



**SFR BUSINESS**



# **PACK BUSINESS ENTREPRISES**

**EXTRANETS DE CONFIGURATION  
GUIDE ADMINISTRATEUR ET UTILISATEURS**

**DIRECTION MARKETING  
AOÛT2020**

<b>1</b>	<b>CONNEXION AU PORTAIL</b>	<b>03</b>
<b>2</b>	<b>ACCÈS À LA CONFIGURATION</b> SERVICE ET LIGNE	<b>06</b>
<b>3</b>	<b>FONCTIONNALITÉS</b> CONFIGURATION D'UNE LIGNE	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>SERVICES DE GROUPES ET D'ACCUEIL</b> CONFIGURATION DES GROUPES ET D'UN AVI	<b>24</b>

01

## **CONNEXION AU PORTAIL**

SFR BUSINESS

# 01 CONNEXION ADMINISTRATEUR DEPUIS L'ESPACE CLIENT

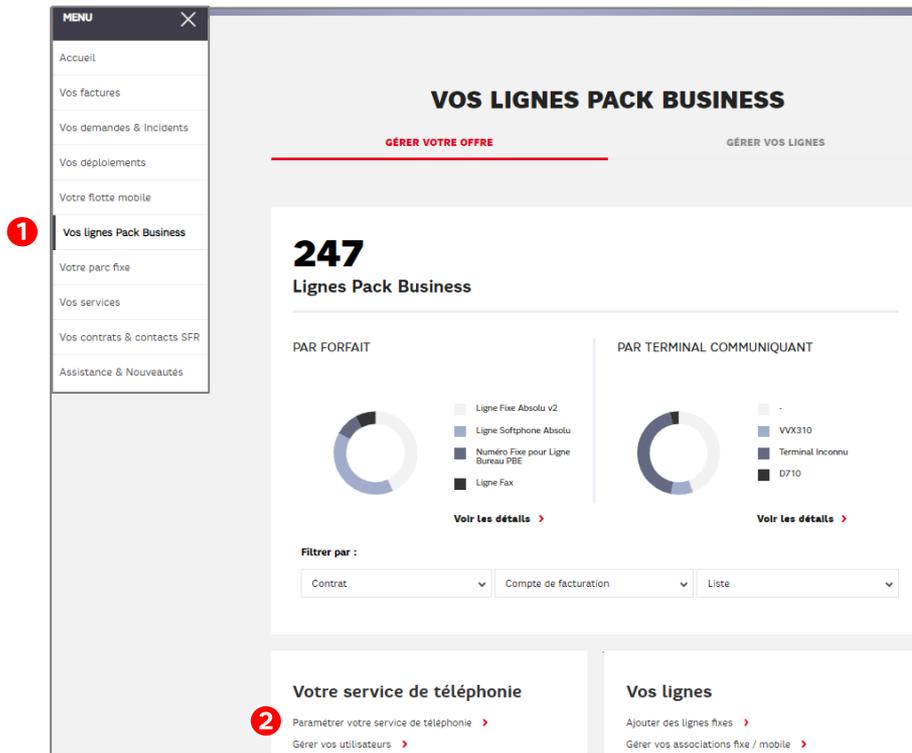
Rendez-vous sur : <https://www.sfrbusiness.fr/> \*



Puis choisir :

1. « Vos lignes Pack Business »
2. « Paramétrer Votre service de téléphonie »

\* : sur un PC, utiliser Chrome



# 02 CONNEXION UTILISATEUR

## ACCÈS DIRECT À L'EXTRANET

Rendez-vous sur [usercare.sfrbusinesssteam.fr](https://usercare.sfrbusinesssteam.fr) pour une connexion directe \*

Login : numéro de la ligne au format national

Mot de passe : reçu par mail à l'activation de la ligne – peut-être réinitialisé.

ENTREPRISES

**SFR BUSINESS**  
Libérons l'énergie d'entreprendre

IDENTIFICATION

Login

Mot de passe

[login/mot de passe oubliés](#)

Se connecter

\* : sur un PC, utiliser Chrome

02

# **ACCÈS À LA CONFIGURATION**

SERVICE ET LIGNES

**SFR BUSINESS**

01

# ACCÈS À LA CONFIGURATION DU SERVICE ADMINISTRATEUR

Mes utilisateurs   Gestion des groupes   Mes exports

Mes utilisateurs **1**   Gestion des groupes **2**   Mes exports **3**

MES UTILISATEURS

< SB0900034289 >    Cacher la recherche

**Fixe**    Numéro public    Numéro public   Type ligne  ?  
 **Mobile**    Numéro public    Numéro public   Site  ?  
 Prénom    Numéro privé    Numéro privé    Site

237 éléments trouvés         << < 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >>

	Nom	Prénom	Ligne Fixe		Ligne Mobile		Type ligne	Site
			Numéro public	Numéro privé	Numéro public	Numéro privé		
<input type="checkbox"/>	VVX 410	.	04 86 77 85 68	6 00 75			Fixe	TERMINAUX FIXES MARSEILLE
<input type="checkbox"/>	VVX 410	Isneauville	02 76 78 15 51	6 01 41			Fixe	PBE ISNEAUVILLE
<input type="checkbox"/>	VVX 600	Lyon	01 71 29 42 70	6 01 31			Fixe	SFR CAMPUS
<input type="checkbox"/>	VVX 600	Accueil	04 86 77 85 69	6 00 77			Fixe	TERMINAUX FIXES MARSEILLE
<input type="checkbox"/>	VVX-410	Marseille	04 88 22 91 18	6 00 61			Fixe	TERMINAUX FIXES MARSEILLE
<input type="checkbox"/>	VVX-500	Marseille	04 88 22 91 19	6 00 62			Fixe	TERMINAUX FIXES MARSEILLE
<input type="checkbox"/>	VVX250	OTT	01 70 32 28 26	6 01 11	07 76 60 15 11	6 00 34	Fixe + Mobile	SFR CAMPUS
<input type="checkbox"/>	VVX310	Ingenierie	01 70 32 22 17	6 01 28			Fixe	SFR CAMPUS
<input type="checkbox"/>	VVX310	.	04 86 77 85 67	6 00 74			Fixe	TERMINAUX FIXES MARSEILLE
<input type="checkbox"/>	VVX310 Bordeaux	Agence Bordeaux	05 47 30 77 98	6 02 36			Fixe	AGENCE BORDEAUX
<input type="checkbox"/>	VVX310 OTT	.	04 88 00 47 36	6 01 19			Fixe	TERMINAUX FIXES MARSEILLE
<input type="checkbox"/>	VVX410	Spare 2	01 70 32 22 15	6 01 27			Fixe	SFR CAMPUS
<input type="checkbox"/>	VVX410 Bordeaux	Agence Bordeaux	05 47 30 78 05	6 02 24			Fixe	AGENCE BORDEAUX
<input type="checkbox"/>	VVX410 OTT	.	04 88 00 47 37	6 01 20			Fixe	TERMINAUX FIXES MARSEILLE
<input type="checkbox"/>	VVX600	Inge	01 70 32 28 92	6 01 25			Fixe	SFR CAMPUS

## 1 Page 1 : Mes utilisateurs

- ▶ Donne la liste de toutes les lignes de la flotte
- ▶ Les critères de recherche permettent de trouver une ligne en particulier

## 2 Page 2 : Gestion des groupes d'appel et des groupes d'interception

- ▶ Permet de créer et de configurer des groupes d'appel et des groupes d'interception.
- ▶ Permet d'ajouter ou de supprimer des membres dans un groupe.

