

## **-PROCEDURE CREATION COMPTE CONSEILLERE**

Mémo à copier dans commentaire dans la fiche Jira (s'il y en a une) et mettre OK en vert à la fin de chaque étape terminée :

### **CONSEILLERE**

**1-Windows = GID : XX1234 (exemple) | Mpass : Envoyé par Uservcube**

**2-AD Groupe secu**

**3-Adresse Mail = [prenom.nom@engie.com](mailto:prenom.nom@engie.com)**

**4-Importation Matricule dans Gazelle**

**5-Compte Gazelle ID=PNOM /Mdp=engie2025**

**6-Droits BAL Agence**

**7-Diffusion List : homeservices-fad + homeservices-cc**

**8-CRM creation automatique via Uservcube à vérifier**

**9- ACD = ID : GID | Mpass : (SSO)**

**10- Crédit Ligne Teams (voir doc créations Rise skyphone de Valérie Djouaka)**

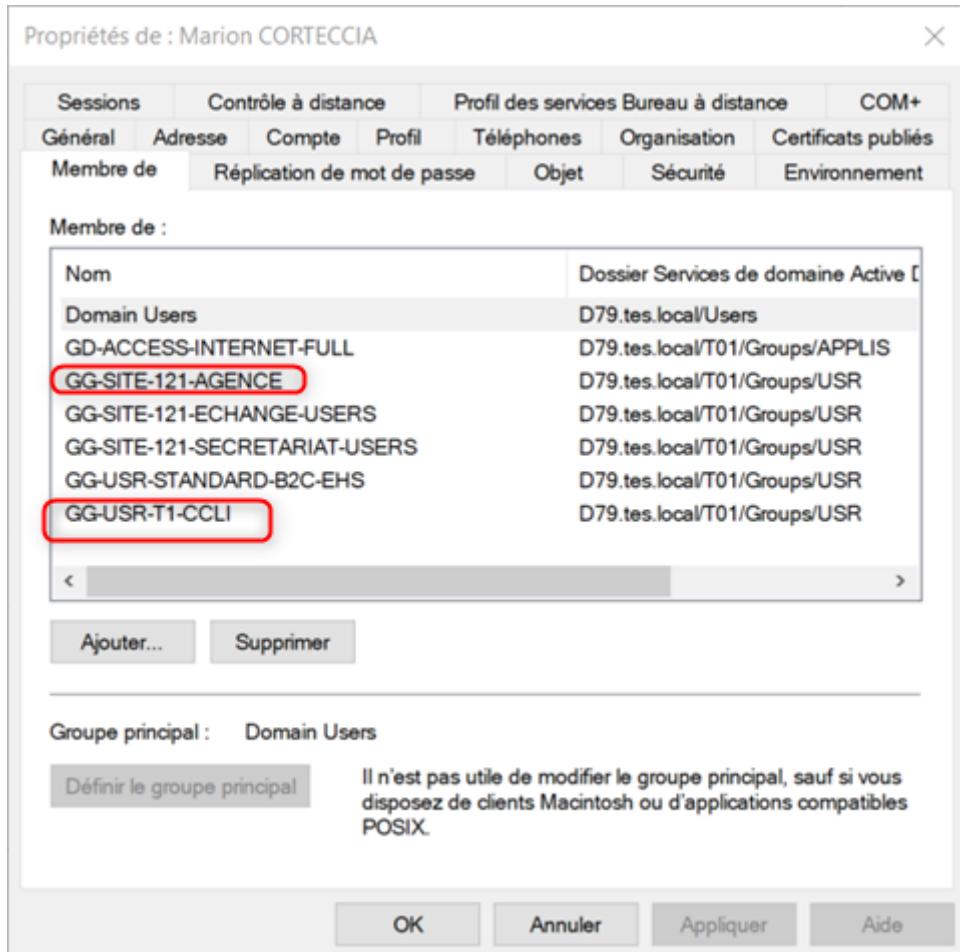
---

### **1-Compte Windows**

Indiquer le GID dans votre mémo à la ligne 1 que vous trouverez dans USERCUBE Onglet COLLABORATEUR <https://engiehs.usercube.com/>

