



# FORMATION AUX COMMERCIAUX

---

Présentation de l'offre complète de 'Gestion déléguée des mobiles'

Kelly CROZAS, Directrice du service Clients

Le 22 décembre 2025

Confidentiel



# OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

- › **Comprendre les offres** dans leur globalité ainsi que leur **périmètre**, leur **fonctionnement** et leurs **spécificités**
- › Distinguer les offres entre elles et savoir à quels besoins clients elles répondent
- › Maîtriser les bénéfices et la **valeur ajoutée** des offres
- › Traduire les caractéristiques techniques en **bénéfices clients**
- › **Argumenter** efficacement pour vendre
- › Mettre en avant la **valeur des offres** plutôt que le prix seul
- › **Être à l'aise** dans l'échange et le questionnement
- › Clarifier les **cas d'usage, limites** et conditions des offres
- › S'engager auprès du client avec un **discours fiable** et **cohérent**
- › **Éviter les incompréhensions** ou promesses inadaptées

# SOMMAIRE

- 01 Pilotage Financier
- 02 Gestion de vos lignes
- 03 Gestion de votre matériel
- 04 Gestion de la sécurité
- 05 Pilotage & Gouvernance
- 06 Planning et Méthodologie



# LA GESTION COMPLÈTE DE LA TÉLÉPHONIE

Tout ce dont vous avez besoin auprès d'un seul partenaire

## Gestion des utilisateurs

Nous assurons la prise en charge des demandes de vos collaborateurs par un **expert** auprès de notre service client. Ils bénéficient d'une **forte réactivité**, d'un **suivi rigoureux** pour une **efficacité maximale**

## Gestion du matériel

Nous gérons votre matériel sur tout son **cycle de vie** : de l'**achat** au stockage, du **paramétrage** à la livraison, le **SAV**, la réparation et le **recyclage** (ou revente) en fin de vie



## Pilotage financier

Nous **optimisons** votre budget Téléphonie au cours des **Comités de pilotage** trimestriels : collecte des données, **indicateurs-clés**, **contrôle des factures**, **recommandations d'économies**, conseils divers, etc.

## Gestion de la sécurité

Nous gérons votre **plateforme MDM** ainsi que l'**enrôlement de vos terminaux**, avec un **support technique** dédié pour **assister** vos collaborateurs à distance



01

# PILOTAGE FINANCIER



# PILOTAGE FINANCIER

Maitrise de vos coûts en mode 'TCO', métier historique de Neoditel

## Contrat-cadre opérateur

Contrôle de **la bonne application des conditions contractuelles** (clause de respiration, RFA, MRG...etc). Performance SLA : visibilité des **économies générées**

## Veille de marché & conseil

Veille des **évolutions technologiques** ainsi que des **usages, acteurs** et des **solutions**, Conseil et projets.



## Visibilité & Analyse

Présentation **de toutes vos dépenses via Power BI** : charges fixes, variables, consommations, top users, lignes sans trafic, roaming, indicateur clé 'ASPU', empreinte carbone

## Optimisations

**Contrôle de facturation** et du **montant des avoirs réclamés** ainsi que des **recommandations d'optimisations** (suppression de l'inutile, étude fair-use, taxe copie privée, etc...) & **mises en oeuvre**



# LES COMPOSANTES DU TCO

L'important, c'est le coût total, sa maîtrise, son optimisation



## Coût Opérateur

Coût des services de téléphonie mobile : forfaits, consommations, options, services, utilisation des lignes, roaming, contrats...



## Coût de la Sécurité

Licences de la solution MDM retenue et prestations liées



## Coût du Matériel

Achat des smartphones, protections, accessoires et services rattachés

Négociations tarifaires



## Coût de la Gestion

Gestion des utilisateurs, pilotage des coûts, reporting, solutions web de visualisation, etc.



# UNE PLATEFORME DE VISUALISATION : NEOS

Pour une transparence maximale

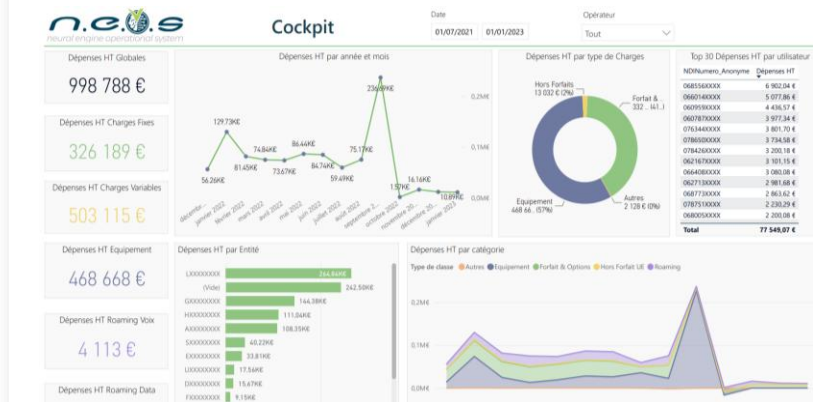


Les données de votre téléphonie mobile  
accessibles 24/7 sur un site sécurisé (option)

Un outil de visualisation intuitif de tous les aspects  
de votre téléphonie mobile

- **Accès sécurisé** sur base d'une « white list » des adresses e-mail des personnes autorisées 24h/24 toute l'année
- Basé sur les **technologies Microsoft PowerBI** & les **serveurs Microsoft Azure**
- **Mise à jour** des données **tous les mois** : intégration de vos nouvelles factures Orange dès que nous pouvons les collecter (M+1)
- Possibilité de **filtrer** toutes les données (dates, pays, stores, etc.) ainsi que de les **exporter** en CSV ou PDF

## Exemple de vue





# REPORTING INDIVIDUEL & MANAGER/ENTITE

Une information claire pour tous vos collaborateurs

## Reporting individuel (option)

Pour responsabiliser les utilisateurs sur leurs consommations et dépenses

### Envoi mensuel des rapports individuels par mail ou SMS\* :

- Chaque utilisateur recevra mensuellement un mail avec son rapport individuel détaillant sa consommation du mois précédent
- Le rapport conservera l'historique des précédents rapports (6 mois d'historique)
- Dans chaque rapport, un rappel des « best practice » sera systématiquement ajouté

## Reporting manager et entité (option)

Pour un suivi optimal des consommations et dépenses de vos entités

### Envoi mensuel des rapports managers par mail\* :

- Chaque manager recevra mensuellement un rapport par mail détaillant la consommation et les dépenses des membres de son équipe\*

\*sous réserve de l'envoi d'un fichier RH mensuel à jour

## Exemple de vue

A renseigner - - SAMSUNG GALAXY A52s 5G

Pilotage de la Téléphonie Mobile - Rapport des Dépenses Individuelles

### Dépenses de Août 2023

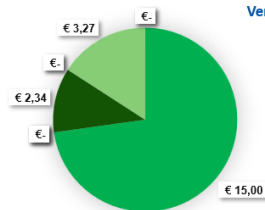
#### Caractéristiques de la ligne

Modèle du terminal	SAMSUNG GALAXY A52s 5G
Numéro IMEI	
Numéro de carte SIM	
Code PUK	
Opérateur	OBS
Profil	P2-VOIX 24/7 - 1GO
Type de ligne	SMARTPHONE

#### Synthèse des dépenses du mois

Détail par type	Montant HT
Total des charges fixes (abos, forfaits,...)	€ 5,50
Total des consommations	€ 20,61
Solutions Roaming	€ -
Prestations ponctuelles	€ -
<b>Coût total de la ligne</b>	<b>€ 26,11</b>

#### Ventilation des consommations par type



- Appels vers fixes et mobiles nationaux
- Appels vers fixes et mobiles internationaux
- Appels reçus à l'étranger ("roaming in")
- Appels émis depuis l'étranger ("roaming out")
- Envoi de SMS et MMS (depuis la France)
- Envoi de SMS et MMS (vers et depuis l'étranger)
- Connexions données depuis la France
- Connexions données depuis l'étranger ("roaming data")
- Appels vers les numéros spéciaux (08., 09., 36.)

