



COMITE NATIONAL #7

8 février 2022



Vos interlocuteurs ce jour



Eloïse BRISSON
Responsable BU Grands Comptes



Vincent GUILBEAU
Directeur des Opérations



Eric Hénaff
Directeur Expérience Clients



Khalil MILADI
Responsable de Comptes



Hugo LELIEVRE
Chargé de Comptes



Quentin ORTEL
Manager déploiement



Anwar REGIS-LYDI
Responsable Opérationnel
de Comptes

Ordre du jour

Chiffres clés

- 1 | Projet PlanetCampus**
- 2 | Optimisation de l'exploitation**

Chiffres clés au 1er janvier 2022



725 sites en exploitation (vs **682** en janv. 2021)



148 000 lots équipés (vs **142 800** en janv. 2021)



99% des sites en fibre optique (vs **96%** en janv. 2021)

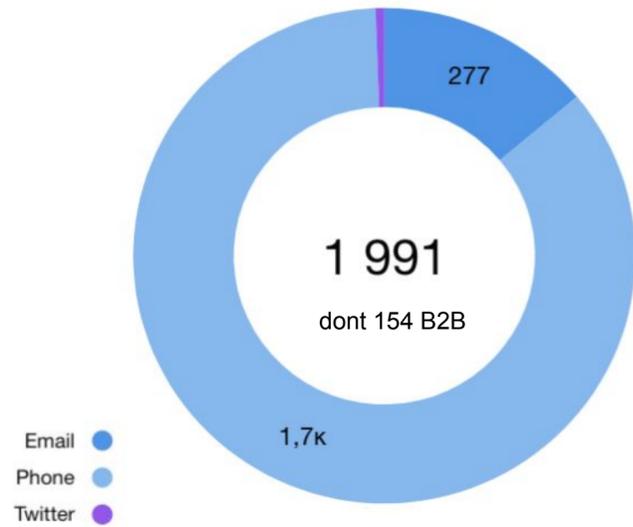


92% des résidences en service PlanetCampus (vs **17%** en janv. 2021)

Contacts au Service Client

Décembre 2021

Requête (hors Chat)



Chats traités

604

Escalades N1 vers N2

52

Tickets suite Alertes supervision

45

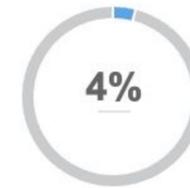
Accessibilité téléphone



Taux de service

1mn 44s

Temps moyen d'attente

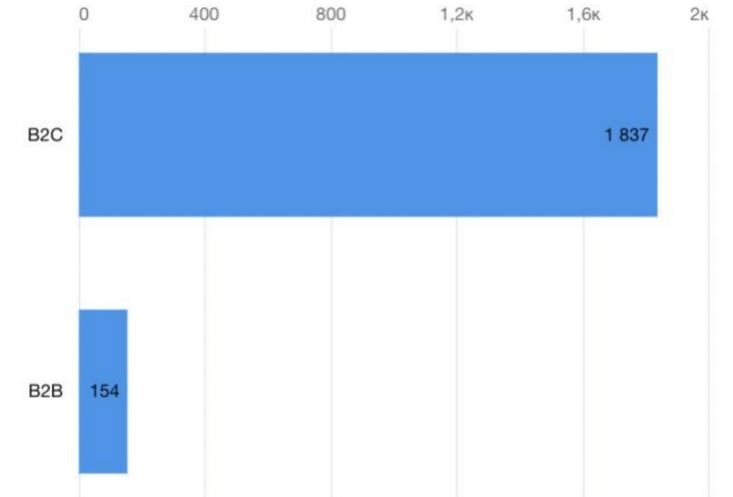


Taux d'abandon

7mn 43s

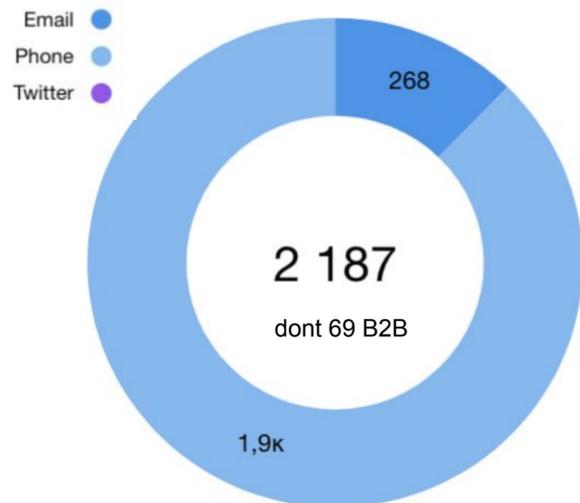
DMT

Type de contacts



Janvier 2022

Requête (hors Chat)



