

SFR

BUSINESS

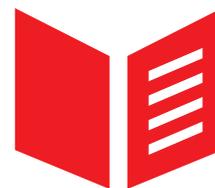
Libérons l'énergie d'entreprendre

Services de Téléphonie Fixe

GUIDE DU
GESTIONNAIRE
**COMMANDER
DEPUIS VOTRE
ESPACE CLIENT**



Sommaire



Édito	4
1. Se connecter à l'Espace Client	5
2. Commander en ligne	7
2.1 Créer un nouveau site	8
2.2 Modifier le service d'un site existant	11
3. Suivre vos commandes	12
4. Consulter votre parc	13
5. Besoin d'aide	14

EDITO

En tant que Client de SFR Business, vous bénéficiez automatiquement d'un service en ligne de gestion de vos offres. L'Espace Client qui vous est dédié vous permet de piloter votre parc de Téléphonie Fixe (SFR Office Fixe ou SFR Dialog) et de réaliser les actes suivants :

- commander de nouveaux sites
- ajouter des accès sur des sites existants
- modifier les options sur des services existants
- créer, modifier, déménager les lignes analogiques isolées ou groupées, les accès T0 isolés ou groupés et les accès T2

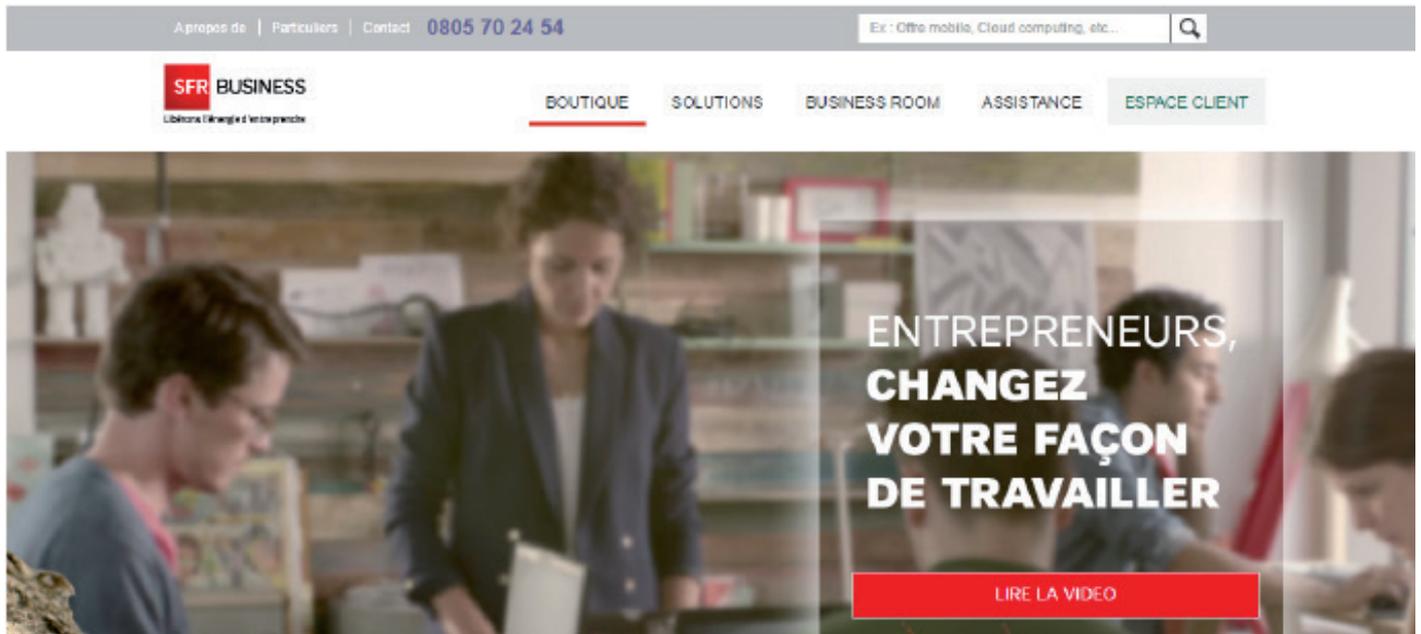
Pour la modification ou la création d'accès de type groupements de T2, une étude technique préalable est indispensable. Nous vous invitons à contacter votre interlocuteur commercial SFR Business.

