

SFR BUSINESS

Actus DDS

Direction des déploiements et Services
Hervé Le Coustumer

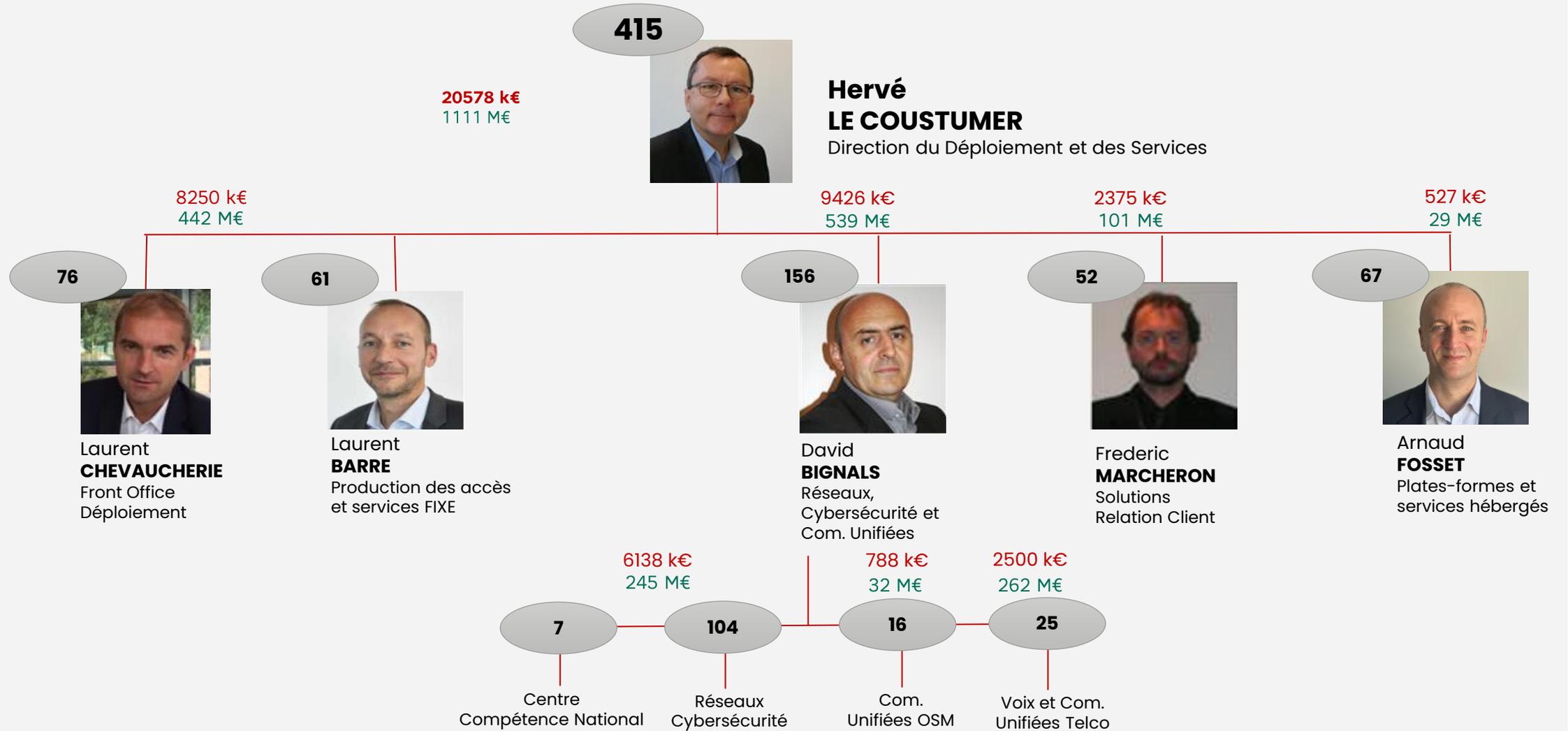
mercredi 22 février 2023

sommaire

01	Services ICT	03
02	Déploiements telcos	07
03	Indice de satisfaction	13

Direction du déploiement et des services

PRI 2022
CA 2022



SFR BUSINESS

Services ICT

01



Réseaux, cybersécurité et com. unifiées

Réseaux, Cybersécurité et Com. Unifiées
David BIGNALS

Assistantes

Réseau et Cybersécurité

Com. Unifiées OSM

Centre de Compétence National

Voix et Com. Unifiées Telcos

Région Nord-Est

Région Ouest

Gestion de Projets

Com. Unifiées et PBC

Voix et Com. Unifiées

TrunkSIP

Région Centre-Est

Région Sud-Ouest

MER et Portabilité

Pôle Expertise

Région Méditerranée

Région Ile-de-France

IDF 1 / Réseau

IDF 2 / Cybersécurité

Notre métier

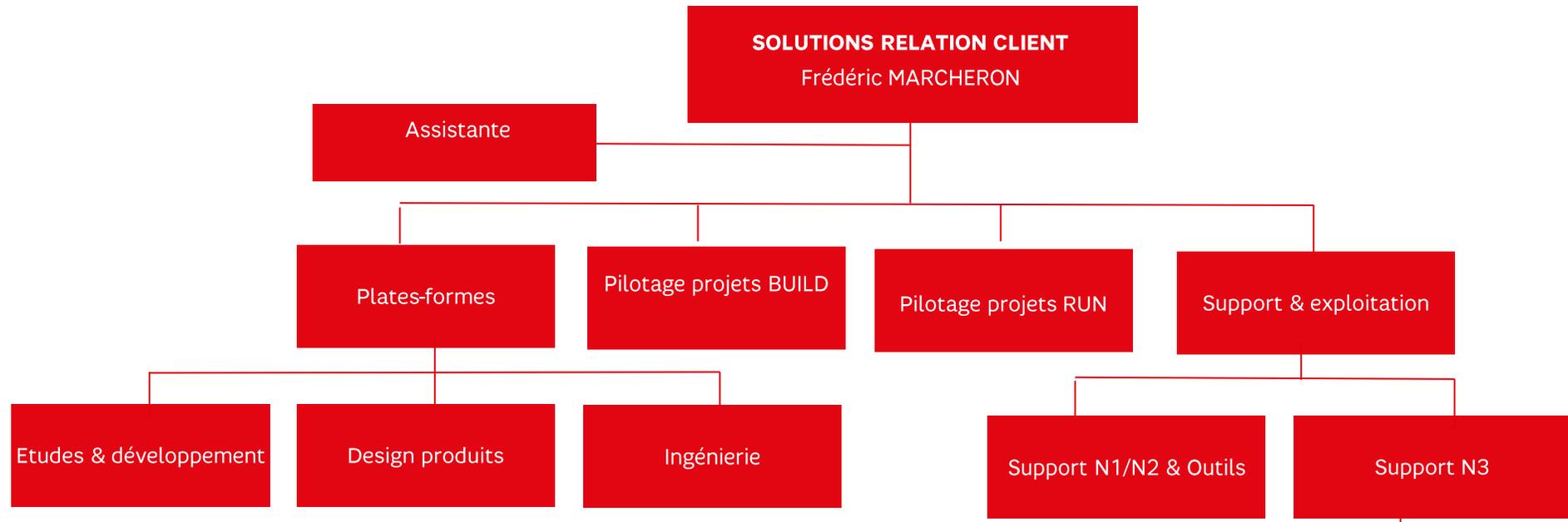


Chiffres

- +25 ans d'expertise
- 500 experts
- 3800 clients
- 246 M€ CA
- 10 agences régionales
- 8 Datacenters
- 130 pays
- +100 partenaires IT