Chats traités

407

Escalades N1 vers N2

68

Tickets suite Alertes supervision

79

Accessibilité téléphone



Taux de service

1mn 20s

Temps moyen d'attente

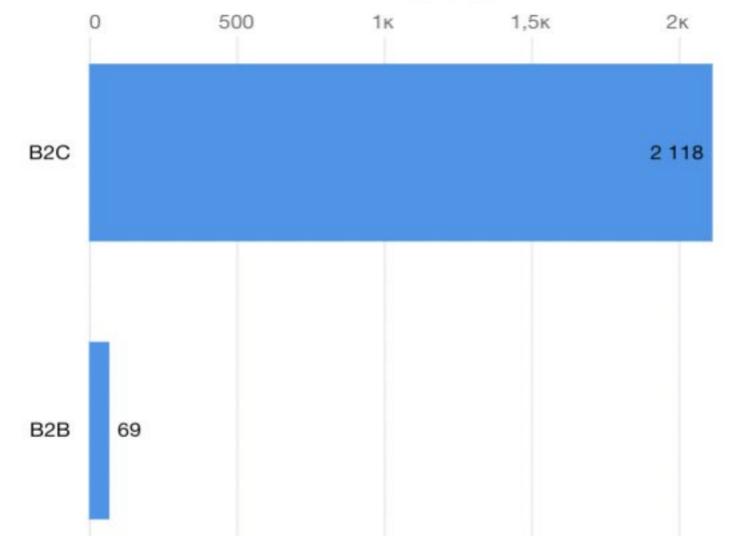


Taux d'abandon

7mn 16s

DMT

Type de contacts



Taux de contacts au Service client / Crous

Objectifs de cet indicateur

Suivre les tendances de taux de contacts pour :