Détail des consommations	Montant HT	Nombre	Volume*
• Appels vers fixes et mobiles nationaux	€ 15,00	7	00:31:14
• Appels vers fixes et mobiles internationaux	€ -	0	00:00:00
• Appels reçus à l'étranger ("roaming in")	€ -	0	00:00:00
• Appels émis depuis l'étranger ("roaming out")	€ -	0	00:00:00
• Envoi de SMS et MMS (depuis la France)	€ 2,34	3	
• Envoi de SMS et MMS (vers et depuis l'étranger)	€ -	0	



02

## GESTION DE VOS LIGNES

# BENEFICES CLIENTS DE LA GESTION DELEGUEE



## Performance

Le client peut se recentrer sur ses activités à forte valeur ajoutée, sans mobiliser des ressources internes sur des tâches chronophages.

> **Plus d'efficacité opérationnelle pour vos ressources internes et sans dépendance**

O



## Coûts réduits & maîtrisés

En externalisant la téléphonie, le client évite les investissements en personnel, formation et outils, tout en bénéficiant d'une capacité d'ajustement rapide en fonction de ses besoins réels.

> **Un budget optimisé et une grande souplesse organisationnelle**

S



## Expérience client

Elle garantit une **prise en charge professionnelle et continue** des demandes, indépendamment des absences, pics d'activité ou contraintes internes. Elle repose sur des équipes formées, des procédures éprouvées et un suivi qualité constant. Elle permet d'offrir un accueil homogène, réactif et professionnel, contribuant à la satisfaction et à la fidélisation des utilisateurs finaux.

> **Une téléphonie toujours opérationnelle et une meilleure expérience client.**

M



## Sécurité & Pilotage

Le client bénéficie de l'expertise d'un partenaire spécialisé, de reportings clairs et d'indicateurs de performance. Elle évite la perte de compétence et sécurise ainsi les processus, réduit les risques opérationnels et accompagne durablement la croissance de l'activité

> **Plus de visibilité, moins de risques et un service évolutif**

G



# À CHAQUE ÉTAPE, NOS ÉQUIPES SONT À VOTRE SERVICE



## Point de Contact Unique & Multicanal

Vos utilisateurs peuvent nous contacter :

- En créant un ticket depuis votre ITSM
- Par email, via une boîte mail unique
- Par téléphone, via un N° dédié

Un conseiller dédié et un pool en back-up pour répondre à vos demandes.



## Joignabilité et Efficacité

- Service disponible en JO de 9h00 à 17h30
- Service d'astreinte (sur demande) de 8h00 à 21h00 du lundi au dimanche
- Prise en charge rapide (sous 2h, selon la sévérité)
- Plus de 10 ans d'expérience sur les process opérateurs



## Organisation & Adaptabilité

- Process adaptés à votre fonctionnement
- Organisation d'ateliers de travail pour définir les process
- Réunions de suivi hebdo, puis mensuelles pendant les 4 premiers mois



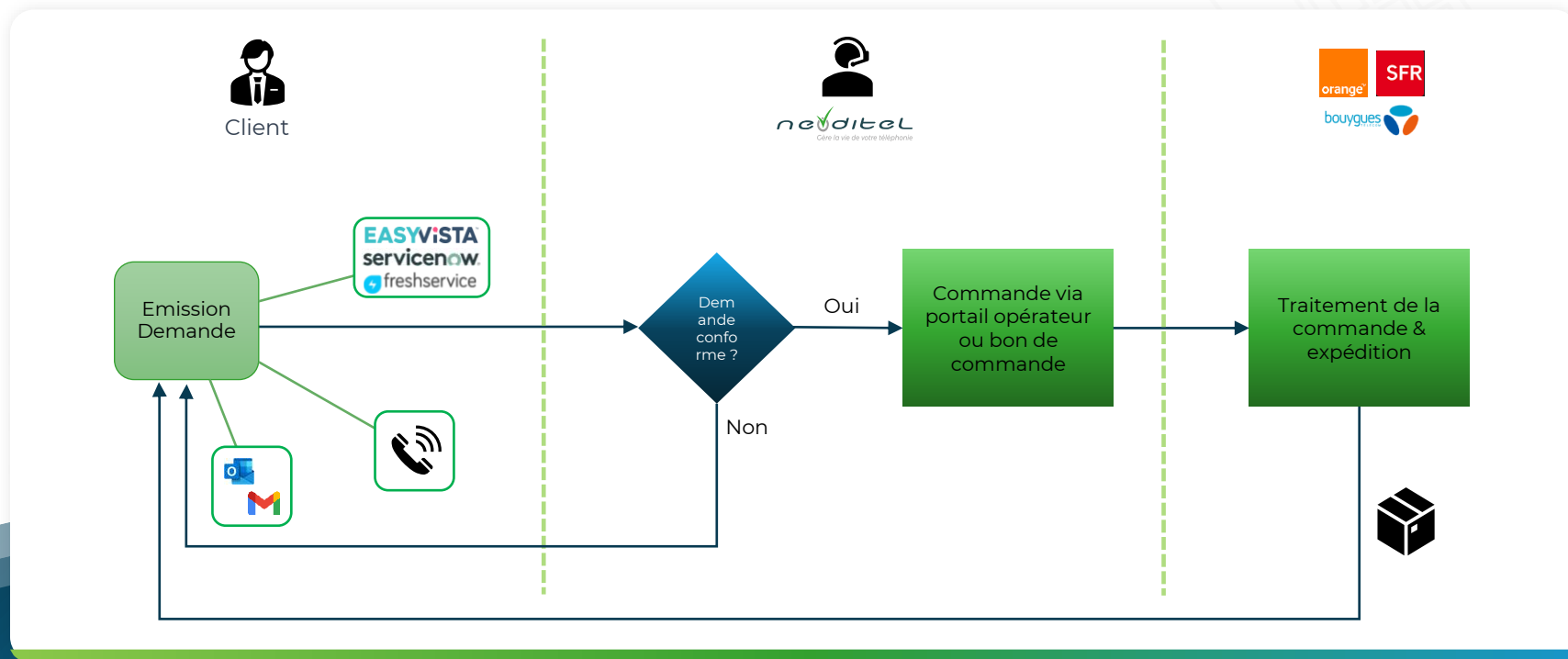
## Centralisation & Traçabilité

- Création d'un ticket dans notre outil de suivi
- Chaque contact est historisé
- Chaque demande de vos utilisateurs est analysée et optimisée
- Statistiques présentées en comité de pilotage