## 3 Page 3 : Exports de lignes

## ? Cliquer et obtenir les explications nécessaires à l'utilisation d'une zone

## 02

# ACCÈS À LA CONFIGURATION DES LIGNES

## ADMINISTRATEUR

< SBO900034289 > **1** Cacher la recherche

**2**

**Fixe**  **Mobile**   
 Nom Numéro public Numéro public Type ligne **Fixe**  
 Prénom Numéro privé Numéro privé Site

Rechercher

19 éléments trouvés **4** Exporter **5** Modifier

**3**

	Nom	Prénom	Ligne Fixe		Ligne Mobile		Type ligne	Site
			Numéro public	Numéro privé	Numéro public	Numéro privé		
<input checked="" type="checkbox"/>	VVX 310	Isneauville	02 76 78 15 49	6 01 39			Fixe	PBE ISNEAUVILLE
<input type="checkbox"/>	VVX 410	Lyon 2	01 71 29 42 69	6 01 33			Fixe	SFR CAMPUS
<input type="checkbox"/>	VVX 410	Lyon 1	01 71 29 42 68	6 01 32			Fixe	SFR CAMPUS
<input checked="" type="checkbox"/>	VVX 410	.	04 86 77 85 68	6 00 75			Fixe	TERMINAUX FIXES MARSEILLE
<input checked="" type="checkbox"/>	VVX 410	Isneauville	02 76 78 15 51	6 01 41			Fixe	PBE ISNEAUVILLE
<input type="checkbox"/>	VVX 600	Lyon	01 71 29 42 70	6 01 31			Fixe	SFR CAMPUS
<input checked="" type="checkbox"/>	VVX 600	Accueil	04 86 77 85 69	6 00 77			Fixe	TERMINAUX FIXES MARSEILLE
<input checked="" type="checkbox"/>	VVX-410	Marseille	04 88 22 91 18	6 00 61			Fixe	TERMINAUX FIXES MARSEILLE
<input checked="" type="checkbox"/>	VVX-500	Marseille	04 88 22 91 19	6 00 62			Fixe	TERMINAUX FIXES MARSEILLE
<input checked="" type="checkbox"/>	VVX310	Ingenierie	01 70 32 22 17	6 01 28			Fixe	SFR CAMPUS
<input checked="" type="checkbox"/>	VVX310	.	04 86 77 85 67	6 00 74			Fixe	TERMINAUX FIXES MARSEILLE
<input type="checkbox"/>	VVX310	Agence Bordeaux	05 47 30 77 98	6 02 36			Fixe	AGENCE BORDEAUX
<input checked="" type="checkbox"/>	VVX310 OTT	.	04 88 00 47 36	6 01 19			Fixe	TERMINAUX FIXES MARSEILLE
<input checked="" type="checkbox"/>	VVX410	Spare 2	01 70 32 22 15	6 01 27			Fixe	SFR CAMPUS
<input type="checkbox"/>	VVX410	Agence Bordeaux	05 47 30 78 05	6 02 24			Fixe	AGENCE BORDEAUX
<input checked="" type="checkbox"/>	VVX410 OTT	.	04 88 00 47 37	6 01 20			Fixe	TERMINAUX FIXES MARSEILLE
<input checked="" type="checkbox"/>	VVX600	Inge	01 70 32 28 92	6 01 25			Fixe	SFR CAMPUS
<input type="checkbox"/>	VVX600	Agence Bordeaux	05 47 30 78 00	6 02 17			Fixe	AGENCE BORDEAUX
<input checked="" type="checkbox"/>	VVX600 MER	OTT	01 71 29 42 74	6 01 36			Fixe	SFR MISE EN RESEAU SD

**6**

### 1 Donnée technique désignant l'Entreprise

### 2 Utilitaire de recherche et de sélection

- ▶ Les champs Nom, Prénom, Numéro public, Numéro privé pour une ligne Fixe ou une ligne Mobile fonctionnent par recherche d'un expression alphanumérique sans tenir compte de la casse. Résultat : liste de lignes répondant aux critères de la recherche.
- ▶ Type ligne : permet de sélectionner les lignes d'un même type
- ▶ Site : permet de sélectionner les lignes d'un même site physique

### 3 Coches de sélection globale ou unitaire

- ▶ La coche dans l'entête permet de sélectionner l'ensemble des lignes résultants d'une recherche (ou la totalité des lignes)
- ▶ La coche au niveau ligne permet de sélectionner ou de désélectionner une ligne.

### 4 Exporter (les lignes sélectionnées)

- ▶ Permet de générer l'export de l'ensemble des lignes sélectionnées avec leurs caractéristiques. L'export peut ensuite être récupéré dans l'onglet « Exports » de l'Extranet.

### 5 Modifier des lignes en masse

- ▶ Permet d'enclencher des modifications de configuration en masse sur l'ensemble des lignes sélectionnées.

### 6 Modification de ligne unitaire

- ▶ En double cliquant sur une ligne, l'administrateur accède à l'interface de modification de la configuration de la ligne.

## 03

# INTERFACE DE CONFIGURATION DE LIGNE UNITAIRE

## ADMINISTRATEUR

Nom : VVX250 Prénom : OTT

Numéro fixe public	01 70 32 28 26	Numéro mobile public	07 76 60 15 11
Numéro fixe privé	6 01 11	Numéro mobile privé	6 00 34
Restriction appels sortants	National + Kiosk	Restriction appels sortants	Sans restriction

1

2 Options

3 Gestion des appels sortants

4 Gestion des appels entrants

5 Gestion des renvois d'appels ?

6 Envoi des messages vocaux sur une boîte mail ?

7 Gestion d'une liste noire ?

8 Appartenance à un groupe ?

9 Configuration des touches programmables du poste ?

Annuler Valider Dupliquer Fixe => Mobile

Les champs signalés par le caractère \* sont obligatoires.

