

SFR BUSINESS

**PACK BUSINESS UNIFIE
GUIDE UTILISATEUR**

Standard Digital

Jun 2025

AVERTISSEMENT

Pour chercher et trouver des informations concernant une fonctionnalité en particulier, le plus simple est de faire une recherche par mot clé à partir de l'utilitaire de recherche « ctrl+F »

sommaire

01	Votre Standard Digital Présentation générale	03
02	Gestion de l'annuaire et supervision Présentation des annuaires, ajouts de contacts, supervision	06
03	Passer et recevoir des appels Et tous vos services de gestion d'appel	10
04	Gestion des groupes d'appels Affichage, gestion des files d'attente	15

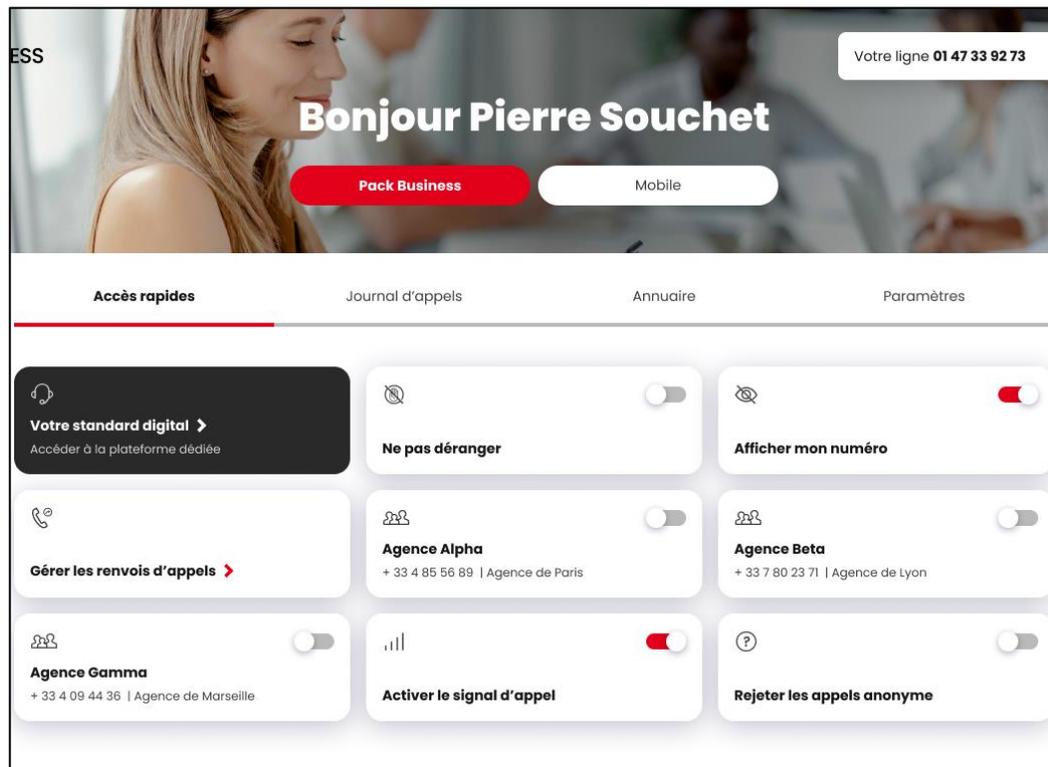
Votre application Standard Digital

Présentation générale, accès à
l'application

01

Présentation de votre Standard Digital

Fonctionnalités



Présentation de l'application Standard Digital :

L'application Standard Digital est une application accessible via interface web qui, couplée à votre poste IP, permet une gestion simple et intuitive de vos appels et vos files d'attente, ainsi que la supervision en temps réel des lignes de votre organisation. L'application propose :

- La gestion avancée des appels via interface web: répondre, mettre en attente, transférer, click-to-call, conférence.
- La supervision en temps réels des lignes de l'entreprise avec possibilité d'interception.
- La gestion des files d'attente : visualiser, récupérer, transférer les appels en attente.
- L'accès à l'annuaire d'entreprise et au journal d'appel.

Accès à votre Standard Digital :

Si l'option **Standard Digital** est activée sur votre ligne, un bouton « **Votre standard Digital** » sera visible dans votre Espace Client, permettant d'accéder à l'application.

