



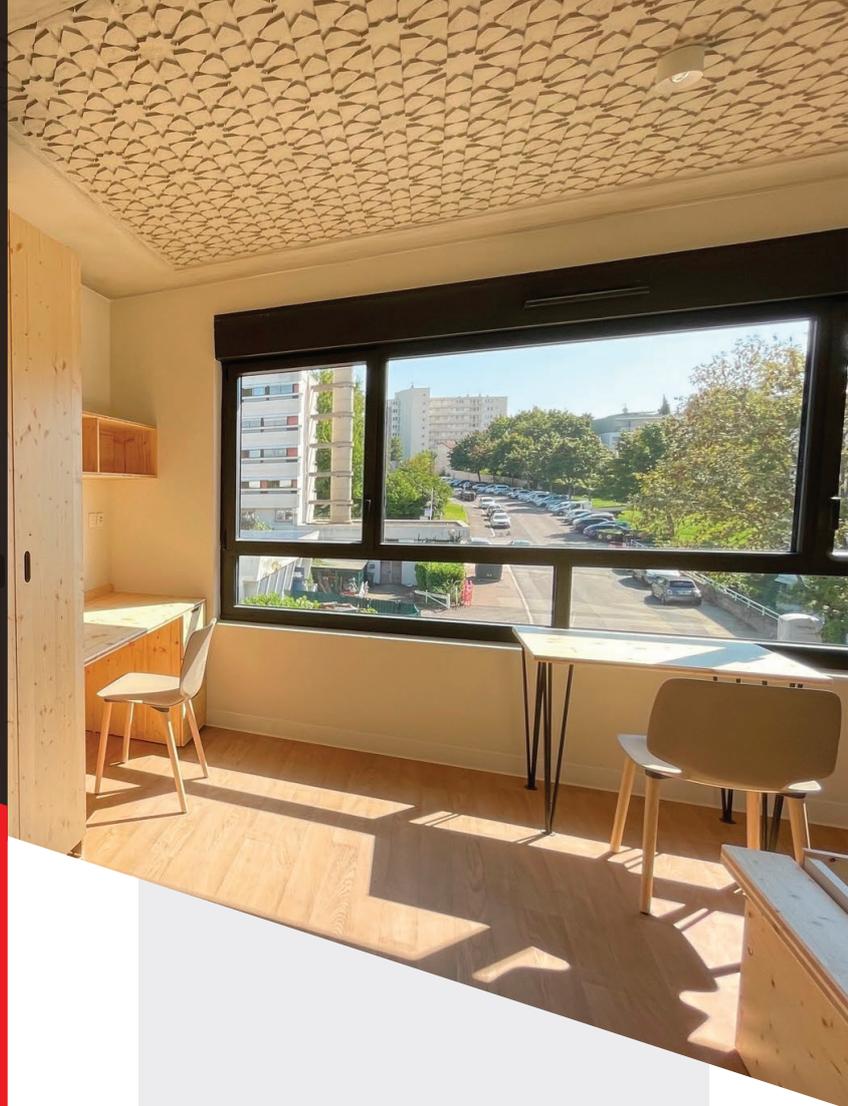
# Étude de cas

## Wifirst pour le Crous : évoluer, grandir et innover grâce aux étudiants

Le Réseau des Œuvres, représenté par le Cnous (Centre National des Œuvres Universitaires et Scolaires), anime un réseau de 26 Crous répartis en France. Leur vocation unique est de favoriser l'amélioration des conditions de vie des étudiants, au quotidien, pour leur garantir les meilleures chances de réussite. Et l'accès à une connexion internet très performante est devenue une condition nécessaire à la réussite de ses études.

The logo for les Crous, consisting of a red circle with the text "les Crous" in white, lowercase, sans-serif font.

les Crous



« L'Internet comme à la maison voire mieux qu'à la maison était un prérequis de l'appel d'offre et une exigence due à tout étudiant logé dans une résidence du Crous. L'étudiant est un usager particulièrement averti qui attend le meilleur de "son internet" tant pour son parcours pédagogique que dans les à-côtés de la vie étudiante. Le dispositif Planet-Campus a été jugé garant de cette exigence de qualité et d'innovation. Il permet aux Crous de poursuivre le développement de la résidence "numérique" où l'objet connecté prend toute sa place pour fournir toujours plus de services à l'étudiant. »

