



COMITE NATIONAL #6

16 Novembre 2021



Vos interlocuteurs ce jour



Eloïse BRISSON
Responsable BU Grands Comptes



Eric Hénaff
Directeur Expérience Clients



Frédéric TERRIER
Responsable Delivery



Anwar REGIS-LYDI
Responsable Opérationnel de Comptes



Khalil MILADI
Responsable de Comptes



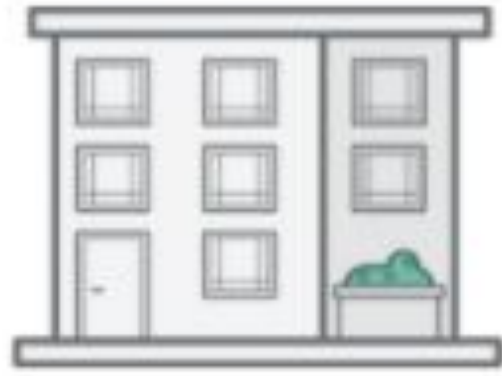
Hugo LELIEVRE
Chargé de Comptes

Ordre du jour

Chiffres clés

- 1 | Projet PlanetCampus**
- 2 | Bilan d'exploitation**

Wifirst aujourd'hui



800 000
logements sous contrat



180 000
bornes WiFi exploitées



19 ans
d'innovation continue



3 M
de terminaux connectés
chaque mois



10 000
PDV & bureaux connectés



60 M€
de chiffre d'affaires en 2020



215
collaborateurs Wifirst



5e
opérateur français
en terme de trafic

Les chiffres clés du projet PlanetCampus



714 résidences et **12** RU en exploitation



149 650 lots équipés



99% des sites en fibre optique



81% des sites activés PlanetCampus

2021

30 nouveaux sites équipés, **+5 260** lots

+

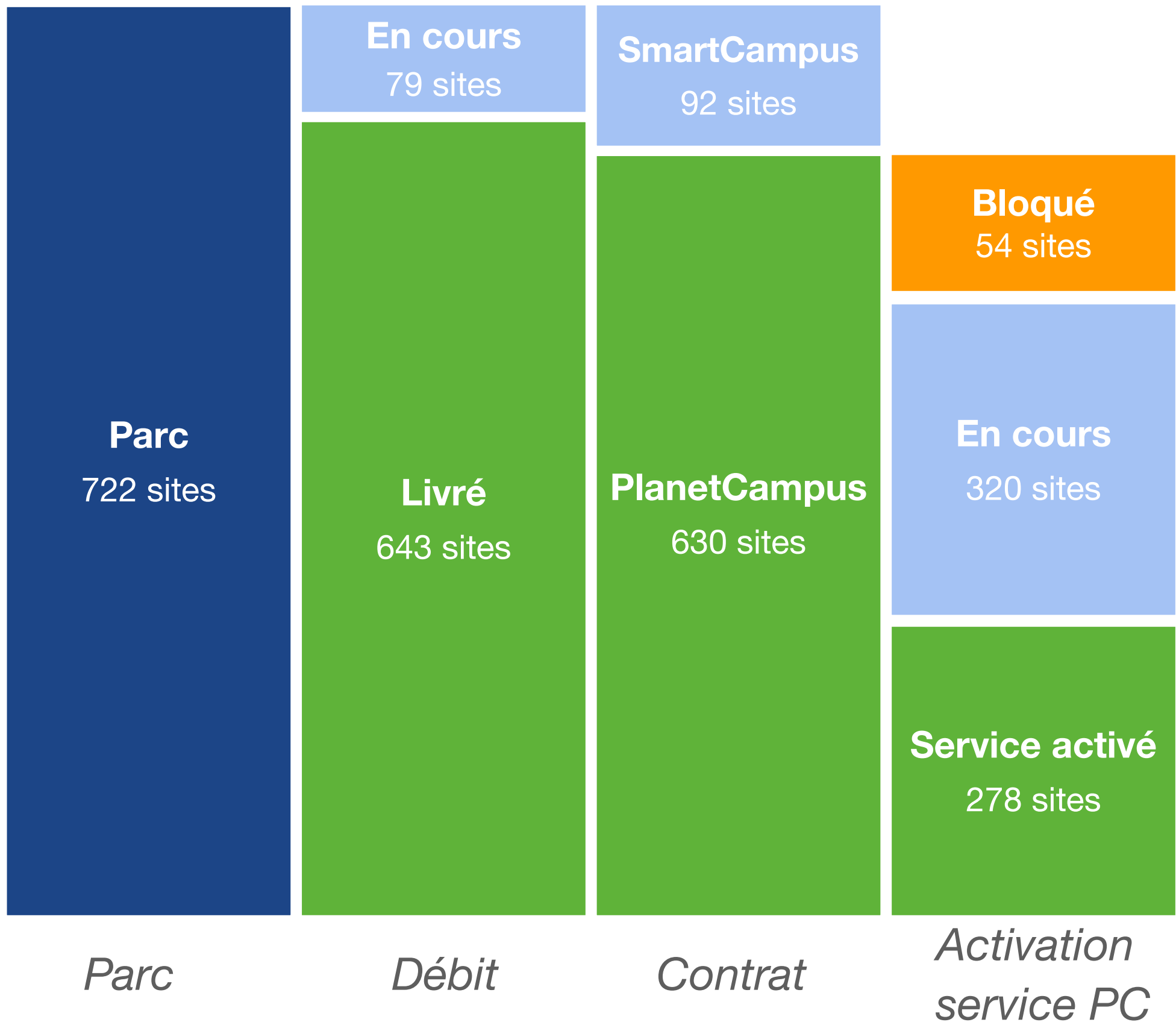
14 nouvelles résidences en cours de
déploiement, **+3 780** lots