### **2-Groupe de sécurité AD**

Vérifier qu'il y ait GG-SITE???-AGENCE et GG-USR-CCLI comme dans l'exemple ci-dessous



### 3-Création boîte mail

Via le PEO lien ci-dessous :

<https://peo.myengie.com/>

PEO Okta Azure AD Exchange Office 365 Network Teams Endpoint management

Create-SharedMailbox may be affected by a temporary issue. We apologize for the inconvenience.

Mailbox > Get mailbox info

Distribution list > Create > Personal mailbox

Mobile device > Mail addresses > Room Mailbox

Litigation hold > Shared mailbox

Delegation > Anonymous mailbox

Manager > Application mailbox

Archive online > Add to Members: Grant Full Access

Visibility > Add to Members: Grant Send On Behalf Of

Display name > +

Outlook places >

Pour une Conseillère :

>Office 365 Licence : Microsoft 365 E3

>Language: French

>Enable Archive: « Yes »

>Brand: Engie Home Services

Create new personal mailbox:

[Import Customer Profile](#)  
Please fill a valid Group ID first

Group ID: *	Office365 License: *	Language: *
<input type="text"/>	<input type="text" value="Microsoft 365 E3"/> 339 license(s) available	<input type="text" value="French"/>
Primary SMTP:	Primary SMTP Domain:	Mail Addresses:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <a href="#">+</a>
Initials:	Brand:	
<input type="text"/>	<input type="text" value="Engie Home Services"/>	
Enable Archive: <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> YesNo	External: <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> YesNo	Hidden: <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> YesNo
Enable Litigation Hold: <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> YesNo	Ticket ID: <input type="text"/>	
Merge: <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> YesNo		
<a href="#">Send Request</a>		

**Il faut environ 2h pour que la boite mail soit créée**

**Surtout ne pas oublier d'Aller dans l'historique du PEO**



**Pour récupérer le nom de boite mail en cliquant sur votre demande de création**

Create-PersonalMailbox	GX6407	Wait	07/07/2022, 11:08:51	07/07/2022, 11:09:58	QJ6399
------------------------	--------	------	----------------------	----------------------	--------

Puis copier l'adresse mail

## Create-PersonalMailbox Details GX6407:

(X)

### Request Information:

Request GUID: 0631a7e7-13b5-4e03-9a00-b1b45c03a7bd  
Target: GX6407

Requestor: QJ6399  
Creation Date: 07/07/2022, 11:08:48

Status: Wait  
Last Modification: 07/07/2022, 11:09:58

### Parameters:

Group ID: GX6407  
Primary SMTP: mouhab.ahmedyoussef@engie.com  
Initials:  
Enable Archive: Yes  
Enable Litigation Hold: No  
Merge: No

License: SPE\_F1  
Primary SMTP Domain: engie.com  
Brand: Engie Home Services  
External: No

Language: fr-FR  
Mail Addresses:  
Hidden: No

Request History >

**Et la coller dans le champ adresse mail dans l'AD**

Propriétés de : Mouhab AHMED-YOUSSEF

X

Membre de	RéPLICATION de mot de passe	Objet	Sécurité	Environnement		
Sessions	Contrôle à distance	Profil des services	Bureau à distance	COM+		
Général	Adresse	Compte	Profil	Téléphones	Organisation	Certificats publiés

Mouhab AHMED-YOUSSEF

Prénom : Mouhab Initials :

Nom : AHMED YOUSSEF

Nom complet : Mouhab AHMED YOUSSEF

Description : TECHNICIEN(NE) MAINTENANCE

Bureau : T7\_IDF

Numéro de téléphone : Autre...

Adresse de messagerie : **mouhab.ahmedyoussef@engie.com**

Page Web : Autre...

