



SFR BUSINESS



PACK BUSINESS UNIFIÉ

FORMATION UTILISATEURS

PRÉSENTATION DU SERVICE – USERCARE – MESSAGERIE VOCALE

SOMMAIRE

1.	<u>Présentation générale</u>	3
2.	<u>Espace Client Utilisateur</u>	9
	<u>Accéder à l'Espace Client Utilisateur</u>	10
	<u>Accès rapide</u>	12
	<u>Journal d'appel et annuaire</u>	13
	<u>Renvois d'appels</u>	14
	<u>Être membre de groupements d'appels</u>	16
	<u>Paramétrages détaillés</u>	17
	<u>Appels sortants</u>	18
	<u>Appels entrants</u>	19
3.	<u>Messagerie vocale</u>	21
	<u>Présentation</u>	22
	<u>Accès</u>	24
	<u>Configuration</u>	25
4.	<u>Postes</u>	21



SFR BUSINESS

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

FORMATION UTILISATEURS

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

SOLUTION DE TÉLÉPHONIE ET DE COLLABORATION

Passer et recevoir des appels, disposer de services de téléphonie d'entreprise, accéder à la collaboration Webex

Utilisateur
Fixe



Forfait Fixe
Pack Business Unifié

Utilisateur
Mobile



Ma ligne est associée à
une Ligne Numéro Fixe

Ma ligne est associée à
ma ligne Forfait Fixe

Ma ligne dispose d'une
option PABX Mobile



IDENTITE
de la ligne

Nom

Prénom

@mail obligatoire

Login : @mail

Nom

Prénom

Login : n° mobile



Numéro
Fixe

Pack
Business
Unifié

Numéro
Mobile

PRÉSENTATION GÉNÉRALE LES SERVICES DISPONIBLES

Téléphonie classique

Passer et recevoir des appels

Appels d'urgence

Signal d'appel

Mise en attente

Masquer mon numéro

Rejeter les appels anonymes

Renvois d'appels

Messagerie vocale

Journal d'appel

Annuaire

Contacts

Téléphonie d'entreprise

Ne pas déranger

Transfert d'appels

Mise en conférence (6 lignes)

Faire partie d'un groupe d'appels

Intercepter des appels

Superviser une ligne

Sonnerie sur plusieurs lignes

Les annonces de ma ligne

Services de collaboration

Statut de présence

Messagerie instantanée

Messagerie de groupe

Espaces de partage

Partage de documents

Gestion de réunions

Plug in Outlook et Teams

Appels vidéo





Conférence audio et vidéo

Partage d'écran

Enregistrement de conférence



PRÉSENTATION GÉNÉRALE LES DIFFÉRENTS MODES D'UTILISATION D'UNE LIGNE FIXE

	Téléphonie classique	Téléphonie d'entreprise	Services de collaboration	Espace Client Utilisateur
 <p>Poste IP avec touches de supervision</p>	Tout sauf les contacts (touches de raccourci)	Tout	Click to call depuis Webex	Adapté à un smartphone
 <p>DECT IP sans touches de supervision</p>	Tout	Tout sauf la supervision Peut être supervisée	Click to call depuis Webex	Paramétrage des services voix
 <p>Mobile Voix pour ligne bureau ou smartphone</p>	Tout sauf annuaire	Tout sauf la supervision Peut être supervisée	Équipement non adapté	Connexion à ses groupements d'appel
 <p>Webex App sur Desktop, smartphone ou tablette</p>	Tout	Tout sauf la supervision Peut être supervisée	Selon niveau d'option : Softphonie, Collaboration ou Collaboration premium	

Tous les guides des terminaux se trouvent sur la page assistance : www.sfrbusiness.fr/assistance/pack-business-unifie/

PRÉSENTATION GÉNÉRALE LES SERVICES DE L'OFFRE À PARTIR D'UNE LIGNE MOBILE



Ligne mobile équipée
d'un Smartphone

Téléphonie
classique

Téléphonie
d'entreprise

Services de
collaboration

Espace
Client
Utilisateur

Ma ligne est associée à
une Ligne Numéro Fixe

Tout

Si souhaité : appels entrants sur le n° fixe affichable pour les appels sortants

Tout sauf la supervision
Peut être supervisée

Forfait numéro fixe pour ligne mobile non compatible avec les options de collaboration

Adapté à un smartphone

Ma ligne est associée à
ma ligne Forfait Fixe

Messagerie convergente ligne fixe et ligne mobile
Accès à l'annuaire depuis l'Espace Client

Tout sauf la supervision
Peut être supervisée

Accessibles avec l'App Webex mobile et selon le niveau d'option de la ligne Fixe

Paramétrage des services voix

Connexion à ses groupements d'appel

Ma ligne dispose d'une option PABX Mobile

Tout
Accès à l'annuaire depuis l'Espace Client

Tout sauf la supervision
Peut être supervisée

Offres mobiles non compatible avec les options de collaboration

PRÉSENTATION GÉNÉRALE LA PAGE SFR ASSISTANCE

Tous les guides utiles se trouvent sur la page assistance

<https://www.sfrbusiness.fr/assistance/pack-business-unifie/>

PRÉSENTATION DE LA SOLUTION

Pack Business Unifié

Pack Business Unifié est une solution de **collaboration** et de **téléphonie d'entreprise tout-en-un**.