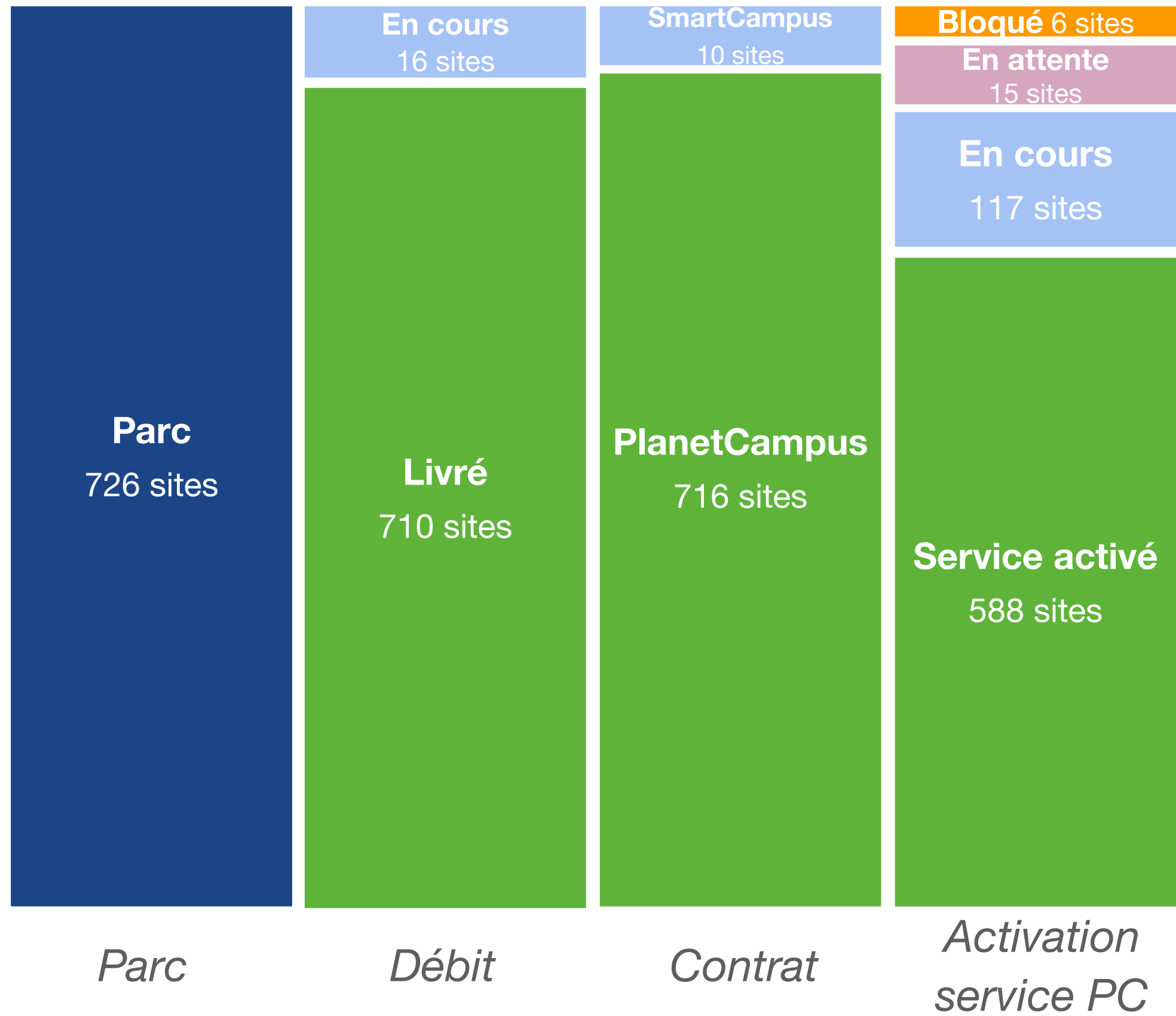
Projet PlanetCampus

81% des résidences en service PlanetCampus

Mai 2021



Novembre 2021



41% du parc déjà à la cible de la période 2

Période 1 : 98% des opérations finalisées

CROUS	LIVRÉ	EN COURS	TOTAL	%
AIX-MARSEILLE	29	3	32	91%
AMIENS	14	1	15	93%
BORDEAUX	64	0	64	100%
BOURGOGNE FRANCHE COMTE	38	0	38	100%
CLERMONT	21	0	21	100%
CRETEIL	26	0	26	100%
GRENOBLE	37	0	37	100%
LILLE	42	0	42	100%
LIMOGES	9	0	9	100%
LORRAINE	1	0	1	100%
LYON	44	0	44	100%
MONTPELLIER	43	2	45	96%
NANTES	41	0	41	100%
NICE-TOULON	16	0	16	100%
NORMANDIE	30	5	35	86%
ORLEANS TOURS	37	0	37	100%
PARIS	79	2	81	98%
POITIERS	5	0	5	100%
REIMS	16	0	16	100%
RENNES-BRETAGNE	35	0	35	100%
STRASBOURG	14	0	14	100%
TOULOUSE	34	2	36	94%
VERSAILLES	35	1	36	97%
TOTAL	710	16	726	98%