- 1 Restriction appels sortants
- 2 Options : pour gérer la diffusion vers les annuaires
- 3 Configuration des appels sortants
- 4 Configuration des appels entrants (avec en particulier les annonces)
- 5 Configuration des renvois d'appel
- 6 Configuration de l'option voice to mail
- 7 Gestion d'une Liste noire (blocage des appels vers ces numéros)
- 8 Appartenance à un groupe
  - ▶ Donne la liste des éventuels groupes d'appels et de l'éventuel groupe d'interception dont la ligne est membre
  - ▶ Pour chaque groupe d'appel, permet de visualiser et de modifier le statut de la ligne dans le groupe (connectée ou non)
- 9 Touches programmables – lignes fixes
  - ▶ Configuration de touches de raccourcis
  - ▶ Configuration de touches de supervision (uniquement pour un administrateur)
  - ▶ Création d'une touche d'interception

## 04

# INTERFACE DE CONFIGURATION DE LIGNE EN MASSE

## ADMINISTRATEUR

Modification en masse

1 Restriction appels sortants

2 Numéros des lignes modifiées

3 Options

4 Gestion des appels sortants

5 Gestion des appels entrants

6 Gestion des renvois d'appels

7 Envoi des messages vocaux sur une boîte mail

Gestion d'une liste noire

Annuler Valider

Les champs signalés par le caractère \* sont obligatoires.

L'interface de modification en masse concerne seulement les paramètres communs à toutes les lignes. La disponibilité dans un groupe d'appel et la configuration des touches programmable d'un poste IP (ligne fixe) étant spécifiques à chaque ligne, ces configurations ne sont pas modifiables en masse.

Champs et valeurs « **Inchangé** » : cette notion est répétée dans tous les item de configuration afin de préciser que les valeurs en cours pour chaque ligne de la sélection en masse peuvent être différentes et ne doivent pas être modifiées.

- 1 **Restriction appels sortants**
- 2 **Options** : pour gérer la diffusion
- 3 **Configuration des appels sortants**
- 4 **Configuration des appels entrants** (avec en particulier les annonces)
- 5 **Configuration des renvois d'appel**
- 6 **Configuration de l'option voice to mail**
- 7 **Gestion d'une Liste noire** (blocage des appels vers ces numéro)

## 05

# INTERFACE DE CONFIGURATION DE LIGNE UNITAIRE

## UTILISATEUR

Nom : VVX250 Prénom : OTT

Numéro fixe public	01 70 32 28 26	Numéro mobile public	07 76 60 15 11
Numéro fixe privé	6 01 11	Numéro mobile privé	6 00 34

- 1 Options
- 2 Consultation du journal des appels
- 3 Gestion des appels sortants
- 4 Gestion des appels entrants
- 5 Gestion des renvois d'appels
- 6 Envoi des messages vocaux sur une boîte mail
- 7 Gestion d'une liste noire
- 8 Appartenance à un groupe
- 9 Configuration des touches programmables du poste

Annuler Valider Dupliquer Fixe => Mobile

Les champs signalés par le caractère \* sont obligatoires.

- 1 **Options** : pour visualiser si la ligne dispose des options PABX Mobile ou Réceptionniste
- 2 **Consultation du journal d'appel**
- 3 **Configuration des appels sortants**
- 4 **Configuration des appels entrants**
- 5 **Configuration des renvois d'appel**
- 6 **Configuration de l'option voice to mail**
- 7 **Gestion d'une Liste noire** (blocage des appels vers ces numéro)
- 8 **Appartenance à un groupe**
  - ▶ Donne la liste des éventuels groupes d'appels et de l'éventuel groupe d'interception dont la ligne est membre
  - ▶ Pour chaque groupe d'appel, permet de visualiser et de modifier le statut de la ligne dans le groupe (connectée ou non)
- 9 **Touches programmables – lignes fixes**
  - ▶ Configuration de touches de raccourcis
  - ▶ Visualisation des touches de supervision (non configurable par un utilisateur)
  - ▶ Création d'une touche d'interception

03

## **CONFIGURATION DE LIGNE**

ADMINISTRATEUR ET UTILISATEUR

**SFR BUSINESS**

## 01

# DÉTAIL DE LA FONCTION RESTRICTION D'APPELS ADMINISTRATEURS

SFR met à disposition des administrateurs de flotte, différents profils d'appel. Chaque profil permet de limiter les destinations des appels sortants.

Choix du profil dans l'extranet	n° SFR 123, 900, 907, 931, 950 et n° d'urgence sans restriction horaire	Vers n° fixes français	Vers n° mobiles français	Vers n° commençant par 0800 ou 0805	Vers n° commençant par 087 ou 09	Vers n° DOM et TOM (0262, 0269, 0508, 0590, 0594, 0596)	Vers tous les n° Kiosk (OX 1...XN, avec 2<N<7) et tous les numéros commençant par 08 (hors 0800; 0805, 087)	Plage horaire (quand applicable)
Interne	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	
Fixe National L-V	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	Du lundi au vendredi de 8h à 20h
Fixe National 7j/7 - 24h/24	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗	
Nationa L-V	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	Du lundi au vendredi de 8h à 20h
Nationa L-S	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	Du lundi au samedi de 6h à 21h
National	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	
Sans restriction	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

# 02 JOURNAL D'APPELS

## UTILISATEUR UNIQUEMENT

### 1 Journal d'appels

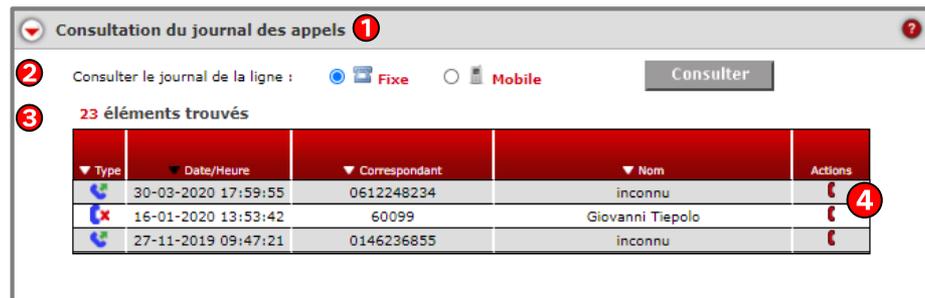
2 Sélectionner la ligne (Fixe ou Mobile) dont on souhaite consulter les appels et faire « Consulter » pour afficher la liste des appels.