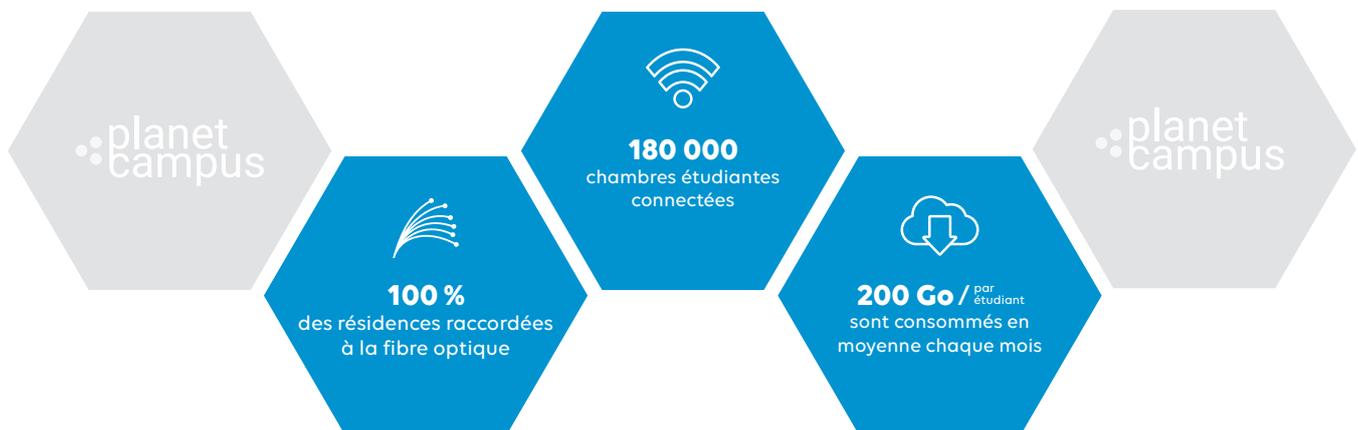
Michel Affre  
Directeur du numérique, Cnous

### De SmartCampus à PlanetCampus, la satisfaction des étudiants au cœur de l'évolution de notre relation avec les Crous

Wifirst a la chance d'accompagner les Crous depuis 2003, date de la première ouverture d'un service WiFi collectif dans une résidence étudiante du Crous d'Aix-Marseille. Depuis 20 ans, nous évoluons, grandissons et innovons pour les étudiants et grâce aux étudiants. 2013 a été une année qui marqua un tournant dans l'histoire de Wifirst pour les Crous avec le référencement national de la solution SmartCampus de Wifirst.

La solution comprenait notamment le service de connectivité inclus dans les charges pour les étudiants ; l'accélération des déploiements sur des nouveaux Crous ; le re-déploiement des infrastructures ; l'augmentation significatives des débits ; le raccordement le plus systématique possible des résidences en fibre optique.

Un nouvel appel d'offre est réalisé en 2019, appel d'offre que nous avons à nouveau remporté grâce à notre solution "PlanetCampus".



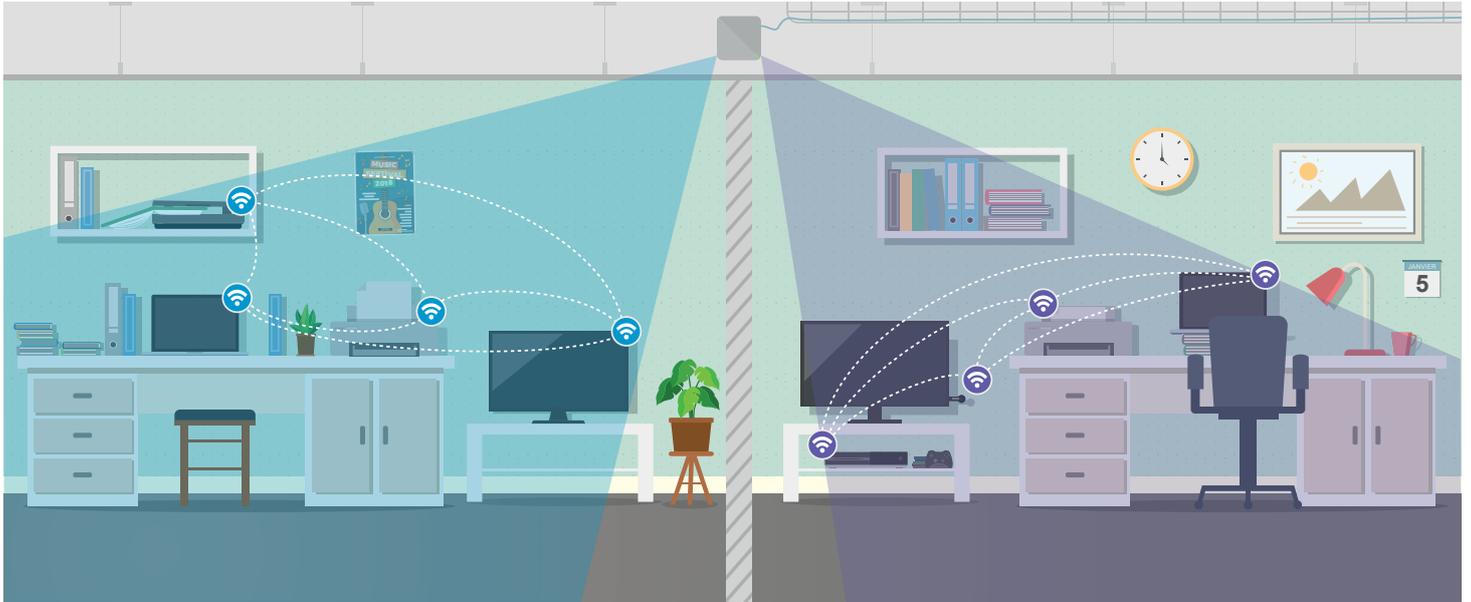
Le partenariat Wifirst / Crous en quelques chiffres

