



## Défis

- Faire télétravailler les agents de la plateforme et du centre d'information.
- Offrir le même confort de travail, notamment l'échange d'informations

## Solution

- Implémentation de OneNet, solution de DECT (télécommunications numériques améliorées sans fil) longue distance.
- Déploiement de Teams pour la collaboration.

## + Résultats

- Possibilité pour les agents de travailler à distance avec le même confort qu'au bureau.
- Seul le numéro de téléphone fixe s'affiche chez l'interlocuteur où que l'agent se trouve.
- L'agent est accessible via un numéro unique.
- Possibilité de communiquer son numéro de portable à qui l'on veut, ce qui permet de dissocier travail et vie privée.

## + Technologies

- Solution OneNet d'intégration de la téléphonie fixe et mobile.
- Hub de collaboration Microsoft Teams.

## 1819.brussels: quand le téléphone fixe devient mobile

Plateforme et point d'information unique pour toute personne qui souhaite lancer son entreprise à Bruxelles, la faire grandir ou la développer de manière professionnelle, le service 1819 de hub.brussels s'est doté, dans le cadre du récent confinement, de la solution OneNet, qui permet l'intégration de la téléphonie fixe et mobile pour ses agentes. Un projet mis en oeuvre par IRISnet.

Le 1819 poursuit un double objectif : fournir aux entrepreneurs une information de première ligne sur les différents aspects de l'activité économique (financement, aides publiques, choix d'une forme juridique ou d'un statut, démarches administratives, autorisations diverses ; etc.) et orienter les entreprises dans le réseau bruxellois des institutions et organismes d'accompagnement. « Nous sommes le service de première ligne pour toute demande émanant d'une entreprise ou d'un porteur de projet à Bruxelles », résume Véronique Flammang, responsable du service 1819.

## Le coronavirus comme déclencheur

Pour assumer ces tâches, le 1819 s'appuyait, avant le confinement de mars dernier, sur une équipe d'une douzaine de conseillers (à raison de 4 à 5 personnes par rôle) pour gérer les près de 8.500

demandes ayant été réceptionnées pendant la seule année 2019. Avec un système classique de cascade téléphonique en fonction de l'agent actif. La crise de la COVID-19 a toutefois contraint le service à

dématérialiser son aide et ses effectifs. « Avec ce nouveau mode de travail à distance, la technique de cascade n'était plus possible », fait remarquer Véronique Flammang.



« De plus, le nombre de demandes a fortement augmenté, d'où la nécessité de recruter du personnel supplémentaire, qu'il a fallu former dans l'urgence. Nous avons ainsi traité cette année 2020 plus de 45.000 demandes, dans les trois langues. »

En quelques semaines seulement, 1819 a donc mis en place, avec son partenaire privilégié IRISnet, la solution OneNet. « OneNet permet l'intégration transparente de la téléphonie fixe conjuguée avec la mobilophonie et apporte les avantages des deux mondes sur le téléphone portable », explique

Véronique Flammang.

« C'est en quelque sorte du DECT (télécommunications numériques améliorées sans fil) à longue distance », renchérit Pascal Helleputte, account manager d'IRISnet en charge du projet. « Que le collaborateur soit en voiture, au bureau, dans les transports publics ou à son domicile, c'est son numéro de téléphone fixe qui s'affiche chez l'interlocuteur durant les heures de travail. Autre avantage : l'agent est également joignable via un numéro unique et choisit s'il communique son numéro de portable. Donc où

qu'il soit, l'employé est accessible durant les heures de bureau, tout en préservant sa vie privée. »

Pour permettre aux employés de communiquer de manière interactive tout en travaillant à distance, OneNet a été associé à l'outil de collaboration Microsoft Teams. « Comme nous avons dû recruter plus d'une quinzaine de nouveaux agents peu expérimentés pour faire face à la hausse des appels, cet outil s'est révélé particulièrement précieux », ajoute Véronique Flammang.

## Dans la durée

A présent qu'il fonctionne à la plus grande satisfaction des agents, OneNet sera certainement maintenu, même lorsque le confinement sera levé. D'autant qu'il sera également utile en cas de grève ou de maladie par exemple. « Avant la pandémie, cette nouvelle manière de travailler n'était pas une priorité dans les administrations », reconnaît encore Pascal Helleputte. « Mais la COVID-19 a accéléré le déploiement de ces outils de télétravail et il n'est désormais plus imaginable de s'en passer. La technologie existait certes, mais il était difficile de la faire adopter. Aujourd'hui, c'est chose faite. »

« La plateforme OneNet est hyper-confortable et se révèle particulièrement pratique, surtout en combinaison avec Microsoft Teams. Le télétravail s'imposera clairement dans la durée », conclut Véronique Flammang.



*« OneNet permet l'intégration transparente de la téléphonie fixe conjuguée avec la mobilophonie et apporte les avantages des deux mondes sur le téléphone portable », explique **Véronique Flammang**.*

### A propos d'IRISnet

IRISnet est une société coopérative à responsabilité limitée (SCRL) issue d'un Partenariat Public-Privé (PPP) entre la Région de Bruxelles-Capitale, le Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB) et Orange Belgique.

Sa mission est d'inspirer, de connecter et d'accompagner ses clients dans le smart écosystème. IRISnet assure la gestion de l'extension du réseau fibre optique à large bande sur le territoire de la Région et propose des services de télécommunication y afférents avec le but de mieux communiquer et faire de la Région de Bruxelles-Capitale une smart city.

### A propos d'Orange Belgium

Orange Belgium est l'un des principaux opérateurs de télécommunications sur le marché belge, avec plus de 3 millions de clients, et luxembourgeois, via sa filiale Orange Communications Luxembourg.

En tant qu'acteur convergent, il fournit des services de télécommunications mobiles, d'internet et de télévision aux particuliers et des services mobiles et fixes innovants aux entreprises. Notre réseau mobile ultraperformant dispose des technologies 2G, 3G, 4G et 4G+ et fait l'objet d'investissements permanents. Orange Belgium est une filiale du Groupe Orange, l'un des principaux opérateurs européens et africains du mobile et de l'accès internet et l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises. Orange Belgium est coté à la bourse de Bruxelles (OBEL).

Retrouvez-nous sur :