Solutions relation client



notre expertise

Accompagner nos clients dans la transformation de leur Relation Client à travers notre expertise métier et des solutions innovantes répondant à leurs enjeux

Numéros spéciaux et Centre de contact : **95 000 numéros et 1,6 milliards de min/an**

DMC : 800 Clients et **1,5 milliards de SMS/an**

Centre de contact : **5 000 positions agents simultanées**

Géostatistiques : consolidation des flux de **21 millions de terminaux mobiles**

Numéros Spéciaux

1 numéro Unique facile à mémoriser pour l'accueil clients & prospects, avec tarification pour l'appelant choisie par l'entreprise

DMC

Solution Cloud complète pour la diffusion de campagnes et messages transactionnels de type SMS, email, vocal & fax, via un extranet de gestion intuitif ou API

Call Contact + GCC

Solution complète de gestion du centre d'appels clients (SVI évolué, N° d'appel unique, gestion des interactions omnicanales client, intégration natives CRM, IA/Bots, solutions d'analyse sémantique/syntaxique)

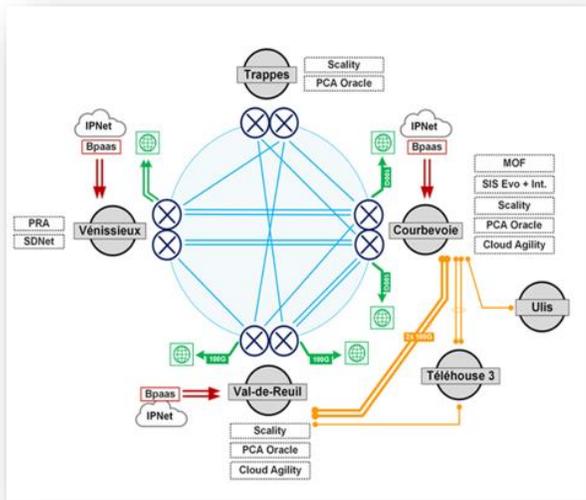
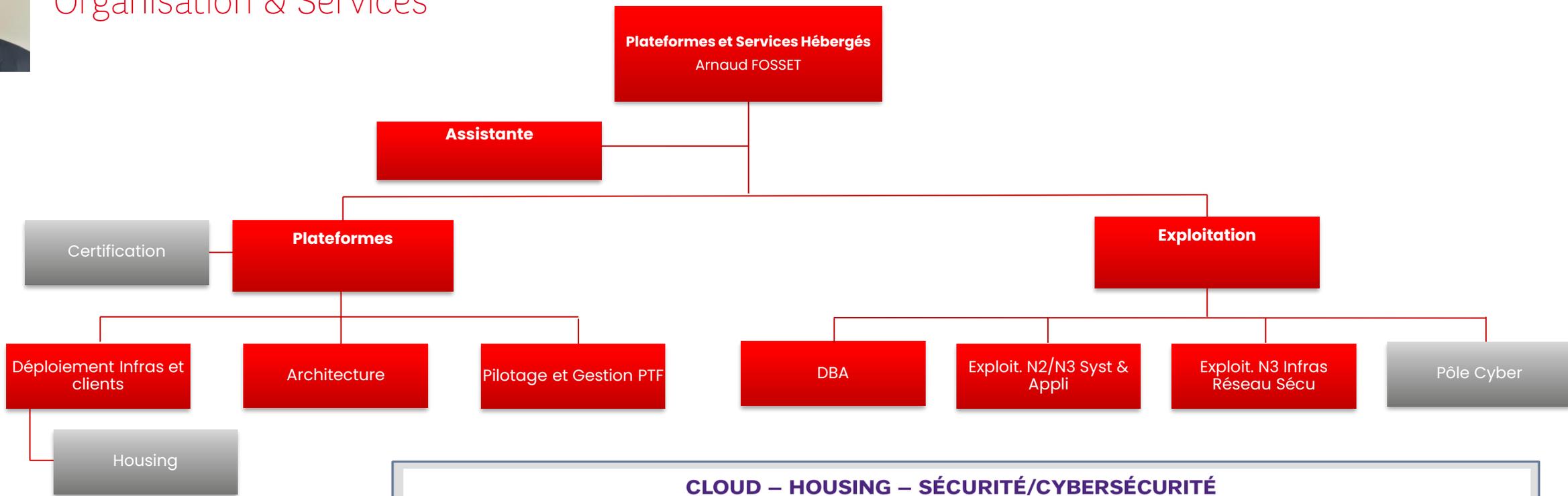
Geostat

Application permettant de transformer les données issues du réseau mobile en informations utiles pour les acteurs du commerce, événementiel, tourisme..



Plateformes et Services hébergés

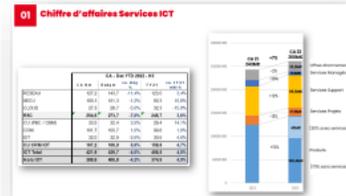
Organisation & Services



CLOUD – HOUSING – SÉCURITÉ/CYBERSÉCURITÉ

 <p>HEBERGEMENT</p> <p><i>CERTIFIED COMPANY</i> HDS ISO 27001</p> <p>Location de racks / cages dans 26 Data Centers (SFR & Partenaires)</p> <p>Hébergement du matériel client</p> <p>Gestes de proximité</p>	 <p>PLATEFORME IAAS</p> <p><i>CERTIFIED COMPANY</i> HDS ISO 27001</p> <p>Cloud Agility</p> <p>Services d'Infrastructure</p> <p>PCA, Sauvegarde, OS à la demande</p> <p>Prestations de migration et de mise en œuvre</p> <p>Selfcare dédié</p>	 <p>SERVICES OPERES & MANAGES</p> <p>Solutions sécurité, messagerie, hosting applicatif</p> <p>Gestion des incidents et des changements</p> <p>Supervision</p> <p>OS / Middleware / SGDB</p>	 <p>CYBERSECURITE</p> <p>Cybershield</p> <p>Protection anti-DDOS</p> <p>Détection & alerting</p> <p>Visibilité et autonomie : Selfcare</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Résultats 2022 en croissance vs 2021, malgré une hausse du backlog produits (associé aux problèmes de délais d'approvisionnement)
- **Réseau/Cyber** : premières belles références en déploiement pour les nouvelles solutions de type EDR ou bien SASE.
 - Très belle performance sur UNIHA en 2022
 - Gain des marchés CAIH (sécu, réseau) et UGAP sécu !
- **UC** : Accord signé avec Cisco au travers du programme Eiffel Tower, qui nous permet, seuls avec Orange en France de proposer des solutions de Webex DI à des conditions très agressives.
- **CRM**
 - Année marquée par un SI très fort avec APHP
 - Montée en puissance de nouveaux clients DMC, mise en place d'une solution d'anti-smishing
 - Pas assez de transfo 'Collab'
- **Plates-formes**
 - Gros programme de gestion des obsolescences, et migrations de plates-formes
 - Recertifications ISO 27001 et HDS, évaluation SecNumCloud
 - Perte Korian.
 - Reprise en main des déploiements d'hébergement + partenariats tiers



- **Réseau/Cyber**

- Contribuer au succès des marchés CAIH réseau, sécu) et UGAP sécu.
- Mieux gérer les sujets suivants
 - Missions CDP à la fois en AVV et Production
 - Déploiements de types industriels (SDWAN, ...)
 - Mode affaires
- Mieux gérer deux types de projets
 - Projets convergents Telcos – Services
 - Offres plus industrielles sur modèle SDNET « OSM »

