

Mise en place d'un call center 'réseaux'

Cahier de charge

Le centre d'appel, auquel on attribuera le nom de premium marketing center, sera international, traitera les flux entrants et sortants suivant les projets. Il doit pouvoir traiter les flux en provenance ou à destination France. Il proposera les services tels que la télévente, le renseignement, l'assistance technique, prospection, etc. Ce centre d'appel n'est pas propriété d'une entreprise, il est plutôt spécialisé dans la sous-traitance des projets de gestion de la relation clientèle ou de prospection des entreprises ou industries qui cibleront, par conséquent, les utilisateurs du centre d'appel.

Le centre de premium comportera 4 salles, le quatrième destiné à l'usage administratif et les trois premiers pour les activités de la gestion des relations clientèle.

o les trois premières salles.

- deux salles hébergeront :
 - 5 rangs de 12 positions agents (60 positions agents)
- une salle hébergera :
 - 7 rangs de 12 positions agents (84 positions agents)

o 4 positions superviseurs (manager)

o 3 positions administrateur réseau

o quatrième salle qui hébergera l'administration

- 2 positions de superviseur niveau 3 (administration)

o 3 grands téléviseurs pour les trois salles liées au réseau

o Les agents doivent disposer des informations sur leurs interlocuteurs de l'autre bout du fil, ainsi que des outils pour traiter la demande de ces derniers.

o Les encadrants devront avoir la possibilité d'écouter les traitements ou consulter les données traitées par des agents sous leur tutelle et accéder à leur session.

o un outil de gestion de ressources humaines :

- les employés
- les congés
- la présence
- le recrutement
- la messagerie

o un outil d'apprentissage pour les nouveaux employés :

- les scripts

- les audio
- le réglement interne
- les informations sur le produit
-

o un outil de supervision réseau

o une topologie qui caractérise avec :

- la simplicité de maintenance
- la sécurité
- le faible coût

la stratégie à suivre

Pour réaliser ce projet j'ai suivi une stratégie propre à moi, ce que je vais appliquer afin de réaliser les différentes tâches du projet de la manière la plus optimale, c'est-à-dire afin que le développement soit le plus rapide possible avec si possible en 4 mois. Il faut faire un bilan de ce qui existe déjà, de ce à quoi on veut aboutir, et la manière de faire ça.

Autrement dit

Ce que je dois faire	Ce j'ai	Comment
<ul style="list-style-type: none"> • C'est le cahier charge déjà mentionner 	<ul style="list-style-type: none"> • Un serveur rackable de 72 cœurs • Une équipe de 3 personnes • 45 jrs au max 	<ul style="list-style-type: none"> • Technologie de virtualisation • Goautodial • L'Intranet • IOT (facultative) • ZABBIX pour la supervision • Topologie sous les normes de Cisco

