

The logo for planet campus features four colored dots (green, blue, yellow, and orange) arranged in a square pattern to the left of the text. The text "planet" is in a light grey sans-serif font, and "campus" is in a larger, bold, light grey sans-serif font below it.

planet
campus

COMITE NATIONAL #3

18 Novembre 2020

The wifirst logo consists of a circular icon with a stylized 'w' shape inside, followed by the word "wifirst" in a lowercase sans-serif font.

wifirst

Ordre du jour

1- Point de situation

2- Déploiement PlanetCampus : état d'avancement



1

Point de situation

Parc et usages : données octobre 2020



> 700 résidences
équipées



> 142 000 lots
en production

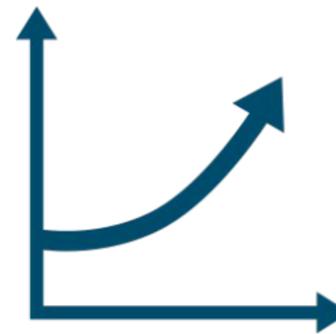


> 175 000 comptes
connectés

Evolution de la consommation Data mensuelle



>> Oct. 2020 = **92 Go / lot**
> oct. 2019 = 82 Go /lot
> oct. 2018 = 65 Go / lot



+15% vs 2019
+41% en 2 ans

Le plan d'Upgrade de fibre lancé en 2018 et les migrations des sites ADSL vers fibre permettent d'accompagner depuis 3 ans la hausse continue de la consommation de Data.

5 Crous >100 Go / lot

Crous de Reims:
114 Go /+23% vs oct. 2019

Crous de Créteil :
110 Go /+40% vs oct. 2019

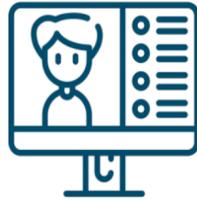
Crous de Poitiers :
110 Go /+35% vs oct. 2019

Crous de Paris:
105 Go /+17% vs oct. 2019

Crous de Bordeaux :
101 Go /+13% vs oct. 2019

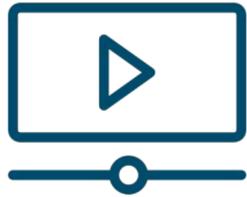
Focus utilisation du service

Quels usages avec 92 Go / mois?