- **UC / Voix**

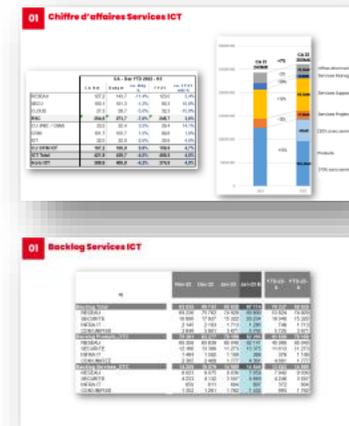
- Travailler la convergences telcos / services et homogénéiser nos projets de comm unifiées (PBC, PBU, TSIP...). Enjeux de traitement efficace des collectes de données ou portabilités
- Priorité Sat Client aujourd'hui dépositionnée

- **CRM**

- Evolution des plates-formes internes, antismishing
- Mise en œuvre des solutions de SMS conversationnel
- QOS des solutions Collab

- **Plates-formes**

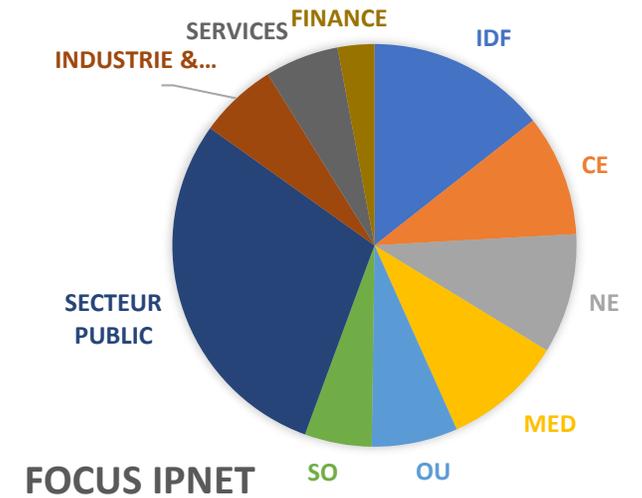
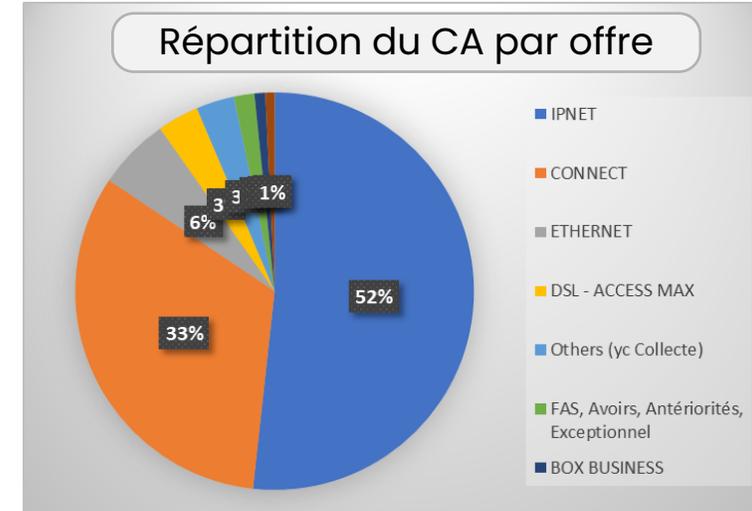
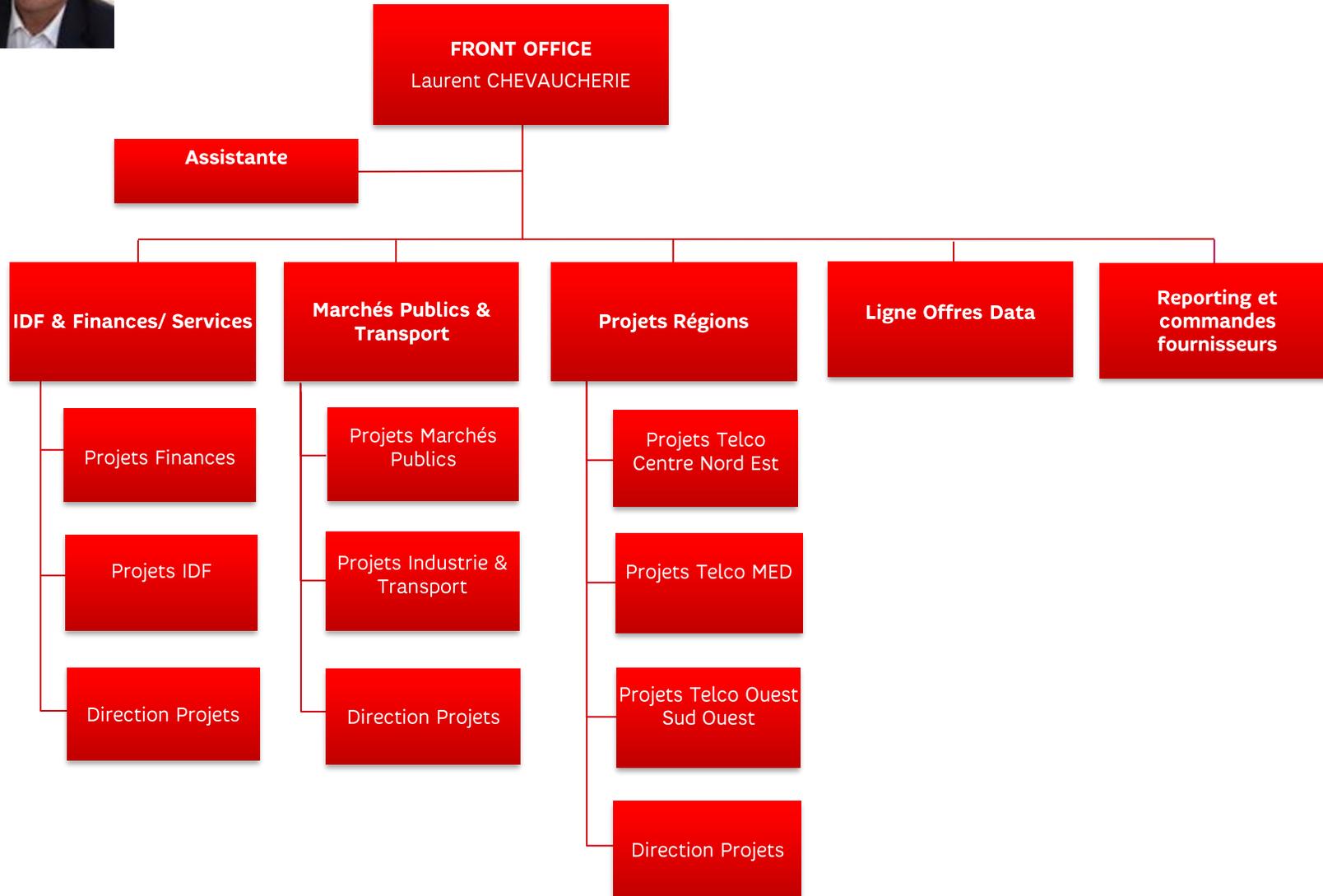
- Fin du programme d'arrêt des vieilles plates-formes legacy
- Secnumcloud