# SCHÉMA GESTION DÉLÉGUÉE

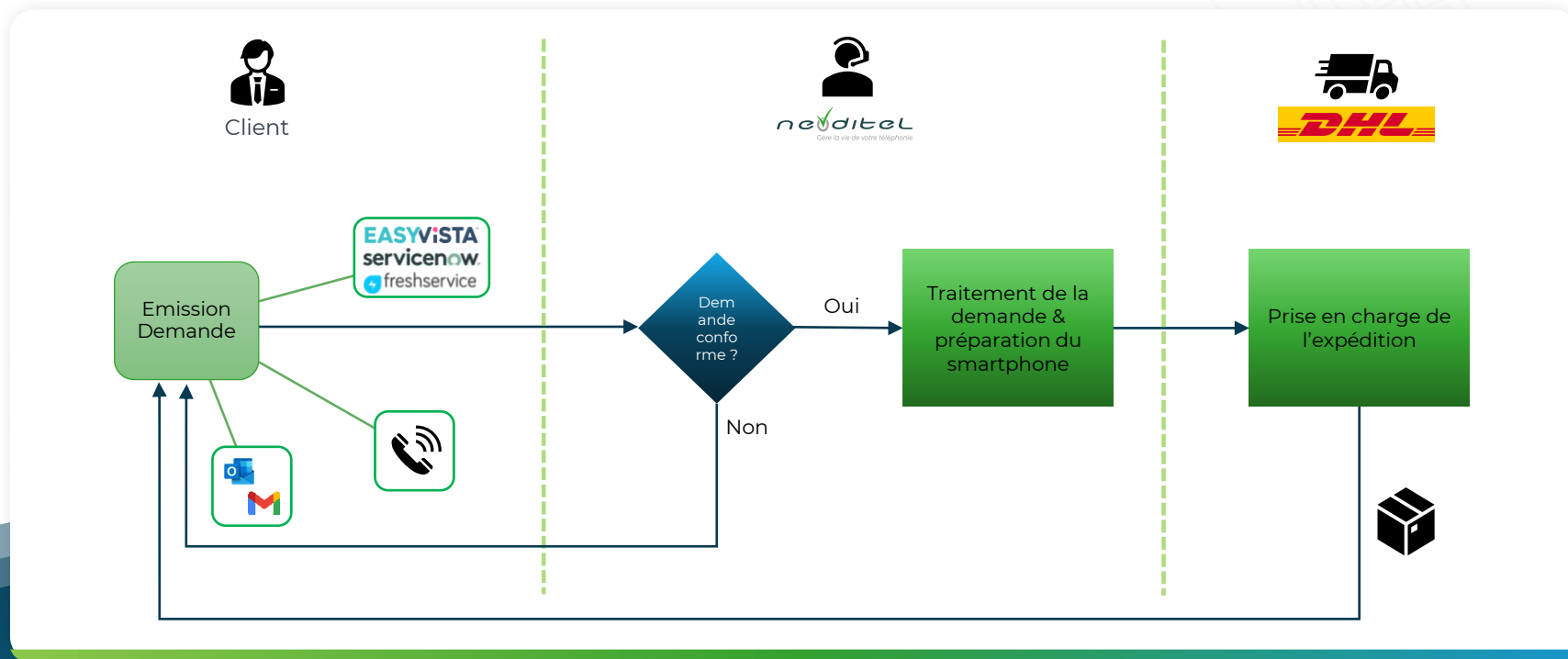
Sans gestion des terminaux





# SCHÉMA GESTION DÉLÉGUÉE

Avec gestion des terminaux (expédition)





# OUTIL DE SUIVI DES TICKETS

État	Date de créat...	Numéro d...	Titre	NDI	Utilisateur	Demandeur	Legal entity	Site	Point de facturation	Act
Attente retour client	05/02/2025	ELS000827	Portabilité entrante de ligne		Porta 23 lignes	Eric MARI	ELSAN	CLINIQUE DE FLAN...	63074290 = CF Vil...	
Attente retour fo...	21/05/2025	ELS000860	Création / ajout / demande information sur...		Vincent FOUCHER	Vincent FOUCHER	ELSAN	GIE ELSAN	63047595	
Attente retour fo...	28/05/2025	ELS000862	Résiliation de ligne mobile / fixe	04 77 06 0...		Florent LY	ELSAN	GCS BEAUJON IMA...	700983129	
Attente retour fo...	17/07/2025	ELS000875	Cession de contrat			HANNOUCH, Fatima E...	ELSAN	POLE SANTE REPU...	a créer	
Attente retour fo...	30/07/2025	ELS000885	Demande d'informations sur une offre / fac...		CIM l'Etoile / poly Saint Odilon	Eric MARI	ELSAN	ELSAN	61855075	
Attente retour fo...	31/07/2025	ELS000886	Résiliation lien ADSL			Eric MARI	ELSAN	POLYCLINIQUE UR...		
Attente retour fo...	08/08/2025	ELS000888	Demande d'avoir / Réclamation	0025796467	Xavier ALEMANY	Xavier ALEMANY	ELSAN	CLINIQUE LE FLOR...	9998523	
Attente retour fo...	10/09/2025	ELS000896	Demande d'information technique		devis FO	Eric MARI	ELSAN	CLINIQUE DU PARC		
Attente retour fo...	13/09/2025	ELS000901	Demande d'information technique	0385232323		Eric MARI	ELSAN	POLYCLINIQUE DU...		
Attente retour fo...	17/09/2025	ELS000903	Création / Modification entité		3 lignes OBS mobiles	David BERTIN	ELSAN	CLINIQUE DE FLAN...	63437444	
Attente retour fo...	19/09/2025	ELS000904	Création / ajout / demande information sur...	0238642579		Florent LY	ELSAN	CENTRE D HEMODI...	722527046	
Attente retour fo...	22/09/2025	ELS000905	Souscription d'un abonnement ADSL/SDSL		Cathétérisme	Eric MARI	ELSAN	HOPITAL PRIVE SA...		
Attente retour fo...	03/10/2025	ELS000912	Rallonge Fin du Cuivre	0563950400	ligne analogique Castelsarrasin	Eric MARI	ELSAN	CLINIQUE DU PON...		
Attente retour fo...	03/10/2025	ELS000913	Souscription de ligne mobile / fixe			Alexandre RIGAUDT	ELSAN	CLINIQUE DU PON...	63411968	
Attente retour client	09/10/2025	ELS000915	Demande d'informations sur une offre / fac...	0468804798	CSE Mme Bayles	Xavier ALEMANY	ELSAN	CLINIQUE LE FLOR...	117078361	
Attente retour fo...	20/10/2025	ELS000918	Souscription de ligne mobile / fixe		Mickael PAGERIE	Eric MARI	ELSAN	POLYCLINIQUE DE ...		
Attente retour client	22/10/2025	ELS000919	Suspension de ligne	0437240857	CAK	Eric MARI	ELSAN	CENTRE AMBULAT...		
Attente retour client	23/10/2025	ELS000921	Demande facture ou complément de facture		M. THUBET M. LY	Pierre-André THUBET	ELSAN	GIE ELSAN		
Attente retour fo...	23/10/2025	ELS000922	Résiliation de ligne mobile / fixe		David BERTIN	Florent LY	ELSAN	CLINIQUE VILLETTE		
Attente retour client	24/10/2025	ELS000923	Création / ajout / demande information sur...		Alexandre LEBEZ	Alexandre LEBEZ	ELSAN	GIE CLINIC MANAG...		
Attente retour fo...	07/11/2025	ELS000927	Résiliation de ligne mobile / fixe	06 72 88 9...	sfr vers obs mobile	Eric MARI	ELSAN	CLINIQUE PASTEUR	31248652	
Attente retour fo...	13/11/2025	ELS000930	Souscription de ligne mobile / fixe		Mickael PAGERIE	Eric MARI	ELSAN	HAD DE POITIERS	63099833	
Attente retour fo...	13/11/2025	ELS000931	Résiliation lien ADSL		Julien MORLON - SFR Cloud	Eric MARI	ELSAN	POLYCLINIQUE GR...	2004730003	
Attente retour client	28/11/2025	ELS000936	Primo-dotation : ligne + matériel			David GERARDI	ELSAN	HOPITAL PRIVÉ LA ...		
Attente retour fo...	04/12/2025	ELS000937	Résiliation de ligne mobile / fixe		Stéphane GUILLAUME	Stéphane GUILLAUME	ELSAN	POLYCLINIQUE NO...	2664473000	
Attente retour client	04/12/2025	ELS000939	Suspension de ligne	0613852851		Eric MARI	ELSAN	POLYCLINIQUE MO...	2451584001	
Attente retour fo...	10/12/2025	ELS000941	Résiliation lien ADSL		lien Ipnnet MPLS - vannes	Florent LY	ELSAN	HOPITAL PRIVE OC...	2664473065	
Attente retour client	10/12/2025	ELS000942	Demande d'informations sur une offre / fac...			Eric MARI	ELSAN	CLINIQUE D'ARESSY		

From: [MOURAO, Vanessa](#)

Sent on: mardi 23 septembre 2025 19:40:48

To: [gabriel soudan](#)

CC: [ROUAULT Fabien](#); [Assistance Télécom Neoditel](#); [Florent LY](#); [STM] [RENON Virginie](#); [HANNOUCH, Fatima Ezzahra](#); [STM] [GRELLIER Vincent](#); [ELKHALOUI Rocham](#); [alexisbarison@msn.com](#); [Eric MARI](#); [Vincent BERTHE](#); [PIERRE ANDRE THUBET](#) ([thubet@elsan.care](#))

Subject: RE: ELSAN - STM - Demande raccordement FFTO + secours 4G sur Hôpital Privé St Martin - service cathétérisme

Bonsoir Messieurs,

Je comprends, vous souhaitez une fibre mutualisée.

