

## **-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 Usercube**

**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 Usercube à vérifier**

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

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

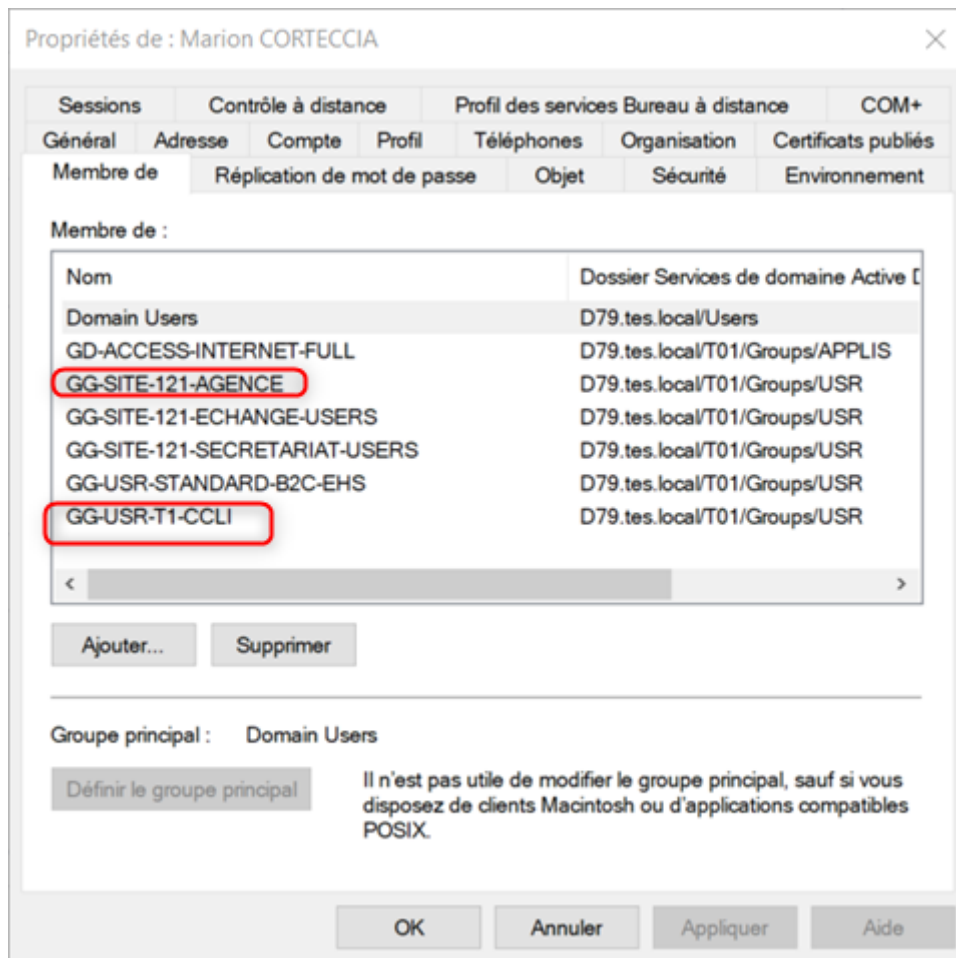
---

### **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**

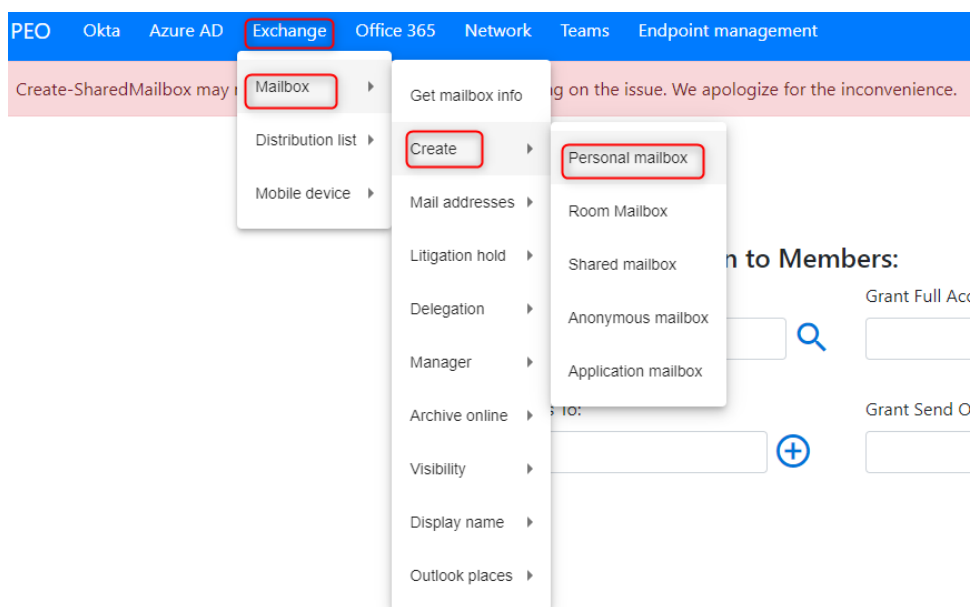
Vérifier qu'il y ait GG-SITE???-AGENCE et GG-USR-CCLI comme dans l'exemple ci-dessous