Pour profiter pleinement de ce service, SFR Business applique à vos commandes passées en ligne, les mêmes tarifs que ceux inscrits dans votre contrat. De même, aucun envoi de document complémentaire n'est nécessaire.

Ce guide gestionnaire a été conçu pour vous faciliter l'usage de votre Espace Client. Le consulter vous offre l'autonomie indispensable à la bonne gestion de votre parc de Téléphonie Fixe.

1. SE CONNECTER A L'ESPACE CLIENT

ACCÉDEZ À VOTRE ESPACE CLIENT depuis le site www.sfrbusiness.fr



VOUS DISPOSEZ DÉJÀ D'UN COMPTE

Pour vous authentifier, entrez vos codes de connexion :
identifiant et mot de passe. **1**

Si vous les avez oubliés :

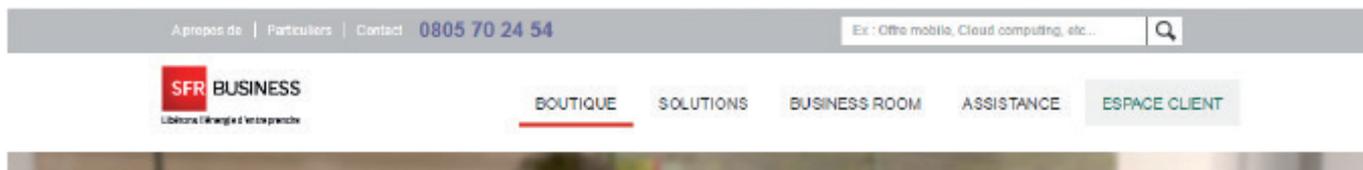
Cliquez sur le lien « [identifiant ou mot de passe oublié](#) »
et saisissez votre adresse e-mail.

Par retour de e-mail, vous recevrez de nouveaux codes de
connexion. **2**

The image shows a screenshot of the SFR BUSINESS login form. The form is titled "ESPACE CLIENT" and contains the following elements: a close button (X), a heading "ESPACE CLIENT", a sub-heading "Veuillez saisir vos identifiants de connexion pour accéder à votre Espace Client.", two input fields: "Identifiant" (marked with a red box and the number 1) and "Mot de passe" (marked with a red box and the number 2), a link "> Identifiant ou mot de passe oublié?", a link "> Créer un compte", a blue button "> CONNEXION", and a link "> Accéder à l'Espace Client".

1. SE CONNECTER A L'ESPACE CLIENT

ACCÉDEZ À VOTRE ESPACE CLIENT depuis le site www.sfrbusiness.fr



VOUS NE DISEPOSEZ PAS D'UN COMPTE

Vous pouvez, en quelques secondes, le créer en ligne depuis le lien : « [créer un compte](#) »

Renseignez les informations figurant sur vos factures «[Identifiant société](#)» ou «[numéro de Titulaire](#) » permettant d'identifier votre entreprise.

Ces informations saisies, vous recevrez par retour d'e-mail vos codes de connexion. **1**

Si un administrateur de l'Espace Client est déjà identifié au sein de votre entreprise, ses coordonnées vous seront communiquées.

Rapprochez-vous de lui pour vous créer un compte.

Vous êtes clients des offres et services SFR Business

> Vous n'avez pas de compte ?

Informations société

SIREN * Identifiant société ou numéro de titulaire *

Vos informations personnelles

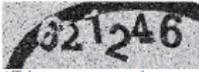
Civilite * M. Nom * Prenom *

Votre identifiant de connexion *

Vos coordonnées

Téléphone fixe * Adresse email * Confirmer l'e-mail

Sécurité

 Veuillez saisir le code **1**

Afficher un nouveau code

> Identifiant ou login oublié ?