En cours : 3 migrations ADSL vers fibre et 13 upgrades

Période 2 : 41% du parc déjà à la cible

Démarrage période 2 : rentrée 2022 (+36 mois)

Engagements de service (BPmin 19h-23h) :

- Niv. 1 : 40 Mbps vs 30 Mbps
- Niv. 2 : 70 Mbps vs 50 Mbps

Retroplanning en cours de construction

85% des redéploiements finalisés

CROUS	Statut				
	#0 Plans en attentes	#1 Audit en cours	#2 Attente validation du rapport	#3 Chantier en cours	#4 Chantier livré
AIX-MARSEILLE	1	7	1	8	15
AMIENS			2	1	12
BORDEAUX		1	2	1	60
BOURGOGNE FRANCHE COMTE	1	2		1	34
CLERMONT	Finalisé à 100%				
CRETEIL		2		1	23
GRENOBLE	2	1	1	1	32
LILLE		3		7	32
LIMOGES	Finalisé à 100%				
LORRAINE		1			
LYON		2		2	40
MONTPELLIER		5		2	38
NANTES	Finalisé à 100%				
NICE - TOULON		2		3	11
NORMANDIE	2	4	1	6	22
ORLEANS	Finalisé à 100%				
PARIS		4	6	12	59
POITIERS	Finalisé à 100%				
REIMS		1		2	13
RENNES		7	1	2	25
STRASBOURG	Finalisé à 100%				
TOULOUSE	Finalisé à 100%				
VERSAILLES		2	1	2	31
GLOBAL	6	44	15	51	607

6 plans en attente de réception

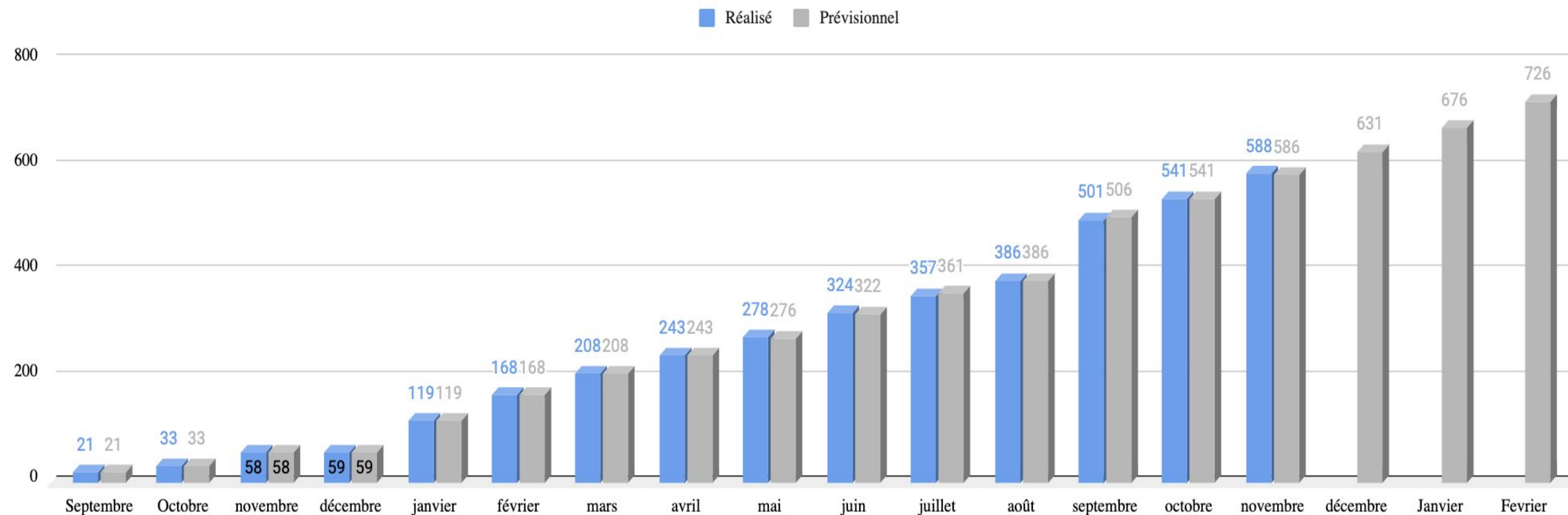
15 audits en attente de validation Crous

51 chantiers en cours de finalisation
→ objectif bascule janvier 2022

607 chantiers finalisés

1. Projet PlanetCampus

Objectif : 100% des bascules réalisées avant février 2022



Facteurs clés de succès

- Période hivernal :
 - Accès aux résidences
 - Back-up décideurs CROUS
- **Validation des rapports d'audit à décembre au plus tard afin de tenir la trajectoire**

Crise mondiale des semi-conducteurs :

- Stock Wifirst tendu sur plusieurs références d'équipements
- Délais de livraisons non maîtrisés
- Forte mobilisation des fournisseurs par Wifirst pour atténuer les impacts