OK Annuler Appliquer Aide

## 4-Importation Matricule Gazelle

**Attention pour les intérimaires > envoyé un message à Bruno Ballery en coomentaire interne dans le ticket JIRA pour intégrer l'intérimaire sinon impossible de faire l'importation Gazelle**

"Bonjour @Bruno Ballery (DSI-Etudes),

Peux-tu importer cet intérimaire dans HRMS:

GID= VB6567

Matricule= ITR64212

Merci d'avance pour ton aide."

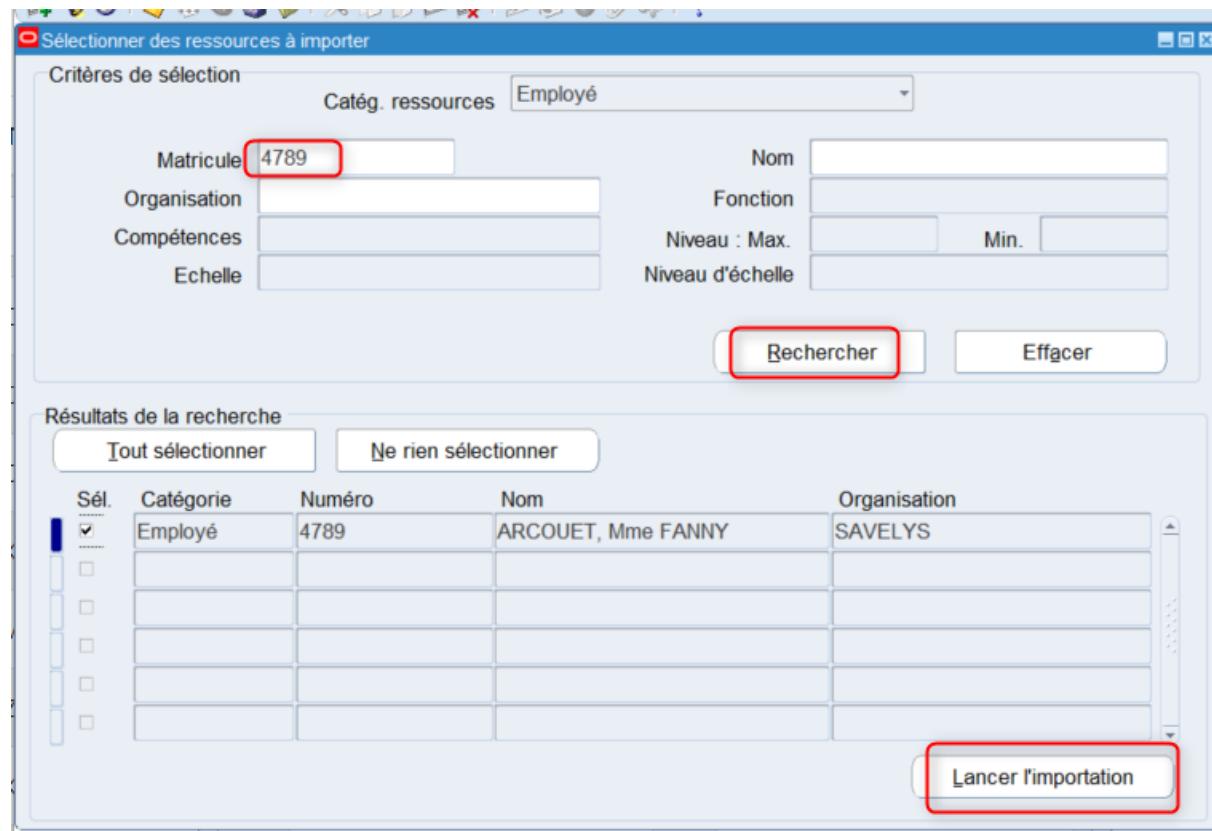
Aller sur Gazelle via le lien ci-dessous :

[http://sfraaslx.france.local:8000/OA\\_HTML/AppsLocalLogin.jsp?langCode=F](http://sfraaslx.france.local:8000/OA_HTML/AppsLocalLogin.jsp?langCode=F)

Cliquer sur « support client »

Puis « importer des ressources » et ensuite cliquer sur les trois petits points

Et copiez le matricule de l'utilisateur que vous récupérez dans Uservcube et vous le collez dans « matricule » dans Gazelle.