Présentation de votre Standard Digital

Interface graphique

The screenshot displays the SFR BUSINESS Digital Standard interface. It is divided into three main sections:

- 1 Communications:** Located on the left, it includes a 'Composer un nu...' field and a 'Rappeler' button. Below it, there is a 'Conférence' section and an 'Appels en attente' section showing a list of incoming calls with details like 'Accueil Marketing 0188477556' and '010 (0/20)'.
- 2 Appels en attente:** This section is part of the 'Communications' window, showing a list of calls waiting to be answered.
- 3 Contacts:** A large table on the right side of the interface. It contains a list of contacts with columns for 'Statut', 'Nom', 'Prénom', 'Numéro public', 'Numéro court', 'Mobile', 'Titre', 'Département', and 'Notes'. The table is scrollable and includes a search bar at the top.

L'interface graphique de l'application est composée de trois fenêtres :

1 Communications :

Permet de visualiser et gérer les appels : composer un numéro, répondre aux appels, transférer, mettre en attente, initier des conférences...

2 Appels en attente :

Affiche les appels entrants vers les files d'attente et permet de les gérer (récupérer, réordonner).

3 Contacts :

Affichage des annuaires et supervision des lignes. Permet d'initier les appels grâce au click-to-call.

Gestion de l'annuaire et supervision

02

Présentation des annuaires, ajouts de contacts, supervision

Vos Contacts

Présentation des annuaires

Statut	Nom	Prénom	Numéro public	Numéro court	Mobile
	A Supprimer 2	Ligne 2	+33188477692	60032	
	Acceptance PBU	Technical	+33189675024	60067	
	Accueil Marketing	Call Center	+33188477556	60002	
	Accueil Marketing de nuit	Call Center	+33180057218	60077	

Accue

Champ de recherche

Tous
Tous
Prénom
Nom
Numéro public
prolongement
Mobile
titre
Département
Courriel
Notes

Colonne de recherche

Présentation de la fenêtre :

La fenêtre Contacts vous donne accès à plusieurs annuaires vous permettant de superviser les lignes de l'entreprise, d'initier des appels vers vos correspondants ou de leur transférer des appels.

- **Entreprise** : liste des contacts appartenant à votre organisation
- **Personnel** : liste des vos contacts personnels, modifiable depuis votre application
- **Numérotation abrégée** : permet de définir un numéro raccourci associé à un de vos contacts
- **Groupes d'appel** : liste des groupes d'appels dont vous faites partie
- **Contacts supervisés** : liste de l'ensemble des contacts que vous supervisez

Comment effectuer une recherche ?

- Depuis l'onglet **Recherche**, vous pouvez rechercher un contact dans l'ensemble des annuaires
- Dans un annuaire, utilisez le champ de saisie de recherche pour filtrer sur une colonne quelconque (Nom, Prénom, Numéro etc...)

Vos Contacts

Superviser des lignes de votre organisation

Statut	Nom	Prénom	Numéro public	Numéro court	Mobile	Titre
	sdf	Call Center	+33171323447	60116		
	Service	0810600203	+33810600203	60128		
	Service	0810060624	+33810060624	60624		
	SERVICE	SAV	+33255584528	60004		
	Service client	Call Center	+33173784916	60112		
	sdf	Call Center	+33171323446	60113		
	SFR	Softphone	+33187044300	60066		
	SFR	Mathis	+33547306829	60091		
	SIMON	Pascal	+33171197832	10002		
	SIMON	Pascal	+33171284088	60159		
	SIMON	Pascal	+33171398300	60009		
	SIMON	Pascal	+33187041286	60157		
	Softphone	Forfait Fixe	+33170607509	60110		
	Softphone	Ligne	+33188477652	60026		
	Soumare Bonnaire	Fanta	+33188477651	60025		
	STANDARD	DIGITAL	+33171323402	60105		
	Standard	Digital	+33547300680	60000		
	Support IMS 2	DEX 2	+33487648501	60037		
	Support IMS 3	DEX 3	+33487648502	60038		
	SVI ToineImmo	Auto Attendant	+33483050176	60062		
	Sv1	Auto Attendant	+33170649621	60139		
	Tecdesk	Model 6	+33547306830	60012		
	Terminaux mobiles	Ligne1	+33172788328	60039		
	es	PABX Mobile1	+33625167248	60144		

Fonction de supervision:

La fonction de supervision permet de suivre en temps réel l'état des lignes appartenant à votre organisation. Pour activer la supervision d'une ligne, dans l'onglet Entreprise, cliquer sur le bouton rond indiquant le statut de celle-ci.