Déploiements telcos 02

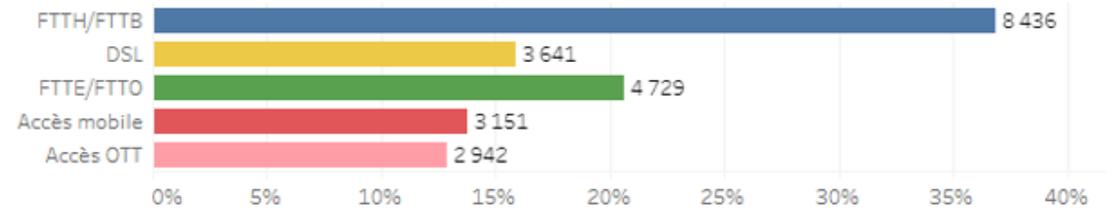
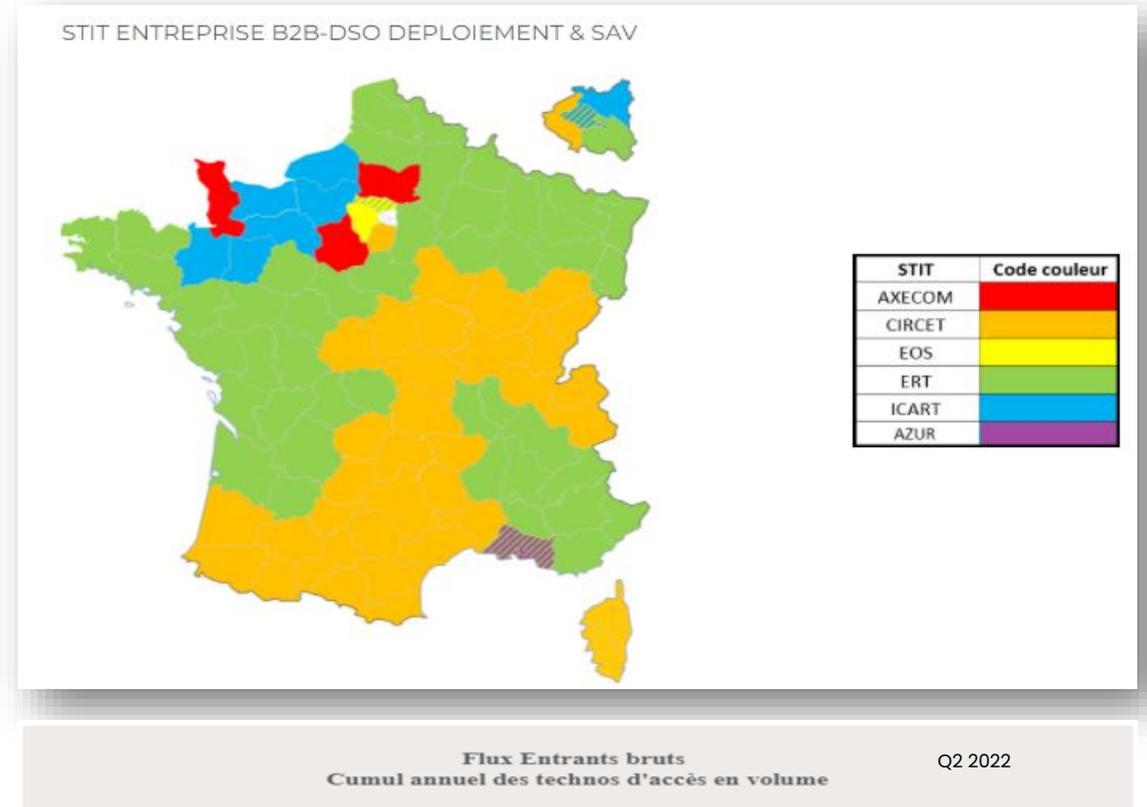
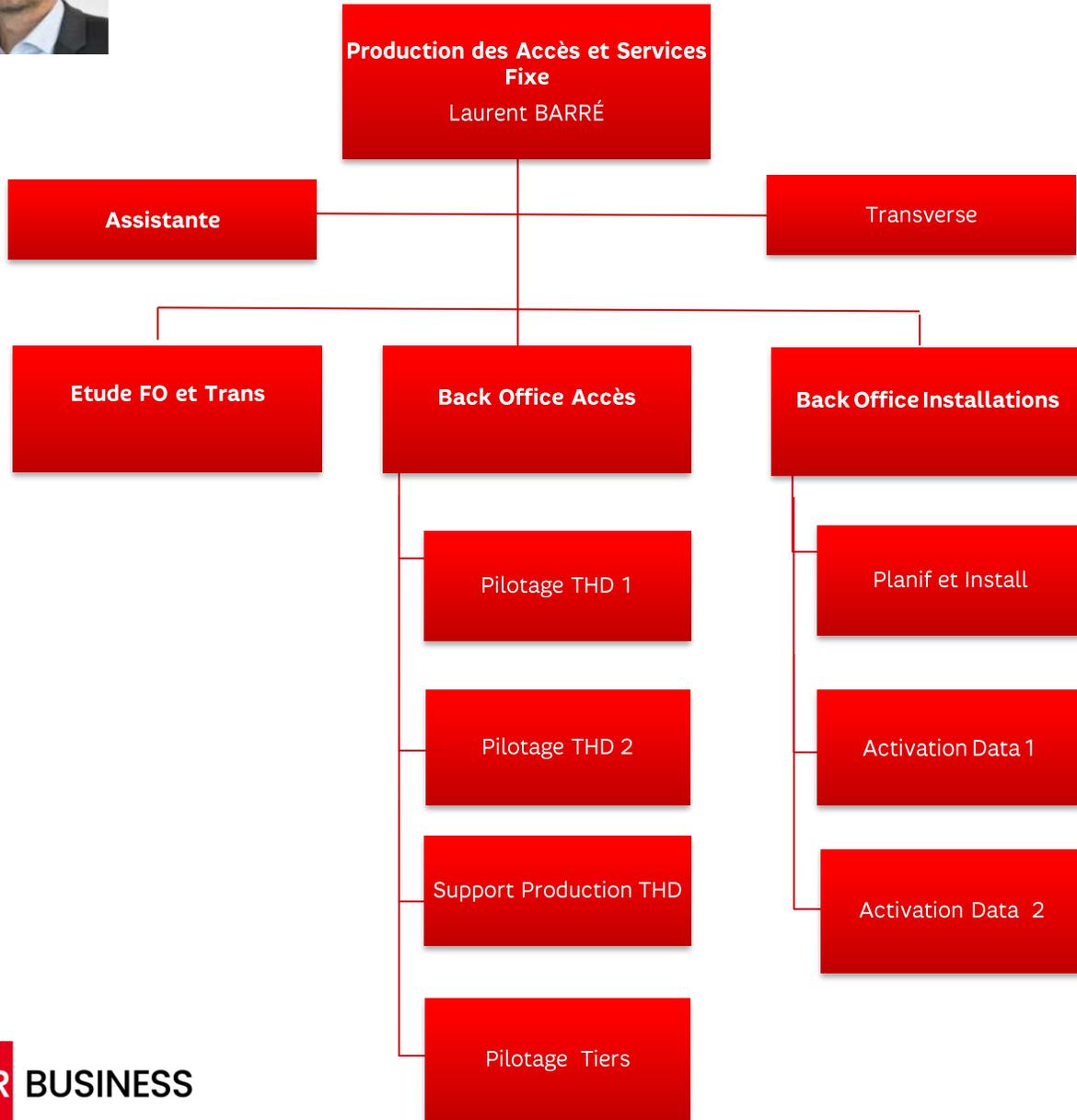