2. COMMANDER EN LIGNE

ACCÉDEZ À L'APPLICATION

Rendez-vous dans la rubrique

« Commander en ligne » **1**

The screenshot shows the SFR Business Espace Client interface. At the top, there is a navigation bar with the SFR logo and 'BUSINESS' text. Below it, a menu bar contains several options: ACCUEIL, VOS CONTRATS ET DONNÉES DE L'ENTREPRISE, VOS FACTURES, VOTRE FLOTTE, VOS SITES ET VOS RÉSEAUX, VOS SERVICES ENTREPRISES, **COMMANDER EN LIGNE** (highlighted with a red box and a red '1'), INCIDENTS, ASSISTANCE, and ADMINISTRER MON ESPACE CLIENT. The main content area is divided into several sections: 'GÉRER LES LIGNES DE MES UTILISATEURS' with a list of actions; 'MON ACCÈS INTERNET SFR CONNECT' with a link to 'Suivre vos déploiements'; 'MON RÉSEAU SFR IPNET' with links for 'Commander ou modifier un accès IPNET', 'Suivre vos déploiements', and 'Tester l'ajout d'un site'; 'MES ACCÈS VOIX FIXE' with links for 'Commander un accès téléphonique', 'Suivre mes commandes d'accès téléphoniques', and 'Suivre vos déploiements'; 'SÉCURITÉ DES ACCÈS ET DES DONNÉES'; 'ESPACE CLIENT' with a 'DONNEZ-NOUS VOTRE AVIS' survey; 'FACTURES FIXES' and 'FACTURES MOBILES' with 'Dernières factures' tables; 'INCIDENTS' with 'Derniers incidents' table; 'FAVORIS'; 'PACK BUSINESS'; 'TERMINAUX'; and 'BUSINESS ROOM'.

CHOISISSEZ UN CONTRAT (OPTIONNEL)

Si vous disposez de plusieurs contrats de Téléphonie Fixe, vous devez sélectionner le contrat sur lequel va porter votre commande.

Si vous ne disposez que d'un seul contrat cette étape ne vous sera pas proposée.

SÉLECTIONNEZ LE TYPE DE COMMANDE QUE VOUS SOUHAITEZ RÉALISER

Vous avez plusieurs possibilités, notamment **créer un nouveau site ou modifier le service existant.**

Veillez choisir votre type de demande

- Créer un nouveau site
- Ajouter une / des ligne(s) sur un site existant
- Ajouter un / des T0 dans un groupement existant
- Gérer vos options sur une ligne existante et / ou ajouter des SDA
- Déménager un site / certaines lignes d'un site
- Ajouter une parution annuelle

Valider

2. COMMANDER EN LIGNE

2.1 CRÉER UN NOUVEAU SITE

ÉTAPE 1 :

TYPE DE LIGNE À INSTALLER

Précisez le type de ligne que vous souhaitez commander sur ce site.

Vous avez la possibilité de sélectionner plusieurs types de ligne simultanément.

1

Type de ligne	Description
<input type="checkbox"/> Ligne analogique (isolée)	Ce type de ligne permet le raccordement d'un téléphone ou d'un fax analogique. Capacité d'une seule communication à la fois.
<input type="checkbox"/> T0 isolé / Accès de base	Un T0 est un accès numérique (norme RNS) permettant 2 communications simultanées.
<input type="checkbox"/> Groupement de T0 / Accès de base	Un groupement de T0 comporte de 2 à 8 accès numériques (norme RNS), permettant ainsi de 4 à 16 communications simultanées.
<input type="checkbox"/> TZ isolé / Accès primaire	Un TZ est un accès numérique (norme RNS) permettant de 15 à 30 communications simultanées.

ÉTAPE 2 :

ADRESSE DU SITE À CRÉER

Indiquez la raison sociale, le nom du site et son adresse.

ÉTAPE 3 :

CARACTÉRISTIQUES DES ACCÈS

Vous avez la possibilité, au sein d'une même commande, de souscrire à plusieurs lignes de même type. Pour cela, il vous suffit de cliquer sur le lien « Ajouter ». 2

Le lien « Dupliquer » vous permet de commander une autre ligne avec les mêmes caractéristiques que la précédente.

Pour chaque accès, cochez :

- création de ligne ou reprise de ligne existante (le NDI à reprendre sera demandé)
- les options que vous souhaitez souscrire pour cette ligne.

À côté de chaque champ, une aide est disponible, en cliquant sur le bouton.