## // PLANETCAMPUS, LE WIFI HAUT DÉBIT POUR LES ÉTUDIANTS

### Une migration vers de nouveaux standards

Formation, emploi, démarches administratives, santé, divertissement... L'usage des nouvelles technologies et d'internet en particulier est partie prenante de la vie quotidienne des 18-25 ans. Dans une logique d'innovation continue, les équipes internes de R&D Wifirst développent en permanence de nouveaux produits et services pour accompagner les résidences étudiantes dans leur transformation digitale.

Wifirst propose ainsi une innovation majeure : le Room Area Network. Cette idée originale de Wifirst permet d'obtenir un WiFi privé "comme à la maison" accessible partout dans les résidences et sans compromis sur la sécurité (que ce soit pour synchroniser ses différents appareils avec son compte Google Home, profiter du streaming avec le Chromecast ou tout simplement utiliser une imprimante WiFi pour imprimer ses cours).

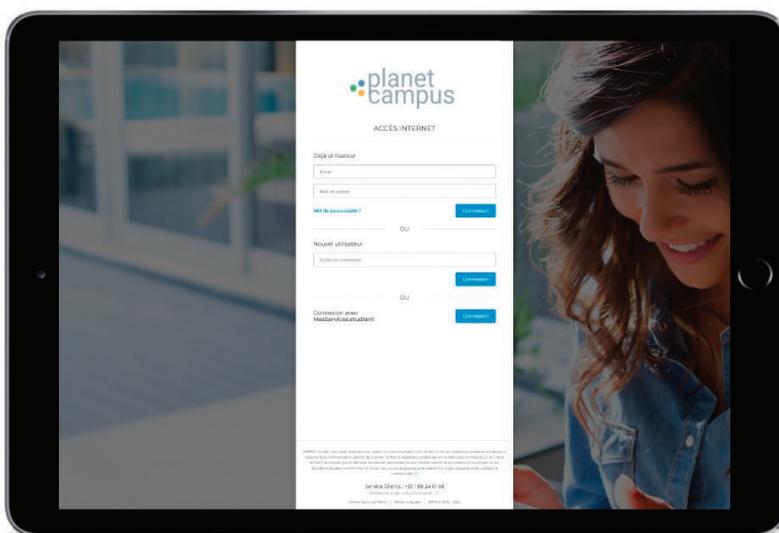


Un WiFi vraiment comme à la maison grâce au room area network

## Une expérience "User-centric"

En phase avec les nouveaux usages des étudiants, Wifirst a mis en place un service client multicanal accessible 24/7 et conforme à la RGPD : chat en ligne, Facebook Messenger et messages privés du réseau Twitter sont venus enrichir le dispositif de support pour répondre aux attentes des 18-25 ans. En parallèle, Wifirst a revu son parcours client pour qu'il réponde précisément aux besoins des Crous :

- Interconnexions techniques pour faciliter l'activation du WiFi (SI logement Crous, MesServices étudiant, Eduroam et Renater) ;
- Portail captif et pages liées au parcours client personnalisés, multilingues et « responsive design » pour un accès simplifié au profit des résidents et personnels des Crous.