Front office déploiement telco

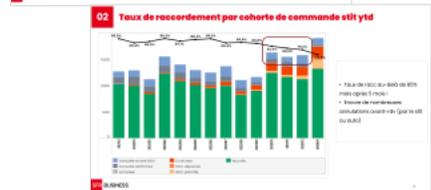
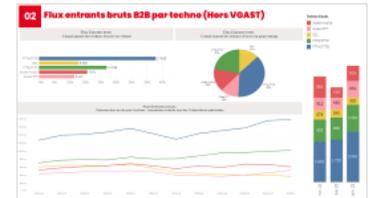




Production des accès & services fixes

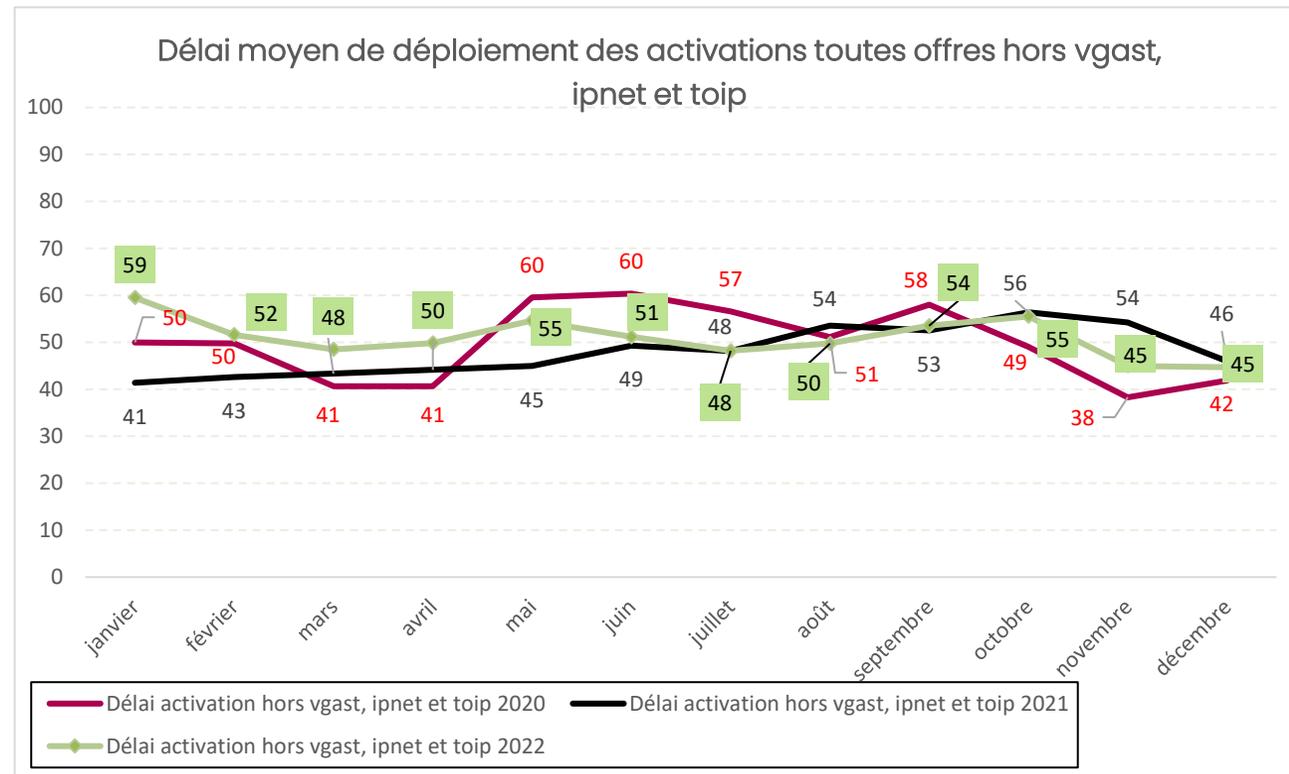
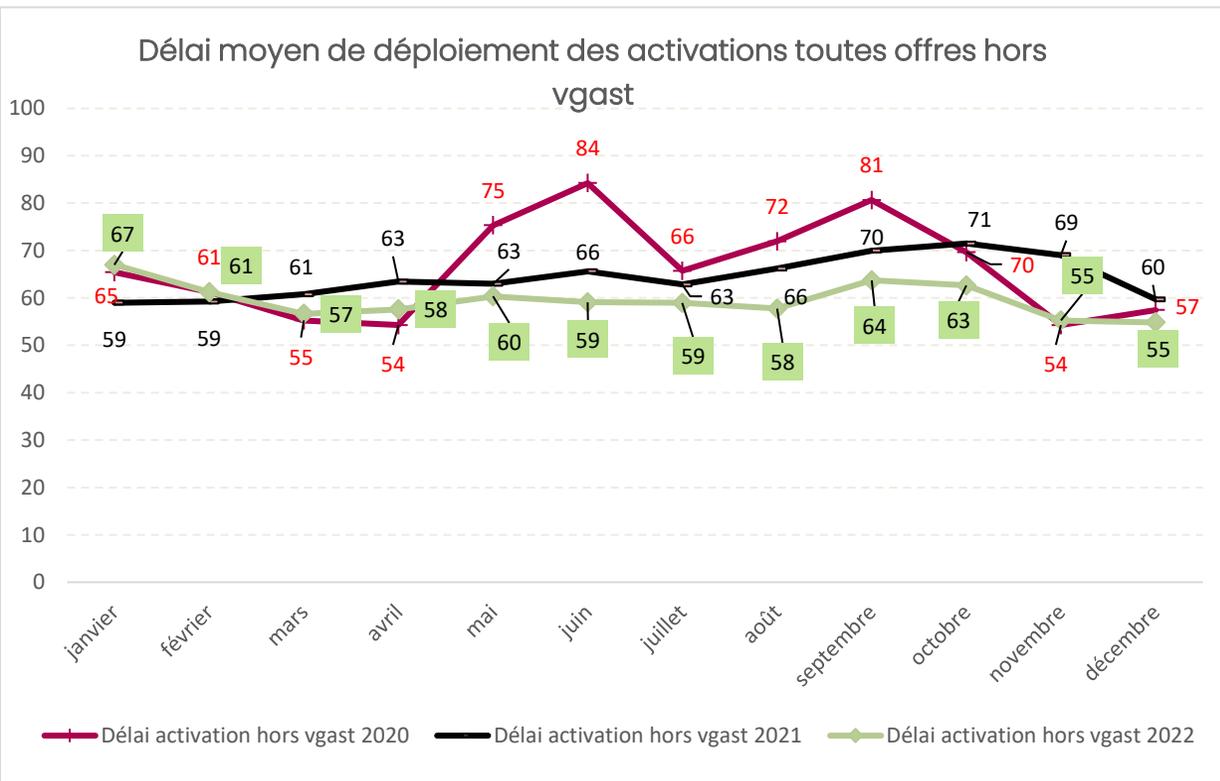


- Bonne performance générale sur la transformation PRI – cf délais (mieux sur data vs voix avec démarrage de PBU)
- Forte évolution des flux entrants (baisse DSL, hausse FTTH)
- Evolution à la baisse des stocks en valeur
- Transformation CDS R'T ciblés sur déploiements industriels simples
- Intégration des déploiements SIS, SDNET, ...
- Gestion de projet pour box > 20 sites
- Deux projets importants : Generali (convergence avec Services) et RIE
- Poursuite des améliorations sur déploiements FTTH
- Industrialisation des changes (upgrades, ...)
- IMES : bonne performances succès install et mise en place PERFECT
- Amélioration qualité importante sur taux d'échecs FAL V2, DSL, Post install FTTH...