L'explication de la partie comment

- Technologie de virtualisation

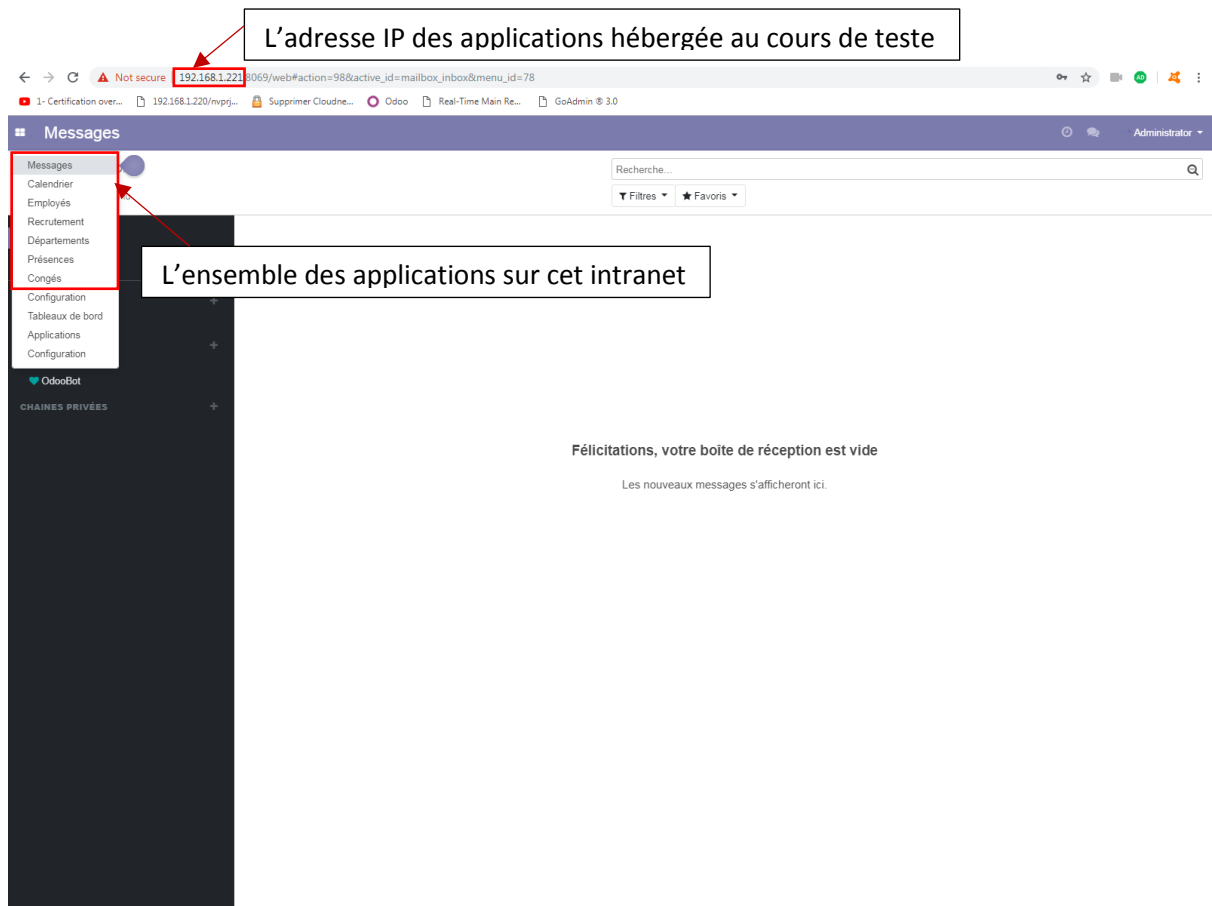
Je choisis la virtualisation car :

- Elle est facile à gérer au point de vue technique c'est un seul serveur mais en fait c'est un ensemble des serveurs et en cas de panne l'image virtuelle il change automatiquement sa place avec 0s de perte pas seulement ça mais encore des bénéfices
- C'est la meilleure technologie jusqu'à maintenant pour les serveurs rackable

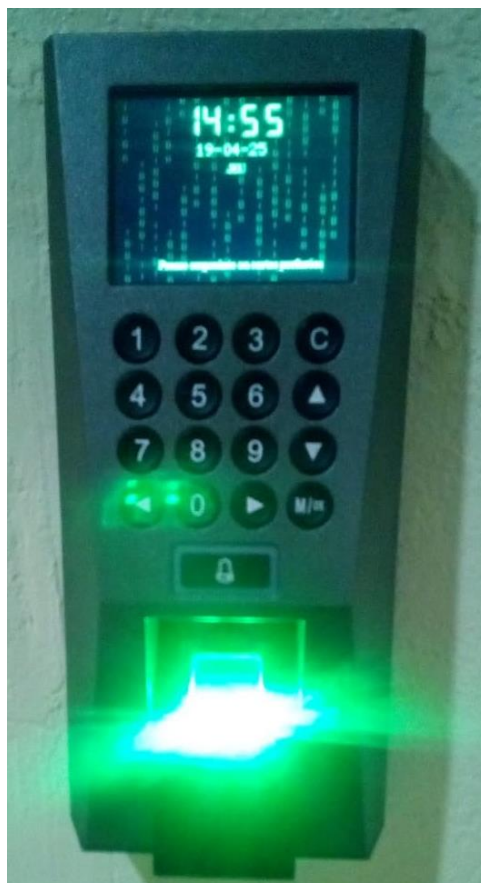


- L'Intranet : c'est un ensemble des applications des ressources humaines à base de python

A screenshot of a web browser showing a login page for 'PREMIUM Marketing Center'. The browser's address bar shows the URL '192.168.1.221:8069/web/login'. The page has a logo at the top center and a login form with fields for 'Email' (containing 'admin') and 'Password' (masked with dots). Below the form is a 'Log in' button and links for 'Don't have an account?' and 'Reset Password'. At the bottom, it says 'Manage Databases' and 'Powered by Odoo'.