Avec la solution Pack Business Unifié, vous retrouvez toutes les **fonctionnalités de téléphonie indispensables à votre entreprise**, ainsi que des **outils de travail collaboratifs** accessibles depuis n'importe quel accès terminal et accès Internet.

QUESTIONS LES PLUS FRÉQUENTES

- Comment installer mon Pack Business Unifié ?
- Comment installer et télécharger Webex ?
- Que faire en cas de problème avec mon casque Sennheiser ?




DOCUMENTS UTILES

-  GUIDES
-  FICHE TERMINAUX

Toutes les questions **PACK BUSINESS UNIFIÉ**

Ici, vous trouvez facilement la solution à vos questions. Les spécialistes de SFR Business vous apportent des réponses en quelques clics. Profitez aussi de tous nos conseils et astuces pour une utilisation optimale de vos services.

MON PACK BUSINESS UNIFIÉ

- Comment installer mon Pack Business Unifié ?
- Comment paramétrer mon Pack Business Unifié ?
- Comment activer mon Pack Business Unifié ?
- Comment configurer mon accès Internet pour faire fonctionner mon Pack Business Unifié ?
- Que faire en cas de problème avec mon casque Sennheiser ?
- Comment configurer de nouvelles lignes ? 
- Comment ne plus perdre d'appels ? 
- Comment gérer ses appels depuis son mobile ? 

L'APPLICATION WEBEX

- Où trouver l'application Webex ?
- Comment se connecter à Webex ?
- Comment utiliser Webex ?



SFR BUSINESS

ESPACE CLIENT UTILISATEUR

USECARE
FORMATION UTILISATEUR

ACCÉDER À L'ESPACE CLIENT UTILISATEUR POUR SE CONNECTER

LOGIN = @mail

Elle est saisie par le gestionnaire au moment de l'activation de la ligne

À
l'activation
de la ligne,
Réception de
2 mails



1 mail avec le login et l'accès à l'Espace Client.

<https://www.sfrbusiness.fr/espace-client/portail/#/ufe>



1 mail avec un mot de passe provisoire et un lien pour créer son mot de passe valable 12h.

Au-delà de 12h, faire « mot de passe oublié »



L'accès à l'Espace Client utilisateur est le même sur ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone

ACCÉDER À L'ESPACE CLIENT UTILISATEUR

MIRE D'AUTHENTIFICATION

<https://www.sfrbusiness.fr/espace-client/portail/#/ufe>

Bienvenue sur votre

ESPACE CLIENT UTILISATEUR



Se connecter

Identifiant de connexion (numéro mobile ou adresse mail)

Mot de passe

[Mot de passe oublié ?](#)

Connexion

Le lien « mot de passe oublié » peut être utilisé dans tous les cas, première connexion ou connexions suivantes

Mot de passe oublié ?