Des services optionnels avec une demande croissante

10% des sites équipés en VLAN métier

CROUS	TOTAL SITES	SITES EQUIPÉS	%
CROUS NANTES	41	41	100%
CROUS CRETEIL	26	19	73%
CROUS LILLE	42	7	17%
CROUS CLERMONT FERRAND	21	3	14%
CROUS AMIENS	15	1	7%
CROUS PARIS	81	3	4%
CROUS TOULOUSE	36	1	3%
CROUS MONTPELLIER	45	1	2%
CROUS LORRAINE	1	-	-
CROUS POITIERS	5	-	-
CROUS LIMOGES	9	-	-
CROUS STRASBOURG	14	-	-
CROUS NICE-TOULON	16	-	-
CROUS REIMS	16	-	-
CROUS AIX-MARSEILLE	32	-	-
CROUS NORMANDIE	35	-	-
CROUS RENNES-BRETAGNE	35	-	-
CROUS VERSAILLES	36	-	-
CROUS GRENOBLE	37	-	-
CROUS ORLEANS TOURS	37	-	-
CROUS BFC	38	-	-
CROUS LYON	44	-	-
CROUS BORDEAUX	64	-	-
GLOBAL	726	76	10%

14% des sites avec des espaces communs équipés

CROUS	TOTAL SITES	SITES EQUIPÉS	%
CROUS NICE-TOULON	16	13	81%
CROUS AIX-MARSEILLE	32	21	66%
CROUS RENNES-BRETAGNE	35	14	40%
CROUS NANTES	41	16	39%
CROUS LIMOGES	9	2	22%
CROUS PARIS	81	18	22%
CROUS STRASBOURG	14	2	14%
CROUS MONTPELLIER	45	5	11%
CROUS ORLEANS TOURS	37	4	11%
CROUS CLERMONT FERRAND	21	2	10%
CROUS LILLE	42	3	7%
CROUS AMIENS	15	1	7%
CROUS VERSAILLES	36	1	3%
CROUS BORDEAUX	64	-	-
CROUS BFC	38	-	-
CROUS CRETEIL	26	-	-
CROUS GRENOBLE	37	-	-
CROUS LORRAINE	1	-	-
CROUS LYON	44	-	-
CROUS NORMANDIE	35	-	-
CROUS POITIERS	5	-	-
CROUS REIMS	16	-	-
CROUS TOULOUSE	36	-	-
GLOBAL	726	102	14%

Des services partenaire en croissance

10% des sites équipés avec 

CROUS	TOTAL SITES	SITES EQUIPÉS	%
CROUS NANTES	41	41	100%
CROUS STRASBOURG	14	14	100%
CROUS RENNES-BRETAGNE	35	9	26%
CROUS AIX-MARSEILLE	32	6	19%
CROUS GRENOBLE	37	3	8%
CROUS VERSAILLES	36	2	6%
CROUS MONTPELLIER	45	1	2%
CROUS AMIENS	15	-	-
CROUS BORDEAUX	64	-	-
CROUS BFC	38	-	-
CROUS CLERMONT FERRAND	21	-	-
CROUS CRETEIL	26	-	-
CROUS LILLE	42	-	-
CROUS LIMOGES	9	-	-
CROUS LORRAINE	1	-	-
CROUS LYON	44	-	-
CROUS NICE-TOULON	16	-	-
CROUS NORMANDIE	35	-	-
CROUS ORLEANS TOURS	37	-	-
CROUS PARIS	81	-	-
CROUS POITIERS	5	-	-
CROUS REIMS	16	-	-
CROUS TOULOUSE	36	-	-
GLOBAL	726	76	10%

6% des sites équipés avec 

CROUS	TOTAL SITES	SITES EQUIPÉS	%
CROUS MONTPELLIER	45	40	89%
CROUS NICE-TOULON	16	3	19%
CROUS AIX-MARSEILLE	32	-	-
CROUS AMIENS	15	-	-
CROUS BORDEAUX	64	-	-
CROUS BFC	38	-	-
CROUS CLERMONT FERRAND	21	-	-
CROUS CRETEIL	26	-	-
CROUS GRENOBLE	37	-	-
CROUS LILLE	42	-	-
CROUS LIMOGES	9	-	-
CROUS LORRAINE	1	-	-
CROUS LYON	44	-	-
CROUS NANTES	41	-	-
CROUS NORMANDIE	35	-	-
CROUS ORLEANS TOURS	37	-	-
CROUS PARIS	81	-	-
CROUS POITIERS	5	-	-
CROUS REIMS	16	-	-
CROUS RENNES-BRETAGNE	35	-	-
CROUS STRASBOURG	14	-	-
CROUS TOULOUSE	36	-	-
CROUS VERSAILLES	36	-	-
GLOBAL	726	43	6%



