

Présentation Projet Téléphonie (MOUVE – WeDream)

CSSCT

15/06/2021

WeDream – full nomadisme

Mise en place des solutions pour le nomadisme pour tous les internes : téléphonie nomade + PC portables



PC portables pour tous



Smartphone pour tous



Softphone ALCATEL
selon les usages

Solution téléphonique installée sur le PC permettant de répondre et passer les appels en conservant les numéros actuels avec des fonctionnalités équivalentes aux postes fixes actuels. Solution connectée aux outils utilisés (centre d'appel GENESYS/outil d'enregistrement NICE). Le softphone en cible pourra remplacer le téléphone fixe (travail à domicile possible)

- Gestionnaires clientèles
- Téléconseillers (centres de contacts)
- Standard téléphonique
- Enregistrement réglementaire

Délivrance



PC portables pour tous avec TEAMS

2000 portables dans le cadre de WeDream

100 % portables = 6300

• Equipement des personnes en situation de handicap, matériels selon besoins

Smartphones sous Intune Outlook + TEAMS

3150 smartphones préparés dans le cadre de WeDream

100% de smartphones = 6300 smartphones

Softphones

Cible 1700 Softphones :
75% réalisés par rapports aux périmètres validés
Etude périmètres supplémentaires

Délivrance des moyens téléphoniques

1. Déploiement des smartphones

- Dans le cadre de WeDream, les personnes n'ayant pas de smartphones ont été équipées
- Les personnes n'ayant pas pu venir chercher les smartphones (personnes sensibles, ne pouvant pas se déplacer ...) se rapprochent des CI pour faire une demande dans GDDB < Demande de reliquat Smartphone>. TOUT LE MONDE A ÉTÉ CONTACTÉ dans le cadre de WeDream.
- **Aucun téléphone fixe n'a été retiré dans le cadre de ce déploiement**

2. Déploiement du Softphone

- Dans le cadre de WeDream, en fonction des travaux menés dans le cadre du projet MOUVE, les téléconseillers, gestionnaires, standards et enregistrement réglementaire ont été déployés.
- Solution sécurisée par VPN (interne) sur site et VPN (externe) à distance.
- Une demande GDDB est mise en place avec validation pour le déploiement de nouveaux softphones sur le périmètre validé UNIQUEMENT.
- **Les téléphones fixes de certains téléconseillers DPS et centre de contact DCB ont été supprimés afin de simplifier l'utilisation du softphone sur site et ne pas avoir à basculer du téléphone fixe sur le softphone.**