Statuts de la ligne :

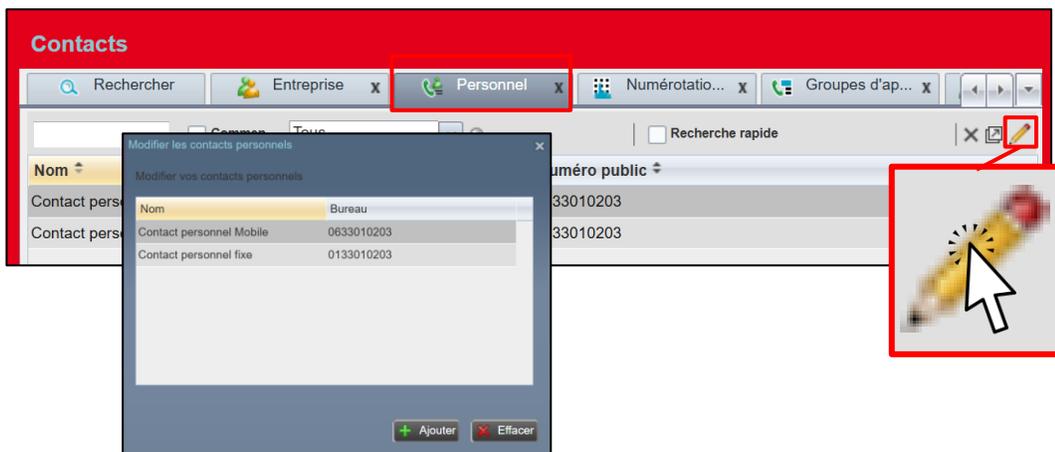
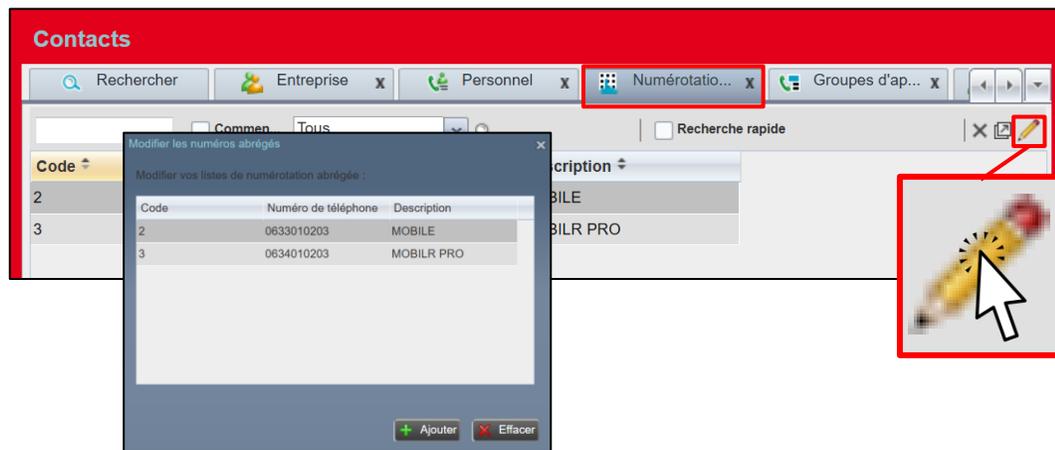
- Ligne non supervisée
- Disponible
- En communication
- Sonnerie en cours
- Ne pas déranger
- Renvoi inconditionnel activé (destination indiquée dans l'infobulle)

Pour désactiver la supervision d'une ligne, cliquer à nouveau sur le bouton de présence.

Il est possible de superviser au maximum 100 lignes de votre entreprise.

Vos Contacts

Ajouter des contacts personnels ou numéros abrégés



Annuaire de numéros abrégés :

Dans l'onglet Numérotation abrégée, vous pouvez associer un code de 2 à 9 à un numéro quelconque. En composant ce code sur votre poste fixe, le numéro associé est composé automatiquement. Vous pouvez également joindre ce numéro en appuyant sur le bouton **Appel**.