> 400 h de visio ou de cours en ligne

Ou



> 90 h de Streaming SD
> 30 h de Streaming HD

Ou



> 2300 h de jeu vidéo en ligne

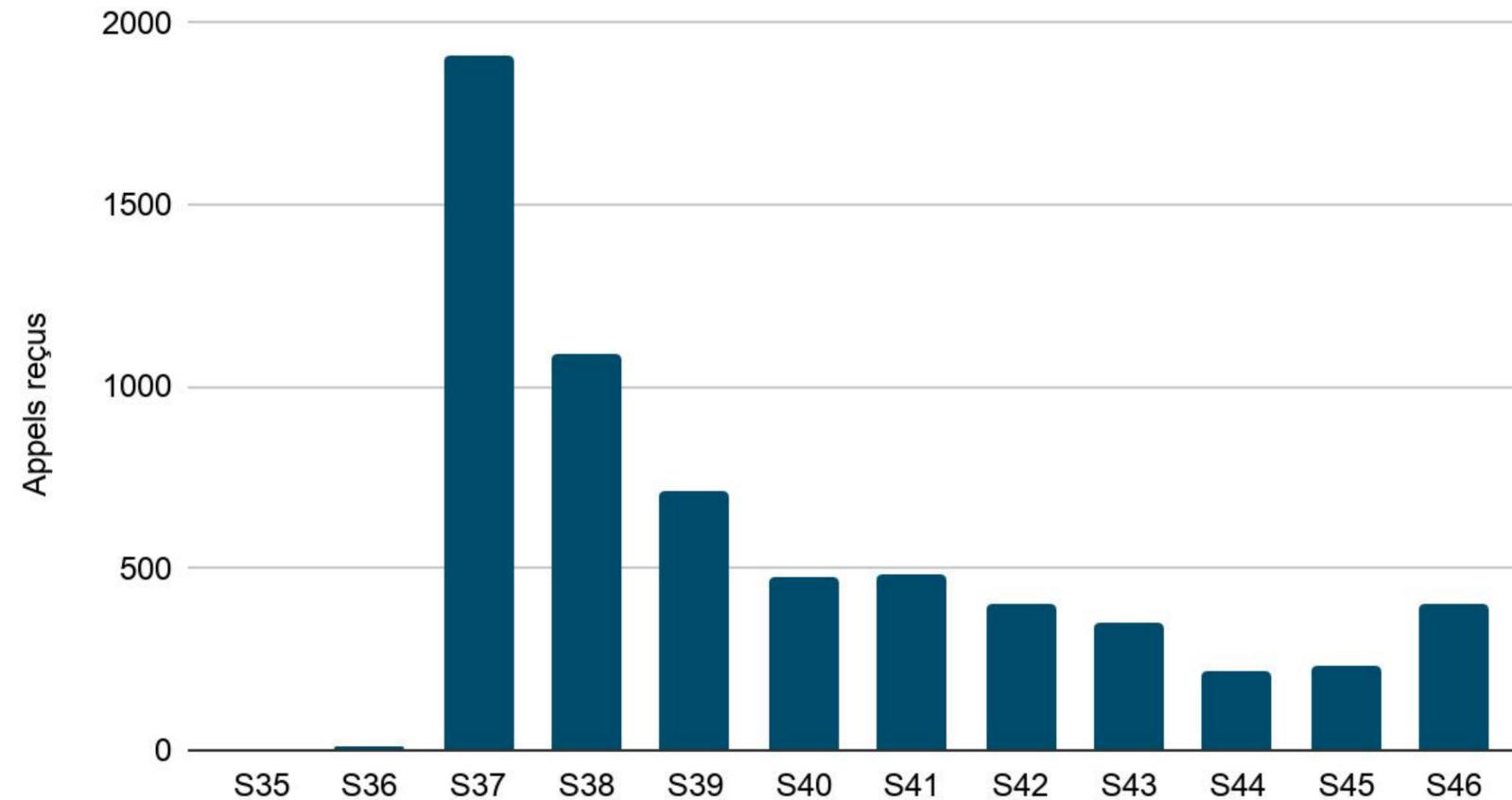
Classement des usages Octobre

	percentage ▾
Google LLC (AS 15169)	21%
Netflix Streaming Services Inc. (AS 2906)	14%
Facebook (AS 32934)	13%
Akamai International B.V. (AS 20940)	11%
Amazon.com (AS 16509)	7%
Twitch Interactive Inc. (AS 46489)	4%
Level 3 Parent (AS 3356)	3%
Valve Corporation (AS 32590)	2%
Apple Inc. (AS 6185)	2%
MCI Communications Services (AS 15133)	2%
Limelight Networks (AS 22822)	1%
Microsoft Corporation (AS 8075)	1%
Fastly (AS 54113)	1%
Highwinds Network Group (AS 20446)	1%
OVH SAS (AS 16276)	1%
Orange (AS 3215)	1%
Cloudflare (AS 13335)	1%
SFR SA (AS 15557)	1%
Datacamp Limited (AS 60068)	1%

Chaîne support

Activités service client entre 24/08 et le 15/11

Appels reçus



lundi 07/09

Taux d'escalade vers le niveau 2 : 7,1%



6 680 appels reçus

- 6 357 appels traités
- soit 95,2% de taux de réponse
- Délai d'attente moyen 28 secondes



277 emails traités

- Délais de réponse :
- Résidents : 3h21 min
- Gestionnaires : 1h48



1 774 chat répondus

- délai de réponse 21s

Plan d'action et résolution des incidents dans le contexte de la Covid 19

1- Action coup de poing spécial « confinement »

- Identification des cas sensibles
- Mise en place d'une **réunion quotidienne dirigée directement par le directeur des opérations** en présence des différents services de l'exploitation + service client

2- Maintenir / accélérer le projet de bascule PlanetCampus

- L'infrastructure n'est pas en cause dans les dysfonctionnements et améliore notablement le service et la couverture.
- Décaler à nouveau le calendrier de redéploiement déjà impacté par les confinements risque d'impacter la qualité du service pour les utilisateurs.