2. COMMANDER EN LIGNE

2.1 CRÉER UN NOUVEAU SITE

ÉTAPE 4 :

CARACTÉRISTIQUES DU SITE

Dans cet écran vous pouvez compléter l'adresse du site. Vous devez également indiquer :

- si ce nouveau service doit être facturé sur un compte de facturation existant ou faire l'objet d'une facture spécifique **1**
- le numéro de SIRET du site
- les coordonnées d'un contact sur site qui pourra accueillir le technicien chargé de l'installation du service.

Formulaire de commande contrat 146281 - Créer un nouveau site

Informations du site

Nom de site: SITE TEST

Raison sociale du site: SITE TEST

Adresse principale: AVENUE

Adresse complémentaire:

Bâtiment: Escalier: Etage: Porte:

Code postal: 78140

Ville: VELIZY VILLACOUBLAY

Référence commande:

Compte de facturation: Faites votre choix **1**

Siret:

ÉTAPE 5 :

FACTURATION

Si ce site fait l'objet d'une facturation à part, vous devez créer un nouveau compte de facturation.

Pour cela, saisissez : **2**

- l'adresse du site de facturation (l'adresse indiquée par défaut est celle du site que vous venez de créer mais vous pouvez modifier cette adresse)
- les coordonnées du destinataire de facture
- le mode de règlement et les informations bancaires du site payeur

Formulaire de commande contrat 146281 - Créer un nouveau site

Informations sur le compte de facturation

Vous pouvez modifier les informations saisies si vous voulez que la facture soit envoyée à une adresse différente de celle du site commandé

Je souhaite modifier les coordonnées de mon compte de facturation

Raison sociale: SITE TEST **2**

Adresse: AVENUE **2**

Adresse complémentaire:

Code postal - Ville: 78140 VELIZY VILLACOUBLAY

Siret: 5283952800011

Destinataire facture

Civilité:

Nom:

Prénom:

Adresse mail:

Téléphone:

Mode de règlement

Mode de règlement: Faites votre choix **1**

Type de facture: Faites votre choix **1**

Masquage 4 derniers chiffres:

* Champs obligatoires

Retour Annuler Valider

À côté de chaque champ, une aide est disponible, en cliquant sur le bouton.



2. COMMANDER EN LIGNE

2.1 CRÉER UN NOUVEAU SITE

Si vous avez demandé de facturer ce service sur un compte de facturation existant.

Indiquez des critères de recherche ou cliquez simplement sur « Rechercher » pour afficher le ou les comptes de facturation existants. Sélectionnez le compte retenu pour la commande en cours.

Formulaire de commande contrat 146281 - Créer un nouveau site

Lignes Site Caractéristiques lignes Caractéristiques sites Validation

Les critères ci-dessous doivent vous aider à sélectionner facilement le compte de facturation que vous voulez associer

Id Libellé

Retour Rechercher

ÉTAPE 6 :

VALIDATION DE LA COMMANDE

Une synthèse des informations que vous avez saisies s'affiche sur cet écran.

Pour accéder au détail de chaque ligne commandée, cliquez sur les flèches ▶

SYNTHÈSE DE LA DEMANDE

Nom du site	Code postal	Ville	Action demandée	NDI
TEST	78140	VELIZY VILLACOUBLAY	Création de site	1 NDI à créer

J'accepte les conditions en vigueur qui s'appliquent à mon contrat.

3 Modifier la demande Annuler la demande Valider la demande 4

▶ Création de site : TEST

Pour finaliser votre commande, cochez la case « J'accepte les conditions en vigueur qui s'appliquent à mon contrat » 3 puis cliquez sur « Valider les demandes » 4

À côté de chaque champ, une aide est disponible, en cliquant sur le bouton.



2. COMMANDER EN LIGNE

2.2 VOUS SOUHAITEZ MODIFIER LE SERVICE D'UN SITE EXISTANT

Vous pouvez modifier les options d'un service, déménager un site, ajouter des lignes dans un groupement existant, ajouter des tranches de SDA ou une parution annuelle.