Le site est bien éligible au FTTH mais aucune prise n'est disponible malheureusement. Donc, comme Orange, nous ne pouvons pas vous proposer de FTTH à cette adresse.

cdt

**Vanessa MOURAO**

Ingénieur Commercial  
Direction Commerciale Grande Entreprise  
Tél. Fixe : +33 1 85 07 11 45  
Tél mobile : +33 6 03 46 30 20

**SFR BUSINESS**

ALTICE CAMPUS : 16 rue du Général Alain de Boissieu  
75015 PARIS

[www.sfrbusiness.com](http://www.sfrbusiness.com)

SFR

De : [gabriel soudan](#) <[gabrielsoudan@gmail.com](mailto:gabrielsoudan@gmail.com)>

Envoyé : mardi 23 septembre 2025 19:05

À : [MOURAO, Vanessa](#) <[vanessa.mourao@sfr.com](mailto:vanessa.mourao@sfr.com)>

Cc : [ROUAULT Fabien](#) <[fabien.rouault@elsan.care](mailto:fabien.rouault@elsan.care)>; [Assistance Télécom Neoditel](#) <[helpdesk@neoditel.com](mailto:helpdesk@neoditel.com)>; [Florent LY](#) <[florent.ly@elsan.care](mailto:florent.ly@elsan.care)>; [STM] [RENON Virginie](#) <[renon@elsan.care](mailto:renon@elsan.care)>; [HANNOUCH, Fatima Ezzahra](#) <[fatimaezzahra.hannouch@sfr.com](mailto:fatimaezzahra.hannouch@sfr.com)>; [STM]

✕ [É] [É] In ('Attente retour fournisseur', 'Attente retour client', 'Attente retour matériel', 'Attente livraison', 'Attente enrôlement mobile', 'En attente', 'En cours')

Editer Filter





# GESTION DE VOS UTILISATEURS

Nous gérons la vie de votre flotte



## Gestion des lignes

Nous optimisons la gestion quotidienne de votre flotte

- En **réattribuant** des lignes disponibles de votre flotte (plutôt que d'en créer de nouvelles)
- En **suspendant** les lignes inutilisées (plutôt que de les résilier et entamer votre clause de flexibilité)
- En suivant les **mouvements** des collaborateurs (entrées/sorties) pour garantir un inventaire de lignes le plus à jour possible



## Gestion des forfaits

Nous vérifions chaque demande engageant un changement de facturation

- En **vérifiant** les consommations data de vos utilisateurs avant de confirmer un upgrade
- En **choisissant** la meilleure option de votre contrat pour un déplacement à l'étranger, selon le pays et la durée du séjour



## Gestion des fournisseurs

Nous orchestrons les actions avec vos fournisseurs

- En utilisant l'**Espace Client** en Ligne des opérateurs, depuis lequel plusieurs actions sont possibles en autonomie
- En les **contactant** directement pour les autres types d'actions (contact initial, relances, escalades, ...)



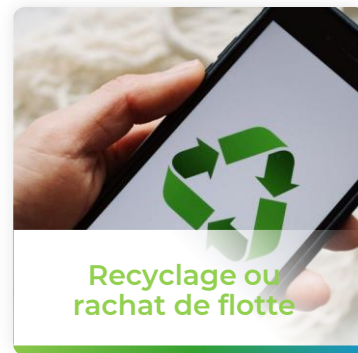
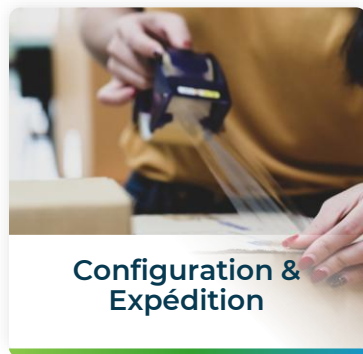


03

## GESTION DE VOTRE MATÉRIEL



# GESTION DU MATÉRIEL





03a

# STOCKAGE, PREPARATION & EXPEDITION



# GESTION DU MATÉRIEL



Vos équipements protégés en  
salle sécurisée

**Contrôle** du matériel réceptionné,  
**enregistrement** des IMEI et  
**stockage** sécurisé en armoires  
blindées sous vidéo-surveillance



Vos équipements prêts à  
l'emploi

**Configuration complète** selon votre  
stratégie d'enrôlement, **protection**  
**posée**, appareil **désinfecté** et boîte  
étiquetée au nom de l'utilisateur final



Vos équipements livrés  
en J+1

**Expédition express** le jour même et  
**livraison J+1** garantie dans toute la  
France avec DHL





# QUELQUES IMAGES





03b

## GESTION DE LA FIN DE VIE

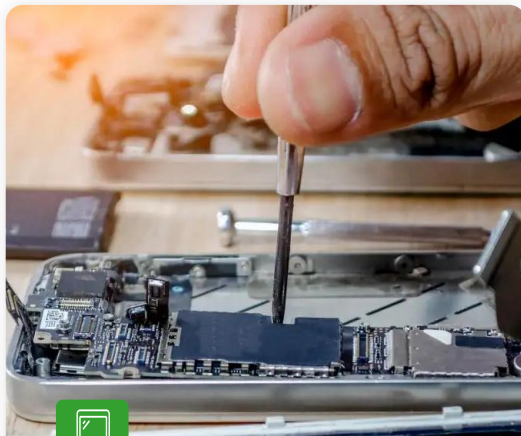


# GESTION DE LA FIN DE VIE



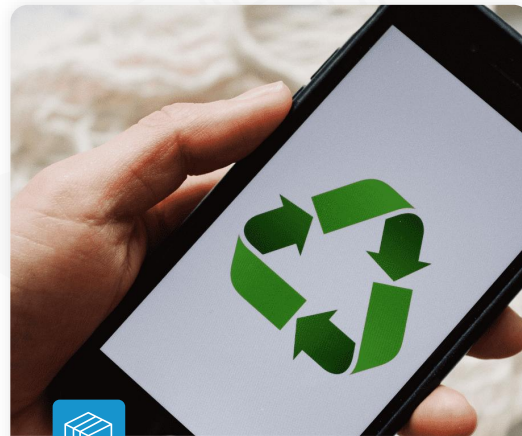
## Rétrofit

Smartphone **contrôlé, réinitialisé** et **nettoyé** pour une remise en circulation **immédiate**.



## Réparation

Dans le cas d'un défaut **hors garantie** : nous confions l'appareil à Save pour **réparation**, avant **remise en circulation**.