### 3-Création boîte mail

Via le PEO lien ci-dessous :

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



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: \***  

Microsoft 365 E3

339 license(s) available

**Language: \***  

French

Primary SMTP:

Primary SMTP Domain:

Mail Addresses:  
 [+](#)

Initials:

**Brand:**  

Engie Home Services

**External:**  
☐ Yes ☒ No

**Enable Archive:**  
☒ Yes ☐ No

**Enable Litigation Hold:**  
☐ Yes ☒ No

**Merge:**  
☐ Yes ☒ No

**Hidden:**  
☐ Yes ☒ No

**Ticket ID:**

[Send Request](#)

Il faut environ 2h pour que la boîte mail soit créée

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



**Pour récupérer le nom de boîte 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:



### 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

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 :  Initiales :

Nom :

Nom complet :

Description :

Bureau :

---

Numéro de téléphone :

Adresse de messagerie :

Page Web :

## 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'inportation 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 Usercube et vous le collez dans « matricule » dans Gazelle.

Sélectionner des ressources à importer

Critères de sélection

Catég. ressources: Employé

Matricule: 4789

Nom:

Organisation:

Compétences:

Echelle:

Fonction:

Niveau : Max. Min.

Niveau d'échelle:

Rechercher Effacer

Résultats de la recherche

Tout sélectionner Ne rien sélectionner

Sél.	Catégorie	Numéro	Nom	Organisation
<input checked="" type="checkbox"/>	Employé	4789	ARCOUET, Mme FANNY	SAVELYS
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>				

Lancer l'importation

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

Ensuite cliquez sur « Détails »



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- Création 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

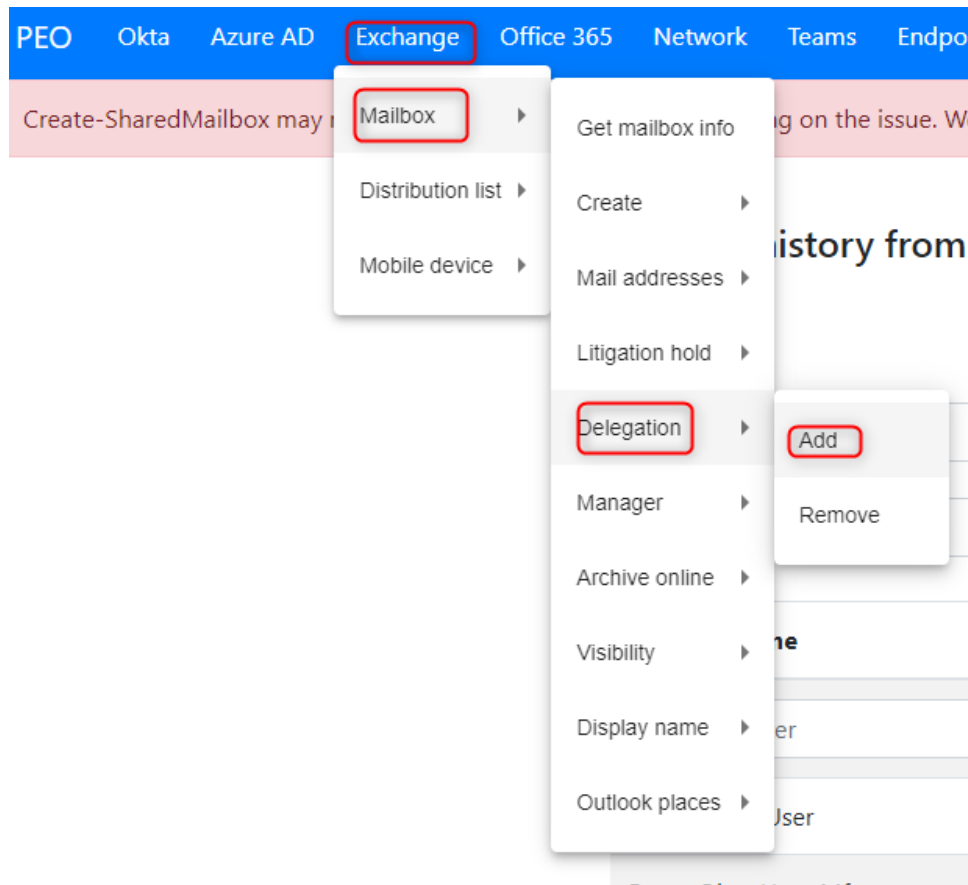
- Pour créer le compte Gazelle laisser les cases en mode jaune
- Nom d'utilisateur à créer **1<sup>ère</sup> lettre du prénom + nom**
- MDP **engie2025** à rentrer deux fois (indication en bas de la fenêtre)
- Le champs "description" doit avoir la nomenclature suivante : **GID-Nom, M. Prénom**
- Expiration 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:

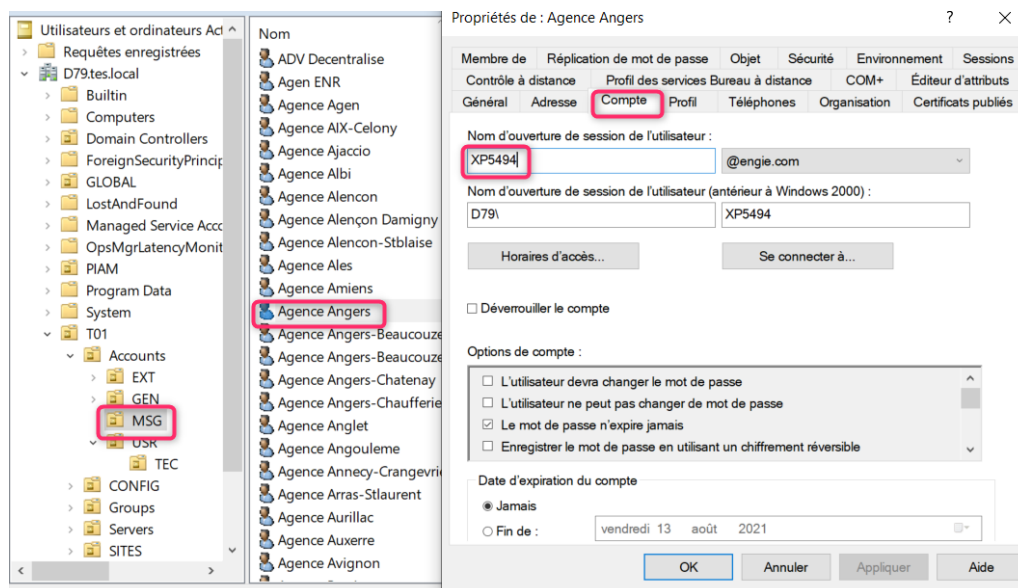
SAVELYS - Appel et Retour BI – xxxxxx (xxxxxx nom de l'agence)

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

## 6-Droit BAL Agence



Copiez le GID de la boîte 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:  


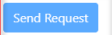
Grant Full Access To:  