- identifier des difficultés
- améliorer la communication : proactivité

Le taux de contact =

nombre de sollicitations au SC (Hors Chat) / Nbre de lots) X 100

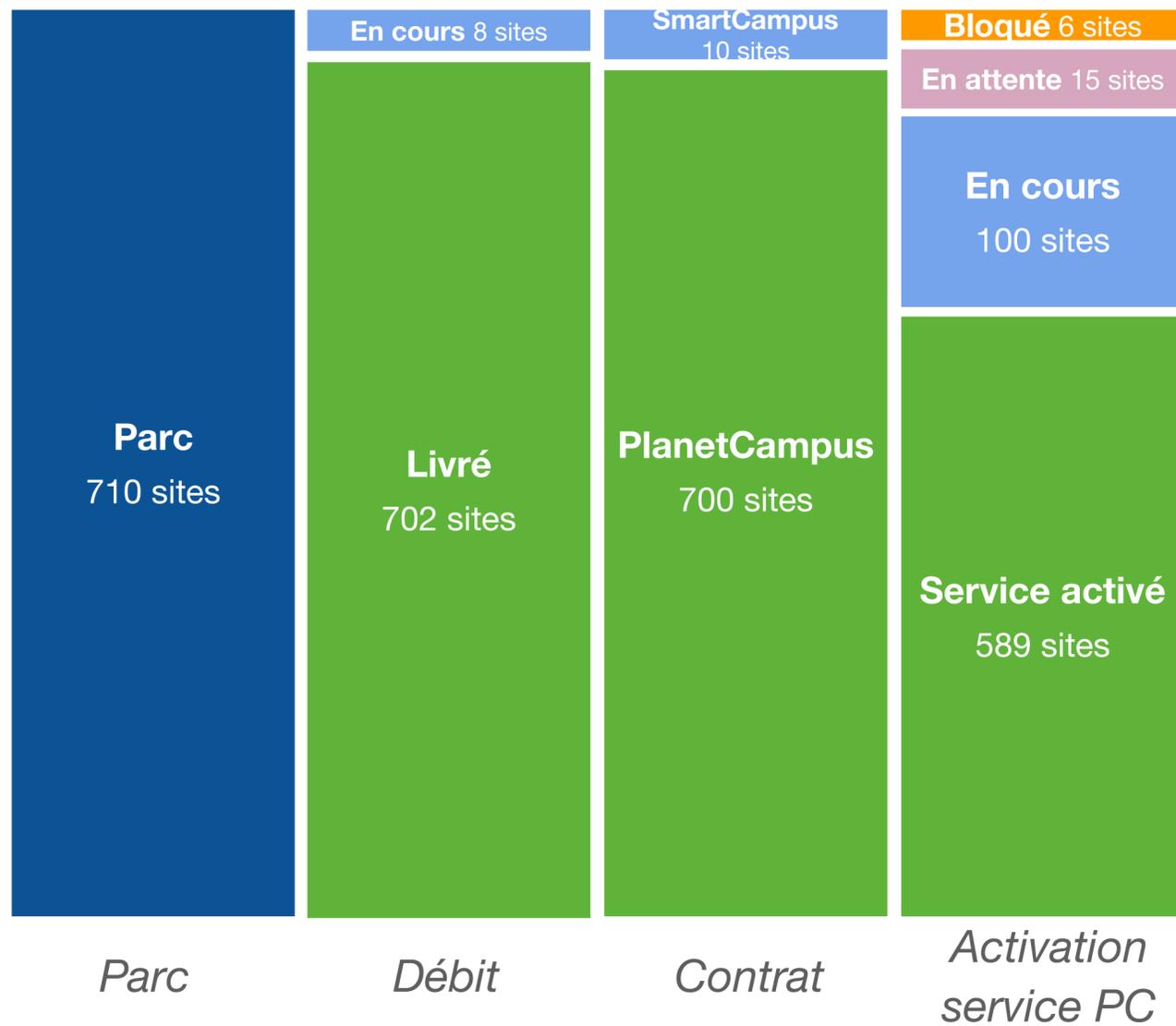
Taux de contact / mois / Crous	Dec. 21	janv. 22
AIX-MARSEILLE	3,7%	2,5%
AMIENS	1,7%	1,7%
BORDEAUX	1,2%	1,1%
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE	0,9%	1,2%
CLERMONT AUVERGNE	1,4%	4,9%
CRÉTEIL	2,0%	0,9%
GRENOBLE	1,2%	0,9%
LILLE	2,8%	1,4%
LIMOGES	1,0%	2,0%
LORRAINE	9,4%	2,0%
LYON	1,6%	2,1%
MONTPELLIER	2,2%	1,2%
NANTES	1,2%	0,9%
NICE-TOULON	1,6%	2,8%
NORMANDIE	1,8%	3,1%
ORLÉANS TOURS	1,3%	1,0%
PARIS	2,9%	3,1%
POITIERS	0,5%	9,4%
REIMS	0,7%	1,6%
RENNES-BRETAGNE	3,2%	2,1%
STRASBOURG	1,1%	2,2%
TOULOUSE-OCCITANIE	1,1%	2,2%
VERSAILLES	1,2%	1,2%
moyenne	1,99%	2,2%