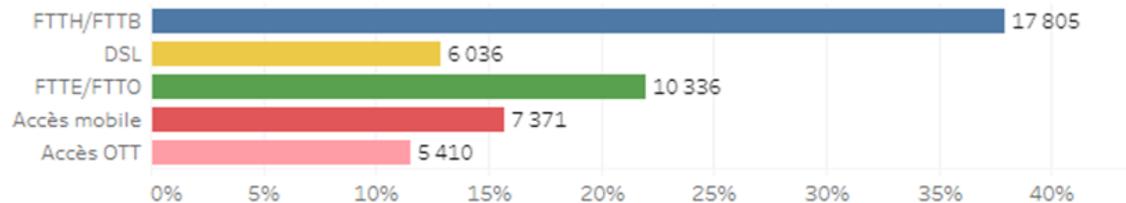
- Poursuite du programme d'amélioration de la satisfaction client
 - Focus sur les parcours des offres sans CDP
 - Poursuite des actions de suivi avec les STITs
 - Pas encore assez de fluidité des parcours de souscription
- Réussite du projet clé RIE
- Réussir la convergence entre projets telcos et services (notamment SDWAN)
- Projets SI 2023
 - Rajouts des données « projets » dans toute la chaine de déploiement.
 - Offres Routeurs 4G en plug&play
 - Généralisation des déploiements N2-N3 simultanés
 - Déploiements IPNET et FTTH en une seule fois
 - Prestations complémentaires, ajouts d'articles.

02 Délai de sortie en JO – vision sur 3 ans

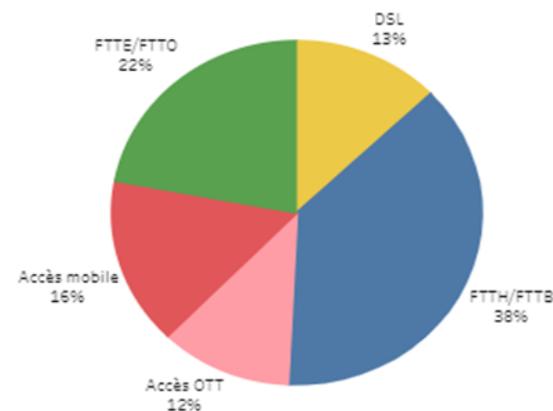


Flux entrants bruts B2B par techno (Hors VGAST)

Flux Entrants bruts
Cumul annuel des technos d'accès en volume



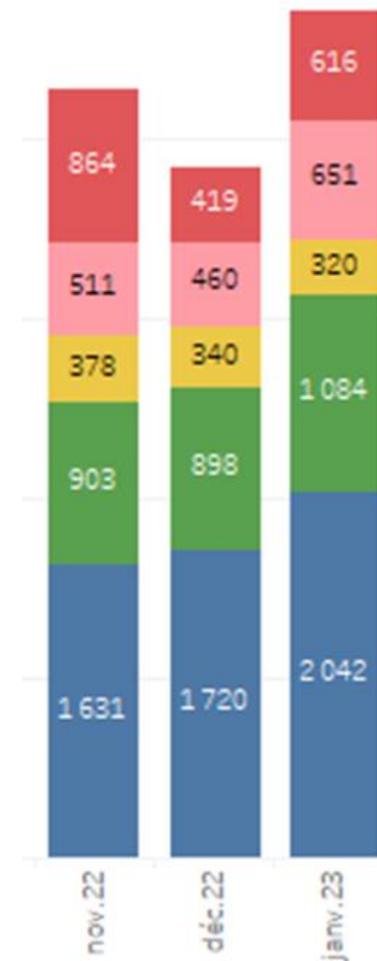
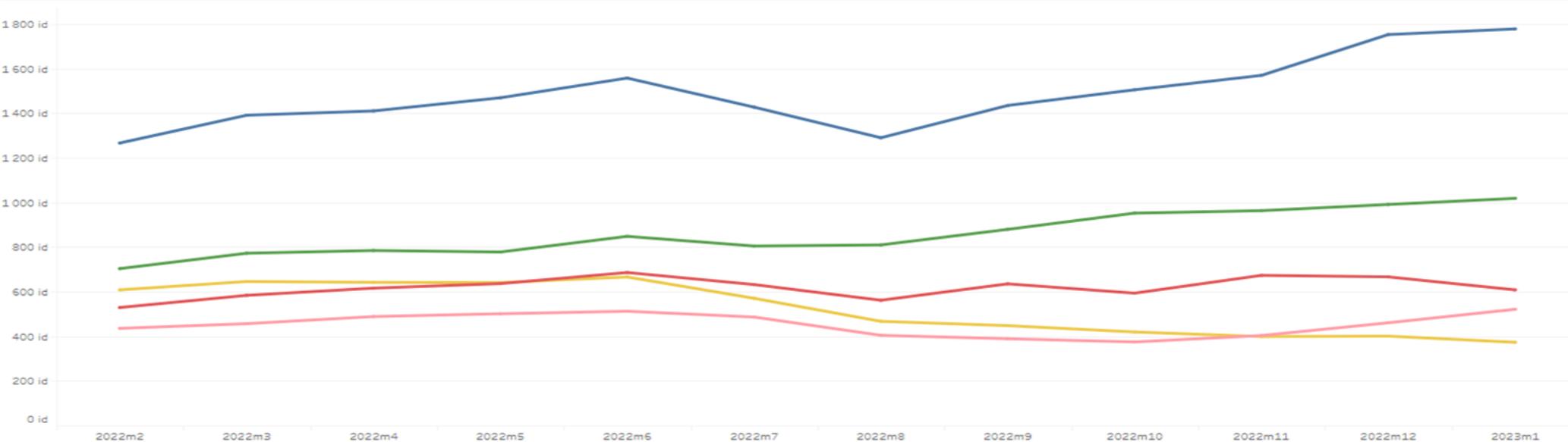
Flux Entrants bruts
Cumul annuel des technos d'accès en pourcentage



Techno d'accès

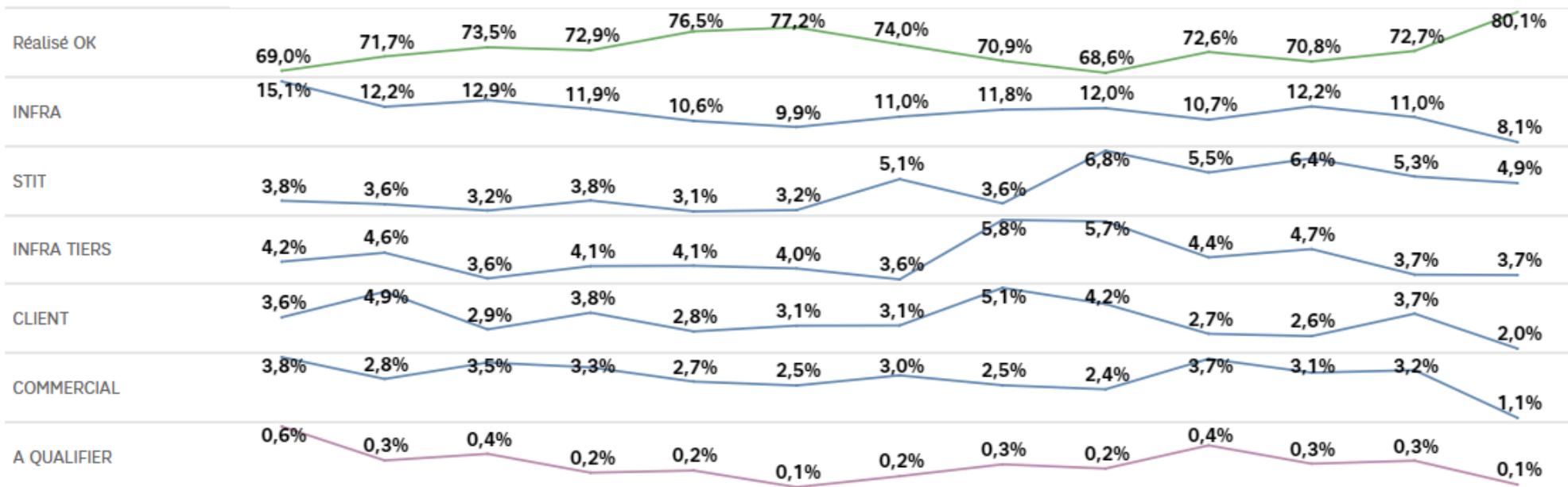
- Accès mobile
- Accès OTT
- DSL
- FTTE/FTTO
- FTTH/FTTB