Cliquer sur Rechercher puis « lancer importation » puis OK et « sauvegarder ressources »

Ensuite cliquez sur « Détails »

Pour vérifier que Le rôle et le Groupes soit bon :

**Ressource**

Numéro	14208	Catégorie	Employé	Matricule du vendeur	8825
Nom	DA ROCHA, Mme SANDRINE	Organisation	SAVELYS		
Nom d'origine	DA ROCHA, Mme SANDRINE	Date de début	08/04/2009	Date de fin	
Nom utilisateur	SDAROCHA	Num. d'identification		Numéro du mouvement	14241 [.]
<a href="#">Voir</a> <a href="#">Rôles</a> <a href="#">Groupes</a> <a href="#">Equipes</a> <a href="#">Service</a> <a href="#">Centre d'interaction</a> <a href="#">Commissionnement</a> <a href="#">Comptes clients</a> <a href="#">Divers</a>					
Type de rôle	Rôle	Admin	Dirigeant		
Savelys	Secrétaire	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Date de début	08/04/2009
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Date de fin	
				[ ]	N

**Ressource**

Numéro	14208	Catégorie	Employé	Matricule du vendeur	8825
Nom	DA ROCHA, Mme SANDRINE	Organisation	SAVELYS		
Nom d'origine	DA ROCHA, Mme SANDRINE	Date de début	08/04/2009	Date de fin	
Nom utilisateur	SDAROCHA	Num. d'identification		Numéro du mouvement	14241 [.] Voir

**Rôles** **Groupes** Equipes Service Centre d'interaction Commissionnement Comptes clients Divers

**Groupes**

Rôles des membres du groupe		Admin	Dirigeant				
Role	Attribué	Manager	Membre	Date de début	Date de fin	Attribué	
Agence MOULINS	[ ]	Norm	Manager	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	08/04/2009	[ ]
		Secrétaire	Membre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		N.

Et aussi Comptes client:

Rôles	Groupes	Equipes	Service	Centre d'interaction	Commissionnement	Comptes clients	Divers
Unité opérationnelle	Matricule du vendeur	Type de commission	Date de début	Date de fin			
SAVELYS UO	6279	Quota Sales Credit	01/01/2006				

## 5- Crédation compte Gazelle

URL : [https://gazelle.ehscloud-fra.france.local/OA\\_HTML/AppsLocalLogin.jsp](https://gazelle.ehscloud-fra.france.local/OA_HTML/AppsLocalLogin.jsp)