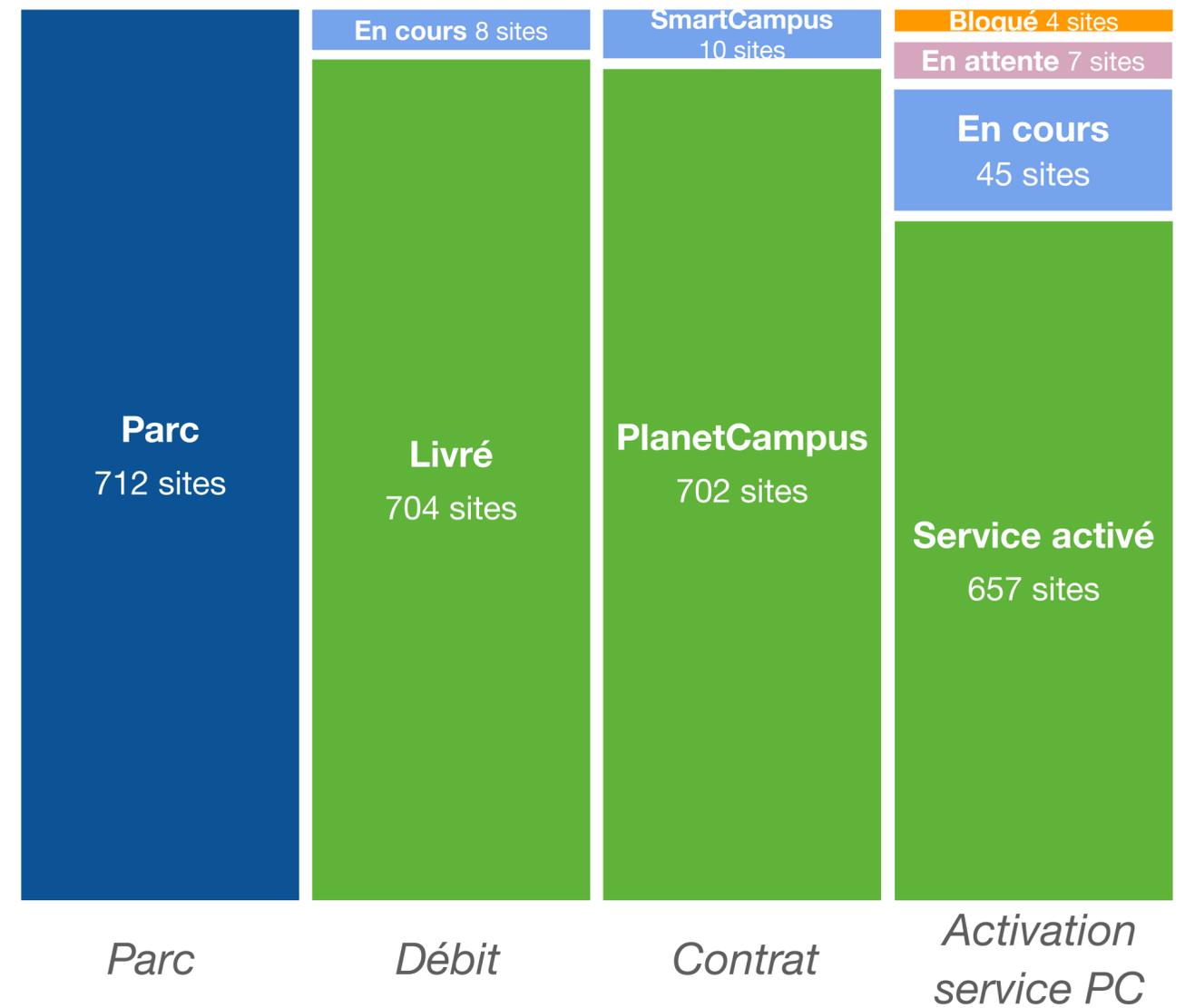
Projet PlanetCampus

92% des résidences en service PlanetCampus

Novembre 2021