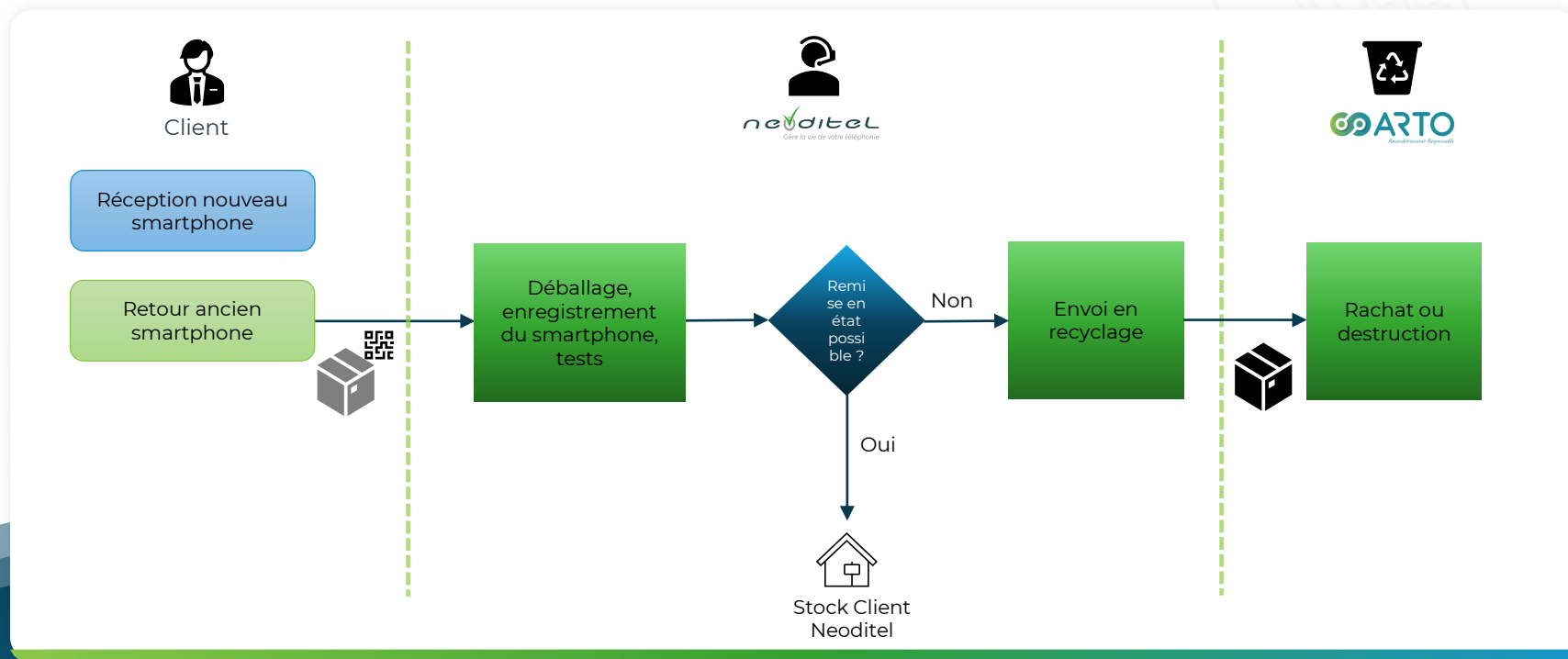
## Recyclage

Pour les appareils trop anciens ou endommagés : nous les envoyons en **recyclage**, avec **offre de rachat** si valorisables



# SCHÉMA GESTION DÉLÉGUÉE

Avec gestion des terminaux (retour / recyclage)







# RECYCLAGE DU MATÉRIEL

Nos 2 partenaires pour gérer vos réparations et recyclages



- **Réparations fiables et garanties** : Save utilise des pièces d'origine ou de haute qualité, avec une garantie d'un an sur la réparation.
- **Expertise reconnue** : partenariats et agréments constructeurs, couvrant un large éventail de marques et de modèles
- **Démarche écoresponsable** : priorité à la réparation, au reconditionnement et au recyclage pour réduire l'empreinte environnementale.



- **Rachat des smartphones** en fin de vie
- Audit complet et **effacement certifié des données** avant réutilisation ou destruction.
- **Réemploi privilégié** : les appareils récupérables sont reconditionnés et remis sur le marché (70% de reconditionné, sur 150 000 équipements récupérés)
- **Recyclage traçable** : les appareils non valorisables sont dépollués, broyés et leurs matières recyclées selon les normes DEEE.
- **Impact RSE fort** : réduction des déchets électroniques, emploi local et empreinte carbone limitée (98% des produits revendus en France)



# OUTIL DE SUIVI DES EXPÉDITIONS

		ID	TRAITEMENT	IMEI	PRENOM ET NOM	REFERENCE	EMAIL	NUMERO DE LIGNE	CARTE SIM ASSOCIEE	MATERIELS	COQUE	FILM	ECOUTEUR	TETE DE CHARGE	CABLE DE CHARGE
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8504	A FAIRE		AKARECO ERIC	79216490	ERIC.AKARECO@BUREAUVERITAS.COM	0635869695	PAS DE SIM	SAMSUNG S24 FE	OUI	OUI	NON	NON	NON
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8503	A FAIRE		MARTIN GAETAN	OB_2025_5118	GAETAN.MARTIN@BUREAUVERITAS.COM	648855428	SIM VIERGE	SAMSUNG S24 FE	OUI	OUI	NON	NON	NON
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8502	A FAIRE		GILLET IVANN	79251731	YVANN.GILLET@BUREAUVERITAS.COM	0676096360	PAS DE SIM	SAMSUNG S24 FE	OUI	OUI	NON	NON	NON
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8501	EN ATTENTE		BLANES YVES	79163079	YVES.BLANES@BUREAUVERITAS.COM	0612741812	PAS DE SIM	SAMSUNG A34 5G	OUI	OUI	NON	NON	NON
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8500	EN COURS		RUELLET-KUDLA JULIE	OB_2025_5107	JULIE.RUELLETKUDLA@BUREAUVERITAS.COM	611842030	SIM VIERGE	SAMSUNG S24 FE	OUI	OUI	NON	NON	NON
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8499	EN COURS		ZOBIR RAYANE	OB_2025_5106	RAYANE.ZOBIR@BUREAUVERITAS.COM	680524091	SIM VIERGE	SAMSUNG S24 FE	OUI	OUI	NON	NON	NON
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8498	EN COURS		BILLOIS THIBAUT	OB_2025_5105	THIBAUT.BILLOIS@BUREAUVERITAS.COM	643963813	SIM VIERGE	SAMSUNG S24 FE	OUI	OUI	NON	NON	NON
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8497	EN COURS		DELANNOY JULIAN	OB_2025_5050	JULIAN.DELANNOY@BUREAUVERITAS.COM	607257974	SIM VIERGE	SAMSUNG S24 FE	OUI	OUI	NON	NON	NON
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8496	EN COURS		REVOL VINCENT	OB_2025_5046	VINCENT.REVOL@BUREAUVERITAS.COM	647231713	SIM VIERGE	SAMSUNG S24 FE	OUI	OUI	NON	NON	NON
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8495	EN COURS		QUINZAN VALENTINE	OB_2025_5076	VALENTINE.QUINZAN@BUREAUVERITAS.COM	778460039	SIM VIERGE	SAMSUNG S24 FE	OUI	OUI	NON	NON	NON
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8494	EN COURS		GIRARDEY PIERRE	OB_2025_5035	PIERRE.GIRARDEY@BUREAUVERITAS.COM	672956373	SIM VIERGE	SAMSUNG S24 FE	OUI	OUI	NON	NON	NON
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8493	EN ATTENTE		LEVEIL REGINA	79177763	REGINA.LEVEIL@BUREAUVERITAS.COM	0777740385	PAS DE SIM	SAMSUNG A52 EE	NON	NON	NON	NON	NON
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8492	EN COURS		DELOBETTE OLIVIER	OB_2025_5029	OLIVIER.DELOBETTE@BUREAUVERITAS.COM	642342164	SIM VIERGE	SAMSUNG S24 FE	OUI	OUI	NON	NON	NON
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8491	EN COURS		CORREIA MARCO	OB_2025_5025	MARCO.CORREIA@BUREAUVERITAS.COM	678163383	SIM VIERGE	SAMSUNG S24 FE	OUI	OUI	NON	NON	NON
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8490	EN COURS		DE SANTOS MARVIN	OB_2025_4983	MARVIN.DESANTOS@BUREAUVERITAS.COM	679506278	SIM VIERGE	SAMSUNG S24 FE	OUI	OUI	NON	NON	NON
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8489	EN COURS		GERMAIN PIERRE	OB_2025_4977	PIERRE.GERMAIN@BUREAUVERITAS.COM	673010500	SIM VIERGE	SAMSUNG S24 FE	OUI	OUI	NON	NON	NON
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8488	PRET A EXPEDIER	357066608737912	GUESNE JULIEN	OB_2025_4976	JULIEN.GUESNE@BUREAUVERITAS.COM	789310684	01515594887594	SAMSUNG S24 FE	COQUE MILITARY	FILM VT	NON	NON	NON
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8487	PRET A EXPEDIER	357066608738571	THENARD GREG	OB_2025_4965	GREG.THENARD@BUREAUVERITAS.COM	786845537	01515594886299	SAMSUNG S24 FE	COQUE MILITARY	FILM VT	NON	NON	NON



# OUTIL DE SUIVI DES **EXPÉDITIONS**

Neodesk sert donc à :

- › **Suivre les expéditions** des appareils de nos clients (quoi, où, quand, à qui ?)
- › **Suivre les retours** des appareils par les utilisateurs
- › **Suivre le stock** de matériel chez Neoditel
- › **Configurer les emails** envoyés aux clients :
  - › Au moment de l'expédition
  - › Les relances pour les retours d'appareils



04

# GESTION DE LA SECURITE



# QU'EST-CE QUE L'ENRÔLEMENT ?

Consiste à enregistrer des appareils dans des consoles de gestion à distance afin de gérer, superviser et sécuriser leur utilisation dans le cadre professionnel.

