



AFRIC CONSULTING GROUP

69313323 – 70044554 – 25416466

[brice.bado@africconsultinggroup.com](mailto:brice.bado@africconsultinggroup.com)



## PRESENTATION DU CENTRE D'APPEL

SOMMAIRE

QUI SOMMES NOUS?

CONTEXTE

QU'EST CE QU'UN CENTRE D'APPEL?

NOTRE CAPACITE

NOTRE EQUIPEMENT

NOS SERVICES

VOS BENEFICES

MATRICE DE RESPONSABILITE

AVANTAGE DE NOS SOLUTIONS



AFRIC CONSULTING GROUP



# QUI SOMMES NOUS?



AFRIC CONSULTING GROUP (ACG) est un groupe implanté dans plusieurs pays à savoir le Burkina Faso, le Mali, et le Niger.

Il intervient dans le domaine de la télécommunication à travers un réseau de centre d'appel installé et mise à la disposition de sa clientèle, et les services à valeur ajoutée tel que le IVR, les services SMS, les services vocaux, le digital.

ACG dispose d'un réseau de partenaires techniques nationaux et internationaux, grâce à qui, il offre des services de qualité, répondant à l'attente de ses clients !



telecel



AFRIC CONSULTING GROUP

# 1- Contexte

- Environnement hautement concurrentiel.
- Augmentation des revenus pour l'opérateur.
- Diversification des offres.
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle.
- Offre de services modernes et révolutionnaires.
- Conquête de nouveaux abonnés.
- Minime investissement pour des services évolués.



## 2- Qu'est ce qu'un centre d'appel?

Le centre d'appels est une structure basée sur le couplage de la téléphonie et de l'informatique qui établit une communication directe, à l'inverse du serveur vocal interactif, entre un interlocuteur (client, prospect, adhérent, usager) et le téléopérateur qui représente son entité (entreprise, association, collectivité locale,...) et dont la mission est de gérer la relation clientèle.

Les centres d'appels permettent d'assister des clients dans le cadre d'un service après-vente (SAV), d'un support technique, d'une télévente ou bien d'accompagner les personnels d'une entreprise dans le cadre de l'utilisation d'un outil. Dans le cas d'un centre d'appels dédié au support technique, le terme de Centre de support (en anglais Help Desk) est généralement utilisé.

On appelle Centre d'appel (en anglais Call Center) une plate-forme, hébergée par l'entreprise ou externalisée, chargée d'assister les utilisateurs.



telecel



AFRIC CONSULTING GROUP

## 3- Notre capacité

---

En ce qui concerne la capacité de notre centre d'appel, nous avons déployé un ensemble de position au Burkina Faso et au Mali. Les positions désignent le nombre de postes/téléopérateurs qui peuvent être disponible à la fois.

### Au Burkina Faso:

Nous disposons de d'environ 72 positions.

Soit 6 salles de 12 postes.

### Au Mali:

Nous disposons d'environ 60 positions.

*Il faut noter que le nombre de poste est extensible, grâce à la puissance de nos équipements.*

## 4- Notre équipement

Nous utilisons un serveur **X8 OPENSCAPE BUSINESS**

Le Multimedia Contact Center intégré (centre de contact multimédia) d'OpenScape Business vous permet d'améliorer le service auprès de vos clients et donc la satisfaction de ces derniers. Grâce à la répartition intelligente des conversations, vos clients sont servis rapidement et de manière compétente; ils sont toujours mis en relation avec le collaborateur approprié. Outre la répartition des appels, vous pouvez également proposer à vos clients de prendre contact par e-mail ou par fax. Exactement comme pour les appels, les demandes formulées via ces médias sont toujours et automatiquement envoyées au bon collaborateur.

Si tous les collaborateurs sont occupés, les appelants peuvent laisser des messages vocaux pour que vos collaborateurs puissent les rappeler. Aucune demande ne sera perdue.





# Normes supportées

## Ethernet

- RFC 894 Ethernet II Encapsulation
- IEEE 802.1Q Virtual LANs
- IEEE 802.2 Logical Link Control
- IEEE 802.3u 100BASE-T
- IEEE 802.3ab Gigabit Ethernet
- IEEE 802.3X Full Duplex Operation

## IP / Routage

- RFC 768 UDP
- RFC 791 IP
- RFC 792 ICMP
- RFC 793 TCP



# Normes supportées

- RFC 2822 Internet Message Format
- RFC 826 ARP
- RFC 2131 DHCP
- RFC 1918 IP Addressing
- RFC 1332 The PPP Internet Protocol Control Protocol (IPCP)
- RFC 1334 PPP Authentication Protocols
- RFC 1618 PPP over ISDN
- RFC 1661 The Point-to-Point Protocol (PPP)
- RFC 1877 PPP Internet Protocol Control Protocol
- RFC 1990 The PPP Multilink Protocol (MP)
- RFC 1994 PPP Challenge Handshake Authentication Protocol (CHAP)
- RFC 2516 A Method for Transmitting PPP Over Ethernet (PPPoE)
- RFC 3544 IP Header Compression over PPP