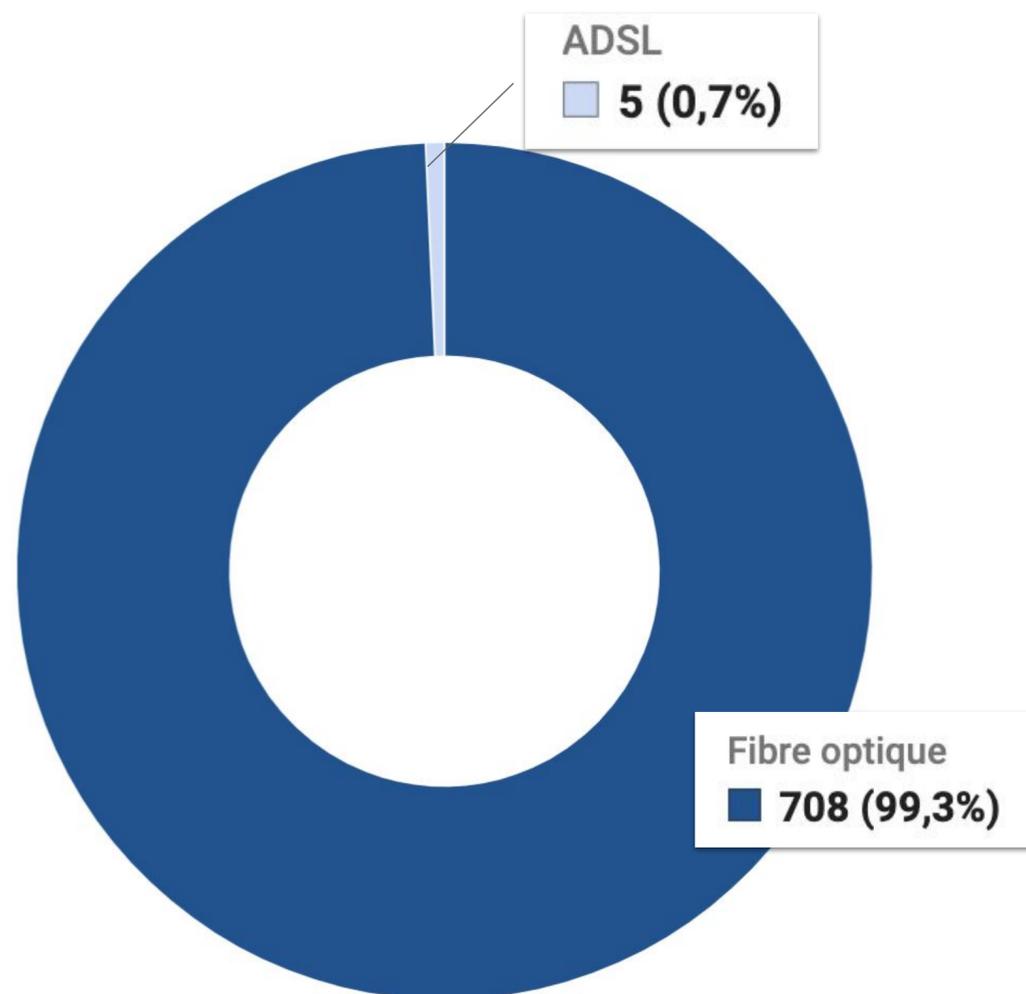


Février 2022

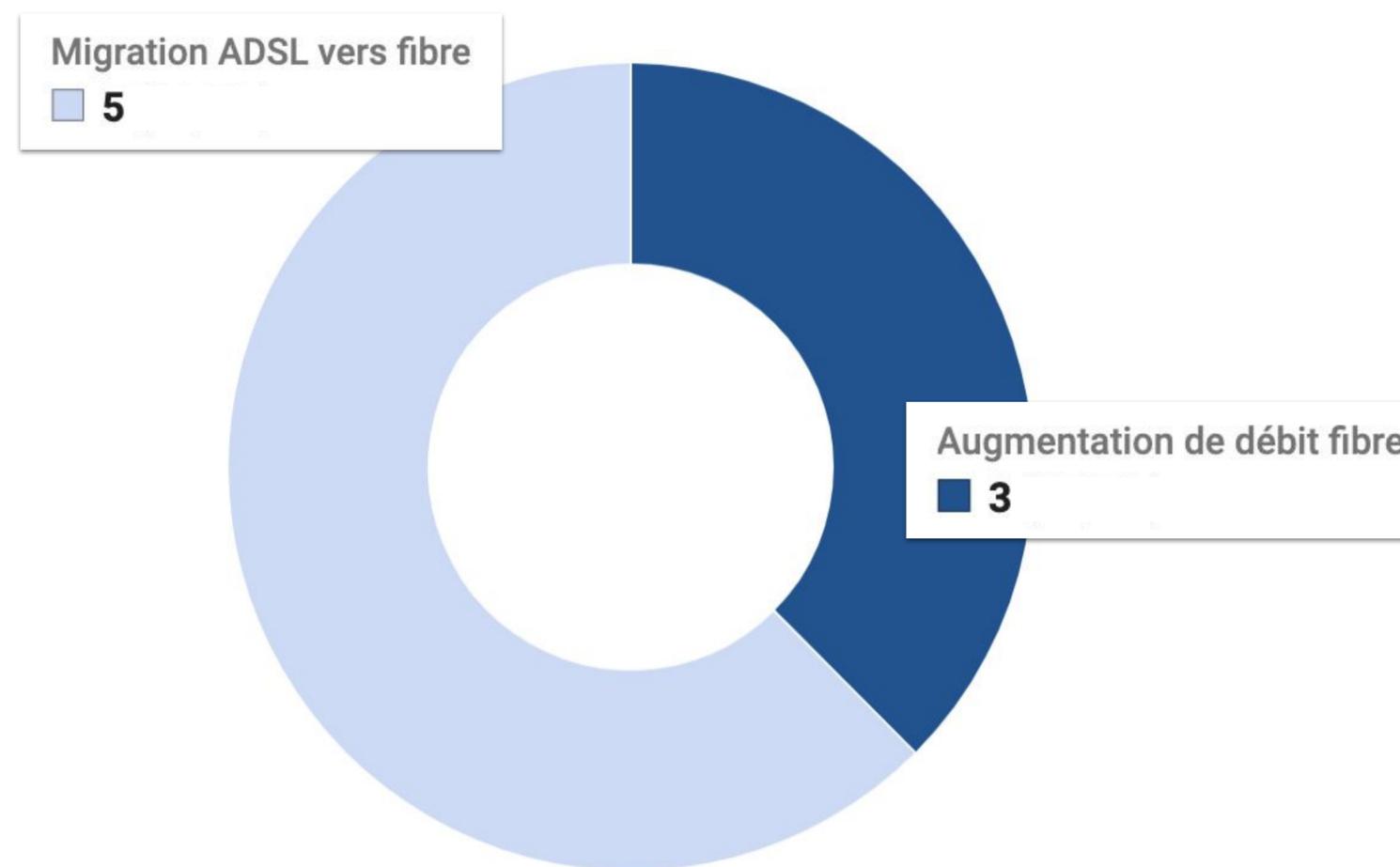


99% des résidences en fibre optique