3. Déploiement du Softphone - nouveau périmètre

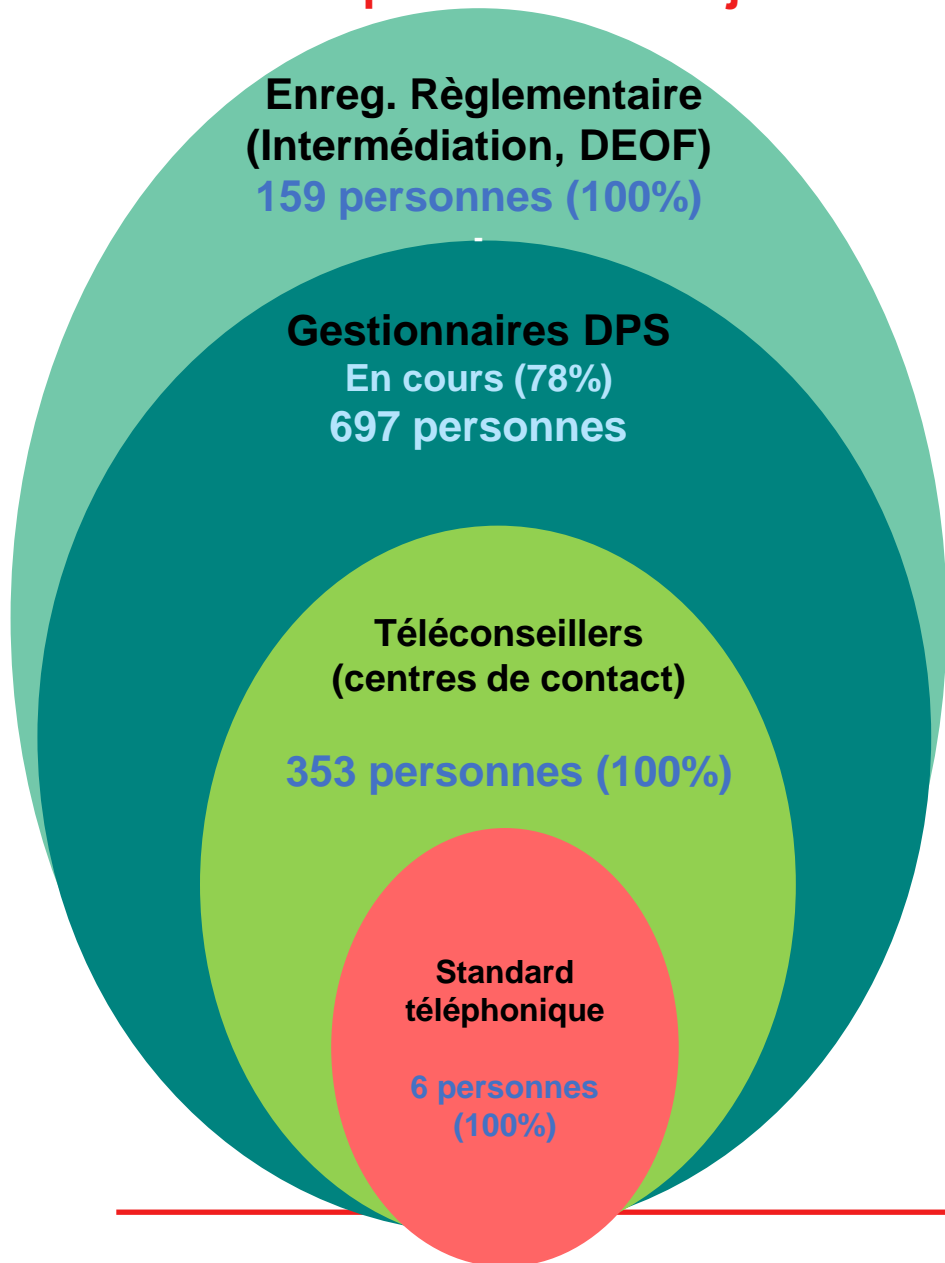
- Suite au premier déploiement, une étude est menée sur le besoin de softphone pour les assistantes, les CRC, les accueils des Directions Régionales : utilisations, nombre de softphones, usages, besoins ...

4. ZOOM sur la politique d'équipement

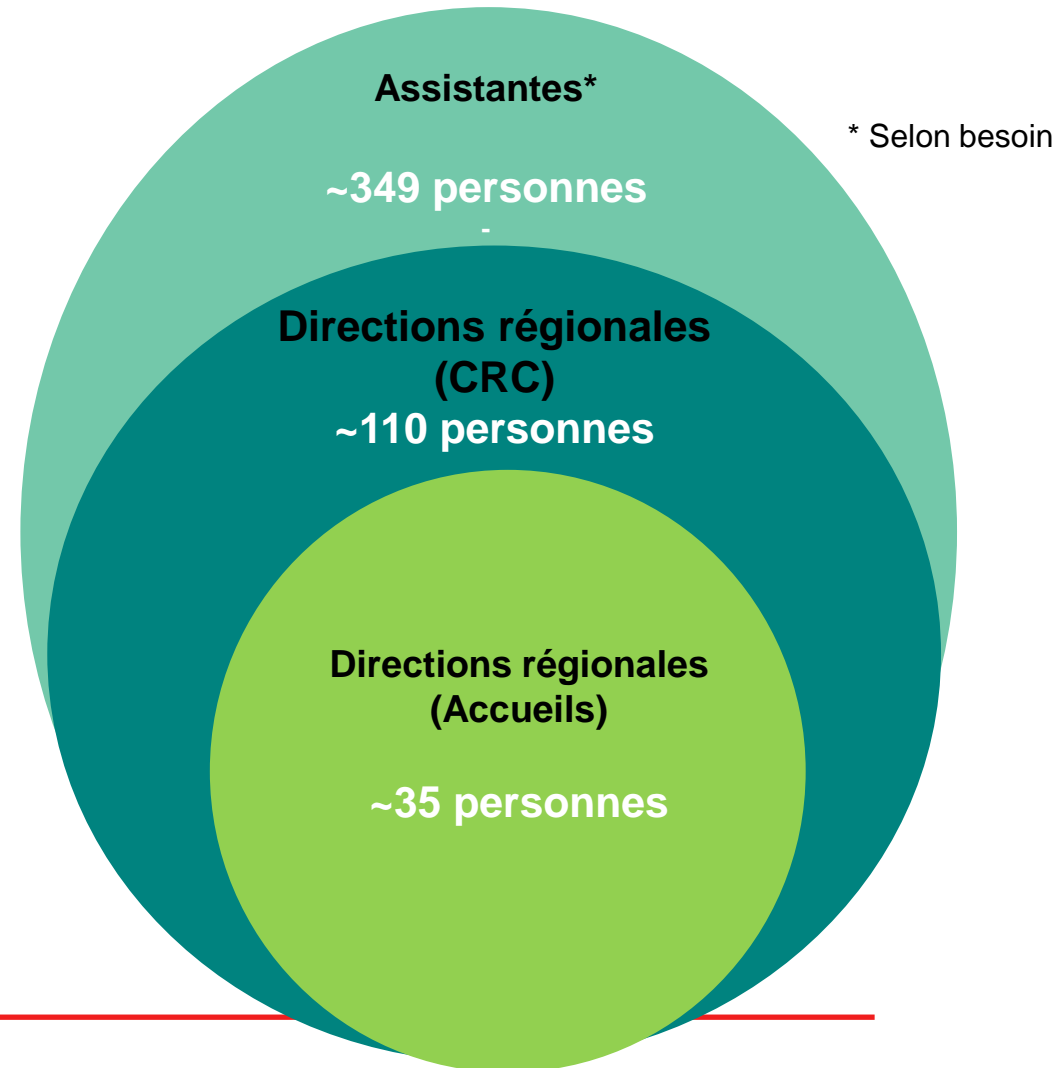
- Chaque collaborateur permanent – interne a un smartphone (intégré au bundle <nouvel arrivant>)
- Chaque collaborateur non-permanent – interne (stagiaires, alternants, CDP) restant plus de 6 mois peut avoir un smartphone
- Les numéros des smartphones sont intégrés à la fiche GIDE pour diffusion dans l'AD et NEXT notamment
- Pour les nouveaux arrivants, les téléphones fixes ne sont plus installés.
- Les collaborateurs externes prestataires n'ont pas de smartphones et doivent utiliser le matériel de leur société
- Les collaborateurs externes intérimaires ont un téléphone fixe.