Flux Entrants bruts
Volume des accès par techno - moyenne mobile sur les 3 dernières périodes

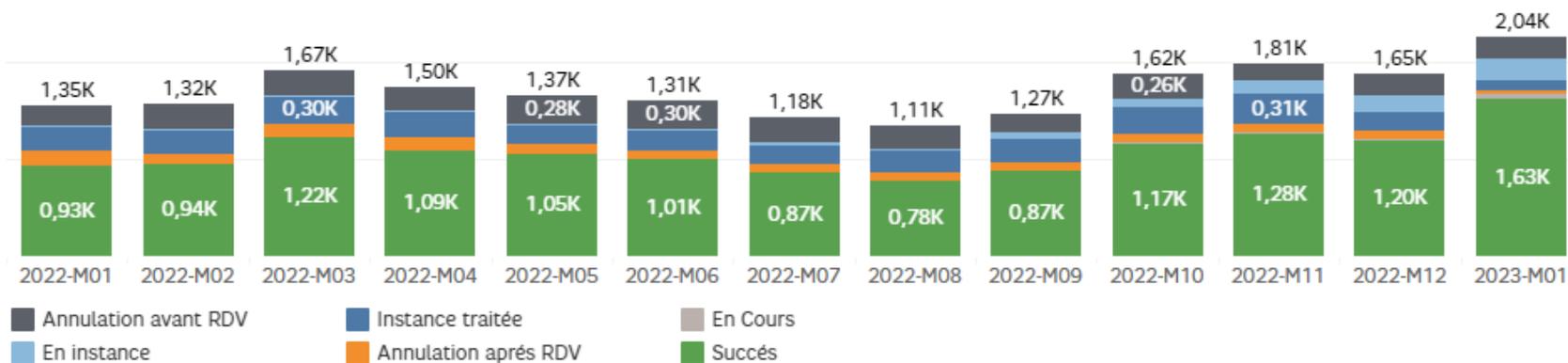


02 R/P tous stits

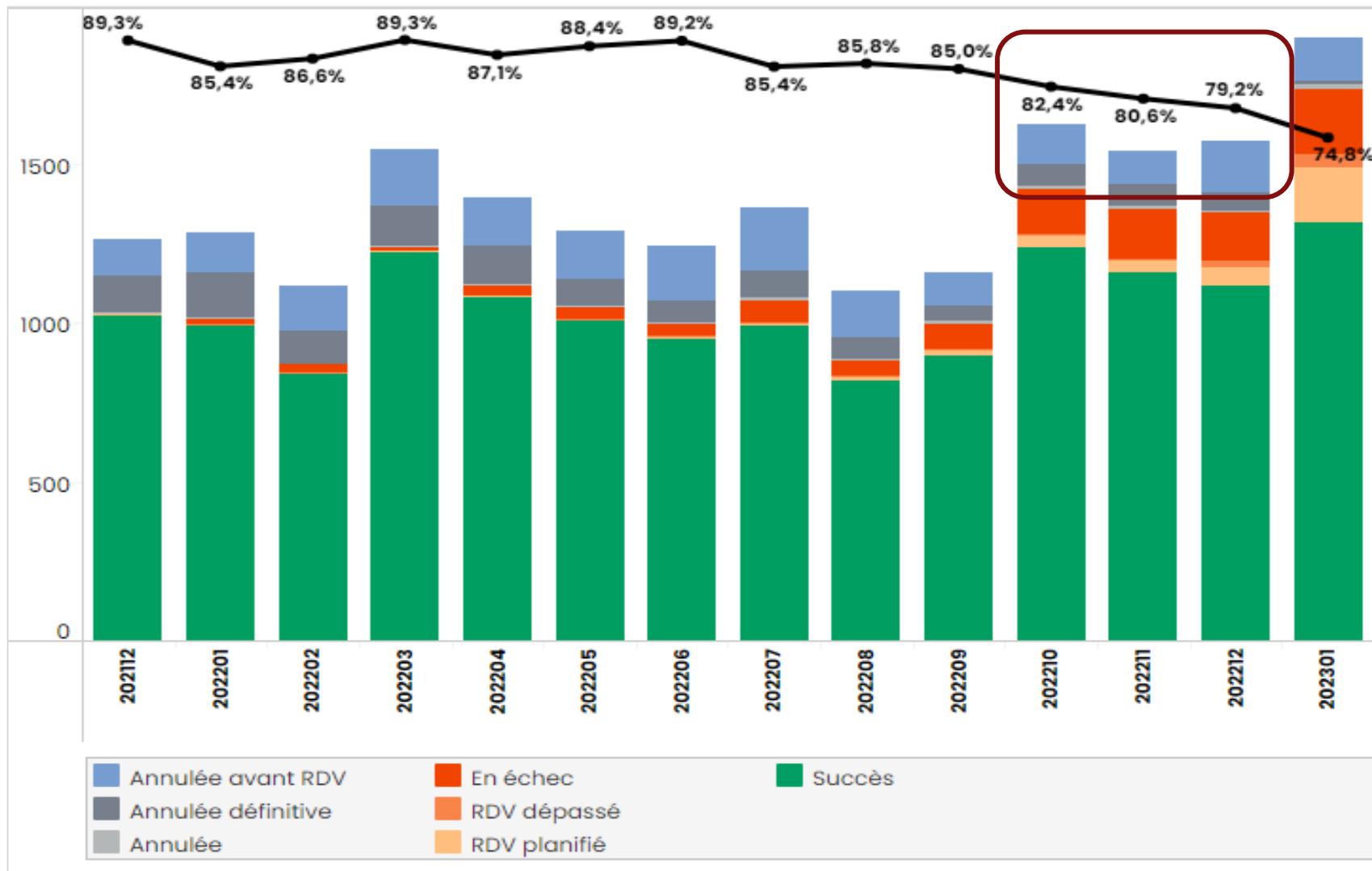
Taux de réalisé sur planifié



- Volume de raccordements record 1630 racc OK
- Taux de réussite en progression et à son meilleur niveau à 80,1%



Taux de raccordement par cohorte de commande stit ytd



- Taux de racc au-delà de 85% mais après 5 mois !
- Encore de nombreuses annulations avant-rdv (par le stit ou auto)