Type de raccordement Internet :



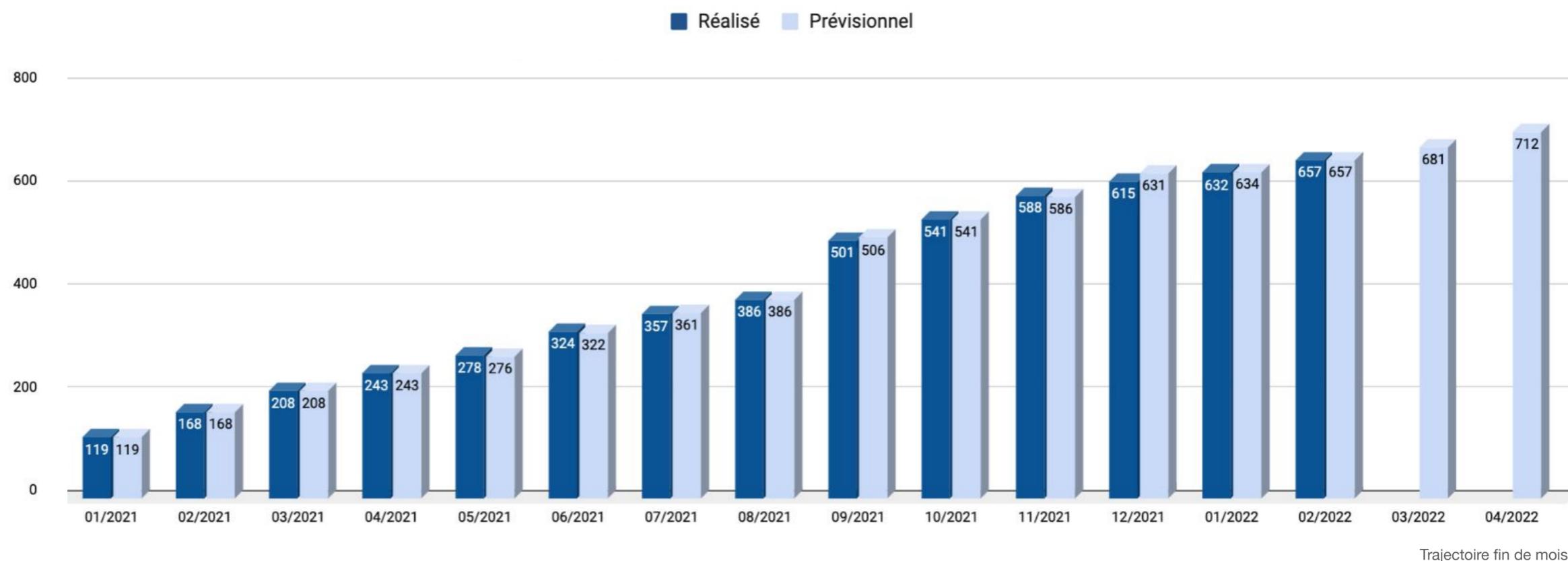
Type d'action en cours :



