

Workforce Connect

Description de la solution

Workforce Connect est une solution globale de communication unifiée du personnel.

La communication est l'un des enjeux majeurs de la révolution digitale et de ses conséquences sur le monde de l'industrie, de l'entrepôt, de commerce et de la distribution. Elle peut être aujourd'hui optimisée par une solution de communication unifiée du personnel, outil de travail collaboratif avec de nombreux avantages.

La solution Workforce Connect développée par Zebra Technologies fait partie de ces outils performants qui favorise la collaboration au sein de vos équipes et évite la rupture des flux de communications, source d'erreur et de perte de productivité.

Parmi les plus grandes sociétés du monde font confiance à Workforce Connect pour :

- > Optimiser le temps de déplacement des collaborateurs mobiles
- > Favoriser le travail collaboratif
- > Sécuriser les échanges de données
- > Réduire les coûts des communications et du matériel
- > Renforcer la satisfaction client



Workforce Connect vous permet de centraliser toutes les communications sur un seul terminal et garantit une sécurisation des échanges. Les fonctionnalités sont nombreuses et modulables afin de s'adapter parfaitement à chaque profil de collaborateur, qu'il soit mobile ou fixe.

Les différents usages

Idéal pour tout type d'entreprise, de toute taille

Ayez l'esprit tranquille en investissant dans une architecture évolutive. Commencez avec quelques employés sur l'un de vos sites, puis étendez la solution à des centaines ou de milliers de collaborateurs sur l'ensemble de vos sites partout dans le monde ! Quels que soient la manière ou le moment d'implémentation, Workforce Connect est conçu pour vous faciliter la tâche et accompagner votre déploiement.

Un terminal unique pour toutes les communications

Workforce Connect est une application téléchargeable sur Google Play et Appstore. Elle peut être installée sur n'importe quel support : terminal durci, smartphone, tablette, PC... Une licence d'utilisation vous permet de vous connecter simplement à votre profil grâce à des identifiants personnels.

Désormais, les équipements informatiques portables que vos collaborateurs utilisent pour accéder à leurs applications d'entreprise peuvent devenir un talkie-walkie mondial pour passer des appels vers d'autres utilisateurs, par le biais de n'importe quel réseau Wi-Fi ou cellulaire.

Les appels pourront aussi cibler un téléphone de bureau via votre autocommutateur partout dans votre entreprise. Vous pourrez échanger des messages textes sécurisés et partager des fichiers (images, vidéos ; liens ...) avec les autres utilisateurs de l'entreprise, partout dans le monde.

FONCTIONNALITES PUSH TO TALK (TALKIE-WALKIE)

Appel privé (un-un)	Sélectionner un utilisateur dans votre liste de contacts PTT Pro et d'avoir une conversation vocale l'un avec l'autre
Appel à un groupe privé (un-plusieurs)	Communiquer d'un membre d'un groupe vers plusieurs membres actifs de ce groupe.
Appel à un groupe ad hoc	Sélectionner plusieurs utilisateurs dans une liste de contacts pour mener une conversation de groupe instantanée, sans configuration préalable.
Interruption d'appel	Faire irruption dans un appel en cours en cas de communication urgente.
Signalement d'appel	Répondre ou refuser une communication non urgente.
Retour ou accès tardif à des appels de groupe	Rejoindre un appel de groupe en cours.
Interruption d'appelant en cours	Pour les utilisateurs désignés comme prioritaires par l'administrateur, lors d'un appel en groupe, interrompre tout utilisateur non prioritaire en cours d'appel en appuyant simplement sur le bouton PTT.
Interruption d'appels par priorité	Cinq niveaux de priorité peuvent être affectés aux utilisateurs. Lorsqu'un utilisateur de niveau supérieur appelle un utilisateur de niveau inférieur, il peut choisir d'interrompre un appel en cours (par exemple, un responsable doit toujours pouvoir joindre les membres de son équipe).
Alertes	Différentes tonalités et vibrations ainsi que des indicateurs sont disponibles pour signaler des messages entrants.

GESTION DE PRESENCE

Disponible	L'abonné s'est connecté et s'est authentifié auprès du serveur de messagerie d'entreprise. Il est en mesure de recevoir et d'écouter des messages, y compris des alertes sonores.
Ne pas déranger	Cet état est à l'initiative de l'abonné. Dans l'état « Non disponible », les messages sont reçus et enregistrés en arrière-plan dans le journal des messages, mais aucune alerte sonore n'est générée.
Hors-ligne	Etat généré par le système lorsque l'abonné est hors de portée ou qu'il a éteint l'appareil ou le service. Les messages destinés à l'abonné dans cet état sont enregistrés sur le serveur et s'afficheront automatiquement sur l'appareil lorsque ce dernier sera rallumé ou se trouvera à portée du réseau.