Add permission for Full Access users:  
☐ Send As ☐ Send On Behalf

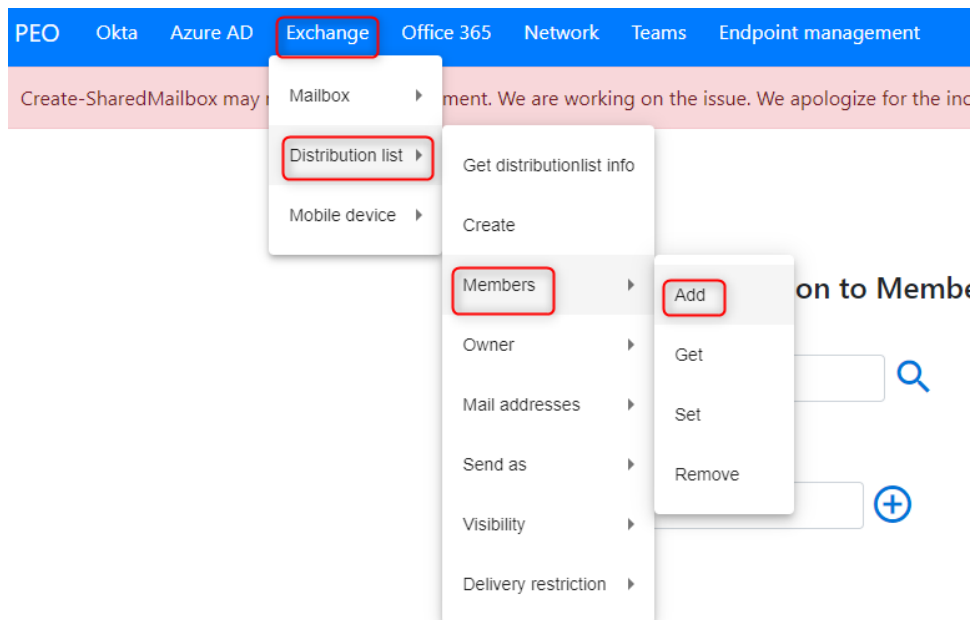
Grant Send As To:  

Grant Send On Behalf To:  

Ticket ID:

## 7-Distribution List



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

### Add DistributionList Members:

DistributionList ID:

Additional Members:  

- 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 Usercube.

<https://login.salesforce.com>

Sinon demander à Farès Guidou (admin Usercube)

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

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

### 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

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

puis les quatres attributions du tableau suivnates

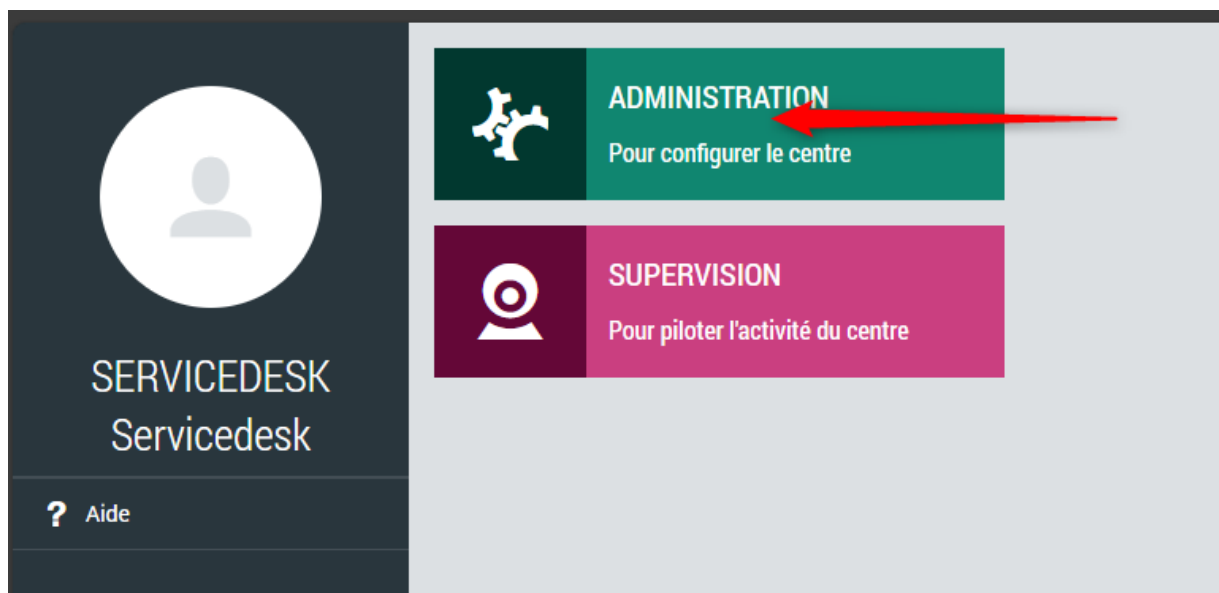
Field Service Call Center Rep Permissions
FSM Agent Standard
Field Service Dispatcher Permissions Lecture seule
Manage Customer Users

