FICHE TECHNIQUE DU PRODUIT

Genesys Cloud Security

Assurez la sécurité de vos clients et opérations

Avantages

- Clients protégés : protégez les précieuses données que vos clients vous confient lorsqu'ils effectuent des transactions avec vous.
- Opérations sécurisées : préservez la sécurité de vos systèmes et menez vos opérations en toute tranquillité, sans jamais transiger sur vos objectifs.
- Conformité en toute simplicité : travaillez avec l'assurance du respect des normes et réglementations internationales.

Avant-propos

Il est important de toujours se conformer aux réglementations locales et étrangères, tout en anticipant en continu les menaces potentielles de pirates informatiques sans scrupules. Faute de garantir la sécurité de vos données et la conformité de vos opérations, votre entreprise et l'image de votre marque sont menacées. Genesys adopte une approche approfondie de la sécurité et de la conformité de la plateforme Genesys Cloud, vous assurant que les données de vos clients sont protégées, que vos opérations sont sécurisées et que vous respectez toutes les réglementations et normes applicables.

Approche proactive de la sécurité
Grâce aux outils et processus en place, nos experts en sécurité détectent les problèmes de manière proactive avant qu'ils n'affectent les clients.

Surveillance continue
Un personnel compétent et équipé d'outils appropriés surveille sans relâche l'état de notre sécurité en temps réel et prend les mesures qui s'imposent.

Approche globale de la gestion des risques
Le risque est géré au moyen de politiques et de contrôles de sécurité complets applicables aux fournisseurs tiers, à la reprise après sinistre, à la formation des employés en matière de sécurité, à la cyber-assurance et à d'autres programmes.

Protection des données

Les applications Genesys interagissent avec des serveurs cloud par le biais de la transmission TLS (Transport Layer Security) pour assurer un niveau de sécurité optimal. La transmission TLS se limite au réseau Genesys.

- Au repos, les données sensibles sont cryptées à l'aide de l'algorithme AES-256. Les clés sont cryptées avec un jeu de clés principales régulièrement renouvelé.
- Les enregistrements des appels et des écrans sont cryptés à l'aide d'une clé client individuelle que seul le client qui la possède peut décrypter.
- La sécurité de l'environnement multi-utilisateur est renforcée par des barrières et des mécanismes de contrôle qui isolent entièrement vos données, garantissant un accès sécurisé uniquement aux données de votre organisation.

Contrôle des accès

Les utilisateurs autorisés de Genesys accèdent à l'environnement cloud à l'aide de l'authentification multi-facteur (MFA). Toutes les activités des utilisateurs sont surveillées et consignées. L'accès des utilisateurs privilégiés est revu périodiquement. Les autorisations d'accès fonctionnent selon le principe du moindre privilège et appliquent des mécanismes de contrôle de l'accès basés sur les rôles. Grâce à ces contrôles d'accès, seuls les utilisateurs disposant d'une autorité compétente et ayant des obligations commerciales légitimes ont accès à vos données.

Sécurité des applications

Les équipes de développement sont régulièrement formées sur la sécurité des applications Web. Des tests sont effectués tout au long du cycle de développement logiciel. Le code d'une version est soumis à des tests et à des examens continus basés sur des tests de lecture de code et d'intrusion. Ces tests et examens s'appuient sur des ressources et des méthodologies comme le projet OWASP (Open Web Application Security Project) et le « Top 25 » des erreurs logicielles du SANS Institute.

Normes, certifications et réglementations

Nous assurons des niveaux élevés de conformité à de nombreuses normes et réglementations du monde entier. Le personnel interne contrôle en permanence le respect de la réglementation et s'efforce d'anticiper toute évolution future envisageable. Jusqu'à présent, Genesys Cloud a garanti à ses clients une conformité complète aux réglementations suivantes :

SOC 2
Contrôle la sécurité, la disponibilité et la confidentialité

PCI
Protège les informations bancaires des clients

GDPR
Veille au respect des législations de l'UE en matière de protection des données

HIPAA
Protège les données médicales des patients

ISO 27001
Gère les risques liés à l'information

Privacy Shield
Fixe les exigences en matière de transfert de données entre les États-Unis et l'UE et entre les États-Unis et la Suisse

ISO 27018
Code de pratique pour la protection des données personnelles dans le cloud

California Consumer Privacy Act
Favorise le respect de la loi californienne sur la protection de la vie privée par le biais d'une API conforme au RGPD

Services cloud résilients

Un service fiable et une grande accessibilité sont les fondements de toute offre de service cloud digne de ce nom. La solution Genesys Cloud a été conçue pour être capable de prendre en charge simultanément des milliers de clients ainsi que leurs utilisateurs, en leur offrant une grande accessibilité. Genesys met à profit l'infrastructure Amazon Web Services (AWS) pour héberger des applications SaaS (Software-as-a-Service). Le plan de reprise d'activité et le plan de poursuite des activités sont régulièrement testés afin de garantir un temps de disponibilité maximal.

Gestion des risques

Tout l'écosystème Genesys cloud fait l'objet d'une surveillance et d'une évaluation minutieuses des risques potentiels. Nous atténuons ensuite ces risques en fonction de leur impact et de leur probabilité. L'ensemble du processus est régulièrement testé et révisé pour veiller à ce qu'il reste à jour. Nous traitons également les risques communs en utilisant les méthodes suivantes :

- Sensibilisation à la sécurité : nos employés et sous-traitants doivent suivre une formation en matière de sécurité. Les employés sont tenus de renouveler chaque année leur certification relative à la sécurité et à la conformité.
- Gestion des risques des fournisseurs : les principaux fournisseurs tiers doivent se soumettre à une évaluation de sécurité.

Principales ressources

- Personnel : des experts aux compétences très variées travaillent de manière proactive et réactive pour assurer la sécurité et la conformité.
- Processus : les procédures de développement et les meilleures pratiques prémunissent la production contre les codes vulnérables.
- Systèmes : une architecture résiliente vous aide à vous adapter à une demande changeante et à repartir du bon pied après une défaillance.

À PROPOS DE GENESYS

Genesys®, c'est un leadership mondial de plus de 25 milliards d'expériences clients par an. Chaque jour, nous aidons vos collaborateurs à dialoguer avec leurs clients sur tous les canaux. Plus de 11 000 entreprises dans plus de 100 pays misent sur notre plateforme d'expérience client n° 1 du marché pour leur croissance. Sur site ou dans le cloud, les solutions Genesys offrent le meilleur des technologies et de l'intelligence humaine pour promouvoir une communication fluide, instinctive et productive, à votre image.

Pour plus d'infos, rendez-vous sur www.genesys.com/fr-fr ou contactez-nous au +33 (0)1 84 88 49 52

Genesys et le logo Genesys sont des marques déposées de Genesys. Tous les autres noms d'entreprise et logos peuvent être des marques, déposées ou non, de leurs détenteurs respectifs. © 2019 Genesys. Tous droits réservés.