Support Utilisateur Admin -> Définir un utilisateur

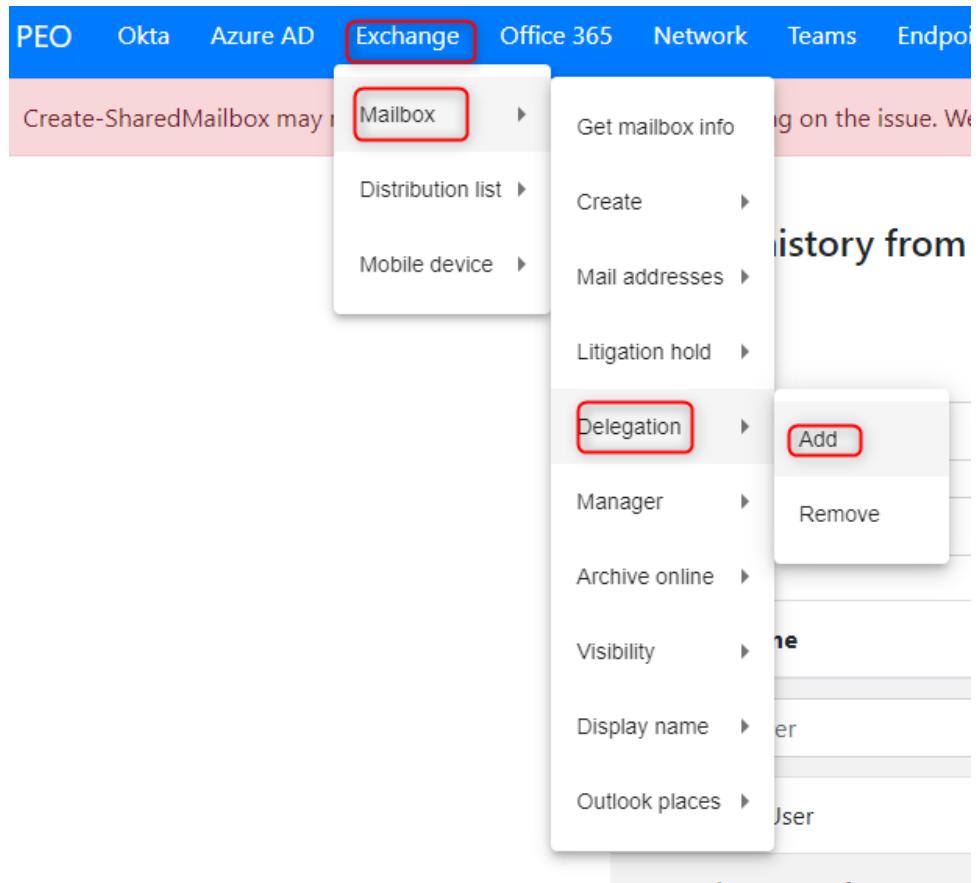
- Pour créer le compte Gazelle laisser les cases en mode jaune
- Nom d'utilisateur à créer **1<sup>ère</sup> lettre du prénom + nom**
- MDP **engie2025 à rentrer deux fois (indication en bas de la fenêtre)**
- Le champs "description" doit avoir la nomenclature suivante : **GID-Nom, M. Prénom**
- Expiration du mot de passe dans 90 J
- Champs "Personne" à renseigner, cliquez sur les trois petits points dans ce champ et cherchez l'utilisateur

Responsabilité à mettre par défaut voir Usercube:

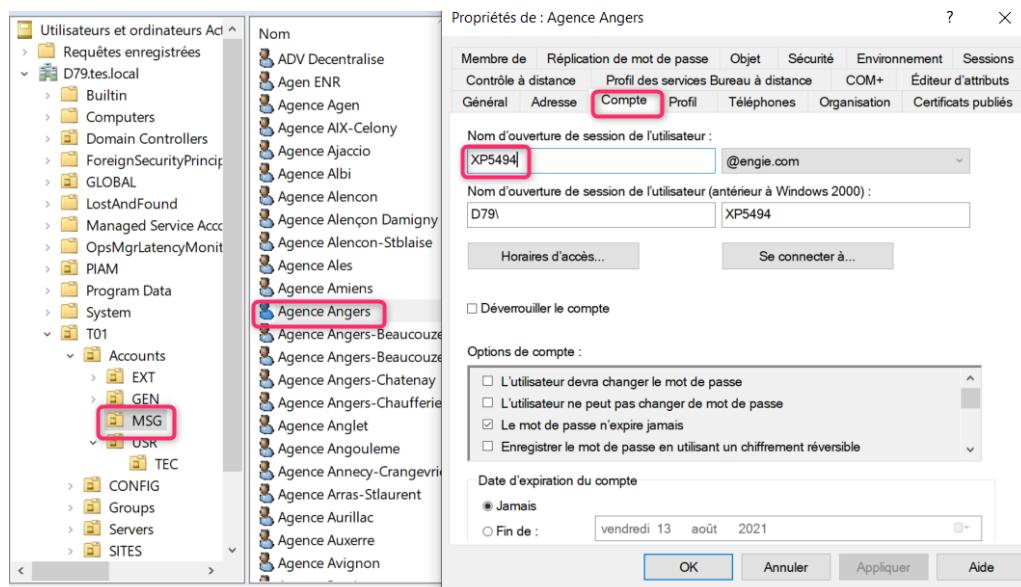
SAVELYS - Appel et Retour BI – xxxxxxx (xxxxxx nom de l'agence)