### Portail captif PlanetCampus

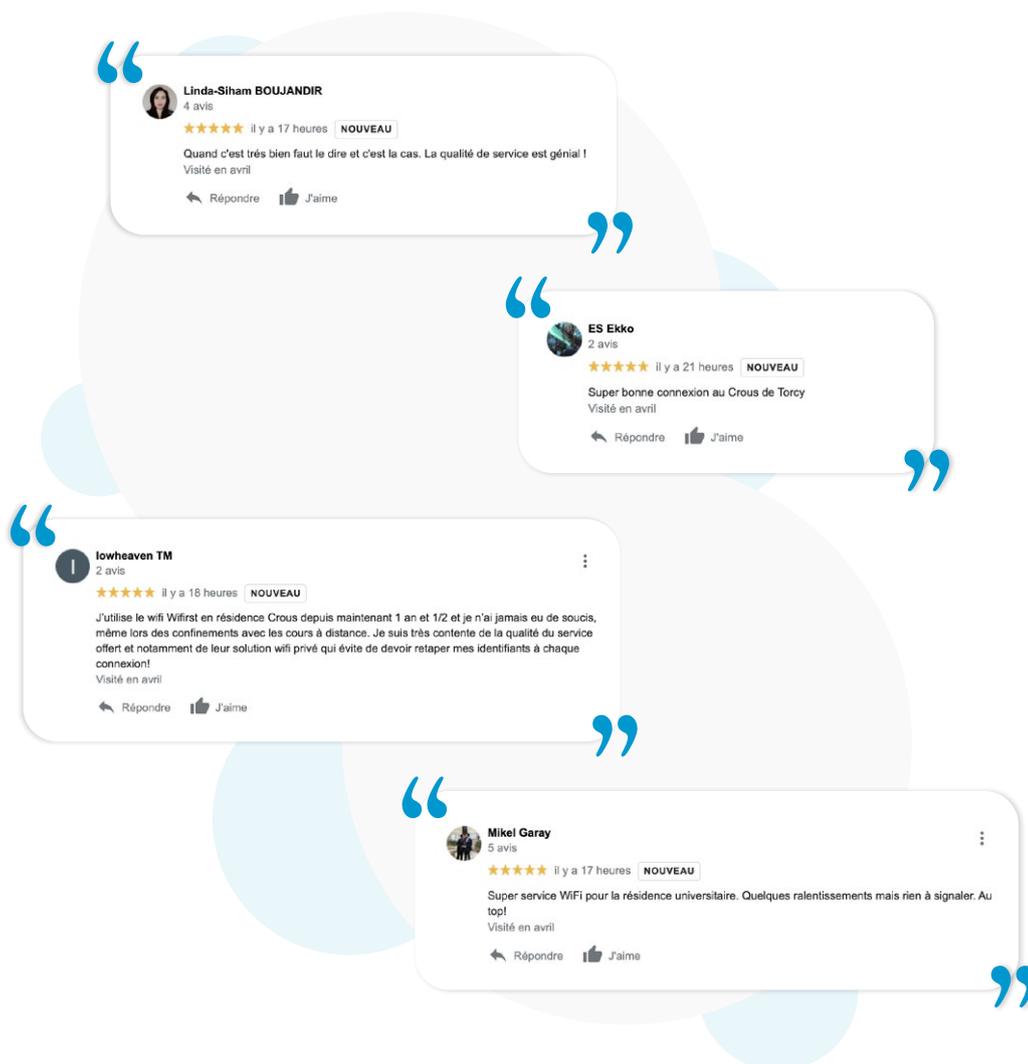
Connexion avec identifiants MSE ou par code de connexion (reçu par SMS)



Portail captif PlanetCampus - un parcours utilisateur pensé pour les étudiants

## Des étudiants satisfaits

Les enquêtes clients montrent que les étudiants qui utilisent le service n'ont jamais été aussi satisfaits de leur connexion internet. C'est la récompense de tous les investissements réalisés par Wifirst dans une démarche continue d'amélioration de la qualité de service.



## Une expertise multisectorielle reconnue

Le savoir-faire unique développé par Wifirst dans les environnements les plus complexes, allié à notre modèle « as a service » avec engagements de résultats, nous a permis de nouer des partenariats de confiance sur la durée :



650 centres auto  
équipés en Europe



186 500  
soldats connectés



1 000  
hôtels opérés



+9 000 chambres  
équipées en Chromecast



470 PDV déployés  
en WiFi 6