Un mobile enrôlé dispose d'une protection renforcée et d'un accès sécurisé aux données de l'entreprise.





# POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?



Entreprise / Client  
**SANS MDM**

- Risque de **vol ou perte de données**
- **Temps perdu** pour les configurations nouvelles



Entreprise / Client  
**AVEC MDM**

- **Sécurité renforcée**
- Configuration **automatique**
- **Contrôle et visibilité** globale pour l'entreprise



# L'ENRÔLEMENT EN 2 ÉTAPES



## Inscription KME, ABM ou ZTE

- Permet d'**inscrire** rapidement et facilement **en masse** des appareils et **d'appliquer des politiques MDM** avec une interaction minimale de l'utilisateur
- Cette étape n'est **pas obligatoire**, mais permet une **sécurité accrue** (en cas de reset du téléphone, celui-ci sera toujours affilié à l'entreprise)
- Les appareils sont **automatiquement inscrits** dans le MDM **dès leur activation**.



## Administration Portail MDM

- Permet de **définir des profils d'utilisateurs**, de **télécharger automatiquement** des applications et de **restreindre** l'utilisation du téléphone (applications, paramètres, accès internet...)
- Si l'appareil est inscrit dans KME, ABM ou ZTE au préalable, la configuration est **automatique**
- Dans le cas contraire :
  - La **configuration doit être poussée** via un QR code ou **effectuée manuellement** par le collaborateur.
  - La réinitialisation de l'appareil annule toutes les protections configurées. Il redevient accessible sans contrôle d'accès, ce qui constitue une **vulnérabilité en matière de sécurité**.

# POURQUOI UN **SUPPORT A L'ENRÔLEMENT ?**

- Comme évoqué précédemment, lorsque l'appareil n'a **pas été inscrit préalablement** dans KME, ABM ou ZTE, la configuration doit être déployée soit via un **QR code**, soit **réalisée manuellement** par le collaborateur.
- Malgré la mise à disposition d'un guide destiné à accompagner l'utilisateur dans la configuration de son appareil, cette étape peut s'avérer complexe pour l'utilisateur et **nécessiter une assistance**.
- Par ailleurs, il arrive que l'utilisateur sollicite une assistance pour **d'autres problématiques**, telles que l'oubli du **code de déverrouillage**, l'aide au **transfert de données**, des difficultés de **synchronisation** des applications ou tout autre incident technique.





05

# KPI & GOUVERNANCE



# ENGAGEMENT DE QUALITÉ

## Niveaux de Services (SLA)



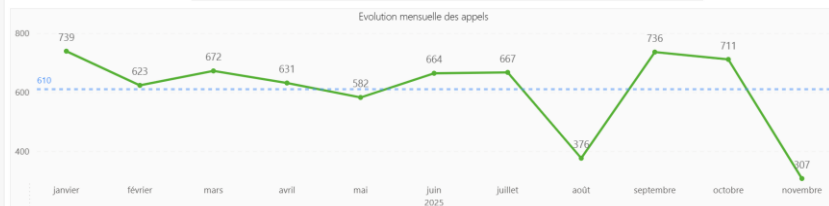
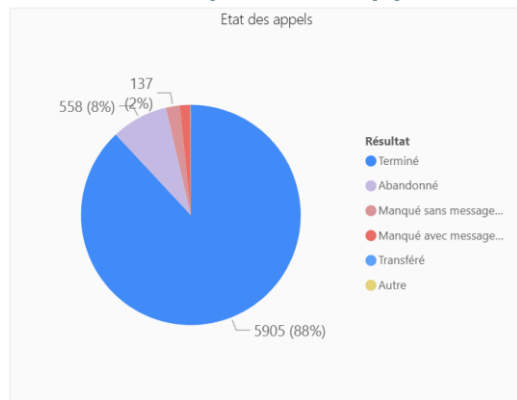
Canal d'arrivée de la demande	Degré de gravité	Descriptif de la demande	Réponse initiale	Niveau d'engagement	Exclusions
Standard téléphonique	Tous	Tout type de demande	Immédiate	90% de taux de décroché aux appels en 45 secondes*	Appels effectués en dehors des jours et heures ouvrées de Neoditel (du lundi au vendredi de 9h à 17h30, hors jours fériés)
ITSM client / Email	<b>Priorité 1 (Critique)</b>	Incidents majeurs / bloquants (rupture de service, blocage code PIN/PUK, ...) Demandes des VIP	2h	92% pris en charge sous 2h	Demandes effectuées en dehors des jours et heures ouvrées de Neoditel (du lundi au vendredi de 9h à 17h30, hors jours fériés)
	<b>Priorité 2 (Haute)</b>	Primo-dotations de ligne et/ou équipement téléphoniques Activation ou Remplacement d'équipement téléphonique ou de carte SIM Déplacement à l'étranger	4h	92% pris en charge sous 4h	
	<b>Priorité 3 (Moyenne)</b>	Autres types de demandes (décrites dans l'annexe au contrat de Gestion Déléguée)	24h	95% pris en charge sous 24h	
	<b>Priorité 4 (Basse)</b>	Autres types de demandes (décrites dans l'annexe au contrat de Gestion Déléguée) Constitution ou mise à jour de fichiers (volumineux) Création ou modification sur plus de 30 lignes / utilisateurs	72h	100% pris en charge sous 72h	
Expédition des colis	-	Expédition d'équipement téléphonique dans le cadre d'une primo-dotation ou d'un remplacement	-	95% des colis envoyés sous 48h**	- Retard du prestataire de transport - Rupture de stock



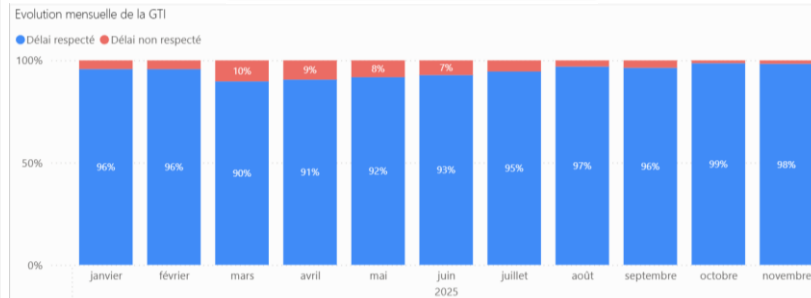
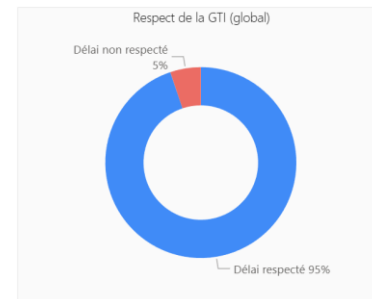
# ENGAGEMENT DE QUALITÉ

Suivi des indicateurs de performance (KPI)