Nom d'utilisateur

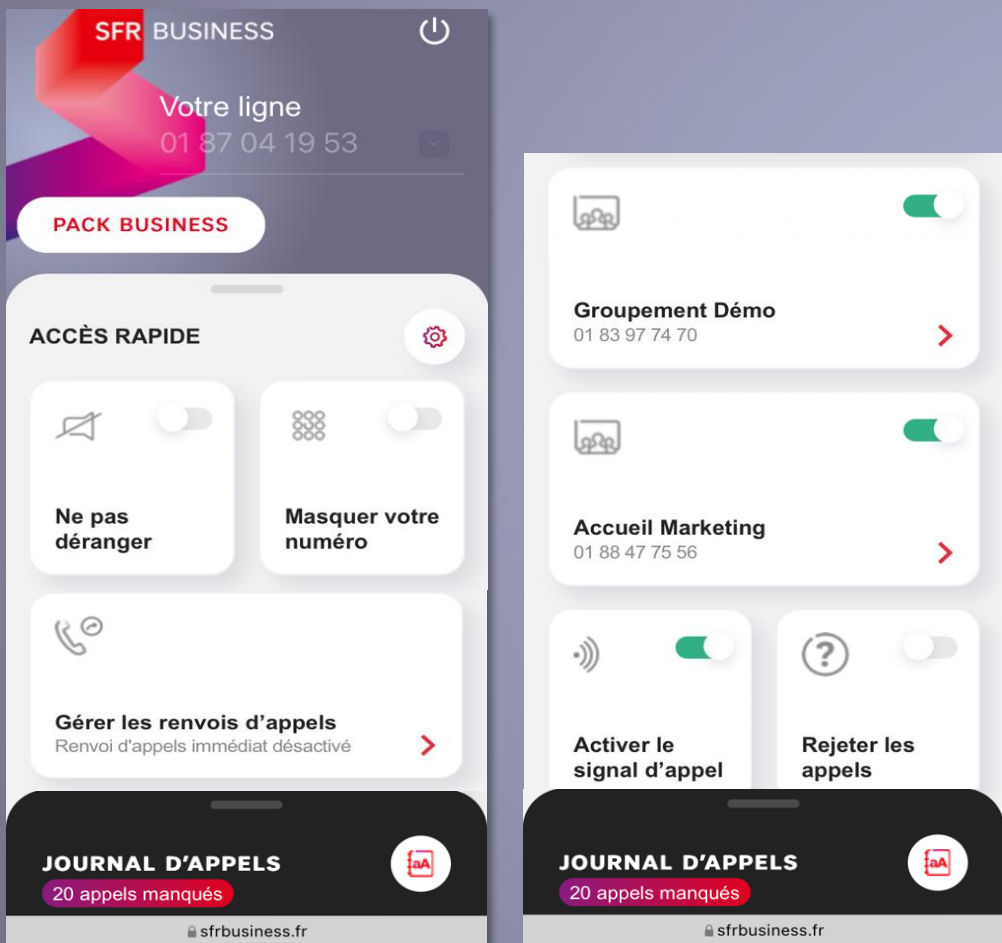
[« Retour à la connexion](#)

Valider



Le nom d'utilisateur est l'adresse mail de la ligne

ESPACE CLIENT UTILISATEUR VUE MOBILE - ACCUEIL

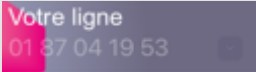
ACCÈS RAPIDES









La page d'accueil permet d'accéder rapidement à l'essentiel des paramètres d'une ligne

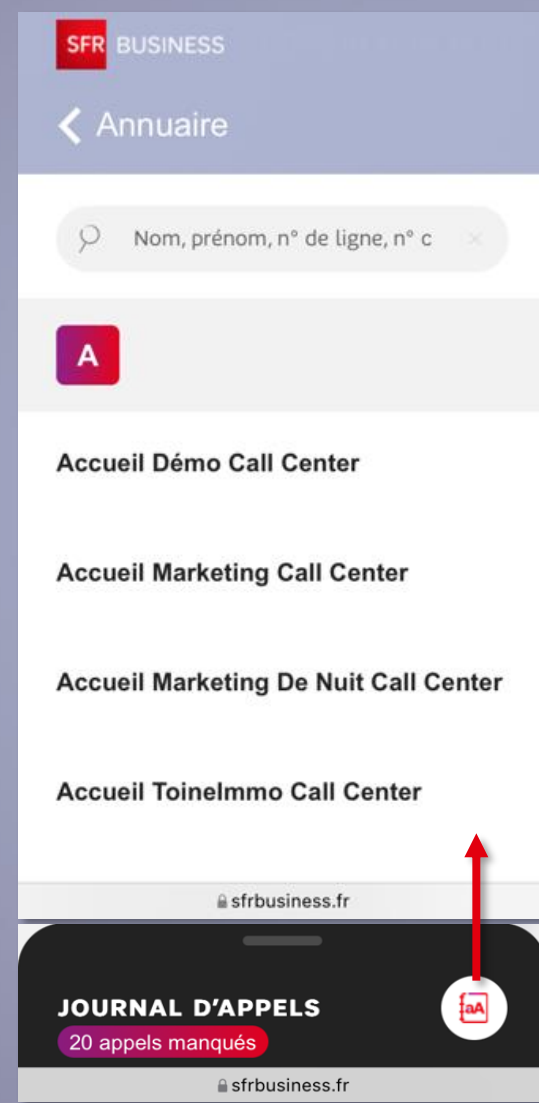
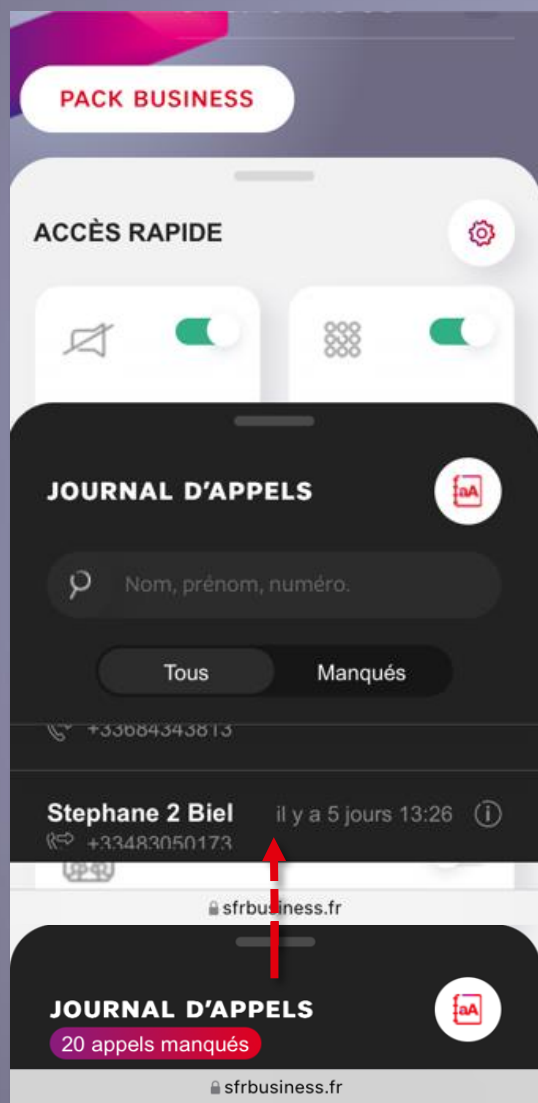
-  Pour se déconnecter
-  Pour accéder à tout le détail des paramètres de la ligne