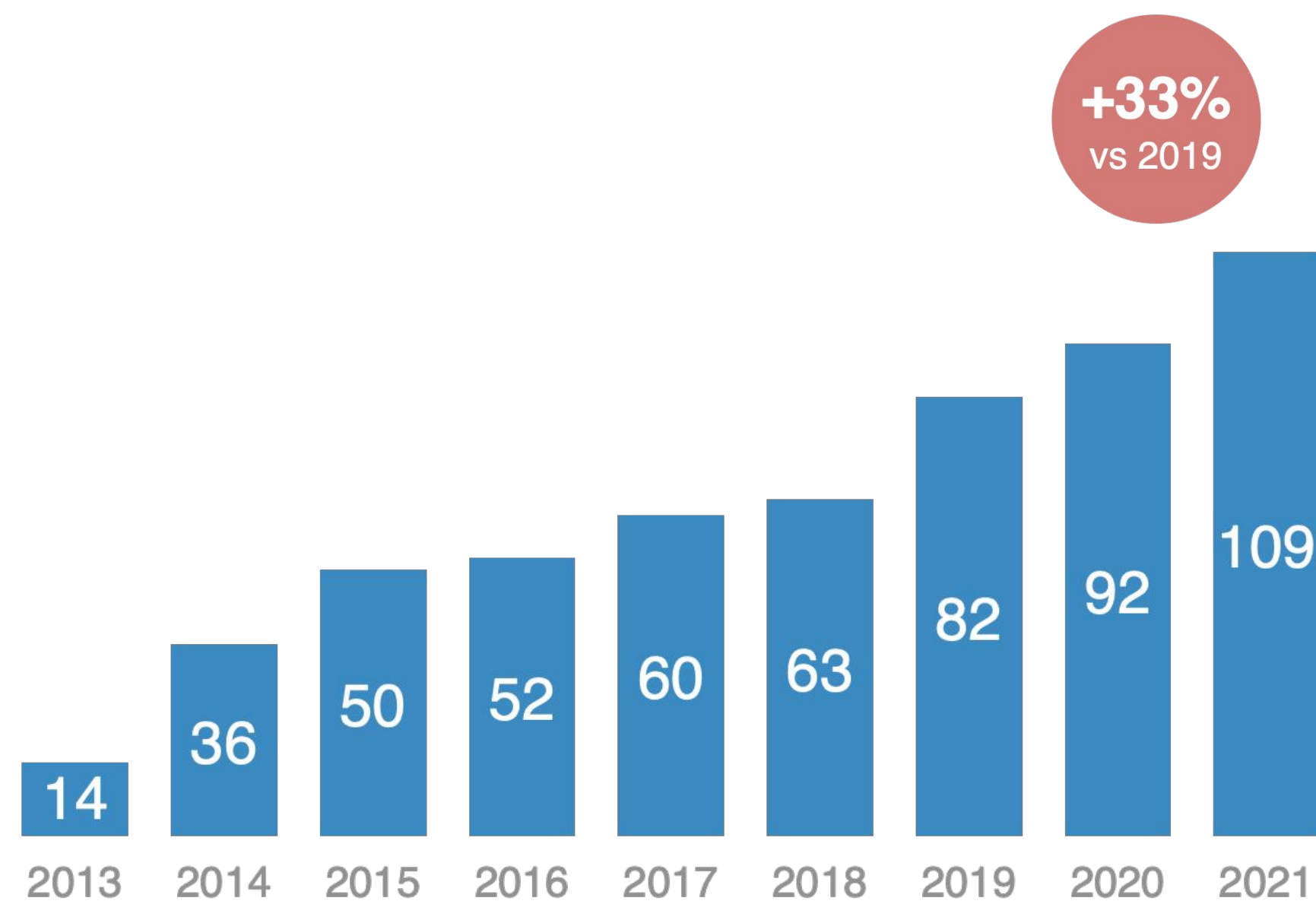
2

Bilan d'exploitation

Evolution de la consommation et des usages

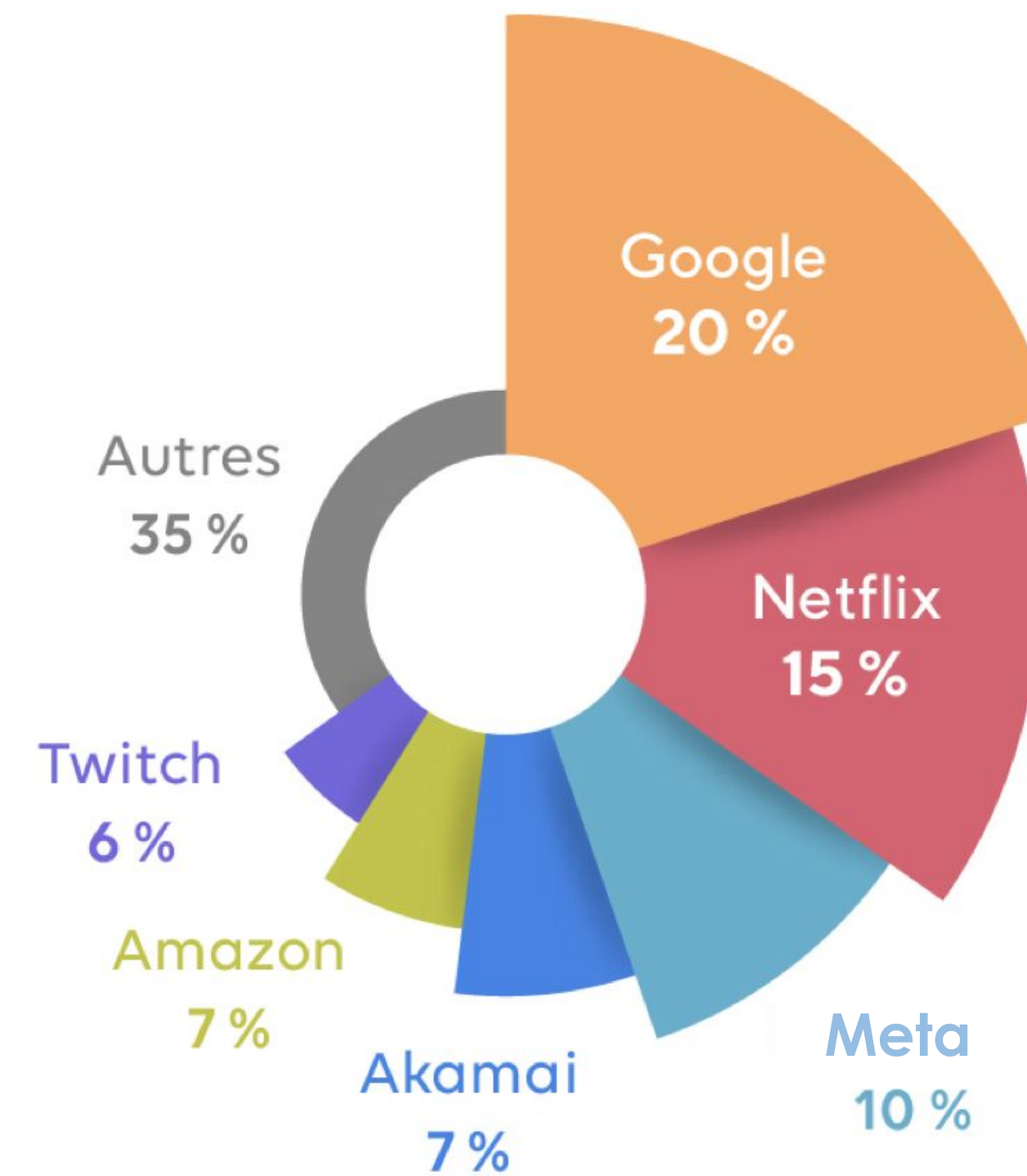
Données consommées par lot et par mois (en Go)