SAVELYS Consultation des contrats collectifs Tx (X numéro de la région)

## 6-Droit BAL Agence



Copiez le GID de la boite mail agence que vous trouverez dans l'AD comme ci-dessous :



- Coller le GID de l'agence dans « Group ID or email address »
- Coller le GID de l'utilisateur dans « Grant Full Access To » puis cliquer sur « Send request »
- Cocher “Send As”

- Cliquer sur Send Request

Add Mailbox Delegation to Members:

Group ID or email address: *	Grant Full Access To:	Add permission for Full Access users:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Send As <input type="radio"/> Send On Behalf
Grant Send As To:	Grant Send On Behalf To:	Ticket ID:
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		<input type="button" value="Add to list"/> <input style="border: 2px solid red; border-radius: 5px; padding: 2px 10px;" type="button" value="Send Request"/>

## 7-Distribution List

The screenshot shows the Microsoft 365 admin center interface. The top navigation bar includes PEO, Okta, Azure AD, and Exchange (which is the active tab). Below the navigation bar, there's a message about an issue with shared mailboxes. The main area has a sidebar with 'Create-SharedMailbox may' and a 'Mailbox' dropdown menu. The 'Distribution list' option in the dropdown is highlighted with a red box. A sub-menu for 'Members' is displayed, containing 'Add', 'Get', 'Set', and 'Remove' buttons. The 'Add' button is also highlighted with a red box.

- Saisir « homeservices-fad »
- Coller le GID de l'utilisateur dans « Additional Members » et cliquez sur « Send request »

## Add DistributionList Members:

DistributionList ID: *	Additional Members: *
<input type="text" value="homeservices-fad"/>	<input type="text"/> <input style="border: 2px solid red; border-radius: 5px; padding: 2px 10px;" type="button" value="+"/>

- Faire la même chose pour rajouter la CC dans le groupe de messagerie :
- Homeservices-cc

## **8-Compte Salesforce CRM**

Vérifiez dans le CRM si le compte a été créé par Uservcube.

<https://login.salesforce.com>

Sinon demander à Farès Guidou (admin Uservcube)

Vérifier que le matricule soit bien conforme sur le compte CRM

**Ajout droit onglet phone:**

**1-Ajout dans Centre d'appel:**

Aucune mise à jour MRU (Plus récemment utilisé)	
Centre d'appels	<u>Worldline CTI Adapter</u>
Téléphone	
Extension	
Télécopie	

**2-Ajout dans Attributions d'ensemble d'autorisations**

<b>Attributions d'ensemble d'autorisations</b>	
Action	Nom de l'ensemble d'autorisations
Suppr.	
Suppr.	
Suppr.	
Suppr.	
Suppr.	<b>Worldline CTI User</b>

**Ajout Droits Optimus:**

Conseiller Agence	Service Client Lighting	Field Service Call Center Rep Permissions	Field Service Dispatcher	Non Planificateur
		FSM Agent Standard		
		Field Service Dispatcher Permissions Lecture seule		
		Manage Customer Users		

**1-Ajouter la licence “Field Service Dispatcher” en premier**

<b>Attributions de licence d'ensemble d'autorisations</b>	
Action	Étiquette de la licence d'ensemble d'autorisations
Suppr.	<b>Field Service Dispatcher</b>
Suppr.	