Ligne Fixe et Ligne mobile associées :

 Ouvrir la combo et choisir le numéro de ligne à consulter et paramétrer

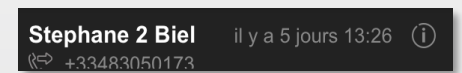
-  Ne pas déranger : activer pour ne plus recevoir d'appel
-  Masquer votre numéro : activer pour appeler en mode secret
-  **Gérer les renvois d'appel** : pour accéder directement au paramétrage de ses renvois
-  **Cartes groupement d'appels** : pour se connecter et se déconnecter
-  **Activer le signal d'appel** : un nouvel appel est signalé à l'utilisateur alors qu'il est en ligne
-  Rejeter les appels (anonymes) : permet de ne pas recevoir d'appels en numéro masqué

ESPACE CLIENT UTILISATEUR VUE MOBILE – ACCÈS RAPIDES JOURNAL D'APPEL ET ANNUAIRE



Le volet de bas de page permet d'accéder directement au journal d'appel et à l'annuaire

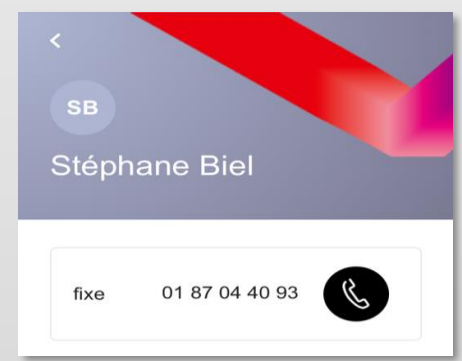
Journal d'appel



Cliquer sur le i d'information pour pouvoir appeler le numéro et le cas échéant l'ajouter aux numéros bloqués

Annuaire

Cliquer sur le contact pour afficher le numéro



Depuis un smartphone, il est possible de déclencher un appel vers un numéro du journal d'appel ou de l'annuaire en cliquant sur celui-ci

ESPACE CLIENT UTILISATEUR VUE MOBILE

RENVOIS D'APPELS



Les différents types de renvoi

- La ligne ne sonne pas, tous les appels sont renvoyés immédiatement
- Les appels sont renvoyés si la ligne est occupée (sauf si le signa est activé)
- Les appels sont renvoyés au bout d'un certain nombre de sonneries si l'utilisateur ne répond pas
- Lorsque la ligne n'est pas joignable (poste ou mobile éteint ou hors connexion), les appels sont renvoyés
- Pendant les horaires et jours de fermeture définis dans un calendrier, la ligne ne sonne pas

Tous les types de renvoi peuvent être configurés :

- soit vers un numéro au choix
- soit vers la messagerie

The dialog box titled 'RENOYER VERS' (Forward to) has two options:

- Un numéro** (A number): This option is selected and includes a text input field below it.
- La messagerie** (Voicemail)

Renvoi vers un numéro :

- **Autorisés**
Numéros longs interpersonnels Français et zone Europe élargie
- **Interdits**
Numéros courts, spéciaux en 0800
Numéros internationaux hors zone Euro

ESPACE CLIENT UTILISATEUR VUE MOBILE – ACCÈS RAPIDES CAS DU RENVOI SUR NON RÉPONSE ET DU RENVOI PROGRAMMÉ

SFR BUSINESS LIGNE 01 87 04 19 53

← Renvoi sur non réponse

Activer

Transfert d'appel lorsque vous ne répondez pas à un appel.