mois de référence : octobre



Répartition des usages

période de référence : août - octobre 2021



Chantiers d'optimisation du pilotage

Reporting:

- Envoi mensuel régulier la première semaine du mois
- Ajout des données service (SmartCampus, PlanetCampus)
- Meilleure granularité de l'indicateur *Disponibilité du service* (T2 2021)
- Nouvelles métriques analytiques (national)
- Amélioration du format / visuel (national)

Organisation:

- 100% des contacts mis à jour
- Intégration du ROC dans la grille d'escalade (T2 2021)
- Mise en place de comités des pilotage régionaux (en cours)

Escalade Crous vers Wifirst	Nom du service	Cas de sollicitation	E-mail	Téléphone	Crous
Support Niveau 1	Service Client Business	Dysfonctionnement du service Signalement divers Besoin de renseignement	businesscare@wifirst.fr <i>en heure ouvrée : lundi au vendredi de 9h à 20h</i>	+33 1 70 70 46 70 24h/24 - 7j/7	Gestionnaire de site
Escalade Niveau 2	Service Qualité & Reporting (ROC)	Incident bloquant et majeur, en cas de dépassement de la GTR	roc@wifirst.fr	-	DSI Crous
Escalade Niveau 3	Responsable d'exploitation <i>Back-up : Responsable service client</i>	Au moins 4h après avoir sollicité le niveau 2	valentin.roland@wifirst.fr franck.allaglo@wifirst.fr	+33 6 44 32 60 33 +33 6 32 92 48 31	DSI Crous
Escalade Niveau 4	Directeur des opérations <i>Back-up : Directeur de l'expérience client</i>	En cas d'injoignabilité du niveau 3	vincent.guilbeau@wifirst.fr eric.henaff@wifirst.fr	+33 6 84 22 08 63 +33 6 74 63 90 02	DSI Crous

Grille d'escalade CROUS - Wifirst

Synthèse Service Client | Période du 23/08 au 24/10 (rentrée universitaire)

11 950
Contacts Traités
- 9% vs sept. 2020



CHAT

5 900

+125%
vs 2020

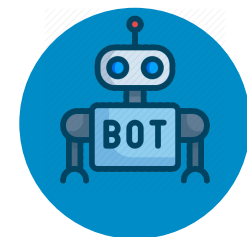


TAUX MOYEN DE SATISFACTION CLIENT



4.8 /5

524 réponses



new

Wibot

660

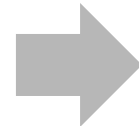
Chats traités



APPEL

5 500

-38%
vs 2020



87%
Positive



4%
Neutral



8%
Negative



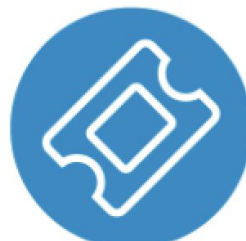
1170 réponses



EMAIL

550

-68%
vs 2020



Escalades N2

550

- 30% vs 2020

50% des contacts avec le service client sont des Chat sur cette période vs 20% en 2020

De nouveaux outils de support au service d'une nouvelle expérience client

>> Nouvelle Téléphonie pour le service client



- qualité audio
- fonctionnalités avancées de reporting et de supervision
- call back

Planning :