Pour configurer un numéro abrégé, cliquer sur le bouton  en haut à droite de l'écran. La fenêtre d'édition s'affiche. Cliquer ensuite sur le bouton **Ajouter** pour ajouter un nouveau numéro abrégé.

Pour joindre le numéro, depuis votre poste fixe, composer le code puis appuyer sur **Appel**, ou depuis l'interface cliquer sur le bouton **Appel**.

Annuaire de contacts personnels :

Vous pouvez ajouter des contacts personnels dans l'onglet **Personnel**. Vous pouvez appeler ces contacts via Click-to-call, et leur transférer des appels.

Pour ajouter un contact personnel, cliquer sur le bouton  en haut à droite de l'écran. La fenêtre d'édition s'affiche. Cliquer ensuite sur le bouton **Ajouter** pour ajouter un nouveau contact personnel.

Passer et recevoir des appels

Et tous vos services de gestion d'appel

03

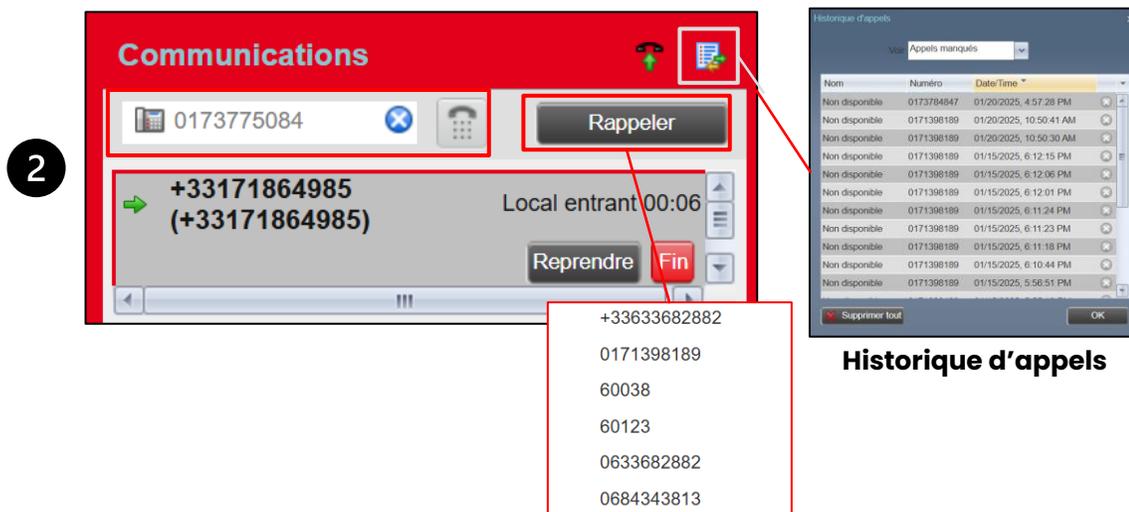
Lancer un appel

Depuis la fenêtre Contacts ou depuis la fenêtre Communications



Depuis la fenêtre d'annuaires Contacts :

Cliquer sur le contact que vous souhaitez joindre, puis cliquer sur le bouton **Appel** qui apparaît à droite de la ligne. Votre poste sonne pendant une seconde puis décroche automatiquement. L'appel est ensuite lancé vers le destinataire.



Depuis la fenêtre Communications :

Vous pouvez initier un appel de 3 manières :

- Composer un numéro dans le champ de saisie, puis appuyer sur le bouton **Clavier numérique**
- Appuyer sur le bouton **Rappeler** et choisir un des derniers numéros composés
- Cliquer sur le bouton **Historiques d'appels** et choisir le numéro que vous souhaitez joindre parmi les appels manqués, reçus ou composés

Derniers numéros composés

Recevoir un appel

Sur votre ligne ou depuis une file d'attente



Lorsque votre ligne est appelée directement :

L'appel est présenté dans la fenêtre **Communications**. Le nom, prénom ainsi que le numéro de l'appelant sont affichés.

Pour répondre à l'appel, Cliquez sur le bouton **Reprendre**, ou décrocher le combiné de votre poste. Pour refuser l'appel, appuyer sur le bouton **Fin**.