Nombre de sonneries avant renvoi d'appels: 3

RENOYER VERS

Vers un numéro

Vers la messagerie

SFR BUSINESS LIGNE 01 87 04 19 53

← Renvoi programmé

Activer

Transfert d'appel pendant les horaires et jours de fermetures du calendrier..

En dehors des horaires du calendrier

Sans Fermeture

AVI Fermeture

Equipe Matin

Centre Technique Vélizy

Lycee avec mercredi et samedi matin

Renvois sur non réponse

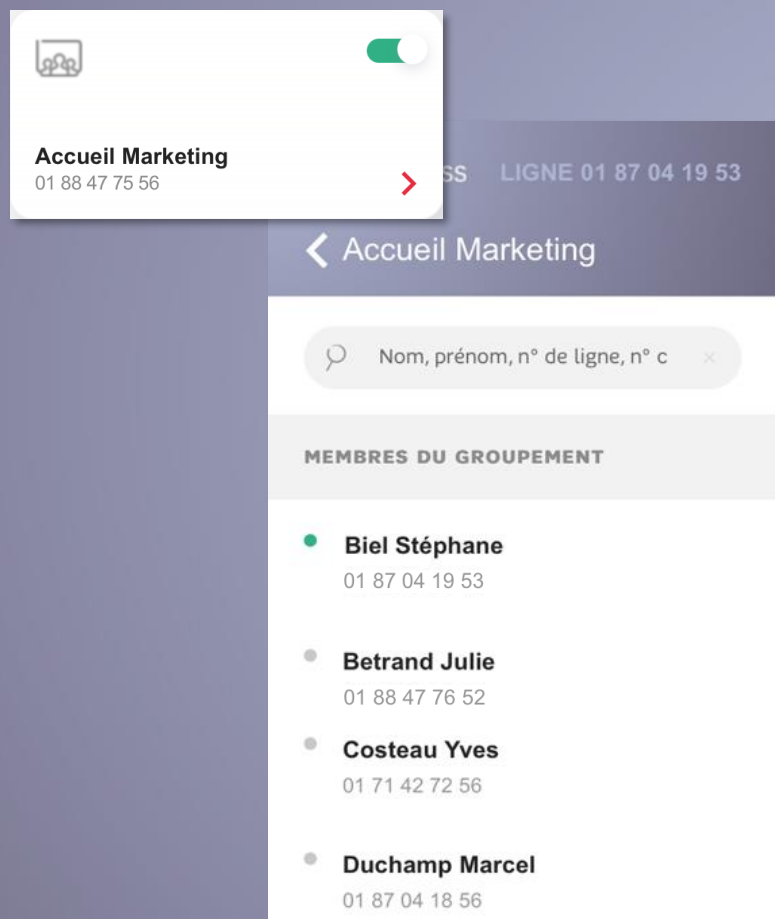
Le nombre de sonnerie est approximatif car dépend du téléphone
Nombre maximum : 10

Renvoi programmé

Choisir un calendrier parmi ceux proposés dans la liste.
Il n'est possible de créer un calendrier ici (à voir avec son gestionnaire)

ESPACE CLIENT UTILISATEUR VUE MOBILE

ÊTRE MEMBRE DE GROUPEMENTS D'APPELS



Les groupements d'appels

- ⇒ Une ligne peut être membre de plusieurs groupements d'appels.
- ⇒ Un groupement d'appel correspond à un numéro unique dont les appels sont distribués vers ses membres en fonction de leur disponibilité
- ⇒ Chaque membre peut se connecter ou se **déconnecter des ses groupements d'appels**. Le gestionnaire peut également connecter les membres

La carte d'un groupement d'appel permet de se connecter en un click mais également de consulter la liste des membres de son groupement d'appels et de visualiser qui est connecté

Dans l'exemple, seul Stéphane Biel est connecté

ESPACE CLIENT UTILISATEUR VUE MOBILE

PARAMÉTRAGES DÉTAILLÉS



Menu du paramétrage détaillé

On retrouvera dans ces différents menus, toutes les fonctionnalités paramétrables y compris celles des accès rapides de la page d'accueil.



Appels sortants : permet en complément de gérer le rappel automatique.