Focus sur les principaux incidents en cours

CROUS	Site	Statut	Motif
Rennes	Bouguen C	Résolu le 17/11	Dysfonctionnement de pont radio
Orléans Tours	L'indien + sites associés	En cours	Diverses pannes sur la fibre optique. Résolution partielle depuis le 16/11. Nouvelle intervention le 18/11
Grenoble	Résidence des Taillées	Résolu le 13/11	DHCP sauvage
Grenoble	Résidence de l'Ouest	En cours	Débit limité ? - en cours d'investigation
Paris	Francis de Croisset	Résolu le 17/11	Pannes de switch multiple
Lille	St Roch	Résolu le 13/11	Panne électrique + 2 APs à remonter
Nantes	Haut de St Aubin	En cours	Pont radio limité - Changement prévu en fin de semaine - débits ajustés
Strasbourg	Flamboyants	En cours	Wibox défectueuse, intervention pour remplacement l'équipement
Strasbourg	Master doctorat, Katia et Maurice Krafft	En cours	Dysfonctionnements suite au chantier de redéploiement, interventions prévues aujourd'hui
Orléans Tours	Grandmont	En cours	Dans le cadre du nouveau marché, la fibre est arrivée, et elle est en fonctionnement actuellement. Les travaux de redéploiement sont en cours avec une priorisation conjointe Crous / Wifirst sur les bâtiments prioritaires

Procédure en cas d'incident

Escalades CROUS vers WIFIRST	Nom du service	Cas de sollicitation	E-mail	Téléphone	CROUS
Support Niveau 1	Service Client Business	Panne, dysfonctionnement du service	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 du site
Escalade Niveau 2	Service d'exploitation	En cas de dépassement de la GTR	support.N2@wifirst.fr Abdallah.Amara@Wifirst.fr	01 70 80 97 60 choix 4 06 13 59 03 58	DSI Crous
Escalade Niveau 3	Responsable d'exploitation <i>back-up</i> : <i>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</i> : <i>directeur de l'expérience client</i>	Si impossibilité de joindre le niveau 3	vincent.guilbeau@wifirst.fr eric.henaff@wifirst.fr	+33 6 84 22 08 63 +33 6 74 63 90 02	DSI Crous



2

Déploiement PlanetCampus : état d'avancement

Rappel de la définition de la bascule PlanetCampus en 3 étapes

Bascule contractuelle

#1

A réception du BDC PlanetCampus avec démarrage immédiat ou anticipé

Bascule Infrastructures

#2

Si nécessaire chantier de redéploiement des infrastructures pour permettre de répondre aux engagements PC.

Bascule Débit

Si nécessaire commande et livraison d'une augmentation du débit pour permettre de répondre aux engagements PC.

Bascule du Service

#3

Effectuée mensuellement chaque 1er mercredi du mois

Consiste en l'activation simultanée du SSID PC + Wifi Privé + Eduroam

Concerne un lot de résidences répondant simultanément aux étapes 1 et 2 + aux spécificités demandées par certains Crous

Point sur la réception des contrats

Septembre 2020 : 58%

CROUS	PlanetCampus	SmartCampus	Total général	%PC
AIX-MARSEILLE	4	28	32	13%
AMIENS	8	6	14	57%
BORDEAUX	53	14	67	79%
BOURGOGNE FRANCHE COMTE	1	38	39	3%
CLERMONT	15	5	20	75%
CRETEIL	27		27	100%
GRENOBLE	31	6	37	84%
LILLE	42		42	100%
LIMOGES	3	5	8	38%
LORRAINE	1		1	100%
LYON	19	27	46	41%
MONTPELLIER	41		41	100%
NANTES	8	32	40	20%
NICE	7	9	16	44%
NORMANDIE		41	41	0%
ORLEANS TOURS	36	1	37	97%
PARIS	30	53	83	36%
POITIERS	5		5	100%
REIMS	12	4	16	75%
RENNES	28		28	100%
STRASBOURG	14		14	100%
TOULOUSE	17		17	100%
VERSAILLES	10	26	36	28%
Total général	412	295	707	58%