puis les quatres attributions du tableau suivnates

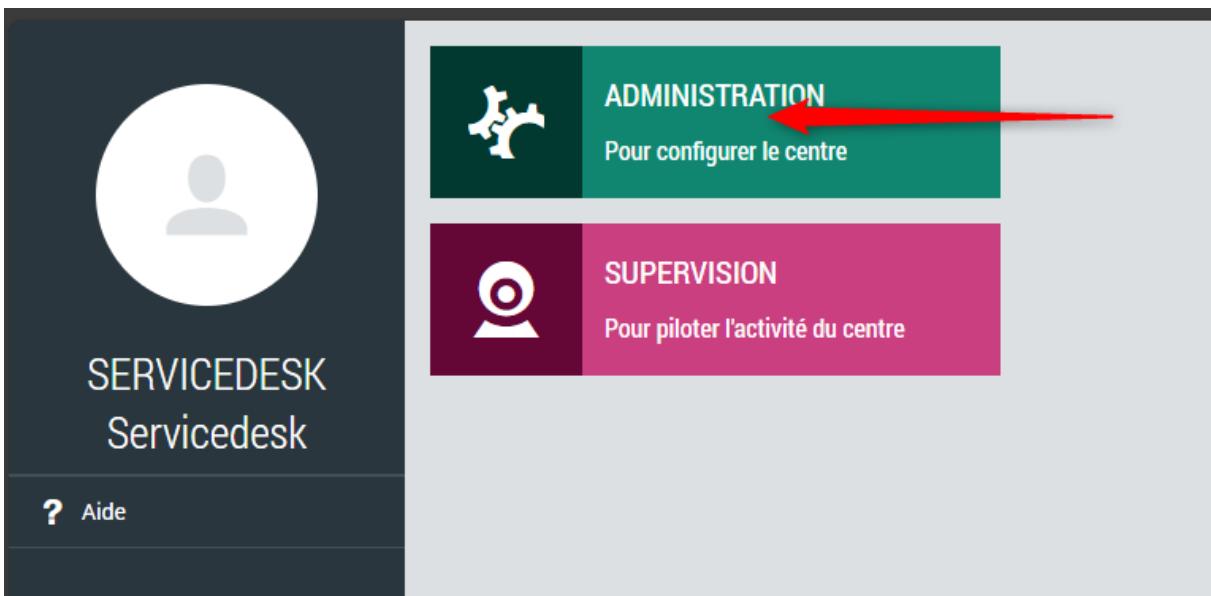
Field Service Call Center Rep Permissions
FSM Agent Standard
Field Service Dispatcher Permissions Lecture seule
Manage Customer Users

Dans cet onglet:

**Attributions d'ensemble d'autorisations**

**9- Crédation compte ACD**

Lien ACD : [Contact](#)



Cherchez l'agence:

Sélectionner un profil « Agent » et cliquer sur la loupe :

NOM PRÉNOM	IDENTIFIANT	DOMAINE	ÉQUIPE	GROUPE(S)	APPLICATION(S)	CANAUX	ACTIONS
BENAINI Laâla	GC6047	Agence ValdOise	EquipeValdOise	Agent		Appels entrants, Appels sortants, Appels sortants unitaires	
DIACK Halimatu	HS045	Agence ValdOise	EquipeValdOise	Agent		Appels entrants, Appels sortants, Appels sortants unitaires	
LUMPIAYA Nancy	LT6168	Agence ValdOise	EquipeValdOise	Agent		Appels entrants, Appels sortants, Appels sortants unitaires	
METAYE Cécile	EC4064	Agence ValdOise	EquipeValdOise	Agent		Appels entrants, Appels sortants, Appels sortants unitaires	
PEYRATOUT Sandrine	FM4061	Agence ValdOise	EquipeValdOise	Administration, Agent, Supervision		Appels entrants, Appels sortants, Appels sortants unitaires	
RODRIGUES Cathy	CS5444	Agence ValdOise	EquipeValdOise	Agent		Appels entrants, Appels sortants, Appels sortants unitaires	
VESTE Cristina	vs6621	Agence ValdOise	EquipeValdOise	Agent		Appels entrants, Appels sortants, Appels sortants unitaires	