Appels entrants : en complément des fonctions Ne pas déranger, Signal d'appel et Rejet des appels anonymes on peut régler ici la sonnerie sur plusieurs lignes



Renvois d'appels : rien de plus que l'accès rapide



Journal d'appels : juste une navigation plus large



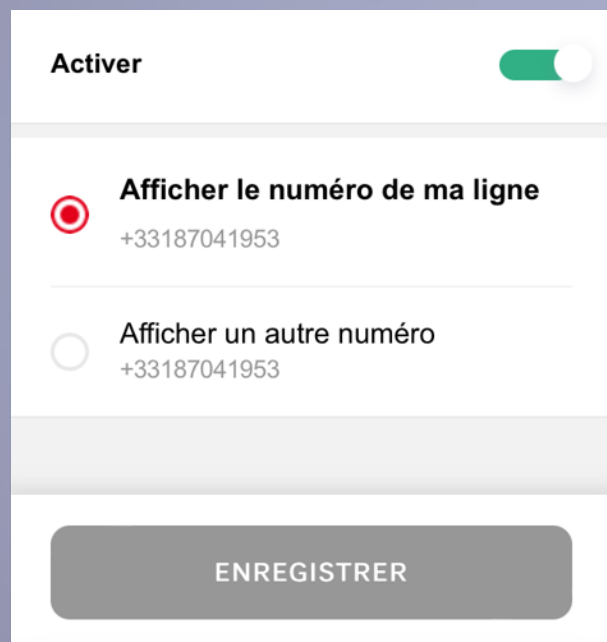
Groupes d'appels : tous les groupements au-delà de 3



Bloquer des numéros : permet d'accéder directement à la gestion de ses listes noires



ESPACE CLIENT UTILISATEUR VUE MOBILE

PARAMÉTRAGE DÉTAILLÉ – APPELS SORTANTS



Appels sortants

- Afficher mon numéro

Pour afficher  ou masquer  son numéro

Affiché par défaut à la création de la ligne

Le cas « Afficher un autre numéro » est paramétrable uniquement par votre gestionnaire

Pour connaître la valeur, il faut afficher cette fenêtre.

Si l'affichage est désactivé par l'utilisateur (ou en faisant « Masquer votre numéro »), le paramétrage du numéro alternatif est perdu.





- Rappel automatique

Activé par défaut à la création de la ligne



Bon à savoir : dans la rubrique appels sortants, votre gestionnaire peut aussi interdire sur votre ligne, certaines destinations d'appel comme les numéros à l'international.

ESPACE CLIENT UTILISATEUR VUE MOBILE PARAMÉTRAGE DÉTAILLÉ – APPELS ENTRANTS

 	
<p>Ne pas déranger <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>Ne pas déranger – lorsqu’il est activé, la ligne ne reçoit plus d’appel. Les appels entrants sont orientés vers le renvoi sur occupation</p>
<p>Rejeter les appels anonymes <input checked="" type="checkbox"/></p>	<p>Rejeter les appels anonymes – lorsqu’il est activé, permet de rejeter les appels entrants en mode secret (numéro masqué)</p>
<p>Signal d’appels <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Être averti qu’un autre correspondant cherche à vous joindre lorsque vous êtes en communication.</p>	<p>Signal d’appels – lorsqu’il est activé, alors que la ligne est en communication, tout nouvel appel est signalé à l’utilisateur par un bip. L’annonce de double appel permet d’indiquer au correspondant que l’utilisateur est en ligne et que l’appel lui est signalé</p>
<p>Sonnerie différenciée <input type="checkbox"/></p> <p>Une sonnerie différente retentie selon le type d’appels internes ou externes.</p>	<p>Sonnerie différenciée – lorsqu’il est activé, permet de régler sur un poste IP Poly, une sonnerie différente entre les appels internes et les appels externes</p>
<p>Sonnerie sur plusieurs lignes </p>	<p>Sonnerie sur plusieurs lignes – permet de paramétrer les appels entrants pour qu’ils sonnent sur plusieurs lignes en plus de la lignes de l’utilisateur</p>

ESPACE CLIENT UTILISATEUR VUE MOBILE

PARAMÉTRAGE DÉTAILLÉ – SONNERIE SUR PLUSIEURS LIGNES

SFR BUSINESS LIGNE 01 87 04 19 53

← Sonnerie sur plusieurs lignes

Activer

Séquentiel

Transfert d'appel lorsque vous ne répondez pas à un appel vers d'autres numéros.

N°1 ≡ +33187041953

Pour modifier l'ordre des numéros appelés, maintenir l'icône ≡ du numéro à déplacer et faites-le glisser.