Voir détail des 8 sites concernés en annexe

1. Projet PlanetCampus

Objectif : 100% des bascules réalisées avant avril 2022



Facteurs clés de succès

- Accès sur résidence durant les redéploiements
- **Validation des rapports d'audit à février au plus tard afin de tenir la trajectoire**

Proposition : mise en place d'un comité mensuel avec les DSI pour traiter les projets de redéploiement résiduels



2

Optimisation de l'exploitation

Chantiers d'optimisation du pilotage

	Finalisé	Prochaines étapes
Reporting	<ul style="list-style-type: none">• Envoi mensuel régulier la première semaine du mois• Ajout des données service (SmartCampus, PlanetCampus)• Amélioration du format de reporting national• Fiabilisation de l'indicateur <i>Disponibilité du service</i>• Fiabilisation de l'indicateur <i>Type de raccordement Internet</i>	<ul style="list-style-type: none">• Amélioration du format de reporting régional (T1 2022)• A l'étude : construction de nouveaux indicateurs de pilotage (T2 2022) :<ul style="list-style-type: none">○ Taux de bornes opérationnelles○ Taux de contacts service client➤ Proposition d'atelier conjoint (T1 2022)
MyCenter	<ul style="list-style-type: none">• Webinaire de formation réalisé le 09/04/2021• Atelier #1 réalisé le 26/04/2021(besoins d'amélioration)• Atelier #2 réalisé le 13/01/2022 (présentation des améliorations et de la roadmap de développement)• Mise en place de l'outil Expérience Cloud pour le suivi des requêtes	<ul style="list-style-type: none">• Webinaire de formation Expérience Cloud (T1 2022)• Chantier d'optimisation de l'agrégation des sites / bâtiments (T1 et T2 2022)• Atelier #3 pour présenter la nouvelle version myCenter (T2 2022)



Anwar **REGIS-LYDI**
ROC



Antoine **RAMON**
Product Owner

Analyse de l'utilisation du service WiFi privé (RAN)

30 K utilisateurs du RAN sur **559** sites

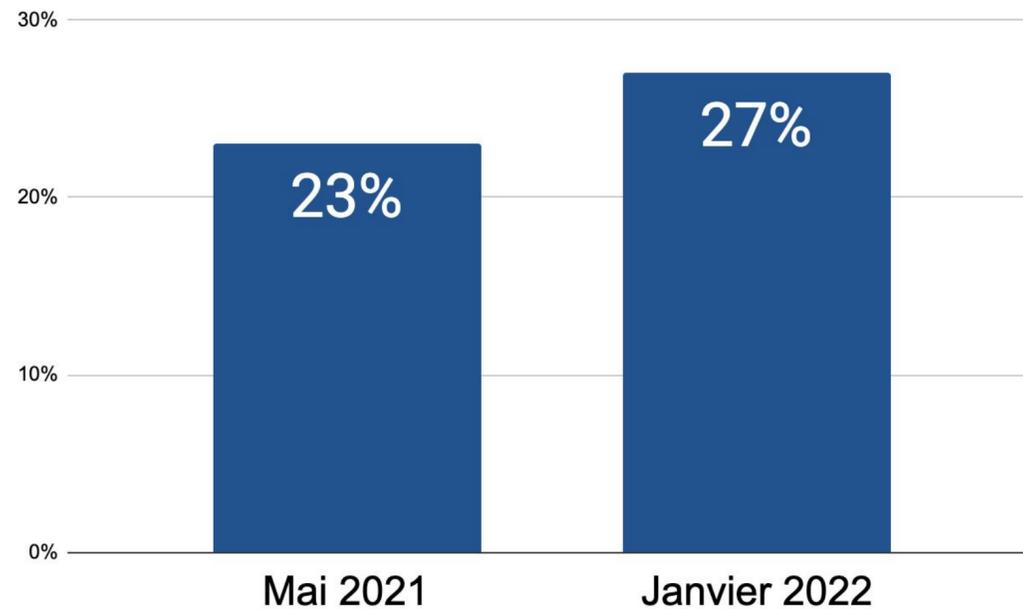
Top 5 résidences :