Lorsque l'appel est destiné à une file d'attente dont vous faites partie :

L'appel est présenté dans la fenêtre **Appels en attente**, dans la file d'attente correspondante.

Si votre poste sonne, l'appel sera également présenté dans la fenêtre **Communications** et vous pouvez répondre directement à l'appel.

Si votre poste ne sonne pas et que vous souhaitez récupérer un appel de la file d'attente, cliquer sur celui-ci puis sur le bouton **Récupérer**. Ceci fera sonner votre poste et l'appel sera présenté également dans la fenêtre **Communications**.

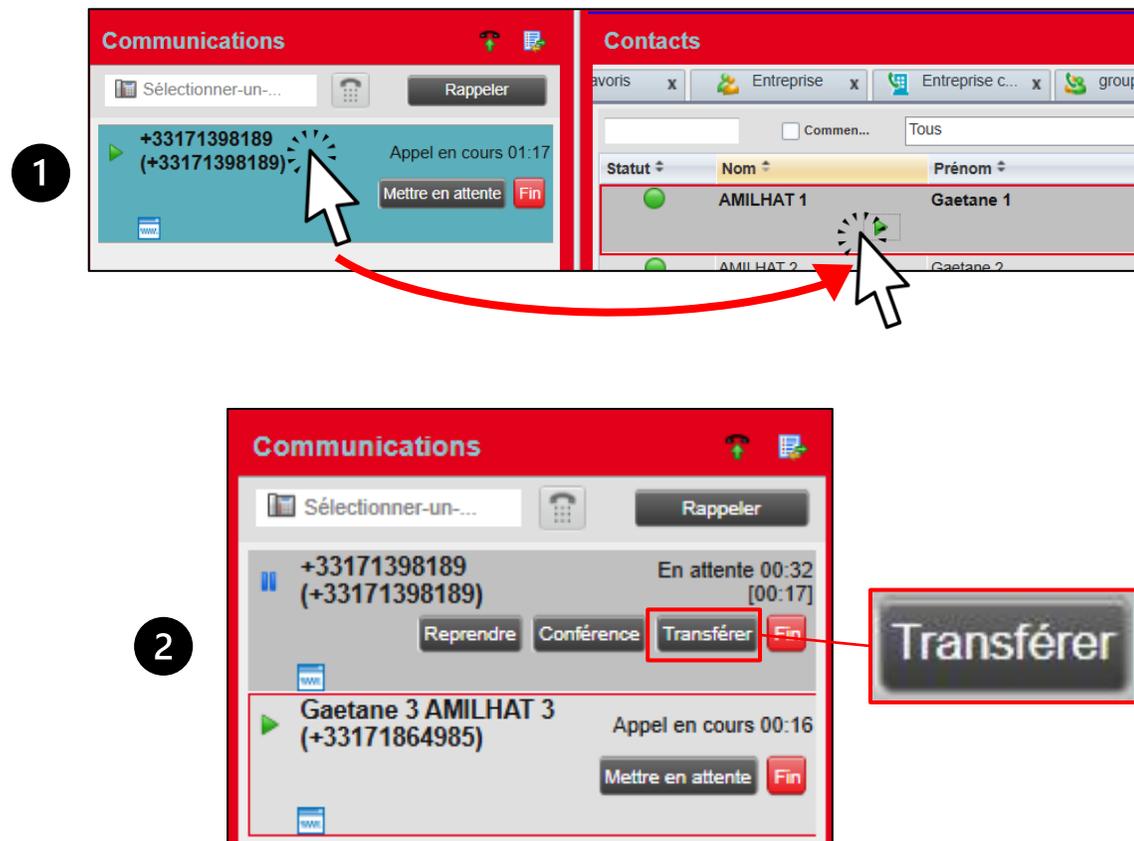
Pour plus d'informations sur la gestion des files d'attente, se référer au slide 16.

Réponse automatique :

Afin d'activer la réponse automatique, cliquer sur le bouton . Les appels entrants seront ainsi répondus automatique sans devoir décrocher.

Transférer un appel

En mode aveugle ou dirigé



1 Transfert en mode aveugle:

L'appel est transféré directement à un autre interlocuteur sans l'en informer au préalable.