3 Liste des appels trouvés :

- ▶ Appel reçu 
- ▶ Appel manqué 
- ▶ Appel émis 

4 Click to call 

Déclenche un appel sortant depuis le poste IP depuis le journal d'appel de la ligne fixe



Consultation du journal des appels

Consulter le journal de la ligne :  Fixe  Mobile

23 éléments trouvés

Type	Date/Heure	Correspondant	Nom	Actions
	30-03-2020 17:59:55	0612248234	inconnu	
	16-01-2020 13:53:42	60099	Giovanni Tiepolo	
	27-11-2019 09:47:21	0146236855	inconnu	

# 03 GESTION DES APPELS SORTANTS

## ADMINISTRATEURS ET UTILISATEURS

### ADMINISTRATEUR :

Options

Gestion des appels sortants

1 Affichage du numéro

2 Rappel automatique sur occupation

masquer votre n° de ligne  
un n° fixe de l'entreprise  
afficher votre n° de ligne fixe

Oui  Non

#### 1 Affichage du numéro au correspondant

- ▶ « masquer »
- ▶ « afficher »
- ▶ « afficher un n° fixe de l'entreprise »

Sélectionner un numéro

numéros fixes de l'entreprise  
numéros de groupe d'appels

numéro	nom	présence
017022221	St. Louis	Présent
017022222	Vikali	Présent
017022223	Quatre	Présent
017022224	Quatre	Présent
017022225	Quatre	Présent
017022226	Quatre	Présent
017022227	Quatre	Présent
017022228	Quatre	Présent
017022229	Quatre	Présent
017022230	Quatre	Présent
017022231	Quatre	Présent
017022232	Quatre	Présent
017022233	Quatre	Présent
017022234	Quatre	Présent
017022235	Quatre	Présent
017022236	Quatre	Présent
017022237	Quatre	Présent
017022238	Quatre	Présent
017022239	Quatre	Présent
017022240	Quatre	Présent
017022241	Quatre	Présent
017022242	Quatre	Présent
017022243	Quatre	Présent
017022244	Quatre	Présent
017022245	Quatre	Présent
017022246	Quatre	Présent
017022247	Quatre	Présent
017022248	Quatre	Présent
017022249	Quatre	Présent
017022250	Quatre	Présent
017022251	Quatre	Présent
017022252	Quatre	Présent
017022253	Quatre	Présent
017022254	Quatre	Présent
017022255	Quatre	Présent
017022256	Quatre	Présent
017022257	Quatre	Présent
017022258	Quatre	Présent
017022259	Quatre	Présent
017022260	Quatre	Présent
017022261	Quatre	Présent
017022262	Quatre	Présent
017022263	Quatre	Présent
017022264	Quatre	Présent
017022265	Quatre	Présent
017022266	Quatre	Présent
017022267	Quatre	Présent
017022268	Quatre	Présent
017022269	Quatre	Présent
017022270	Quatre	Présent
017022271	Quatre	Présent
017022272	Quatre	Présent
017022273	Quatre	Présent
017022274	Quatre	Présent
017022275	Quatre	Présent
017022276	Quatre	Présent
017022277	Quatre	Présent
017022278	Quatre	Présent
017022279	Quatre	Présent
017022280	Quatre	Présent
017022281	Quatre	Présent
017022282	Quatre	Présent
017022283	Quatre	Présent
017022284	Quatre	Présent
017022285	Quatre	Présent
017022286	Quatre	Présent
017022287	Quatre	Présent
017022288	Quatre	Présent
017022289	Quatre	Présent
017022290	Quatre	Présent
017022291	Quatre	Présent
017022292	Quatre	Présent
017022293	Quatre	Présent
017022294	Quatre	Présent
017022295	Quatre	Présent
017022296	Quatre	Présent
017022297	Quatre	Présent
017022298	Quatre	Présent
017022299	Quatre	Présent
017022300	Quatre	Présent

#### 2 Rappel automatique lorsque la ligne appelée était occupée

### UTILISATEUR :

Options

Consultation du journal des appels

Gestion des appels sortants

1 Affichage du numéro

2 Rappel automatique sur occupation

masquer votre n° de ligne  
un n° fixe de l'entreprise  
afficher votre n° de ligne fixe

Oui  Non

#### 1 Affichage du numéro au correspondant

- ▶ « masquer »
- ▶ « afficher »
- ▶ « afficher un n° fixe de l'entreprise »

Seul l'administrateur de flotte dispose des droits pour afficher un numéro différent du numéro de la ligne

#### 2 Rappel automatique lorsque la ligne appelée était occupée

# 04 GESTION DES APPELS ENTRANTS

## ADMINISTRATEURS ET UTILISATEURS

Ce bloc permet :

- 1 De configurer une sonnerie différenciée entre les appels externes et internes
- 2 D'accepter les appels anonymes ou non
- 3 D'autoriser l'interphonie sur sa ligne (on peut ajouter les n° de lignes de l'entreprise autorisées à faire de l'interphonie avec sa ligne)
- 4 D'activer le signal d'appel
- 5 De se mettre en mode "ne pas déranger"
- 6 D'ajouter jusqu'à 5 lignes qui sonneront en même temps que sa ligne principal pour les appels entrants
  - a 3 modes : non activé, séquentiel, simultané
  - b 5 lignes maximum (Ajouter +, Supprimer -)
- 7 De gérer les annonces pour un **profil administrateur uniquement**

### 6 Expérience de l'appelant :

- Sonneries Simultanées : l'annonce par défaut est jouée « Merci de patienter nous recherchons votre correspondant »
- Sonneries séquentielles : chaque ligne sonne l'une après l'autre pendant environ 17s
- En cas de non réponse : l'appel se termine comme un appel classique sans réponse

## 05

# APPELS ENTRANTS – GESTION DES ANNONCES

## ADMINISTRATEURS UNIQUEMENT

La gestion des annonces pour les lignes de la flotte, est exclusivement réservée au gestionnaire qui peut en particulier gérer les annonces de lignes en masse de sorte à avoir un accueil uniforme à l'échelle d'un site ou de l'entreprise.

Jour	Pause déjeuner	de	à
Lundi	<input checked="" type="checkbox"/>	00 h 00	23 h 45
Mardi	<input checked="" type="checkbox"/>	08 h 00	18 h 00
Mercredi	<input checked="" type="checkbox"/>	08 h 00	18 h 00
Jeudi	<input type="checkbox"/>	00 h 00	00 h 00
Vendredi	<input type="checkbox"/>	00 h 00	00 h 00
Samedi	<input type="checkbox"/>	00 h 00	00 h 00
Dimanche	<input type="checkbox"/>	00 h 00	00 h 00

1 Step 1 : Télécharger les annonces à déployer (téléchargement non persistant)

2 Step 2 : configurer chaque type d'annonce

a **Annonce d'accueil** : jouée pour tout appel entrant sur la ligne

- Choisir l'annonce à jouer
- Choisir le type d'horaire (H24 ou personnalisé et dans ce cas préciser la grille)
- Choisir le mode :

- Interruptif : le poste de la ligne sonne immédiatement et l'appel peut être décroché avant la fin de l'annonce
- Non-interruptif : l'annonce est jouée intégralement et le poste de la ligne ne sonne qu'à la fin de l'annonce

b **Annonce de mise en attente** : jouée pour les appels mis en attente

c **Annonce d'attente sur double appel** : jouée lors d'une mise en attente pour cause de double appel

# 06 GESTION DES RENVOIS D'APPEL

## ADMINISTRATEURS ET UTILISATEURS

Tous les type de renvoi, peuvent être :

- Désactivés
- Activés vers la messagerie vocale
- Activés vers un numéro au choix

Pour les lignes Fixe et mobile couplées, les renvois d'appel peuvent être gérés différemment pour chaque ligne.