ÉTAPE 1 :

RECHERCHE DU SITE À MODIFIER

Indiquez des critères de recherche ou cliquez simplement sur « Rechercher » pour afficher le site ou les sites pour lesquels vous souhaitez modifier le service. **1**

The screenshot shows a five-step process bar at the top: 1 Recherche du site, 2 Lignes, 3 Caractéristiques lignes, 4 Caractéristiques sites, 5 Validation. Step 1 is highlighted with a red '1'. Below the bar, a text box reads: "Pour optimiser la recherche, nous vous conseillons de renseigner un critère de recherche. Si vous ne renseignez aucun critère et que vous avez un **1** nombre de sites, le temps de recherche peut être long." To the right of this text is a link: "Afficher / masquer le moteur de recherche". Below the text are input fields for "NDI", "Code postal", "Ville", "Nom de site", and "MasterID". At the bottom are three buttons: "Annuler", "Effacer les critères de recherche", and "Rechercher". A note at the bottom states: "Les boutons d'action sont en bas du tableau présentant la liste des sites. Seuls les sites ayant au moins une ligne fournie par SFR Business peuvent être déménagés : sinon, il s'agit d'une création de site."

ÉTAPE 2 :

SPÉCIFICATIONS DES LIGNES À MODIFIER

Cliquez sur « valider » **2**

Si le site choisi dispose de plusieurs lignes, sélectionnez la ou les lignes à modifier

The screenshot shows the same five-step process bar, but step 1 is now marked with a green checkmark and step 2 "Lignes" is highlighted with a red '2'. Below the bar, a table displays site information: "Raison sociale du site : LAMBDA TELECOM", "Nom de site : BOULOGNE VGAST T0 ISOLE CONSTRUCTION", and "Adresse : 42 QUAI DU POINT DU JOUR 92100 BOULOGNE BILLANCOURT". Below this is a section titled "Vos lignes déjà existantes sur ce site :" containing a table with columns "NDI", "Type de ligne", and "Statut". The table has one row: "141415320", "T0 isolé", "En service". At the bottom are three buttons: "Retour", "Annuler", and "Valider".

LES ÉTAPES SUIVANTES :

Elles sont identiques au parcours de création de site.

3. SUIVRE VOS COMMANDES

Dans la sous-rubrique « Suivi de commande » de l'onglet « Commander en ligne », suivez :

- le traitement de vos commandes
- leur statut d'avancement, colonne « Statut » **1**
- leur détail sur le lien « Consulter le détail ». **2**

Chacune de vos commandes est présentée distinctement.

Création entre le 12 et 12

Référence demande

Type

Site

Contrat

Accès

Code postal

Statut **1**

NDI

Ville

Quand le statut est "En commande" ou "Lancé", vous pouvez suivre l'activation de vos services en sélectionnant "Yos sites et vos réseaux" > "Votre parc de sites" **2**

Contrat	Type	Accès	NDI	Site	Code postal	Ville	Date création	Réf. demande
146281	Déménagement de ligne	T0 isolé	Construction	DEMIN	44800	ST HERBLAIN	03/04/2015	8903148
123510	Création d'un nouveau site	Analogique	Construction	LAMBDA TEST	92100	BOULOGNE BILLANCOURT	29/01/2015	XN000000002768

<< 1 >>

4. CONSULTER VOTRE PARC

La rubrique « **Vision Parc fixe** » de l'onglet « **Vos sites et vos réseaux** » **1** vous présente un inventaire précis de vos services SFR Business.

Vous pouvez appliquer un filtre pour ne visualiser que les sites/accès d'un contrat, d'une ville... **2**

Cliquez sur chaque site pour disposer d'informations détaillées. Pour les accès de Téléphonie Fixe, retrouvez en particulier, dans l'onglet « détail du service » **3**

les informations relatives aux :

- type d'accès
- nombre de canaux (pour les T2)
- options portées par le service
- tranches de SDA associées à cet accès

5. BESOIN D'AIDE

Pour toute question concernant la commande en ligne depuis votre Espace Client, contactez votre Service Clients SFR Business en composant le :

0811 907 907 Choix **1**

Depuis un fixe : 0,05 €/appel + prix d'un appel local.

Depuis un mobile : 0,05 €/appel + tarif aux conditions de l'abonnement de téléphonie mobile.

Depuis un mobile SFR **907** Choix **1**

0,05 €/appel + tarif aux conditions de l'abonnement de téléphonie mobile.