Ajouter une ligne +

Simultané

ENREGISTRER

SFR BUSINESS LIGNE 01 87 04 19 53

← Sonnerie sur plusieurs lignes

Activer

Séquentiel

Transfert d'appel lorsque vous ne répondez pas à un appel vers d'autres numéros.

N°1 ≡ +33187041953

N°2 ≡ +33780426789

Pour modifier l'ordre des numéros appelés, maintenir l'icône ≡ du numéro à déplacer et faites-le glisser.

Ajouter une ligne +

ENREGISTRER

Un appel entrant peut faire sonner jusqu'à 5 lignes
En plus de la ligne de l'utilisateur

2 modes de fonctionnement

- Séquentiel – les lignes sonnent les unes après les autres
Si une ligne ne répond pas, la suivante sonne etc. ... La ligne de l'utilisateur sonne toujours en premier
- Simultané – les lignes sonnent toutes en même temps

Ajouter une ligne +

Permet d'ajouter jusqu'à 4 lignes



Permet d'ordonner les lignes suivant la séquence de sonneries souhaitée



Pour supprimer une occurrence



SFR BUSINESS

MESSAGERIE VOCALE

FORMATION UTILISATEUR





MESSAGERIE VOCALE PRÉSENTATION

Toutes les lignes Mobiles et les lignes Fixes Pack Business Unifié sont activées avec une Messagerie Vocale Intégrée

La messagerie Vocale de la ligne est utilisée au choix pour renvoyer les appels entrants vers un répondeur téléphonique lorsque l'utilisateur ne peut pas répondre à l'appel.

Il existe de types de messageries vocale pour Pack Business Unifié :

- La messagerie fixe pour les lignes fixes simples de Pack Business Unifié
- La messagerie convergente pour les lignes mobiles ou pour les lignes associées de sorte qu'un message déposé sur l'une ou l'autre ligne, tombe toujours sur le même répondeur

		Messagerie fixe	Messagerie convergente
Ligne fixe Seule		✓	
Ligne fixe associée à une ligne mobile			✓
Ligne mobile associée à une ligne Fixe			✓
Ligne mobile avec PABX Mobile			✓

MESSAGERIE VOCALE

LES FONCTIONNALITÉS ESSENTIELLES

Annonce d'accueil	Personnalisation par enregistrement direct de l'utilisateur
Dépôt de messages	Fonction paramétrable de répondeur non enregistré
Gestion des messages	Ecoute des messages, Archivage et Suppression
Gestion des notifications	Notification de message sur un poste fixe ou sur Webex, notification par sms sur une ligne mobile et notification de message sur une boîte mail
Accès à la messagerie	Accès depuis sa ligne ou depuis une autre ligne avec un code secret


MESSAGERIE VOCALE

ACCÈS QUEL QUE SOIT LE TYPE DE LIGNE

Ecouter et gérer ses messages


Configurer sa messagerie vocale

Appeler le **123**

- depuis la ligne sur un poste : le menu principal permet d'accéder directement à la messagerie sur Webex : utiliser l'icône 
- depuis une autre ligne Appeler sa ligne et au moment où la messagerie se déclenche, taper « # » puis le code secret (à gérer dans la configuration de la messagerie)

Les notifications

Par défaut, selon le type de ligne et de terminal, l'utilisateur est notifié lorsqu'un message a été déposé sur sa messagerie

- Poste IP et DECT :
Une lead rouge clignote en cas de nouveaux messages
Un bip sonore s'entend avant la tonalité quand on décroche le combiné
- Webex : L'icône de messagerie est modifiée 
- Mobile : réception d'un sms
- Notification de message vocal sur une boîte mail : le gestionnaire des lignes de l'entreprise, depuis son Espace Client SFR, peut configurer une notification par mail vers une boîte au choix, avec le message vocal en attache ou non