L'item « Plus de fonctions » permet de gérer le renvoi moins classique sur non joignabilité (téléphone éteint ou non connecté au réseau), et les renvois d'appel programmés.

**Gestion des renvois d'appels**

Renvoi immédiat: Mobile, 0776354106

Renvoi sur occupation: Désactivé, 0611866178

Renvoi sur non réponse: Désactivé, +33-611061006

Augmentation du délai: [Slider]

**Plus de fonctions**

Renvoi sur injoignabilité: Désactivé, +33-611061006

Renvois programmés: Désactivé, 123

Renvoi sur non joignabilité: Messagerie, 0156874231

**Définissez vos horaires de travail**

Pendant les horaires non travaillés, le renvoi sera actif sur les jours sélectionnés

Jour	Actif	Pause déjeuner	De	À
Lundi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	de 08 h 00	à 19 h 00
Mardi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	de 08 h 00	à 19 h 00
Mercredi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	de 08 h 00	à 19 h 00
Jeudi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	de 08 h 00	à 19 h 00
Vendredi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	de 08 h 00	à 19 h 00
Samedi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	de 08 h 00	à 12 h 30
Dimanche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	de 00 h 00	à 00 h 00

Annuler Valider

**Un renvoi d'appel programmé** est actif en dehors des plages horaires travaillées, quel que soit l'état d'activation des renvois classiques configurés par ailleurs (qui eux, sont valables pendant les heures ouvrées)

# 07

## ENVOI DES MESSAGES VOCAUX SUR UNE BOÎTE MAIL ADMINISTRATEURS ET UTILISATEURS

Dans le cadre de l'utilisation de la messagerie vocale de SFR, il est possible d'être notifié de ses messages par mail et également d'accéder au contenu de ses message par mail.

Pour les lignes convergentes, Fixe + Mobile, la messagerie est convergente et ainsi la configuration vaut pour les deux lignes.

 **Envoi des messages vocaux sur une boîte mail** 

Envoi des messages vocaux sur mail  Oui  Non

Adresse mail

Envoi d'une notification d'un message sur la boîte mail

Envoi du message complet sous forme de mail

# 08 GESTION D'UNE LISTE NOIRE

## ADMINISTRATEURS ET UTILISATEURS

Il est possible de bloquer certains numéros dont les appels ne pourront plus être reçus par la ligne.

Une liste de 12 numéros peut être définie.

Pour les lignes convergentes, cette liste est gérée indépendamment pour la ligne fixe et pour la ligne mobile

**Gestion d'une liste noire** ?

<p>Gestion d'une liste noire  <input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non</p> <p>Numéro liste noire ligne fixe (12 numéros max)</p> <p><input type="text"/> <input type="text"/> <span>+</span></p>	<p>Gestion d'une liste noire  <input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non</p> <p>Numéro liste noire ligne mobile (12 numéros max)</p> <p>+0 <input type="text"/> <input type="text"/> <span>+</span></p>
---	--

# 09 APPARTENANCE À UN GROUPE

## ADMINISTRATEURS ET UTILISATEURS

Ce pavé permet d'afficher pour une ligne donnée, l'ensemble des groupes dont elle fait partie.

Pour les lignes convergentes fixe plus mobile, la liste comprend :

- les groupes d'appel de la ligne fixe 
- les groupes d'appel de la ligne mobile 

Seule une ligne fixe peut appartenir à un groupe d'interception et à un seul groupe d'interception.

Appartenance à un groupe 	
▼ Groupes d'appels	
<b>Nom</b>	<b>Lignes appartenant au groupe</b>
33171864455	  
33187030304	  
▼ Groupes d'interception	
<b>Nom</b>	<b>Lignes appartenant au groupe</b>
Showroom	 

### Connecteurs de présence :

Une ligne peut être connectée ou déconnectée d'un groupe d'appel par un administrateur ou par un utilisateur depuis don Xtranet en cliquant sur l'icône de connexion :

 Voyant vert : ligne connectée à son groupe d'appel.

 Voyant rouge : ligne déconnectée de son groupe d'appel.

 Permet de basculer sur la gestion du groupe pour un administrateur uniquement.

# 10 PRÉSENTATION DES TOUCHES PROGRAMMABLES

## ADMINISTRATEURS ET UTILISATEURS

Seules les lignes fixes avec poste IP disposent de touches programmables.

- 1 Zone d'affichage du poste rattaché à la ligne :
- Permet de visualiser le modèle
  - Donne le nombre de touches programmées sur le nombre total de touches programmables du modèle.

- 2 Zone de programmation des touches :
- a Zone d'ajout de touches programmables avec le choix du type de touche : raccourci, supervision ou interception
  - b Liste des touches de Supervision programmées
  - c Listes des touches de raccourci programmées

Nota : les touches de Supervision sont systématiquement ordonnées en premier sur les poste IP (non modifiable).

 Permet d'ordonner la liste en faisant monter ou descendre le libellé de touche

 Permet de supprimer la programmation d'une touche

 Permet de modifier une touche programmée : **pour les touches de supervision, seul un administrateur** peut les modifier ou les effacer.



Configuration des touches programmables du poste

Modèle de terminal IP : Polycom VVX 250

Nombre de touches programmables : 11 / 15

Configurez une touche programmable parmi les fonctions disponibles :  
**Attention : la programmation des touches entrainera un redémarrage de votre poste**

touches programmables

Fonctions disponibles :

a raccourci  
raccourci  
supervision  
interception

Ajouter

Paramètres :  
Pour les touches de "Supervision", veuillez sélectionner un type de signalement commun.  
silence

Vue globale

Les touches programmées sur le terminal IP sont :

Supervision b

1	evenement1	↕	↔
2	de Robilla	↕	↔
3	Zouita Dja	↕	↔
4	AMILHAT 1	↕	↔
5	VVX250 Mob	↕	↔

Raccourcis c

6	Djallel Z	↕	↔
7	Sabarthes	↕	↔
8	intercepti	↕	↔
9	Mobile G	↕	↔
10	Mobile Pro	↕	↔
11	Gioavani	↕	↔

# PROGRAMMATION D'UNE TOUCHE

## ADMINISTRATEURS ET UTILISATEURS

### Touches de raccourci :

- Gestion : Utilisateur et Administrateur
- Type de numéros : numéro libre avec un label ou numéro parmi les lignes de l'entreprise (sélection annuaire)

### Touches de supervision :

- Gestion : Administrateur uniquement
- Type de numéros : numéro parmi les lignes de l'entreprise (sélection annuaire) – fixes ou mobiles

Pour ces 2 types de programmation faire « valider » en bas de l'encart de sélection du numéro.