- mise en service depuis le 3/11
- portabilité des n° le 23/11

>> Nouvel outil de gestion des requêtes



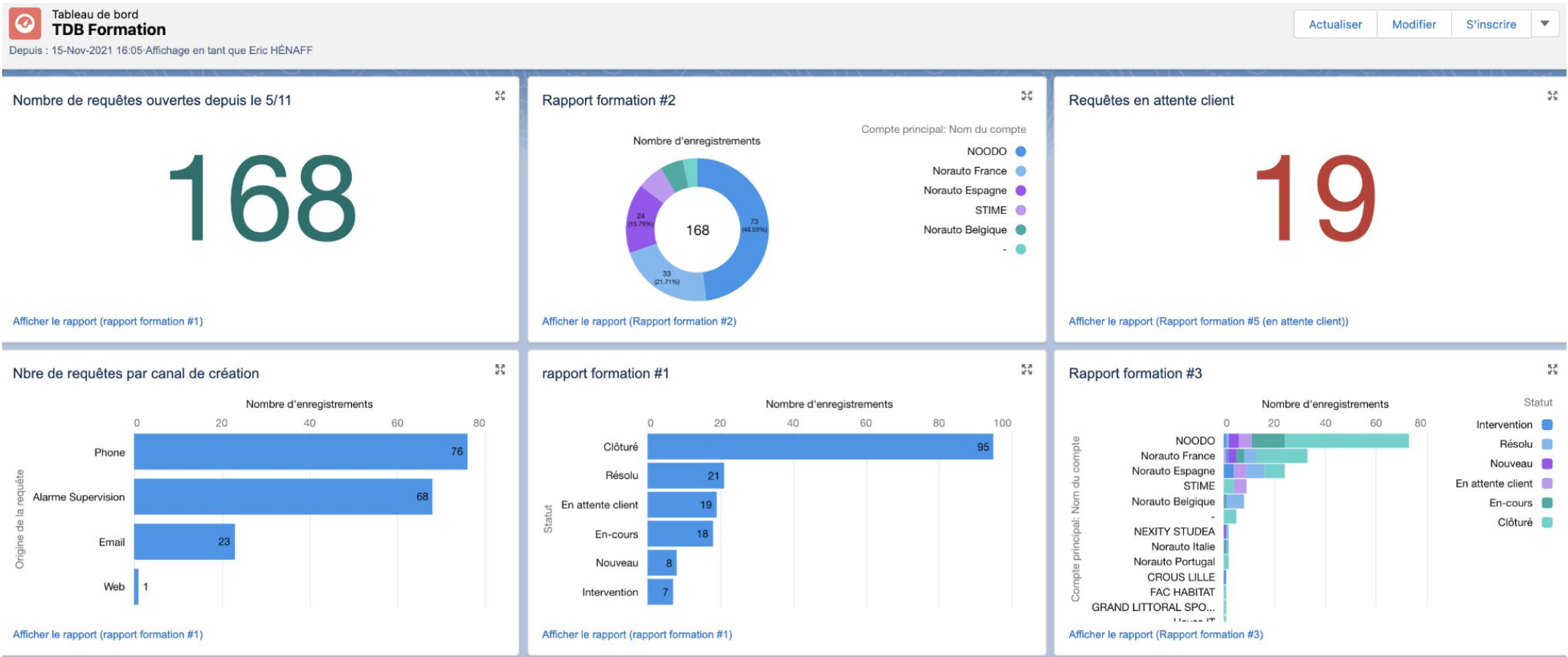
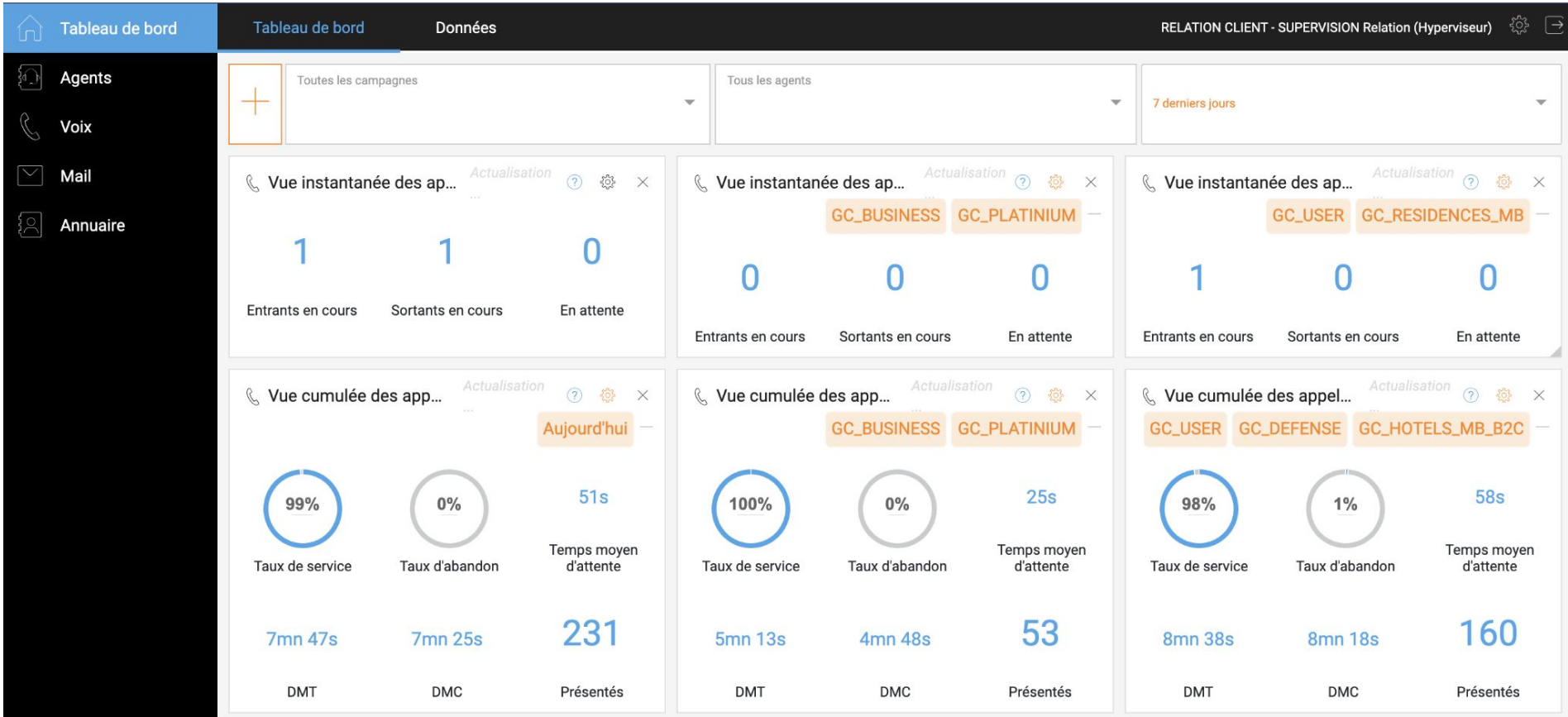
- une vision 360° des sites et comptes clients
- une gestion multi canal (email, chat, RS, Web to Case)
- une nouvelle interface de centre d'aide pour nos clients B2B et B2C