Softphonie ALCATEL

1215 softphones d'ici fin juin



Nouveaux collaborateurs dont les besoins et usages seront étudiés sur T3 2021



Projet de Retrait des téléphones fixes ALCATEL

1. Téléphones fixes ALCATEL plus utilisés que l'on va pouvoir retirer

- Centres de contact DPS et DCB (poursuite des retraits)
- Standard téléphonique
- Gestionnaires
- Enregistrement réglementaire

2. Déménagements

- Dans le cadre des futurs déménagements, les téléphones fixes ne seront plus réinstallés (sauf dérogation)

3. Suppression des téléphones fixes de toutes les personnes équipées d'un smartphone hors populations restant à analyser (assistantes, directions régionales)

- À partir de T3 2021 : planning à élaborer en fonction des étapes ci-dessous
- Listes des étapes – identiques à celles mise en œuvre à ICDC comme pilote :
 - mise à jour des signatures mail avec les numéros de smartphones
 - en cas d'appel sur le 015850, message indiquant du changement de numéro
 - retrait physique des téléphones
 - suppression des numéros 01 58 50 XX XX

Le mobile, nouveau canal déployé à tous les collaborateurs de la CDC

- Plateforme Microsoft Intune pour gérer les mobiles et les applications d'entreprise
- 1 espace personnel et 1 espace professionnel séparés
- Utilisation des application Microsoft O365 dont Outlook
- Intégration possible des applications métiers sur étude

- Forfait voix illimité France, DROM, EU
- Forfait Pool Data CDC
- SMS illimités France, EU, DROM