Puis cliquez sur « Dupliquer cet utilisateur »

Fiche Laâla BENAINI

Identifier : GC6047  
Domaine : Agence ValdOise  
Équipe : EquipeValdOise  
Utilisateur(s) lié(s) :  
Groupe(s) :  
Application(s) : Agent

Modifier Supprimer cet utilisateur Réinitialiser le mot de passe Dupliquer cet utilisateur

Organisation ▲

Format autorisé: png, jpeg, gif  
500 ko maximum

► Modifier

Ensute remplir les cases:

Liste des utilisateurs > Créer un utilisateur

**CRÉER UN UTILISATEUR**

**IDENTITÉ**

Nom	<input type="text"/>	Saisissez un nom
Prénom	<input type="text"/>	Saisissez un prénom
Identifiant	<input type="text"/>	Veuillez choisir un identifiant

**SÉCURITÉ**

Email personnel	<input type="text"/>
-----------------	----------------------

- « identifiant » = exemple Frederic Criquet (GID=kx6157) = **KX6157**

Exemple

Puis cliquer sur OK en bas

#### **10- Crédation Ligne Teams (voir doc créations rise skyphone de Valérie Djouaka)**

Voir Doc créations RISE Skyphone de Valérie DJOUAKA disponible Support Utilisateurs EHS / Général / Migration Teams > Crédation Rise Skyphone.pdf

1-Créations de la ligne (avec MyPORTAL=>MyENSEMBLE)

2-Ajout du numéro de la ligne dans l'AD

Propriétés de : Marion CORTECCIA

Sessions		Contrôle à distance		Profil des services		Bureau à distance	COM+
Membre de	Réplication de mot de passe	Objet	Sécurité	Environnement			
Général	Adresse	Compte	Profil	Téléphones	Organisation	Certificats publiés	

Marion CORTECCIA

Prénom : Marion Initials :   
Nom : CORTECCIA  
Nom complet : Marion CORTECCIA  
Description : CONSEILLER(E) CLIENTELE  
Bureau : T1\_MEDITERRA

Numéro de téléphone : **+33437918431** Autre...  
Adresse de messagerie : marion.corteccia@engie.com  
Page Web : Autre...

OK Annuler Appliquer Aide

### 3-Ajout dans l'ACD de la position

The screenshot shows the worldline Contact Administration interface. On the left, there's a sidebar with navigation links like 'Utilisateurs', 'Compétences', and 'Supervision'. The main area is titled 'Sites et positions' and shows a list of positions under 'Positions sur le site "Vichy" (14)'. A red box highlights the 'Agence Vichy' dropdown in the top left and the 'Nouvelle position' button in the top right.

Position	Numéro
GSM Agence	06 12 58 23 74
vichy1992	04 70 97 19 92
vichy2000	04 70 97 20 00
vichy1997	04 70 97 19 97
Skyphone PPLANE	04 72 81 33 29
Skyphone FBONNET	04 72 81 33 34
Skyphone VFOUR	04 72 81 33 36
vichy1998	04 70 97 19 98
vichy1999	04 70 97 19 99
vichy2821	04 70 55 28 21
TT-ClaudeMARIDET	07 63 44 37 46
Skyphone CMARIDET	04 72 81 33 33
Skyphone MPETIOT	04 72 81 33 35
Skyphone MFOUADAH	04 72 81 33 37

Nomenclature:

SKYPHONE 1ere lettre du prénom suivi du nom de famille voir exemple au dessus et le numéro de téléphone en dessous.

---

Dans le CRM:

Vérifier

>Ensuite il faut transmettre toutes les informations de connexion par mail au manager de l'utilisateur,

Pour cela remplissez le fichierExcel **Model Info connexion Conseillere.xlsx** disponible dans le Teams “Support Utilisateurs EHS/Procédures d’entrées” et lui envoyer par mail