MESSAGERIE VOCALE

ACCÈS QUEL QUE SOIT LE TYPE DE LIGNE

Ecouter et gérer ses messages


Configurer sa messagerie vocale

Appeler le **123**

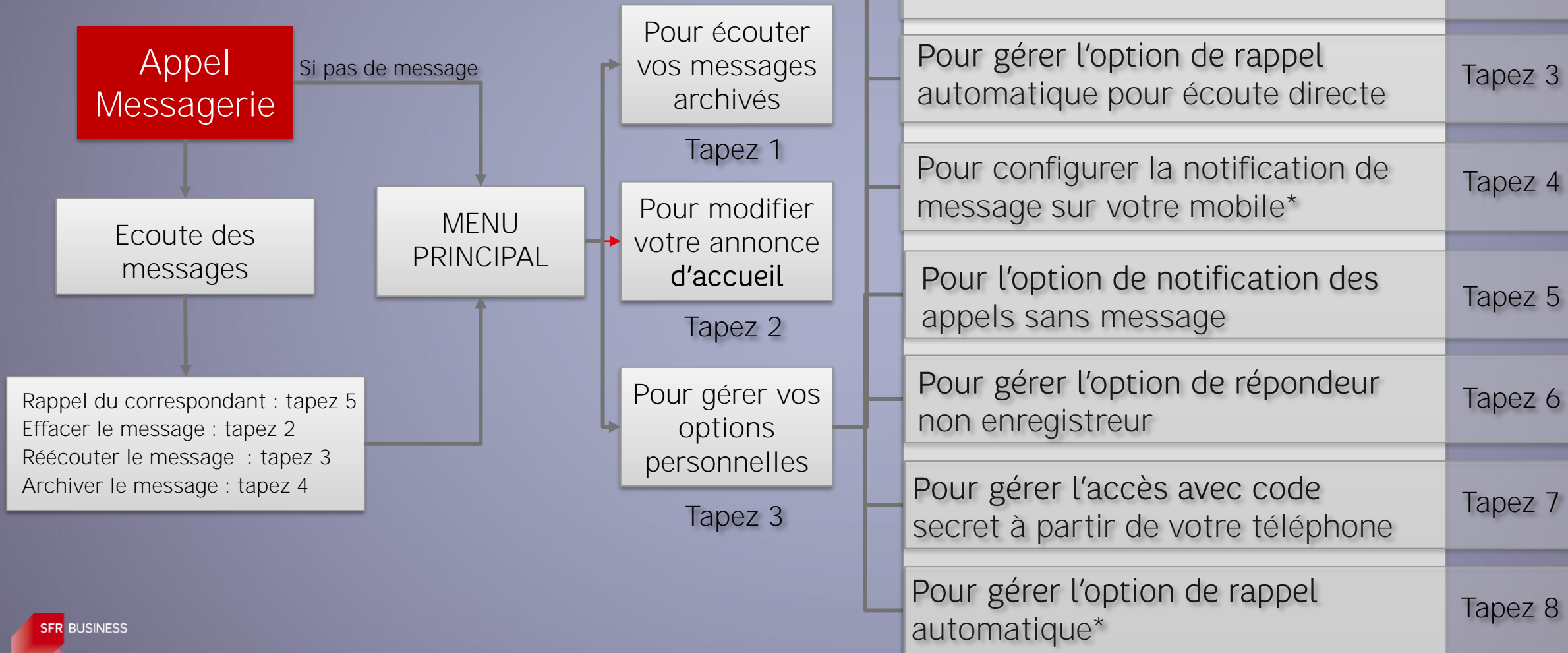
- depuis la ligne sur un poste : le menu principal permet d'accéder directement à la messagerie sur Webex : **utiliser l'icône** 
- depuis une autre ligne Appeler sa ligne et au moment où la messagerie se déclenche, taper « # » puis le code secret (à gérer dans la configuration de la messagerie)

Les notifications

Par défaut, selon le type de ligne et de terminal, l'utilisateur est notifié lorsqu'un message a été déposé sur sa messagerie

- Poste IP et DECT :
Une lead rouge clignote en cas de nouveaux messages
Un bip sonore s'entend avant la tonalité quand on décroche le combiné
- Webex : L'icône de messagerie est modifiée 
- Mobile : réception d'un sms
- Notification de message vocal sur une boîte mail : le gestionnaire des lignes de l'entreprise, depuis son Espace Client SFR, peut configurer une notification par mail vers une boîte au choix, avec le message vocal en attache ou non

MESSAGERIE VOCALE CONFIGURATION



* Messagerie convergente uniquement



SFR BUSINESS

04 POSTES

FORMATION UTILISATEUR

POSTES

POSTE IP POLYCOME VVX250



POSTES

POSTE IP POLYCOM VVX450



POSTES

DECT IP YEALINK W52P

Caractéristiques principales

- Terminal DECT IP mono borne/ mono combiné
- Son HD à large bande
- Ecran couleur avec navigation intuitive
- Alimentation PoE (classe1)
- Connexion de casque via prise jack (2,5 mm)
- Autonomie combiné : 10 h en communication, 100h au repos
- Installation murale possible de la base
- Service de téléphonie identiques aux terminaux fixes PBE existants (accès Annuaire, renvoi d'appels...)

Restrictions

- Ne dispose pas de mini switch Ethernet pour connecter un PC
- 6 W52P maximum sur une même zone de couverture, et plus de 2 m entre 2 bases (zone de couverture = rayon de 50 m autour de la base)

Accessoires

- Extension de la couverture interne possible grâce à l'ajout de **répéteurs** (vendus séparément).
- Second combiné possible à appairer à la base (vendu séparément)





SFR BUSINESS

MERCI