



Description

Ce service assure la mise à disposition de services de téléphonie fixe.

Bénéficiaires

Sous réserve d'une analyse de faisabilité, les entités bénéficiaires du contrat de gestion de l'ETNIC peuvent demander à utiliser ce service.

Prestations incluses

- La personnalisation du poste téléphonique (nom et prénom, numéro) ;
- Le transfert d'un poste téléphonique ;
- La mise à disposition de fonctionnalités complémentaires (sous réserve de disponibilité en fonction du système de téléphonie utilisé) – boîte vocale, déviation d'appel, configuration secrétaire/directeur ;
- La configuration pour l'accès à un annuaire électronique ;
- La gestion du réseau téléphonique pour les appels internes et externes ;
- L'adaptation de la programmation des postes téléphoniques en fonction du profil de l'utilisateur
- La configuration d'un central téléphonique (poste d'accueil) ;
- La configuration d'un téléphone virtuel (softphone)
- Le support à l'utilisateur. La mise à disposition d'un manuel utilisateur (pdf/intranet/portail externe) ;
- La formation à l'utilisation ;
- L'accès, en temps réel, à des statistiques, typiquement dans le cadre de la gestion d'un centre de support.

Prestations non incluses

- Les fonctionnalités non disponibles en fonction du système de téléphonie.
- Les lignes physiques de téléphonie

Procédures applicables

La gestion des demandes s'effectue via le « demandeur » désigné au sein de chaque service au travers du Service Desk de l'ETNIC soit en appelant le 02 800 10 10 soit par mail à l'adresse support@etnic.be.

La gestion des incidents techniques est centralisée au Service Desk de l'ETNIC soit en appelant le 02 800 10 10 soit par mail à l'adresse support@etnic.be.

Prérequis

Disposer d'un identifiant actif sur la plateforme IAM de l'ETNIC, d'une adresse mail et d'une adresse où effectuer l'installation. Le délai de livraison et de mise en service sont conditionnés à la mise à disposition d'un budget spécifique permettant la commande du matériel ou de licences.

OBJECTIFS DE NIVEAUX DE SERVICE

Pour les demandes :

- mise en service : 1 jour ouvrable.

Pour les incidents techniques :

- Incident mineur : 2 jours ouvrables ;
- Incident urgent : 1 jour ouvrable ;
- Incident critique : 1 jour ouvrable.

Les niveaux de service pour les anciennes installations téléphoniques ne peuvent être fixés notamment pour une technologie analogique avec ou sans fil et pour les postes numériques connectés sur un IPBX.