FONCTIONNALITES DE MESSAGERIE

Privée	L'utilisateur peut émettre et recevoir des messages texte d'autres utilisateurs.
Groupe	L'utilisateur peut sélectionner un groupe prédéfini ou créer un groupe ad hoc à la volée.
Messages préconfigurés	L'utilisateur peut répondre ou envoyer un message préconfiguré.

Sécurité professionnelle des échanges

Le chiffrement de bout-en-bout des données, que ce soit lors de leur transmission mais aussi durant leur stockage permet de garantir une sécurité professionnelle totale. Le serveur hébergeant les données récoltées est basé en Europe ce qui apporte un niveau supplémentaire de sécurité (Respect de la législation RGPD notamment).

Portail administrateur complet : personnalisation sur mesure de votre application

PORTAIL INTERNET D'ADMINISTRATION

Gestion des utilisateurs

Pour un utilisateur, les éléments suivants sont réglables : gestion des activations, des fonctionnalités et des paramètres client. Les fonctionnalités suivantes sont disponibles :

- Ajout de contacts à un compte d'utilisateur
- Gestion des membres d'un groupe et des autorisations
- Affichage des diagnostics d'un utilisateur
- Suivi des messages et des appels
- Téléchargement et gestion des utilisateurs en groupe

Gestion des groupes

- Création et modification de groupes
- Ajout d'utilisateurs à un groupe

Passerelles RTP, localisation et associations

• Les passerelles sont utilisées pour l'intégration de la radio mobile terrestre, avec des paramètres préconfigurés.

- L'onglet Carte indique les utilisateurs du service actuellement connectés ainsi que leur position.
- L'onglet Association permet d'ajouter ou de partager des contacts dans des entreprises qui ont plusieurs services.

Historique des appels et messages

• Affichage des métadonnées de l'historique des appels (heure, direction, initiateur, destinataire, groupe, type et motif final) d'un utilisateur.

- Affichage de trois graphiques : nombre d'utilisateurs par date, nombre d'appels par date et durée de l'appel, en minutes, par date.
- Affichage de l'historique des messages envoyés depuis et vers un utilisateur, ainsi que le contenu des messages.

Contacts

L'onglet Contacts du compte indique les personnes à contacter autorisées pour une entreprise. Pour autoriser différents niveaux d'accès au système, il est possible d'affecter aux utilisateurs l'un des trois rôles suivants :

- Rôle principal – le contact principal d'une entreprise
- Rôle administrateur – accès à tous les services de l'entreprise
- Rôle technique – accès administratif à un ou plusieurs services

Géolocalisation

Utilisez le GPS pour suivre la position de vos utilisateurs. Vous disposez, pour les collaborateurs en déplacement dans un véhicule, d'informations de localisation supplémentaires – la vitesse et le sens du déplacement. Puisque vous pouvez voir où se trouvent vos collaborateurs, vous pouvez améliorer leur productivité, leur rendement et le service apporté à la clientèle en localisant la personne la plus proche et qui possède les connaissances requises pour effectuer une tâche particulière.

La sécurité des collaborateurs est accrue puisque vous savez toujours où ils se trouvent. Cela peut être particulièrement important pour les interventions sur le terrain ou dans des installations de grande envergure dans un environnement extérieur, par exemple un campus. Et comme vous pouvez avoir accès à jusqu'à six mois d'informations de localisation, vous pouvez analyser ces données pour identifier et résoudre les problèmes qui affectent la rentabilité et les niveaux de service au client.

Profile Manager

Avec Profile Manager, la plateforme de déploiement recommandée pour Workforce Connect Voice et PTT Pro, configurez et gérez facilement les services de messagerie texte et vocaux de PTT Pro. Vous pouvez définir des règles détaillées pour chaque utilisateur, vous pouvez fixer les fonctionnalités et les contacts et le comportement de l'appareil dans des conditions particulières – par exemple, basculer automatiquement en mode « Ne pas déranger » dans certains rayons de magasins.

Chaque collaborateur se connecte ensuite simplement avec ses identifiants, en scannant un code à barres ou un badge NFC. Après son authentification, les fonctionnalités et les règles uniques à l'utilisateur sont dynamiquement téléchargées sur l'équipement mobile Zebra, ce qui facilite la création d'un pool partagé d'appareils, au lieu d'en acheter un pour chaque employé.