## Statistiques des appels

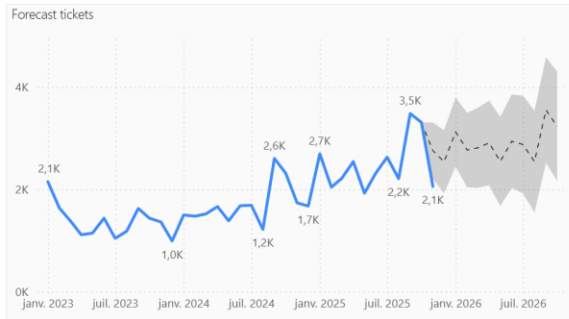
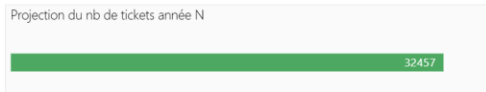
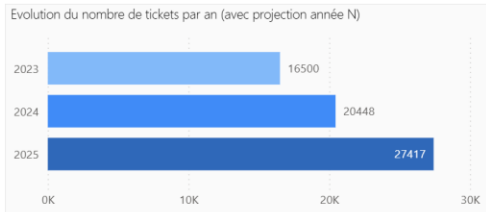
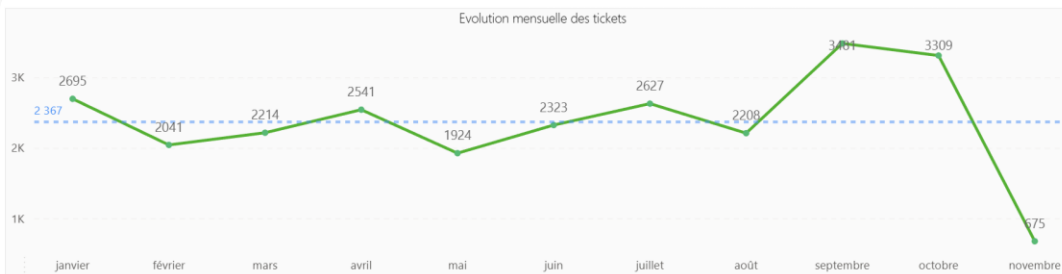


## Suivi du délai de prise en charge



## VOS STATISTIQUES D'ACTIVITÉ

## Les statistiques de votre activité présentées en comité de pilotage







06

PLANNING ET  
METHODOLOGIE



# RETRO-PLANNING PHASE 0 - PRÉREQUIS

## Contractualisation & Kick-off

### 1. Sélection de l'offre et contractualisation

- › Choix de Neoditel comme votre partenaire dans la gestion opérationnelle de votre flotte de mobiles
- › Signature du contrat avec Neoditel pour déclencher la mise en place de la prestation
  - › Ou à minima une « Lettre d'intention » pour indiquer votre décision, puis signer le Contrat

### 2. Kick-Off de la Prestation

- › Réunion de lancement permettant de présenter les différents acteurs et le planning des actions
  - › Avec les participants côté client
  - › Et l'équipe-projet de Neoditel



# RETRO-PLANNING PHASE 0 - PRÉREQUIS

Collecte des données nécessaires

## 3. Phase de Collecte des données de base de la prestation :

- › **Contrat-opérateur et annexes tarifaires**, signées entre vous et **Orange**, afin de pouvoir :
  - › Identifier les différents profils et forfaits des utilisateurs
  - › Savoir ce qui est inclus ou non dans les profils (ex: forfait internet, communications à l'étranger, ...)
  - › Contrôler les factures
- › Accès à l'**extranet-client 'ECE' de Orange**, via un identifiant propre à Neoditel
  - › L'option « Facture Dynamique » devra être active sur notre identifiant
- › **Liste de vos sites**
  - › Liste des **raisons sociales** (entités légales) faisant partie du Groupe (avec **n° SIREN**).
  - › Liste de vos **contacts référents**, dans le cas où un arbitrage ou une escalade serait nécessaire
  - › **Liste des « VIP »**, pour un traitement prioritaire de leurs demandes



# RETRO-PLANNING PHASE 1 – PRÉPARATION DU DÉPLOIEMENT

Etapes nécessaires au cadrage de la prestation

## 1. Phase de Mise en place

- Neoditel et le **groupe Even** échangeront pendant les **ateliers de travail** sur le cadrage de la prestation. Ces ateliers ont plusieurs objectifs :
  - Définition de la **gouvernance** : fréquence et contenus des Comités-projets et Comités de pilotage
  - **Transmission d'informations** entre vous et Neoditel : lesquelles, format, fréquence
  - Définition du **fonctionnement** souhaité pour que Neoditel assure les services attendus
  - La **validation des méthodes et process** qui seront respectés pendant toute la durée de la prestation
- Les ateliers de travail permettent également d'échanger sur le **reporting d'activité**, afin de l'adapter à vos attentes.
  - Neoditel adaptera, dans la mesure du possible, le reporting d'activité et vous le fera valider.





# RETRO-PLANNING PHASE 1 – PRÉPARATION DU DÉPLOIEMENT

## Description de l'Atelier de Cadrage

### 2. Détails sur l'Atelier de cadrage

- L'**atelier de travail** permet de définir le fonctionnement général de la prestation, et faire l'inventaire des actions nécessaires à son démarrage. Neoditel va donc vous poser un certain nombre de questions, telles que :
  - Au niveau de l'ITSM :
    - Quels sont les formulaires existants (et y a-t-il besoin de les ajuster) ?
    - Les demandes suivent-elles un workflow d'approbation (si oui, lequel.. sinon, qui valide) ?
    - Comment sont gérés les départs des collaborateurs (automatiques via connexion AD/ITSM ? Gestion des lignes dormantes) ?
    - Création d'un accès à l'ITSM pour Neoditel, vérification de l'acheminement des demandes, ...
  - Gestion des lignes **Orange** :
    - Quels sont les différents profils créés, comment savoir à quel type de salariés/postes les appliquer ?



# RETRO-PLANNING EN DATES CALENDAIRES

Planning de la phase de 'Build' > Du GO au RUN en 4 semaines

## Durée de la phase de préparation 'Build' de la prestation

- > En standard, Neoditel propose un **rétro-planning sur 4 à 5 semaines** entre le moment de la **contractualisation** et le lancement de la prestation en mode récurrent '**Run**'. Cette période peut varier selon :
  - > Le **périmètre** confié par le client : nombre d'opérateurs, nombre de lignes mobiles...
  - > Les **configurations à réaliser** dans la plateforme **ITSM** du client :
    - > Selon le nombre d'ajustements à effectuer dans l'ITSM
    - > Selon que les ajustements sont faits en interne par le client ou par un prestataire-intégrateur
    - > Selon la charge de travail/disponibilité des référents chez le client pour gérer la prestation
  - > La **complexité des process & usages** du client (spécificités multiples par exemple)
- > Durant les premières semaines du Run, des échanges renforcés ont lieu avec le client :
  - > Points **quotidiens** les 2 premières semaines, en fin de journée
  - > Ensuite des points **hebdomadaires** durant les 3 premiers mois
  - > Puis un passage en rythme **mensuel**
- > Afin de respecter votre **timing propre**, nous nous engageons sur une phase de Build de **4 semaines**.



