



# QUAND LA SOFTPHONIE s'invite dans nos agences

Nous voyons arriver dans nos agences des casques portant le nom Jabra. L'élite des casques Bluetooth qui vous suivra partout tout le temps, il restera accroché à votre cou, le tout pour vous faciliter la vie, mais surtout pouvoir répondre à tous les appels, à tout moment et n'importe où !

## DU PLUS

- + Casque sans fil qui nous permet de bouger et de passer nos appels partout dans l'agence
- + Réduction active du bruit
- + Meilleures performances audio
- + Meilleure isolation (Indispensable en open-space)
- + Nouvel équipement pour du télétravail.

## DU MOINS ?

- Plus de téléphone fixe
- Notifications des appels sur le PC
- Réception de tous appels entrants sur son poste de travail : ligne accueil, lignes directes des uns et des autres
- Coupures de son lors des appels téléphoniques, des interruptions pendant les réunion teams ou pendant les formations.
- Risques de coupures informatiques reliés au PC, comment téléphoner dans ce cas ?
- Pas de socle pour le poser les casques
- Autonomie des batteries dans le temps
- Risque écologique avec des batteries de plus en plus polluantes
- Risque accru de déficience auditive prématurée suite à l'utilisation prolongée d'un casque
- Risque lié au cumul des ondes.

La softphonie n'est pas la solution retenue par toutes les Caisses d'épargne en région. Cependant ne nous leurrions pas, en IDF tout est déjà acté. **La fin du déploiement est prévue pour fin juin 2023.**

La bonne nouvelle qui accompagnerait sa mise en place ?

D'ici quelques mois le tableau de pilotage concernant le suivi des taux de décroché devrait être amélioré.

A suivre de près quand on connaît les techniques et les travers du reporting à tout crin.

Face à la pression de l'entreprise pour obtenir un taux de décroché à 100%, toutes les méthodes mêmes les moins orthodoxes peuvent être employées.

La softphonie est considéré comme la grande solution pour la téléphonie, mais ne nous y trompons pas cette nouvelle technologie mise en place dans notre entreprise s'inscrit dans la recherche de l'augmentation de la performance.

**Multi tâches, nous l'étions déjà, mais visiblement pas assez !**

06 59 29 75 46

0170 23 53 40 (38)

sudceidf@orange.fr

ceidf.sudbpce.com

A Paris, le 12/05/2023

in SUD Solidaires BPCE IDF