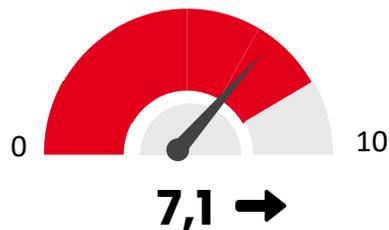
**L'indice de
satisfaction**

03

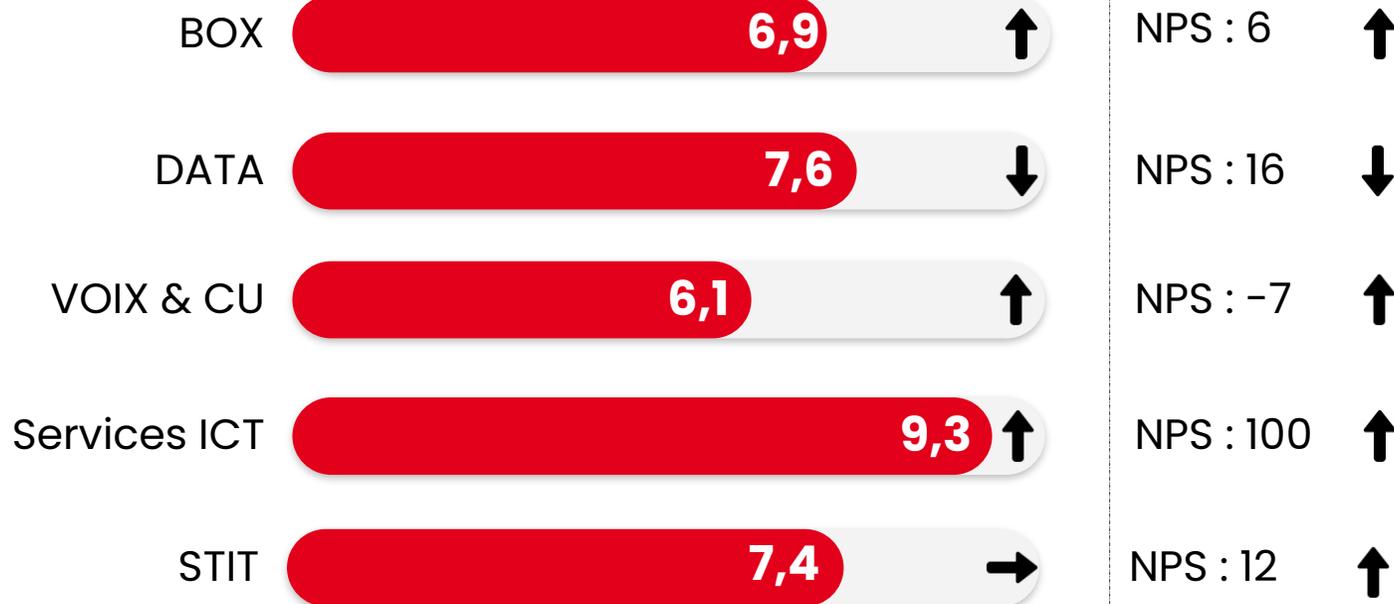
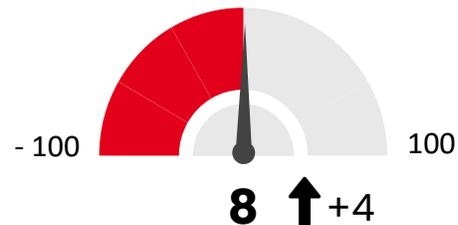
Evolution de l'Indice de Satisfaction GLOBAL et par famille

Janvier 2023

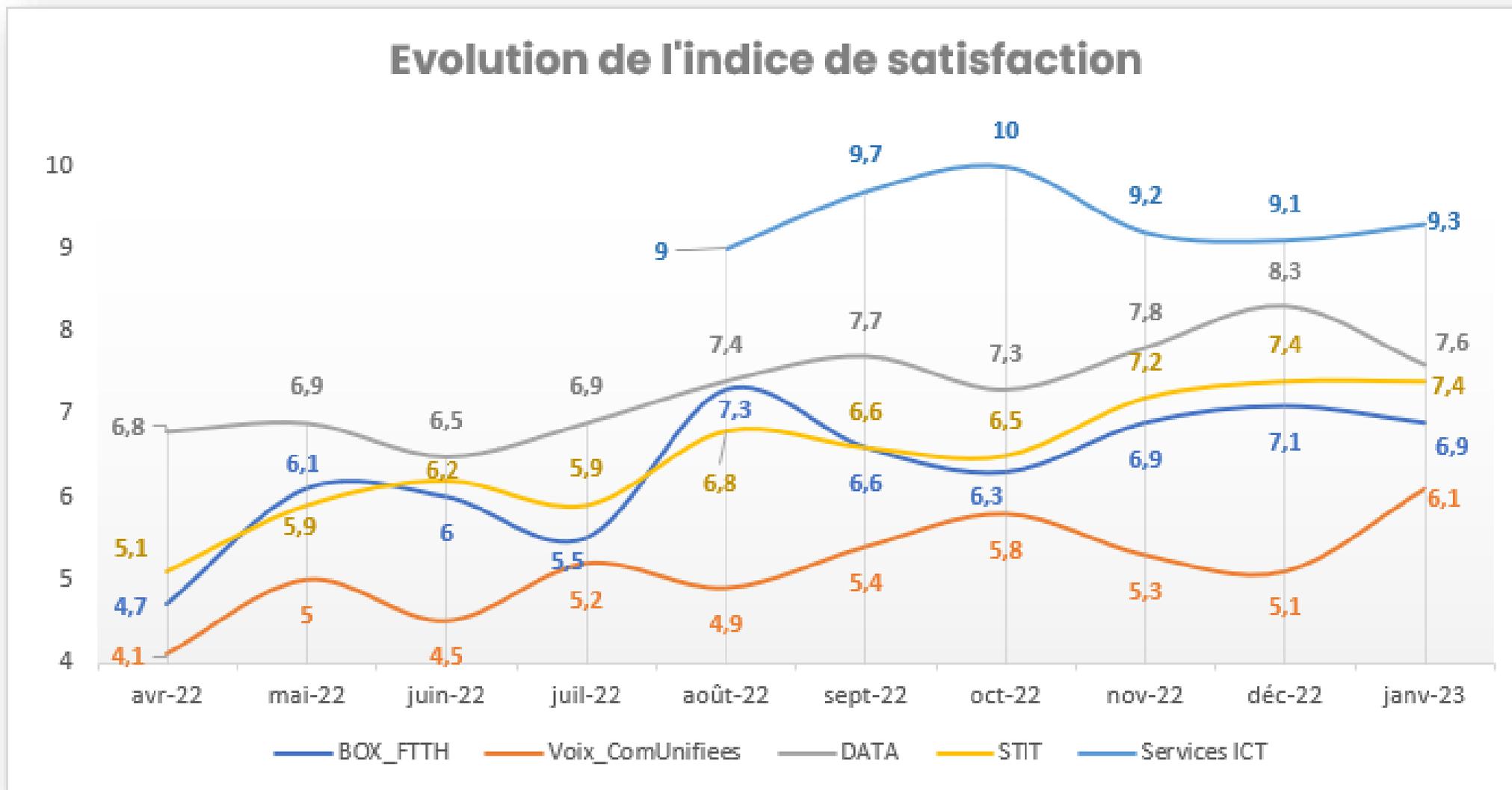
Indice de Satisfaction



NPS



mercredi 22 février 2023



SFR BUSINESS

merci