- IOT : on installe une pointeuse et je travaille sur la liaison avec l'application présence de l'intranet avec une interface graphique backup en cas de panne de pointeuse



- Goautodial 3.3 : est un serveur des voip asterisk et un CRM pour la gestion du client

[illegible]

→ ↻ 🔒 Not secure | 192.168.1.220/mvpj... | Supprimer Cloudnine... | Odoor | Real-Time Main Re... | GoAdmin @ 3.0

ViciDial ADMINISTRATION

HOME | Timeclock | Logout (admin)

Thursday April 25, 2019 11:52:46 AM

Interface 2

Users

- Show Users
- Add A New User
- Copy User
- Search For A User
- User Stats
- User Status
- Time Sheet

Campaigns

Lists

Scripts

Filters

Inbound

User Groups

Remote Agents

Admin

Reports

USER LISTINGS: show all users

USER ID	FULL NAME	LEVEL	GROUP	ACTIVE	LINKS
adnanm	adel letopon	1		Y	MODIFY STATS STATUS TIME
admin	admin	9	ADMIN	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
agent001	agent001	1	AGENTS	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
agent002	agent002	1	AGENTS	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
farah	AIT EL ANTRI FARAH	1	ADMIN	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
mehdiab	ahid cheddi	1	ADMIN	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
amirar	amir elmag	1	amir	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
amelchoud	amelia benchoud	1	users	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
anasson	anas benchikha	1	AGENTS	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
nasma	Assma namou	1	users	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
afika	afika brousseaux	1	tala	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
benthadra	benthadra Fadous	1	jamilia	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
benmamoun	BENNANI NADIA	1	tala	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
bitar	BITAR Riada	1	tala	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
bovato	Bovato Myrta Shoni	1	bovati	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
charles	Charles Khadija	1	ADMIN	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
drouine	drouine hamdallah	1	drouine	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
el MARINISSI	EL MARINISSI Loubna	1	users	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
elawadi	elawadi feza	1	ADMIN	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
ELBADI	ELBADI Youssief	1	yessmine	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
elmourag	elmouragi Maryem	1	users	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
fatiha	fatiha ezzoune haidous	1	fatiha	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
Khouas	Khouas elina nasser	1	AGENTS	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
graciene	graciene benhabib	1	AGENTS	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
hajar	hajer bent	1	hajar	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
Iberal	Iberal Idrane	1	AGENTS	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
idr	idr	1	ADMIN	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
jamilia	jamilia ethamad	1	jamilia	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
kannou	kannou salah eddine	1	younges	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
khouider	khouider fati	1	menem	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
khouider	khouider emraj	1	AGENTS	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
Khouas	Khouas braoulia	1	Khouas	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
laila	laila bouvier	1	tala	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
lila	Lila neda abou abdillah fermann	1	younges	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
Maimouna	maimouna sane	1	Khouas	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
marjem	marjem bouak	1	AGENTS	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
MELLAOUGH	MELLAOUGH MOHAMED	1	menem	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
menem	menem abouame	1	menem	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
menem	menem ali	1	menem	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
menem	menem ali	1	menem	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
moheamed	moheamed carthouly	1	younges	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
mohammed	mohammed laoudi	1	AGENTS	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
mohammed	mohammed nader kabbou	1	AGENTS	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
Mouna	Mouna Elhaddeur	1	younges	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
naoual	naoual zani	1	AGENTS	Y	MODIFY STATS STATUS TIME
naoual	naoual	1	ADMIN	Y	MODIFY STATS STATUS TIME

- ZABBIX : en générale c'est un serveur comme nagios à base de CentOS mais avec une interface graphique sympa (pas encore réaliser)
- Topologie est en fait au cours de discussion puisque elles y a 3 topologie proposer et on n'a pas encore décidé la topologie finale