Méthode 1 (drag-and-drop): Pendant un appel en cours, dans la fenêtre **Communications**, cliquer sur l'appel et faites un drag-and-drop sur le contact de destination dans la fenêtre **Contacts**. L'appel initial sera directement transféré vers le destinataire.

Note : Il faut au préalable activer la fonctionnalité de drag-and-drop dans paramètres > Général > Cocher la case « Drag-and-drop ».

Méthode 2: Pendant un appel en cours, cliquer sur le destinataire du transfert dans l'annuaire, puis cliquer sur le bouton transférer.

2 Transfert en mode dirigé :

L'appel est d'abord mis en attente le temps de prévenir le destinataire, puis transféré si celui-ci est disponible.

Méthode : Pendant un appel en cours, lancer un nouvel appel vers le destinataire du transfert. L'appel en cours sera mis en attente automatiquement. Lorsque le nouvel appel est établi, depuis la fenêtre **Communications**, cliquer sur le bouton **Transférer** de l'appel en cours. L'appel initial sera transféré vers le destinataire.

Faire une conférence

3 à 6 participants

Communications

0633682882

Transférer Rappeler

+33171398189 (+33171398189) En attente 00:40 [00:30]

Reprendre **Conférence** Transférer Fin

Gaetane 3 AMILHAT 3 (+33171864985) Appel en cours 00:26

Mettre en attente Fin

Conférence

Mettre fin à la conférence

Mettre la conférence en attente

Quitter la conférence sans y mettre fin

Conférence

Fin Mettre en attente Quitter

+33171398189 (+33171398189) Appel en cours 02:37

Mettre en attente Fin

Gaetane 3 AMILHAT 3 (+33171864985) Appel en cours 02:23

Mettre en attente Fin

Sortir ce correspondant de la conférence

Mettre en attente ce correspondant uniquement

1ère méthode:

Pendant un appel en cours, initier un nouvel appel (depuis la fenêtre **Contacts** ou en composant un numéro). Lorsque le correspondant répond, appuyer sur le bouton **Conférence** qui s'affiche sur le nouvel appel. La conférence s'établit et les deux appels apparaissent dans la fenêtre **Conférence**.

2ème méthode :

Lorsque deux appels sont en cours, cliquer sur un des deux appels, puis cliquer sur le bouton **Conférence** du second appel dont vous souhaitez ajouter le correspondant à la conférence. La conférence s'établit avec les deux correspondants.

Vous pouvez répéter ces deux procédures pour ajouter plus de correspondants dans la conférence.

Vous pouvez gérer ensuite votre conférence une fois établie (voir capture à gauche).

Intercepter un appel

Pour récupérer les appels de vos lignes supervisées

Contacts

Statut	Nom	Prénom	Numéro public	Numéro court	Mobile	Titre	Département	Notes
●	El Youbi1	Othman1	+33171398189	60096				Notes
●	El Youbi2	Othman2	+33173775084	10324				Notes

RÉPONDRE

Communications

0633682882 recomposition

➔ +33171398189 (+33171398189) Local entrant 00:29

RÉPONDRE **Fin**

Intercepter un appel arrivant vers une ligne de votre entreprise

Pour intercepter un appel qui sonne sur la ligne d'un collaborateur de votre entreprise, dans la fenêtre **Contacts**, onglet **Contact supervisés**, repérer la ligne recevant l'appel (pastille de statut de la ligne **orange**). Cliquer sur la ligne en question, puis cliquer sur **Reprendre**.

L'appel sera présenté dans la fenêtre **Communications** et fera sonner votre poste.

Gestion des groupes d'appel

04

Affichage, gestion des files d'attente

Gestion des groupes d'appel

Activation et affichage

Appels en attente

▼ Accueil Marketing 0188477556 0/10 (0/20) X

Aucun élément à afficher

Taille d'affichage de la file d'attente (configurable dans l'application)

Taille réelle de la file d'attente (configurable dans l'EC)

Sélectionnez les groupes d'appels que vous souhaitez gérer.

Superviser	Nom du groupe d'appels	Nombre total d'appels
<input type="checkbox"/>	Accueil Marketing	10
<input checked="" type="checkbox"/>	Service client	10

Affichage des groupes :

Les files d'attente des groupements d'appel auxquels fait partie votre ligne sont affichés dans la fenêtre **Appels en attente**.