# Normes supportées

## NAT

- RFC 2663 NAT

## IPSec

- RFC 2403 IPsec Authentication - MD5
- RFC 2404 IPsec Authentication - SHA-1
- RFC 2404 IPsec Authentication - SHA-2
- RFC 2405 IPsec Encryption 3DES
- RFC 2407 IPsec DOI
- RFC 2408 ISAKMP
- RFC 2409 IKE
- RFC 2410 IPsec encryption - NULL
- RFC 2411 IP Security Document Roadmap



# Normes supportées

- RFC 2412 OAKLEY
- RFC 3602 IPsec encryption with AES
- RFC 4301 Security Architecture for the IP
- RFC 4303 IP Encapsulating Security Payload (ESP)

## SNMP

- RFC 1213 MIB-II

## QoS

- IEEE 802.1p Priority Tagging
- RFC 1349 Type of Service in the IP Suite
- RFC 2475 An Architecture for Differentiated Services
- RFC 2597 Assured Forwarding PHB Group
- RFC 3246 An Expedited Forwarding PHB (Per-Hop Behavior)



# Normes supportées

## Services

- RFC 2597 Assured Forwarding PHB Group
- RFC 3246 An Expedited Forwarding PHB (Per-Hop Behavior)

## Codecs

- G.711 ; G.729

## CTI

- CSTA Phase III
- Fournisseur TAPI pour TAPI 2.1

## VoIP sur SIP

- RFC 2198 RTP Payload for Redundant Audio Data



# Normes supportées

- RFC 2327 SDP Session Description Protocol
- RFC 2617 HTTP Authentication : Basic and Digest Access Authentication
- RFC 2782 DNS RR for specifying the location of services (DNS SRV)
- RFC 2833 RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals
- RFC 3261 SIP Session Initiation Protocol
- RFC 3262 Provisional Response Acknowledgement (PRACK) Early Media
- RFC 3263 SIP Locating Servers
- RFC 3264 An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol
- RFC 3310 HTTP Digest Authentication
- RFC 3311 Session Initiation Protocol (SIP)UPDATE Method
- RFC 3323 A Privacy Mechanism for the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3325 Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted Networks

# Normes supportées

- RFC 3326 The Reason Header Field for the Session Initiation Protocol(SIP)
- RFC 3489 STUN - Simple Traversal of User Datagram Protocol (UDP) Through Network Address Translators (NATs)
- RFC 3515 The Session Initiation Protocol (SIP) Refer Method
- RFC 3550 RTP : Transport Protocol for Real-Time Applications
- RFC 3551 RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control
- RFC 3581 An Extension to the Session Initiation Protocol (SIP) for Symmetric Response Routing
- RFC 3725 Best Current Practices for Third Party Call Control (3pcc) in the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3842 A Message Summary and Message Waiting Indication Event Package for the Session Initiation Protocol (SIP)
- RFC 3891 The Session Initiation Protocol (SIP) Replaces Header
- RFC 4040 RTP Payload Format for a 64 kbit/s Transparent Call



# Normes supportées

## VoIP Security

- RFC 2246 TLS V1.0
- RFC 2459 X.509 PKI Certificate and CRL Profile
- RFC 3711 SRTP
- RFC 3830 MIKEY

## XMPP

- RFC 3920 Extensible Messaging and Presence Protocol (XMPP) : Core
- RFC 3921 Extensible Messaging and Presence Protocol (XMPP) : Instant Messaging and Presence

## Autres

- RFC 959 FTP
- RFC 1305 NTPv3
- RFC 1951 DEFLATE

## 5- Nos services

Un centre d'appel, offre à celui qui s'en ai doté, plusieurs possibilités. Nous avons classer ces possibilités, en deux groupes de service à savoir, les appels entrants et sortant.

### *Gestion des appels entrants*

Services et renseignements

Prises de réservations et de commandes

Facturation et recouvrement

Support technique

Gestion des réclamations

Ventes y compris ventes additionnelles et croisées



### *Gestion des appels sortants*

Des campagnes d'émissions d'appels respectant la législation en vigueur dans le pays

Ventes croisées et additionnelles

Rétention et anti-churn

Appels de bienvenue

Enquêtes de satisfaction

## 6- Vos bénéfices

---

Avoir un centre d'appel, apporte de nombreux avantages à l'entreprise.

- Décongestion des standards;
- Réduction ou redéploiement du personnel standardiste à d'autres tâches;
- Prise et traitement rapide des appels entrants;
- Fidélisation de la clientèle;
- Publicité à coût réduit;
- Mutualisation ressources et locaux;
- Etc.

## 7- Matrice de responsabilité

	ACG	TELECEL FASO
Mise à disposition des équipements pour le centre d'appel	X	
Mise à disposition des salles de centre d'appel	X	
Mise à disposition des téléopérateurs	X	
Mise à disposition des contenu		X
Formation des téléopérateurs	X	X



## 8- Avantages de nos solutions

- ❑ Disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- ❑ Assistance et changement aisés et rapides par Internet ou le téléphone;
- ❑ Possibilité rapide et flexible d'avoir accès à l'information désirée;
- ❑ Solutions sécurisées





Allez-y! Sauter de joie...  
Vous pouvez enfin atteindre vos objectifs  
et aller jusqu'au sommet!