Taux d'activation RAN

1. Léo Drouyn (Bordeaux) : 50%
2. Frères Goncourt (Paris) : 49%
3. Arancette (Paris) : 49%
4. Jean Zay - Chartres (Orleans) : 49%
5. Indochine (Paris) : 49%

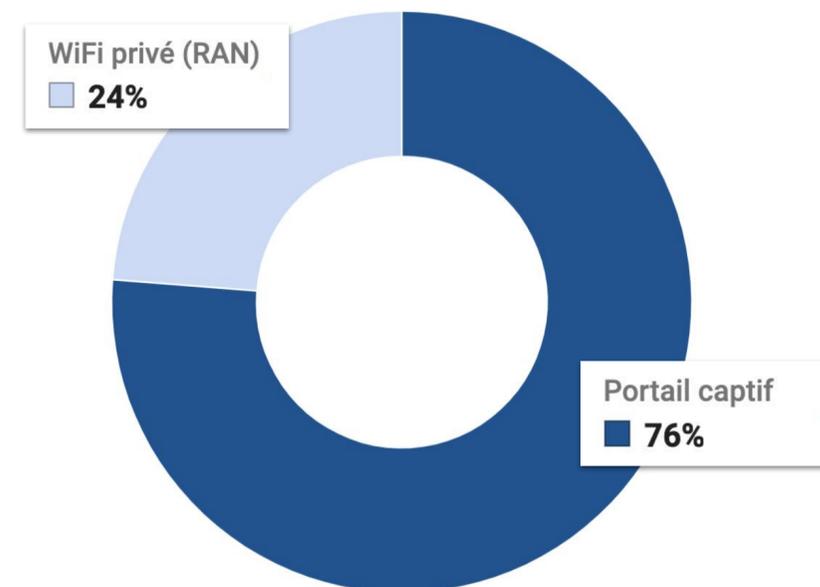
Taux d'activation du RAN en progression

% sur volume d'utilisateurs



1/4 des appareils connectés via le WiFi privé

Appareils connectés au réseau PlanetCampus le 05/02/2022 à 19h



Point sur projets de refonte des outils de support



>> Nouvel outil de Téléphonie

- Mise en production le 03/11
- Portabilité des n° le 23/12
(coupure du service 2h pour les abonnés Free)
- Pas d'autres incidents



CTI
03/2022



>> Nouvel outil de gestion des requêtes

- Finalisation de la migration des données le 30/11/2022
- Généralisation le 1er décembre
- Adaptation et montée en compétence
- Optimisation et leviers d'efficacité en cours
- Adaptation des reportings

 wifirst // www.wifirst.com

Annexe | Actions WAN en cours

Migrations ADSL vers fibre :

Type	Crous	Nom du site	Commentaire
Résidence	AMIENS-PICARDIE	Friant 2	Extension raccordement fibre dépendant des travaux de redéploiement WiFi
Résidence	VERSAILLES	Les Linandes Mauves Extension	Extension raccordement fibre dépendant des travaux de redéploiement WiFi
Résidence	NORMANDIE	Cité Campus 1 Lorge	Opération en cours
Résidence	AIX-MARSEILLE	Li Passeroun	Raccordement ralenti par des autorisations / travaux Crous
Résidence	ORLEANS-TOURS	Coinchettes	Raccordement ralenti par des autorisations / travaux Crous

Augmentations de débit fibre :

Type	Crous	Nom du site	Commentaire
Résidence	NORMANDIE	Cité du Bois	Opération en cours
Résidence	NORMANDIE	La Pléiade	Opération en cours
Résidence	NORMANDIE	Panorama	Opération en cours