### Touches d'interception:

- Gestion : Utilisateur et administrateur
- Une seule touche possible qui se place parmi les touches de raccourci (contient dans les faits le feature code \*98)

Dans tous les cas, la programmation des touches nécessite une validation globale en bas de la page de configuration et elle entraîne le redémarrage automatique du poste fixe.

**Vous avez sélectionné la touche programmable "raccourci"**

entrez un numéro libre

Numéro

Label

sélectionnez un numéro dans l'annuaire

Numéros disponibles		
Téléphone	Nom	Prénom
0170322214	Koons	Jeff
0170322215	VWX410	Spare 2
0170322216	MONNET	Claude
0170322217	VWX310	Ingenierie

**Vous avez sélectionné la touche programmable "supervision"**

Numéros disponibles		
Téléphone	Nom	Prénom
0170322214	Koons	Jeff
0170322215	VWX410	Spare 2
0170322216	MONNET	Claude
0170322217	VWX310	Ingenierie
0170322218	Cabon	Emmanuel
0170322240	NG IMS SBT	Voix Only
0170322817	Parmigianino	Francesco
0170322818	Tiepolo	Giovanni

# 04

## **SERVICES DE GROUPES ET D'ACCUEIL**

CONFIGURATION DES GROUPES ET D'UN AVI

The logo consists of three overlapping, semi-transparent geometric shapes: a red hexagon at the top, a pink parallelogram below it, and a purple parallelogram at the bottom left. The text "SFR BUSINESS" is written in white, uppercase letters across the red hexagon.

SFR BUSINESS

# 01 ACCÈS AUX GROUPES D'APPEL ADMINISTRATEURS

## Un groupe d'appel est constitué :

- D'une ligne virtuelle munie d'un numéro fixe géographique assigné à la souscription. Elle est rattachée à un site physique. Le nom donné à la ligne du groupe d'appel est géré dans l'Espace Client comme pour toutes les lignes PBE.
- De membres vers lesquels cette ligne envoie les appels qui leurs sont destinés selon certaines règles

## Configurations possibles :

- Règles de distribution des appels parmi les membres
- Règles de renvoi lorsque le groupe d'appel « déborde »
- Téléchargement d'une annonce d'accueil du groupe d'appel (non interruptive par défaut)
- Constitution et modification de la liste des membres du groupe

## Pour accéder à la liste des groupes d'appel :

- Se positionner sur l'onglet « Gestion de groupes ».
- Choisir « Groupes d'appel »
- Pour entrer dans la configuration d'un groupe, faire « modifier » 



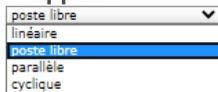
Nom	Numéro	Mode de distribution	Modifier
Accueil	01 80 35 41 87	parallèle	
Accueil Magasin	01 71 29 50 61	linéaire	
Accueil Marseille	04 88 22 91 21	parallèle	
Service Clients	01 71 86 49 84	parallèle	

# 02 CONFIGURATION D'UN GROUPE D'APPEL

## ADMINISTRATEURS

### Règles de distribution des appels :

1 Mode de distribution :



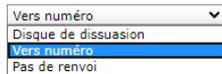
- **Linéaire** : premier membre disponible de la liste ordonnée
- **Cyclique** : premier membre disponible dans la liste ordonnée après le dernier à avoir été choisi
- **Poste libre** : le membre au repos depuis le plus longtemps
- **Parallèle** : tous les postes sonnent en même temps

2 Taille de la file d'attente : nombre d'appels en attente et non répondus (variable de 1 à 50)

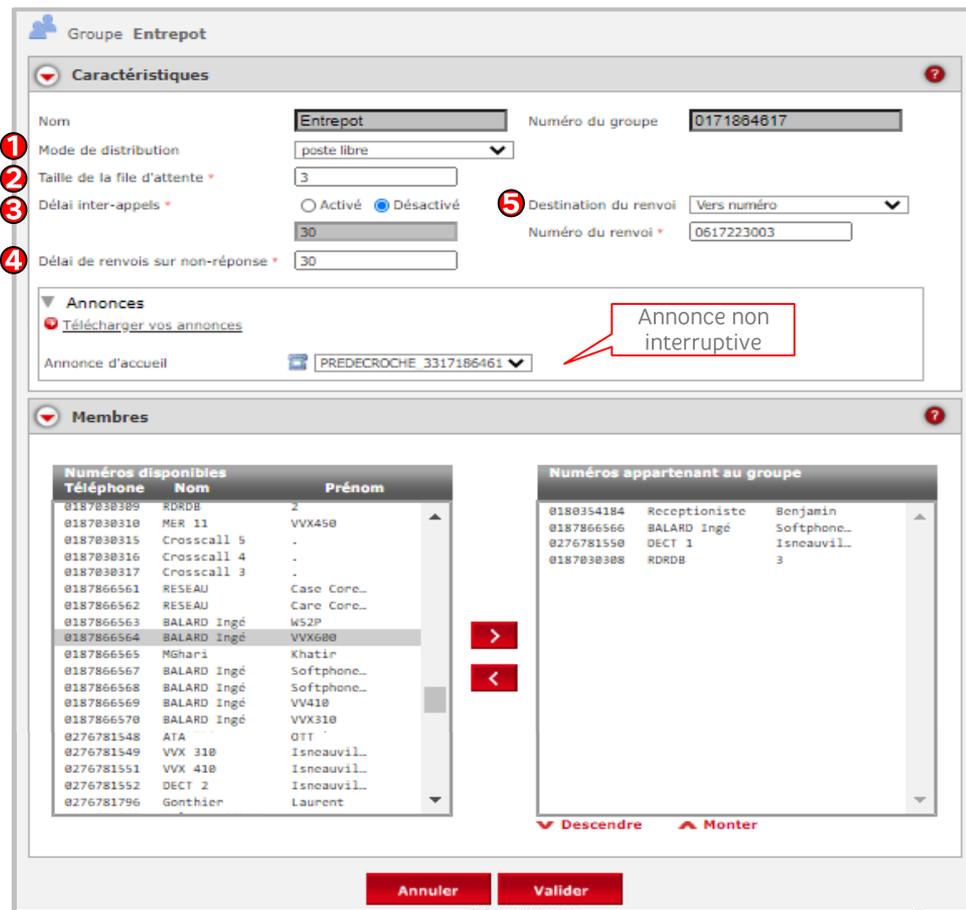
3 Délai Inter-appels : si activé, définit un temps de repos pour un membre, entre deux appels (180s max)