Pour activer l'affichage des groupes d'appel, il faut au préalable :

- Cliquer sur le bouton de configuration  , puis **Boîte de dialogue Gestion des groupes d'appels**
- Cocher le groupe d'appels que vous souhaitez afficher dans la fenêtre **Appels en attente** puis cliquer sur Enregistrer.

Gérer l'appartenance aux groupes d'appel depuis votre application :

Pour gérer l'appartenance aux groupes d'appel, aller dans **Paramètres**, puis dans l'onglet **Application**, cocher/décocher le groupe auquel vous souhaitez appartenir ou non. Si vous décochez le groupe, votre poste ne sonnera plus si un appel est présenté à votre groupe d'appel.

Gestion des groupes d'appel

Gestion des files d'attente

Appel provenant du groupe 1

File d'attente groupe 1

File d'attente groupe 2

Récupérer
Bouton pour récupérer un appel de la file d'attente

Réordonner
Bouton pour réordonner l'appel dans la file d'attente

00:22
Temps d'attente total

Appels vers votre Groupe d'appel:

Les appels à destination de vos groupes d'appels sont présentés dans la fenêtre **Appel en attente**, dans la file d'attente correspondant au groupe.

Si votre ligne est connectée au groupe et disponible, lorsque celle-ci sonne, l'appel sera également présenté dans la fenêtre **Communications**.

Récupérer un appel de la file d'attente :

Il est possible à tout moment de récupérer n'importe quel appel de la file d'attente d'un groupe quelconque. Pour ceci, cliquer sur l'appel en question puis cliquer sur le bouton Récupérer. L'appel sera présenté dans la fenêtre Communications.

Réordonner un appel dans la file d'attente :

Lorsque plusieurs appels se présentent à un groupe d'appel, ceux-ci sont placés dans la file d'attente. Il est possible de modifier l'ordre de ces appels : celui placé en haut de la file sera présenté en priorité au standardiste dès qu'une ligne se libère. Pour ceci, cliquer sur l'appel en question, cliquer sur le bouton Réordonner, puis choisir la nouvelle position de l'appel.

A noter qu'un appel qui a été remis en file d'attente (c'est-à-dire présenté à au moins un agent qui n'a pas répondu ou refusé l'appel). ne peut pas être réordonné.

Transférer un appel de la file d'attente :

Il est possible de transférer un appel dans la file d'attente vers un numéro de l'annuaire, ou un autre groupe d'appel. Pour ceci, cliquer sur l'appel dans la file d'attente, puis dans la fenêtre Contacts cliquer sur la ligne à laquelle vous souhaitez transférer l'appel. Cliquer ensuite sur le bouton Transférer

Gestion des groupes d'appel

Statuts des appels dans la file d'attente

The screenshot displays the 'Communications' interface. At the top, there is a search bar 'Saisir un numéro' and a 'recomposition' button. Below this, a call card for 'Service client - Pbu VVX250 (60059)' is shown with 'Entrant 00:04' and buttons for 'RÉPONDRE' and 'Fin'. A 'CONFÉRENCE' section below it is currently empty, displaying 'Aucun élément à afficher'. At the bottom, an 'Appels en attente' summary bar shows the status of various call groups:

Statut	Appel	Temps	Action
▲	Accueil Marketing 0188477556	0/10 (0/20)	✕
▼	Service client 0173784916	3/10 (3/20)	✕
⚠	Pbu VVX250 (+33187041866)	00:51	
🕒	tel:+33187269111 (+33187269111)	00:16	
📞	Benjamin Receptioniste (+33171864985)	00:03	

Statuts et icônes des appels en file d'attente

Le volet « Appels en attente » présente, à gauche de chaque appel, une icône qui indique son état actuel. Ces pictogrammes permettent aux standardistes d'identifier en un coup d'œil si l'appel est simplement en attente, s'il écoute une annonce, s'il a été réordonné dans la file ou s'il a été refusé puis réinjecté dans la queue.

-  L'appel arrive en file d'attente et une annonce de prédécroché non interruptif est en cours de lecture
-  L'appel est présenté la première fois à un agent
-  L'appel a été présenté à un agent puis remis en file d'attente car non répondu ou rejeté
-  L'appel a été réordonné

SFR BUSINESS

FIN