# METHODOLOGIE DE DÉPLOIEMENT

Intégration parfaite dans vos process

## Initialisation du Projet

- Contractualisation
- Affectation des ressources
- Réunion Kick-Off

S0

## Préparation du déploiement

- Mise en place de la hotline
- Connexion ITSM et paramétrage des formulaires
- Ateliers de travail
- Réception et stockage des smartphones

S1 à 3

## Validation du déploiement

- Réunion de recette de déploiement
- Début des comités de pilotage



S7

## Collecte

- Collecte des documents, des informations de connexions au portail opérateur
- Analyse des process métiers, ITSM...
- Liste des sites, raisons sociales, fichier RH
- Planning des comités de pilotage & des comités de suivi

## Lancement du déploiement

- Traitement des demandes
- Accès à la hotline pour les utilisateurs

S4

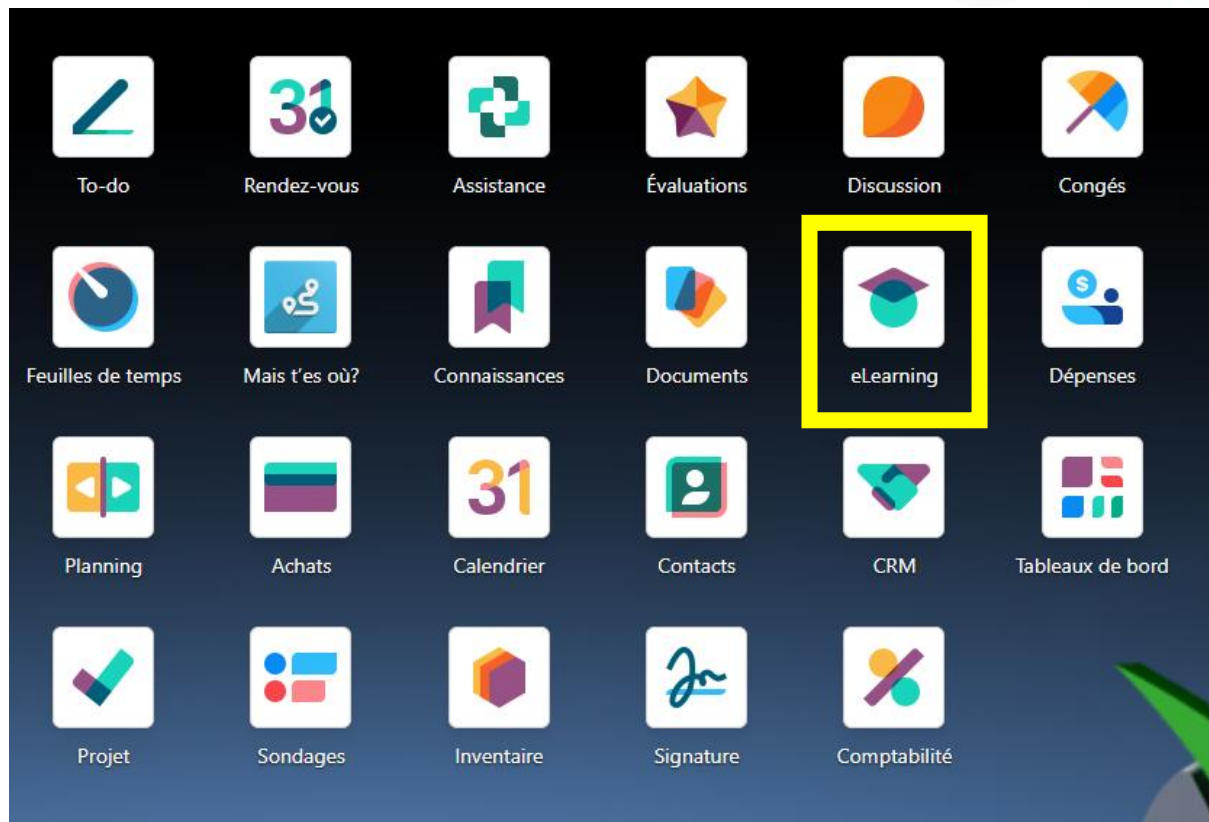


# UN CATALOGUE DE SERVICES POUR VOUS AIDER

Élément de service	Gestion Déléguée "Simple"	Gestion Déléguée Gestion des Terminaux	Gestion Déléguée Complète Gestion des Terminaux et Gestion du MDM
Gestion déléguée mobile, fixe ou UC			
Actes de Gestion simples	Jusqu'à 7% de demandes par rapport au nombre de lignes	Jusqu'à 7% de demandes par rapport au nombre de lignes	Jusqu'à 7% de demandes par rapport au nombre de lignes
Actes de Gestion Complexes (Opérations manuelles sur plus de 30 lignes / utilisateurs) -Création ou modification majeure de la configuration téléphonique (nouveau SVI, création de nouveaux flux d'appels, annonces vocales, déplacement des extensions, ...) - Portabilités de lignes inter-opérateurs - Changement de noms - Suspensions / Résiliations - Changement de forfaits - Autres (liste non-exhaustive)	Sur devis	Sur devis	Sur devis
Mise à jour de l'outil ITSM (suivi des tickets : modification des statuts, alimentation des réponses aux utilisateurs, ...)	Inclus	Inclus	Inclus
Relances manuelles sur des tâches récurrentes : - Retour de smartphones - Enrôlement de l'appareil - Autres	En option	En option	En option
Changement d'ITSM pendant la durée de vie du contrat	Sur devis	Sur devis	Sur devis
Mise à jour de la base annuaire client	En option	En option	En option
Gestion d'un nouvel opérateur de téléphonie (supplémentaire)	En option	En option	En option
Configuration des appareils (smartphones, tablettes, galets)			
Manutention			
Réception des appareils (smartphones et accessoires) et stockage sur site sécurisé : - Déballage des colis - Contrôle de la quantité et la qualité du matériel - Scan unitaire des IMEI - Tri par typologie de matériel (câble, tête de charge, coque, verre trempé...)	En option	Inclus	Inclus
Initialisation des appareils : - Ouverture de la boîte de l'appareil - Allumage de l'appareil - Mise en charge de l'appareil (à hauteur de 30% de batterie) - Initialisation de l'appareil (choix de la langue, connexion à notre réseau wifi, choix des paramètres initiaux, ...) - Fermeture de la boîte de l'appareil avec une pastille adhésive transparente	En option	Inclus	Inclus
Pose des verres trempés	En option	Inclus	Inclus
Etiquetage de la boîte de l'appareil	En option	Inclus	Inclus
Préparation des terminaux    Webbing    Migration de flotte    Gestion déléguée <b>Annexes de contrat</b> +    :			




# MAINTENANT... TESTEZ VOS CONNAISSANCES !





# MAINTENANT... TESTEZ VOS CONNAISSANCES !

 eLearning Cours Analyse Configuration

**Nouveau** Tous les cours ⚙️

🔍 Rechercher...

## Bienvenue à bord !

**Voir le cours**

Vues 0  
Contenus 0  
Durée 00:00

0	2	0	2
Invité	En cours	Complété	Total

## Formation aux commerciaux

**Voir le cours**

Vues 0  
Contenus 0  
Durée 00:00

0	1	0	1
Invité	En cours	Complété	Total

## Service DESK

Basique

Service Desk

**Voir le cours**

Vues 0  
Contenus 0  
Durée 00:00

0	2	0	2
Invité	En cours	Complété	Total



# MAINTENANT... TESTEZ VOS CONNAISSANCES !

eLearning Cours Analyse Configuration



Neoditel ▾

Non publié ☐



Rendez-vous Aide

+33 4 92 90 45 00

Kelly Crozas ▾

Cours / Formation aux commerciaux

Rechercher des cours



## Formation aux commerciaux



Ajouter un avis

Cours

Avis



Vous êtes inscrit



0 %

Responsable

Kelly  
Crozas

Dernière mise à  
jour

22/12/2025

Membres

1

Partager

Ajouter une étiquette



Présentation de la Gestion Déléguée

Visualiser

10 xp

Non publié



+ Ajouter du contenu

Ajouter une section



# MAINTENANT... TESTEZ VOS CONNAISSANCES !

Formation aux commerciaux  
0 %

Présentation de la Gestion Déléguée...

Quiz

1. Les demandes du client en gestion déléguée arrivent sur une boîte mail dédiée

☐ Vrai

☐ Faux

2. Quel est le nom de notre prestataire de recyclage ?

☐ Les Ateliers du Bocage

☐ ARTO

☐ Save

3. Quels sont les horaires proposés pour les astreintes ?

☐ Du lundi au vendredi de 8h à 21h

☐ Du lundi au dimanche de 8h à 21h

☐ Du lundi au dimanche de 7h à 21h

☐ Du lundi au vendredi de 7h à 21h

☐ Du lundi au dimanche de 8h à 21h, hors jours fériés



A close-up photograph of two people in business suits shaking hands. The person on the left is wearing a dark blue pinstripe suit, and the person on the right is wearing a dark grey suit. Their hands are clasped in a firm grip. The background is slightly blurred, showing an office setting.

# MERCI