Novembre 2020 : 62%

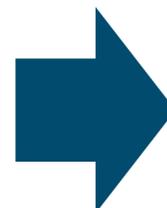
CROUS	PlanetCampus	SmartCampus	Total général	%
AIX-MARSEILLE	4	27	31	13%
AMIENS	8	6	14	57%
BORDEAUX	52	13	66	79%
BOURGOGNE FRANCHE COMTE	1	38	39	3%
CLERMONT	15	5	20	75%
CRETEIL	26		26	100%
GRENOBLE	31	6	37	84%
LILLE	42		42	100%
LIMOGES	3	5	8	38%
LORRAINE	1		1	100%
LYON	20	25	45	44%
MONTPELLIER	41		41	100%
NANTES	12	28	40	30%
NICE	7	9	16	44%
NORMANDIE	3	33	36	8%
ORLEANS TOURS	36	1	37	97%
PARIS	30	53	83	36%
POITIERS	5		5	100%
REIMS	12	4	16	75%
RENNES	28		28	100%
STRASBOURG	14		14	100%
TOULOUSE	35		35	100%
VERSAILLES	22	14	36	61%
Total général	444	267	716	62%

Objectif : finalisation de la phase de contractualisation fin décembre 2020

Point sur les augmentation de débit

Septembre 2020 : 46%

CROUS	LIVRE	EN COURS	%
AIX-MARSEILLE	14	18	45%
AMIENS	7	7	50%
BORDEAUX	19	48	28%
BFC	12	27	31%
CLERMONT	2	18	10%
CRETEIL	20	7	74%
GRENOBLE	25	12	68%
LILLE	24	18	57%
LIMOGES	5	3	63%
LORRAINE	0	1	0%
LYON	26	20	57%
MONTPELLIER	13	28	32%
NANTES	17	23	43%
NICE	9	7	56%
NORMANDIE	15	26	42%
ORLEANS TOURS	10	27	27%
PARIS	49	34	59%
POITIERS	3	2	60%
REIMS	13	3	81%
RENNES	11	17	39%
STRASBOURG	7	7	50%
TOULOUSE	13	4	37%
VERSAILLES	21	15	58%
GLOBAL	335	372	47%



Novembre 2020 : 76%

CROUS	LIVRE	EN COURS	%
AIX-MARSEILLE	21	10	68%
AMIENS	8	6	57%
BORDEAUX	63	4	94%
BOURGOGNE FRANCHE COMTE	14	25	36%
CLERMONT	11	9	55%
CRETEIL	24	3	89%
GRENOBLE	35	2	95%
LILLE	34	8	81%
LIMOGES	8	0	100%
LORRAINE	0	1	0%
LYON	41	5	89%
MONTPELLIER	25	16	61%
NANTES	29	11	73%
NICE	15	1	94%
NORMANDIE	25	11	69%
ORLEANS TOURS	23	14	62%
PARIS	68	15	82%
POITIERS	5	0	100%
REIMS	15	1	94%
RENNES	23	5	82%
STRASBOURG	13	1	93%
TOULOUSE	14	21	40%
VERSAILLES	30	6	83%
Total général	544	175	76%