Dans cet onglet:

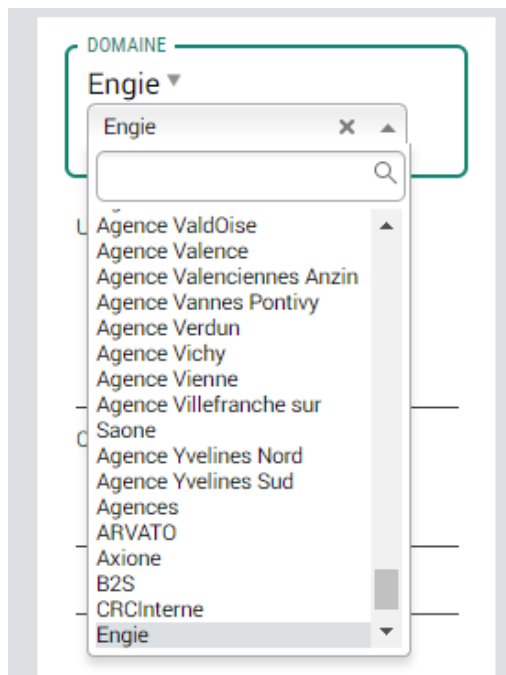
Attributions d'ensemble d'autorisations

### 9- Création compte ACD

Lien ACD : [Contact](#)



Cherchez l'agence:



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

Liste des utilisateurs

Filtres ▼

Créer un nouvel utilisateur Importer Exporter

Liste des utilisateurs 7 / 7

NOM PRÉNOM ▲	IDENTIFIANT ▼	DOMAINE ▼	ÉQUIPE ▼	GROUPE(S)	APPLICATION(S)	CANALX	ACTIONS
BENAINI La	GC6047	Agence ValdOise	EquipeValdOise	Agent	Appels entrants, Appels sortants, Appels sortants unitaires		
DIACK Halimatou	HS4045	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 Cecile	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		

Supprimer les utilisateurs Sélectionner Tout

Puis cliquez sur « Dupliquer cet utilisateur »

Liste des utilisateurs > Détail d'un utilisateur

### Fiche La BENAINI

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

Format autorisé: png, jpeg, gif  
500 ko maximum

► Modifier

Organisation ▲

Identifiant : GC6047

Domaine : Agence ValdOise

Equipe : EquipeValdOise

Utilisateur(s) lié(s) :

Groupe(s) :

Application(s) : Agent

Ensuite remplir les cases:

Liste des utilisateurs > Créer un utilisateur

**CRÉER UN UTILISATEUR**

**IDENTITÉ**

Nom  Saisissez un nom

Prénom  Saisissez un prénom

Identifiant  Veuillez choisir un

**SÉCURITÉ**

Email personnel

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

Exemple

Puis cliquer sur OK en bas

#### 10- Création 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 > Création 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
Général	Adresse	Compte	Profil
	Téléphones	Organisation	Certificats publiés

 Marion CORTECCIA

Prénom :  Initiales :

Nom :

Nom complet :

Description :

Bureau :

Numéro de téléphone :

Adresse de messagerie :

Page Web :

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

The screenshot shows the 'worldline Contact Administration' interface. On the left, a sidebar menu has 'Sites et positions' highlighted. The main area is titled 'Sites et positions' and shows a dropdown for 'Vichy' with a 'Nouvelle position' button. Below this, it says 'Positions non affectées à un site (0)'. To the right, a table lists 14 positions for the 'Vichy' site, each with a name, a number, and a status icon (X or checkmark).

Positions sur le site 'Vichy' (14)	
GSM Agence 06 12 58 23 74	vichy1998 04 70 97 19 98
vichy1992 04 70 97 19 92	vichy1999 04 70 97 19 99
vichy2000 04 70 97 20 00	vichy2821 04 70 55 28 21
vichy 1997 04 70 97 19 97	TT-ClaudeMARIDET 07 63 44 37 46
Skyphone PPLANE 04 72 81 33 29	Skyphone CMARIDET 04 72 81 33 33
Skyphone FBONNET 04 72 81 33 34	Skyphone MPETIOT 04 72 81 33 35
Skyphone VFOUR 04 72 81 33 36	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