Attention : appels monde bloqués, numéros spéciaux et étrangers payants

Chaque collaborateur CDC est désormais équipé d'un smartphone

Des fiches services dans Next



Canal mobile

Applications PRO d'entreprise

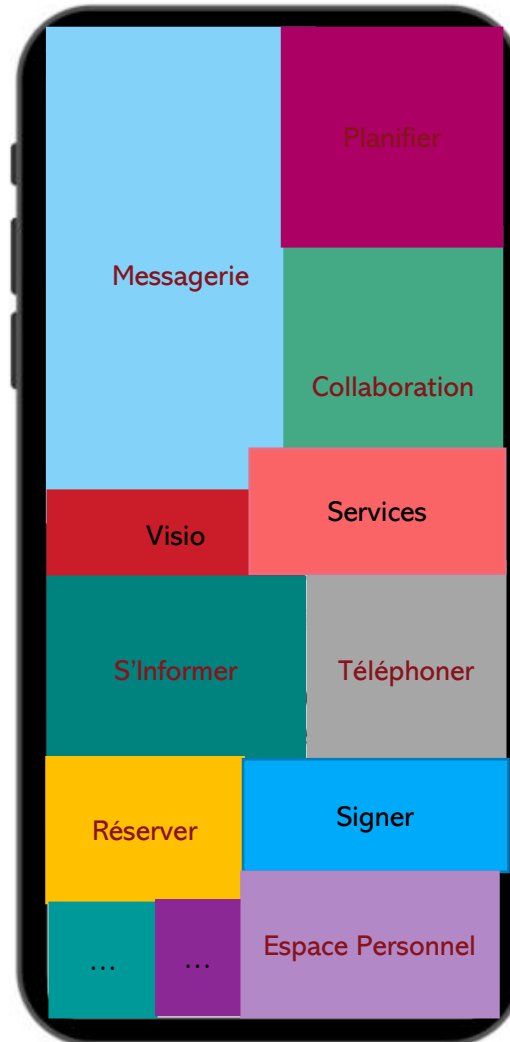
- Teams
- Outlook
- Suite Office 365
- Navigateur
- Play Store Pro

Play Store professionnel

- Installation applications CDC mises à disposition

Applications Smartphone

- Portail Orange
- SMS / MMS
- Appel téléphonique
- Partage de connexion



Applications CDC

- **Next mobile** (En cours)
- Parapheur
-

Services IT

- Déblocage compte Windows
- ...

Services Immobilier (EC)

- ...

Espaces personnelles

- Applications personnelles
- Play Store public
- Intégration de sa carte SIM perso (double SIM = nouveau tel)

Le Softphone Alcatel pour remplacer les téléphones fixes pour des usages spécifiques et ciblés



WeDream
Prendre en main
le softphone
à partir du PC portable
WeTeN

Saisissez ici le N° de pro ACD
qui vous a été affecté :

Des fiches de
prise en main

Des retours positifs des expérimentations de la softphonie ALCATEL menées au sein de la DPS et de la DCB ont permis de lancer la généralisation de la solution sur des populations ciblées.

Softphonie ALCATEL - Comparatif des fonctionnalités/usages



Fonctionnalités	Alcatel 4038/4039	Softphonie Alcatel	Smartphone CDC
Numéro Interne court	✓	✓	✗
Profils téléphoniques CDC Administratif	⚠	✓	✗
Profils téléphoniques CDC Patron/Assistante	✓	✓	✗
Profils téléphoniques CDC monoligne	⚠	✓	✗
Droits du profil (Restrictions)	✓	✓	✗
Conférence	✓	✓	✓
Transfert	✓	✓	✓
Interception	✓	✓	✗
Renvois internes / Externe (sur dérogation)	✓	✓	⚠
Programmation de touche d'appels directes	✓	✓	✓
Filtrage Directeur/Assistante	✓	✓	✗
Autres fonctions avancées (supervisions)	✓	✓	✗
Musique d'attente	✓	✓	✗
Messagerie Vocale (consultation/dépot)	✓	✓	✓
Supervision par le standard CDC	✓	✓	✗
Enregistrement (site éligible) -> en cours d'étude pour la softphonie	✓	✗	✗
Annuaire / Appel par le nom	✓	✓	⚠
Affichage nom sur appels internes	✓	✓	⚠
Appels vers numéros d'urgence Interne / PCS en fonction du site	✓	✓	✗
Appels vers numéros externes	✓	✓	✓
Réception d'appels internes CDC	✓	✓	⚠
Réception d'appels Externes (si numéro SDA)	✓	✓	⚠
Nomadismes sites EP	✗	✓	✓
Nomadisme en VPN	✗	✓	✓

Usage utilisateur	Alcatel 4038/4039	Softphonie Alcatel	Smartphone CDC
Ecran de verouillage	NA	NA	OUI
Annuaire	OUI	OUI	OUI (INTUNE)
Backup Email	NON	NON	OUI
Batterie smartphone	NON	NON	OUI
Batterie casque bluethoos	NON	NON	OUI
Oubli de materiel	NON	NON	OUI
Vol de materiel	NON	NON	OUI
MAJ OS	NON	NON	OUI
Couverture	NON	NON	OUI
Teletravail	OUI	OUI	OUI
Appel privé	NON	NON	OUI
Nomadisme	NON	NON	OUI
Casque	OUI	OUI	OUI
Casse smartphone	NON	NON	OUI
Disponibilité (SMS, Appel)	NON	NON	OUI

Passage de la téléphonie fixe à la softphonie compatible avec toutes les activités déjà traitées et futures : assistantes, CRC et Accueils DR. Toutes les fonctionnalités sont maintenues.