4 Délai de renvoi sur non réponse : temps d'attente maximum avant renvoi (90s max)

5 Destination du renvoi :



- **Pas de renvoi** : raccroché sec
- **Disque de dissuasion** : « Je suis désolée, nous ne pouvons donner suite à votre demande »
- **Vers un numéro** : renvoi vers un n° au choix



**Caractéristiques**

Nom: Entrepot | Numéro du groupe: 0171864617

Mode de distribution: poste libre

Taille de la file d'attente: 3

Délai inter-appels:  Activé  Désactivé

Délai de renvoi sur non-réponse: 30

Destination du renvoi: Vers numéro | Numéro du renvoi: 0617223003

**Annonces**

Télécharger vos annonces

Annonce d'accueil: PREDECROCHE\_3317186461

Annonce non interruptive

**Membres**

Numéros disponibles		
Téléphone	Nom	Prénom
0187030309	RDRDB	Z
0187030310	MER 11	VVX450
0187030315	Crosscall 5	.
0187030316	Crosscall 4	.
0187030317	Crosscall 3	.
0187866561	RESEAU	Case Core..
0187866562	RESEAU	Care Core..
0187866563	BALARD Ingé	W52P
0187866564	BALARD Ingé	VVX600
0187866565	Mghari	Khatir
0187866567	BALARD Ingé	Softphone..
0187866568	BALARD Ingé	Softphone..
0187866569	BALARD Ingé	VVX410
0187866570	BALARD Ingé	VVX310
0276781548	ATA	OTT
0276781549	VVX 310	Isneauvil..
0276781551	VVX 410	Isneauvil..
0276781552	DECT 2	Isneauvil..
0276781796	Gonthier	Laurent

Numéros appartenant au groupe		
Téléphone	Nom	Prénom
0180354184	Receptioniste	Benjamin
0187866566	BALARD Ingé	Softphone..
0276781550	DECT 1	Isneauvil..
0187030308	RDRDB	3

Descendre Monter

Annuler Valider

# 03 GROUPES D'INTERCEPTION ADMINISTRATEURS

Un groupe d'interception est constitué :

- D'un nom au choix de l'administrateur (non modifiable par la suite).
- D'une liste de membres

Principe :

Lorsque la ligne d'un membre du groupe d'interception sonne (appel entrant), n'importe quel autre membre du même groupe peut prendre l'appel en composant le code « \*98 » - ou en utilisant une touche de raccourci de son poste.

Règles de gestion :

- Ce services ne fonctionne que pour les lignes fixes et n'est pas disponible pour les lignes mobiles ou les lignes bureau
- Pour être membre d'un groupe d'interception il suffit que l'administrateur de flotte modifie ➡ le groupe d'interception et ajoute la ligne comme membre (à l'inverse, la supprime).

The screenshot shows the 'Gestion des groupes' interface. At the top, there are tabs for 'Mes utilisateurs', 'Gestion des groupes', and 'Mes exports'. Below, there are sub-tabs for 'Groupes d'appels' and 'Groupes d'interception'. The main content area shows a breadcrumb 'Gestion des groupes > Groupes d'interception' and a search bar containing '< SBO900034289 >'. Below the search bar, it says '5 éléments trouvés' and 'Ajouter'. A red instruction reads 'Cliquer sur le nom du groupe pour afficher la liste de ses membres'. A table lists the groups:

Nom	Supprimer	Modifier
Groupe d'interc	X	↔
manu	X	↔
RCT	X	↔
Showroom	X	↔
test	X	↔

The screenshot shows the details for a 'Groupe d'interc'. It has two main sections: 'Caractéristiques' and 'Membres'. The 'Caractéristiques' section shows the name 'Groupe d'interc'. The 'Membres' section is split into two columns: 'Numéros disponibles' and 'Numéros appartenant au groupe'. Both columns have a table with columns for 'Téléphone', 'Nom', and 'Prénom'. There are navigation arrows between the two columns and 'Annuler' and 'Valider' buttons at the bottom.

Numéros disponibles	Téléphone	Nom	Prénom
0170322214	Koons	Jeff	
0170322215	VWX410	Spare 2	
0170322216	MONNET	Claude	
0170322217	VWX310	Ingenierie	
0170322218	Cabon	Emmanuel	
0170322240	NG IMS SBT	Voix Only	
0170322817	Parmigianino	Francesco	
0170322818	Tiepolo	Giovanni	
0170322819	Zouita	Djallel	
0170322820	événementiel	test	
0170322821	de Robillard	Regis	
0170322822	AMIHAT 1	Gaetane 1	
0170322823	Veronese	Paolo	
0170322826	VWX250 Mobile	OTT	
0170322892	VWX600	Inge	
0170322896	Produit	Cheffe	
0170066550	Softphone	Démo 1	
0170066554	Softphone	Démo 2	
0171165683	verschaeve	sophie	
0171165686	verschaeve	sophie	

Numéros appartenant au groupe	Téléphone	Nom	Prénom
0171165685	ligne	1	
0171294284	Sabarthes	Fabrice	
0171547004	GARENNE	Lionel	
0171864379	STEPHANE	MER	
0171864381	FAX MER	FAX MER	
0487638202	Support IMS V.	.	
0487638203	Support IMS V.	.	

## 04

# ACCUEIL VOCAL INTERACTIF (AVI) - PRINCIPE

## ADMINISTRATEURS

### Principe d'un AVI :

- Il s'agit d'une ligne fixe rattachée à un site physique.
- Lorsqu'il est appelé, l'AVI joue une annonce d'accueil ainsi que la description des choix présentés à l'utilisateur.
- Il est possible de présenter 9 choix correspondant aux 9 touches du pavé numérique d'un téléphone.
- Chaque N° de choix est paramétrable pour que l'appel soit renvoyé vers une ligne au choix de l'entreprise. Le n° paramétré peut être un n° de groupe d'appel.