CTI
T1/2022

Planning :

- pilote sur 3 clients depuis le 3/11
- généralisation le 1er décembre



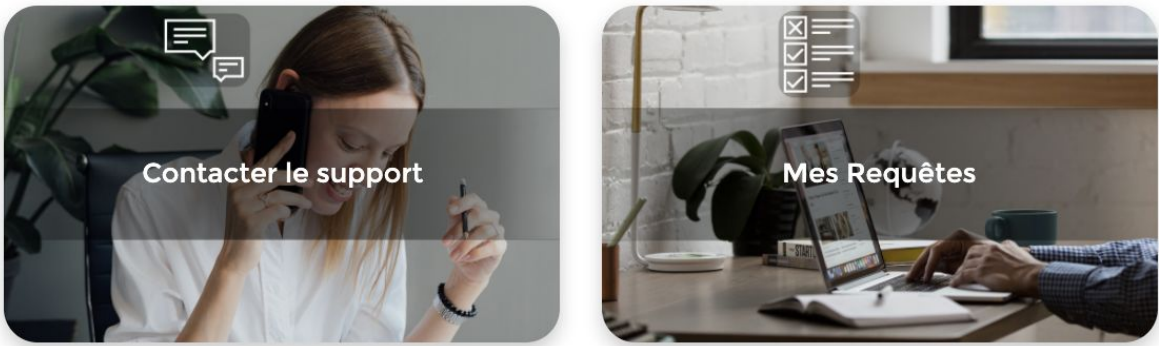
Section 1



Rechercher une requête par sa référence ou un article via un mot clé etc...

Section 2

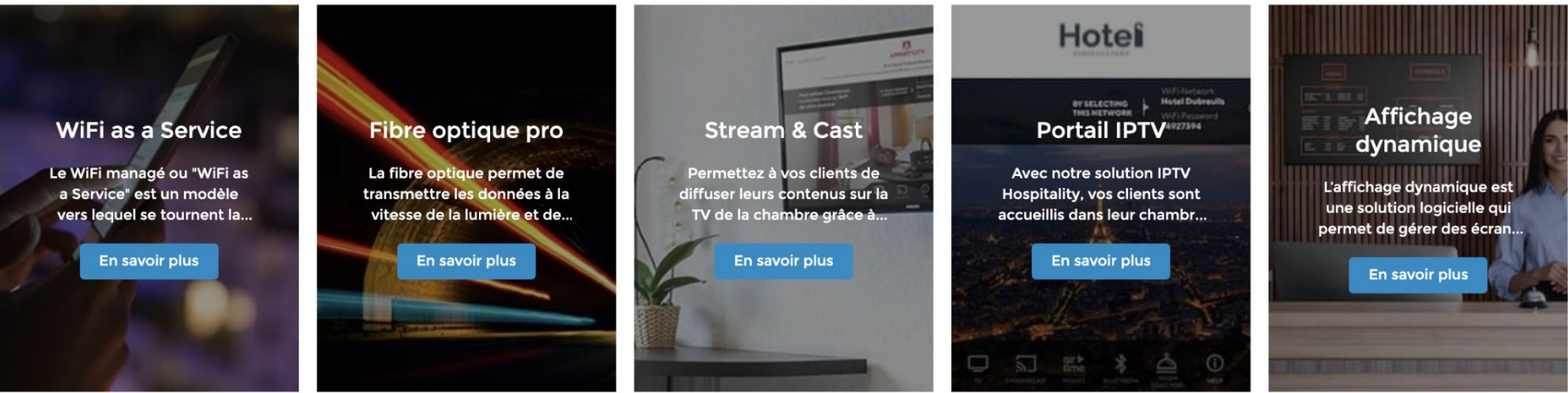
Support Client



Ouvrir et suivre les requêtes ouvertes ici ou par téléphone, email, Chat par vous et les autres collaborateurs de votre société

Section 3

Nos Services



Vous informer sur les services proposés par Wifirst et bientôt accéder à une bibliothèque d'articles

 wifirst // www.wifirst.com