

Téléphone fixe (Hardphonie/Softphonie)

Le système Voix sur IP vous apporte de la flexibilité en combinant deux services : Hardphonie (poste téléphonique), service classique pour les grandes entreprises ; et Softphonie (sur le PC), service idéal pour les collaborateurs en télétravail qui permet d'appeler n'importe quel numéro physique à partir d'un poste de travail. La combinaison de ces deux services vous aide à réduire considérablement vos coûts et à vous adapter aux besoins de vos collaborateurs.

Description du service

Group Support Services vous propose une solution combinant **deux services de téléphonie fixe (Hardphonie & Softphonie)**, selon les critères d'attribution et les modalités de régulation que vous avez définis au sein de votre filiale.

Cette solution propose deux solutions :

- **La « Hardphonie » qui comprend les prestations suivantes**
 - La mise à disposition et l'installation de matériels de téléphonie (téléphone fixe)
 - L'administration, l'exploitation et la maintenance du service
 - L'assistance et le dépannage des utilisateurs pour le traitement de tous les incidents et toute question sur l'utilisation de leur poste téléphonique
- **La « Softphonie » qui comprend les prestations suivantes :**
 - La mise à disposition d'un logiciel de Softphonie qui permet de téléphoner depuis un poste de travail. L'outil "Softphone Cisco pour Lync-Skype" est téléchargeable depuis le e.store EDF.
 - L'administration, l'exploitation et la maintenance du service,
 - L'assistance et le dépannage.

L'abonnement et les consommations téléphoniques sont à la charge de la Direction d'appartenance.

Prérequis

La mise à disposition de la Softphonie doit répondre à des prérequis et à des conditions d'attribution :

- Site tertiaire et équipé Phoenix (téléphonie IP)
- Bâtiment rénové
- Réorganisation d'équipe (nouveau besoin, nouvel arrivant ou mutation...)

Pour un usage optimal de la "softphonie" nous préconisons l'utilisation d'accessoires audios qui permettent une utilisation confortable.

En fonction de vos besoins, vous avez la possibilité de commander sur Dauphin, des accessoires tels que des casques sans fil, des casques avec réduction de bruit, des pieuvres USB...

Nos engagements

Création, modification, suppression de lignes et autres demandes d'intervention	<ul style="list-style-type: none">• 5 jours ouvrés garantis à 85 %, à réception de la demande• 8 jours ouvrés garantis à 100 %, à réception de la demande
Traitement des incidents	<ul style="list-style-type: none">• 2 jours ouvrés garantis à 85 %• 5 jours ouvrés garantis à 100 %• Pas de dépannage pour les accessoires
Plage d'ouverture du service	8h à 17h en jours ouvrés
Plage de service garanti	Engagement de disponibilité : 99,5 %

Accompagnement utilisateurs

Vos utilisateurs ont accès à l'espace WiZmi, via un raccourci situé sur le bureau de leur poste de travail ou via l'EDF Store si leur smartphone est enrôlé. Ils disposent ainsi de plusieurs services tels que le Tchat, des fiches pratiques, une fonction de demande rappel de la hotline, la possibilité de débloquer leur mot de passe, de suivre toutes leurs demandes IT...

WiZmi est accessible aux utilisateurs d'EDF SA mais nous étudions l'ouverture aux utilisateurs des filiales.

Dans cet espace, vos utilisateurs ont accès à des guides et des conseils pour l'installation et l'utilisation de la Softphonie.

Démarche environnementale

Les équipements usagés sont traités par des prestataires spécialisés et leur recyclage est similaire à celui des postes de travail : seconde vie ou démantèlement.

Domaine d'application



Solution ouverte à toutes les filiales françaises du Groupe EDF. Pour les filiales étrangères, veuillez-vous rapprocher de votre responsable relations clients de G2S.

Durée de l'engagement



La durée d'engagement est conditionnée par le contrat entre le Client et G2S.

Modalités de souscription



Contactez votre responsable relations clients G2S.

Références clients