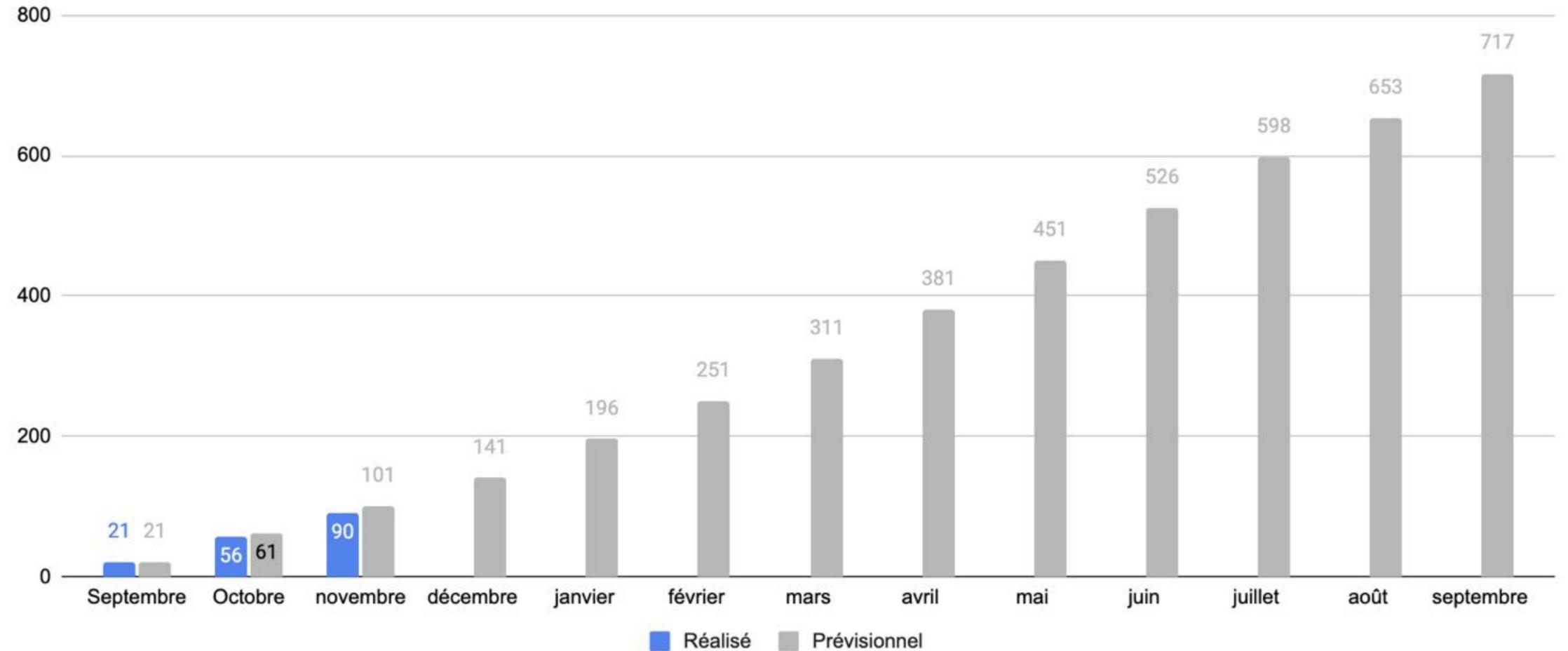
+30 points du parc au débit cible vs. sept-20

Trajectoire de bascule de service PlanetCampus maintenue

Facteurs clés du succès:

- Transmission anticipée de Bdc PlanetCampus restant
- Mise a disposition des plans
- Accès aux résidences
- Validation des rapports d'audits

* trajectoire fin de mois



* 34 sites en Bascule #4 > Souhaitez vous la maintenir ?

Mise en place des Comités de pilotage avec les Crous

50% des comités de pilotage ont déjà été réalisés ou sont planifiés

- dont 9 déjà réalisés
- et 3 sont d'ores et déjà planifiés

50% sont en cours de planification

- 2 Crous ont reçu des propositions de dates
- 9 seront planifiés d'ici la fin du mois de novembre

	▼ Kick Off ▼	Copil #1
AIX-MARSEILLE	22/01	
AMIENS	18/03	
BORDEAUX	15/01	Msg + Mail 28/09
BOURGOGNE FRANCHE COMTE	18/03	
CLERMONT	17/01	09/10
CRETEIL	24/01	25/09
GRENOBLE	16/01	14/10
LILLE	21/01	28/09
LIMOGES	17/02	
LORRAINE	20/03	
LYON	15/02	09/11
MONTPELLIER	16/01	07/10
NANTES	18/03	24/11
NICE	25/03	
NORMANDIE	01/09	
ORLEANS TOURS	13/01	13/10
PARIS	23/01	12/10
POITIERS	09/01	
REIMS	23/01	
RENNES	22/01	Mail le 28/09
STRASBOURG	31/01	05/10
TOULOUSE	26/02	20/11
VERSAILLES	23/01	16/11

 wifirst // www.wifirst.com