### Caractéristiques d'un AVI :

- Nom : géré dans l'Espace Client
- N° de ligne : n° géographique attribué à la souscription
- Type de ligne : AVI
- Annonces d'accueil : à charger par l'administrateur
- Calendrier de l'annonce d'accueil : définie par l'administrateur
- N° de choix : association vers une lignes au choix

### Pour accéder à la configuration d'un AVI :

- Se positionner sur l'onglet « Utilisateur» et sélectionner les lignes de type AVI
- Cliquer sur l'AVI à modifier

The screenshot displays the 'Mes utilisateurs' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Mes utilisateurs', 'Gestion des groupes', and 'Mes exports'. Below this, the main content area is titled 'MES UTILISATEURS'. A search filter is active, showing '< SBO900034289 >' and a 'Cacher la recherche' button. The search results are displayed in a form with fields for 'Nom', 'Prénom', 'Numéro public', and 'Numéro privé' for both 'Fixe' and 'Mobile' lines. A 'Type ligne' dropdown is set to 'AVI' and a 'Site' dropdown is also present. A 'Rechercher' button is at the bottom right. Below the form, it indicates '11 éléments trouvés' with 'Exporter' and 'Modifier' buttons. A table lists the results:

	Nom	Prénom	Ligne Fixe		Ligne Mobile		Type ligne	Site
			Numéro public	Numéro privé	Numéro public	Numéro privé		
<input type="checkbox"/>	Accueil 2	.	01 80 73 05 27	60 00 99			AVI	SFR MER NOVA ADSL
<input type="checkbox"/>	Accueil Agence BOX	.	05 47 30 78 01	6 02 22			AVI	AGENCE BORDEAUX
<input type="checkbox"/>	Tintoretto	Jacopo	01 70 32 28 25	6 00 97			AVI	SFR CAMPUS

# ACCUEIL VOCAL INTERACTIF - CONFIGURATION

## ADMINISTRATEURS

### 1 Activer l'AVI

### 2 Télécharger les annonces à utiliser

- Les annonces téléchargées ne sont pas persistantes (pas de bibliothèque des annonces)

### 3 Choisir une annonce en heures ouvrées et fermées :

- L'annonce pour les heures de fermeture est facultative (statut désactivé)
- Sans annonce de fermeture, il n'est pas nécessaire de détailler une grille d'horaire

### 4 Définir les horaires d'ouverture :

- Dans ce cas, il faut ajouter une annonce pour les heures de fermeture.
- Pour que la grille des heures ouvrées fonctionne correctement, il est nécessaire de **définir au moins 1 jour de congé ou un jour férié** (la date peut être positionnée dans le passé)

### 5 Configurer les touches de 1 à 9:

- Chaque touche peut être activée ou désactivée
- Le n° vers lequel renvoie la touche peut être libre ou faire partie de l'entreprise
- Il est possible de définir une arborescence différente pendant les heures de fermeture

Nom : Accueil 2 Prénom : .

Número fixe public d'appel externe 01 80 73 05 27

Número d'appel interne 60 00 99

Accueil vocal interactif  Désactivé  Activé **1**

---

**Gestion de l'accueil vocal interactif**

Annonce de l'accueil vocal interactif

**2** Télécharger des annonces

**3** Heures ouvrées  Heures de fermeture

**4** Définissez vos heures ouvrées

          Définissez vos congés

▼ Configurer vos touches

**5**

Heures ouvrées				Heures de fermeture			
	Actif / Inactif	Numéro de renvoi			Actif / Inactif	Numéro de renvoi	
Touche 1	<input type="radio"/> Désactivé <input checked="" type="radio"/> Activé	0187262480			<input type="radio"/> Désactivé <input checked="" type="radio"/> Activé	0617223003	
Touche 2	<input type="radio"/> Désactivé <input checked="" type="radio"/> Activé	0170322819			<input checked="" type="radio"/> Désactivé <input type="radio"/> Activé		
Touche 3	<input checked="" type="radio"/> Désactivé <input type="radio"/> Activé				<input checked="" type="radio"/> Désactivé <input type="radio"/> Activé		
Touche 4	<input checked="" type="radio"/> Désactivé <input type="radio"/> Activé				<input checked="" type="radio"/> Désactivé <input type="radio"/> Activé		
Touche 5	<input checked="" type="radio"/> Désactivé <input type="radio"/> Activé				<input checked="" type="radio"/> Désactivé <input type="radio"/> Activé		
Touche 6	<input checked="" type="radio"/> Désactivé <input type="radio"/> Activé				<input checked="" type="radio"/> Désactivé <input type="radio"/> Activé		
Touche 7	<input checked="" type="radio"/> Désactivé <input type="radio"/> Activé				<input checked="" type="radio"/> Désactivé <input type="radio"/> Activé		
Touche 8	<input checked="" type="radio"/> Désactivé <input type="radio"/> Activé				<input checked="" type="radio"/> Désactivé <input type="radio"/> Activé		
Touche 9	<input checked="" type="radio"/> Désactivé <input type="radio"/> Activé				<input checked="" type="radio"/> Désactivé <input type="radio"/> Activé		

# ACCUEIL VOCAL INTERACTIF – EXEMPLES

## ADMINISTRATEURS

Exemple d'une grille horaire

**Définissez vos horaires de travail**

**Lundi** \* de 09 h 00 à 18 h 00  
 Pause déjeuner de 12 h 30 à 13 h 30

**Mardi** \* de 08 h 00 à 18 h 00  
 Pause déjeuner de 12 h 30 à 13 h 30

**Mercredi** \* de 08 h 30 à 18 h 00  
 Pause déjeuner de 12 h 00 à 13 h 30

**Jeudi** \* de 08 h 00 à 18 h 00  
 Pause déjeuner de 12 h 30 à 13 h 30

**Vendredi** \* de 08 h 00 à 18 h 00  
 Pause déjeuner de 12 h 30 à 13 h 30

**Samedi** \* de 08 h 00 à 13 h 00  
 Pause déjeuner de 00 h 00 à 00 h 00

**Dimanche** \* de 00 h 00 à 00 h 00  
 Pause déjeuner de 00 h 00 à 00 h 00

**Annuler** **Valider**

Exemple de jours de congé

**Définissez vos congés**

Date 1er jour 01/04/2019 Date dernier jour 07/04/2019

**Définissez vos jours fériés**

Date 01/10/2017

**Annuler** **Valider**

Exemple de n° de renvoi d'une touche

**Définir votre numéro de renvoi**

entrez un numéro libre  
 Numéro 0770888888  
 Label Logisticien

sélectionnez un numéro dans l'annuaire

Numéros disponibles		
Téléphone	Nom	Prénom
0170322214	Koons	Jeff
0170322215	VVX410	Spare 2
0170322216	MONNET	Claude
0170322217	VVX310	Ingenierie
0170322218	Cabon	Emmanuel
0170322240	NG IMS SBT	Voix Only
01703222817	Parmigianino	Francesco
0170322818	Tiempo	Giovanni
0170322819	Zouita	Ojallel
0170322820	évènementiel	test
0170322821	de Robillard	Regis
0170322822	AMILHAT 1	Gaetane 1
0170322823	Veronese	Paolo
0170322826	VVX250 Mobile	OTT

**Annuler** **Valider**