



Défis

- Centraliser la gestion des interventions
- Optimiser le support technique
- Assurer le suivi administratif et de la facturation

Solution

- Déploiement de l'espace client multifonctionnel MyIRISnet
- Utilisation de l'outil pour le support technique, la facturation, le suivi et la gestion des coûts téléphoniques

+ Résultats

- Autonomie accrue dans la gestion
- Efficacité opérationnelle des équipes améliorée
- Détection plus rapide d'anomalies
- Gain de temps
- Outil évolutif

+ Technologie

- Portail self-service en ligne MyIRISnet disponible 24/4 et 7/7

MyIRISnet : un espace client multifonctionnels

L'administration communale d'Etterbeek a implémenté MyIRISnet pour permettre à ses équipes de gérer leurs données administratives, de support et de facturation au départ d'une plateforme centrale conviviale.

Voici un peu plus d'un an, la commune d'Etterbeek inaugurerait son nouveau bâtiment Les Jardins de la Chasse, un projet ambitieux prévoyant notamment un nouveau centre administratif regroupant dans un même bâtiment

l'administration communale, le CPAS et un commissariat de police. Par ailleurs, cet ensemble propose des logements ainsi que d'autres services destinés au public notamment.



Centralisation informatique

L'installation sur ce nouveau site a été l'occasion de regrouper des services autrefois dispersés sur la commune. Pour permettre aux équipes de gérer eux-mêmes leurs données, il a été décidé d'utiliser le portail self-service MyIRISnet l'espace client multifonctionnels d'IRISnet.

« Dans un premier temps, MyIRISnet nous a permis de gérer l'ensemble du support technique », précise Jason Berteau, responsable administratif de l'informatique communale et du CPAS. « Autrefois, ce support se faisait soit par téléphone, soit par mail au niveau de la téléphonie et de l'informatique. En pratique, seulement le technicien qui avait

créé un ticket avait accès aux informations, ce qui pouvait rendre le suivi compliqué lorsque le technicien était absent ».

Désormais, grâce à MyIRISnet, toutes les interventions sont centralisées et le suivi peut être assuré par n'importe quel technicien. De même, la visualisation de l'ensemble des éléments du réseau, par exemple les routeurs, les commutateurs ou le réseau LAN, permet d'intervenir de manière plus rapide et ciblée, sans forcément requérir le passage d'un technicien d'IRISnet. De même, la priorisation des tickets est facilitée, tandis que l'envoi de tickets de support simples et récurrents se fait

automatiquement. En outre, des outils de supervision réseau détaillés offrent une vue en temps réel de l'état des différents éléments du réseau LAN.

« Nous gagnons désormais en autonomie et avons amélioré l'efficacité opérationnelle de nos équipes », fait encore remarquer Jason Berteau. « En outre, nous pouvons détecter plus rapidement toute anomalie éventuelle grâce à la cartographie transparente et en temps réel. » D'autant que la plateforme affiche un taux de disponibilité de 99,99% en 24/7, que ce soit au départ d'un PC ou d'un smartphone.

Autres fonctionnalités

Au-delà de la gestion du support technique, la commune d'Etterbeek utilise également MyIRISnet pour le suivi administratif et de la facturation. La plateforme permet en effet la centralisation et l'archivage des données de facturation, la simplification du suivi ainsi que la représentation graphique des coûts du service téléphonique. En outre, MyIRISnet est utilisé pour la gestion des

offres en cours au niveau des télécoms et de l'informatique, ainsi que pour la gestion des contrats de services.

Trois types de profils accèdent à la plateforme MyIRISnet : des généralistes (pour la gestion centralisée), les techniciens (pour le support des télécoms et l'informatique) et du personnel administratif (au niveau de la

facturation notamment). « L'outil se révèle particulièrement convivial et ne nécessite pratiquement pas de formation pour l'utiliser », note encore Jason Berteau. « De même, il permet de gérer sur la même plateforme plusieurs types de clients, par exemple la commune et le CPAS et d'interagir entre les deux portefeuilles. »

Evolution

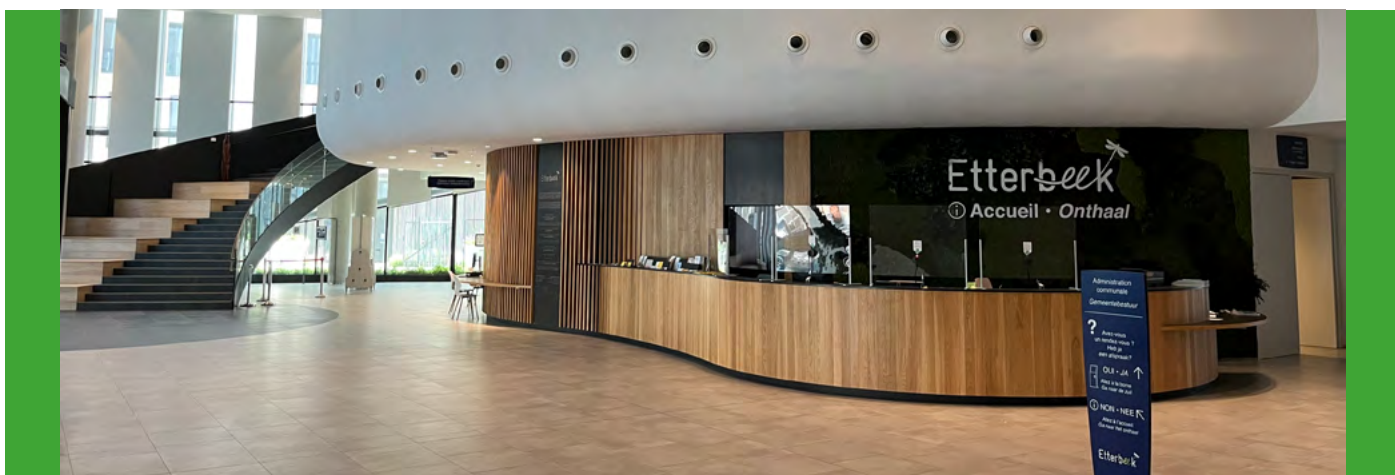
« La commune d’Etterbeek fait partie des utilisateurs les plus assidus de MyIRISnet », insiste Diane Lecomte, account manager d’IRISnet. « Contrairement à d’autres administrations, de nombreux profils différents utilisent la plateforme et l’exploitent de manière optimale. »

Dans un futur proche, Etterbeek utilisera également MyIRISnet pour la gestion des caméras,

avec monitoring des caméras en place. De même, dans une version ultérieure, le statut des antennes Wi-Fi pourra également être accessible en temps réel sur la plateforme. Enfin, Etterbeek souhaiterait une intégration entre la téléphonie et la plateforme MyIRISnet.

« Toutes les nouvelles fonctionnalités que nous intégrons dans MyIRISnet émanent de

demandes de clients. IRISnet est donc à l’écoute des besoins de ses utilisateurs et leur feedback est particulièrement important. D’ailleurs dans la prochaine version de MyIRISnet l’expérience client sera optimisée : nouvelle architecture de l’information, nouveau design et nouvelle infrastructure technologique », conclut Diane Lecomte.



« Le portail self-service MyIRISnet, l’espace client multifonctionnels d’IRISnet, nous permet de gagner en autonomie et d’améliorer l’efficacité opérationnelle de nos équipes » précise **Jason Berteau**, responsable administratif de l’informatique communale Etterbeek et du CPAS.

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).