	Nombre d'utilisateurs	Durée du contrat de licence
Windows serveur 2003, 2008			
Windows XPsp3, /7/8			
Hermes.Net			
SQL SERVER 2008			
ESET ANTIVIRUS			
Pack Microsoft office 2007/			
Perfecto			

2- PROFIL TYPE ET PROCESSUS DE RECRUTEMENT DANS LE DEPARTEMENT