



SFR BUSINESS



PABX MOBILE

GUIDE UTILISATEURS

USERCARE – MESSAGERIE VOCALE

SOMMAIRE

1.	<u>Présentation générale</u>	3	3.	<u>Messagerie vocale</u>	20
2.	<u>Espace Client Utilisateur</u>	6		<u>Présentation</u>	21
	<u>Accéder à l'Espace Client Utilisateur</u>	7		<u>Accès</u>	22
	<u>Accès rapide</u>	9		<u>Configuration</u>	23
	<u>Journal d'appel et annuaire</u>	10			
	<u>Renvois d'appels</u>	11			
	<u>Être membre de groupements d'appels</u>	15			
	<u>Paramétrages détaillés</u>	16			
	<u>Appels sortants</u>	17			
	<u>Appels entrants</u>	18			



SFR BUSINESS

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

LES SERVICES DISPONIBLES AVEC L'OPTION PABX MOBILE

Services de Téléphonie classique



Ligne mobile équipée
d'un Smartphone

Ma ligne dispose d'une
option PABX Mobile

- Passer recevoir des appels
- Appels d'urgence
- Signal d'appel
- Mise en attente
- Masquer mon numéro
- Rejet des appels anonymes
- Renvois d'appels classiques
- Messagerie vocale
- Journal d'appel
- Contacts

Services de Téléphonie d'entreprise

- Ne pas déranger
- Renvois d'appels spécifiques
- Transfert d'appels #1
- Mise en conférence (6 lignes)
- Membre de groupes d'appels
- Intercepter des appels
- Sonnerie sur plusieurs lignes
- Les annonces de ma ligne
- Annuaire

Configuration dans L'Espace Client

- Adapté à l'écran d'un
Smartphone
- Paramétrage des services
voix

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 ?



ESPACE CLIENT UTILISATEUR

ACCÉDER À L'ESPACE CLIENT UTILISATEUR POUR SE CONNECTER LA 1^{ÈRE} FOIS



LOGIN = Votre Numéro de téléphone mobile

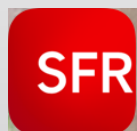
① **Se connecter sur la WebApp** : <https://www.sfrbusiness.fr/espace-client/portail/#/ufe>

② Saisir votre numéro de ligne

③ Faire mot de passe oublié


Suivre la procédure en entrant comme identifiant votre numéro de ligne mobile

④ Une fois connecté, créer un **Picto Appli** sur **votre écran d'accueil** de smartphone



EspaceUtil...

Android : menu d'actions en haut à droite
choisir « **Ajouter sur l'écran d'accueil** »

iOs : icone de transfert en bas au milieu, 
faire glisser vers le bas de la page et choisir « **Sur l'écran d'accueil** »



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 ?

Identifiant de connexion (numéro mobile ou adresse mail)

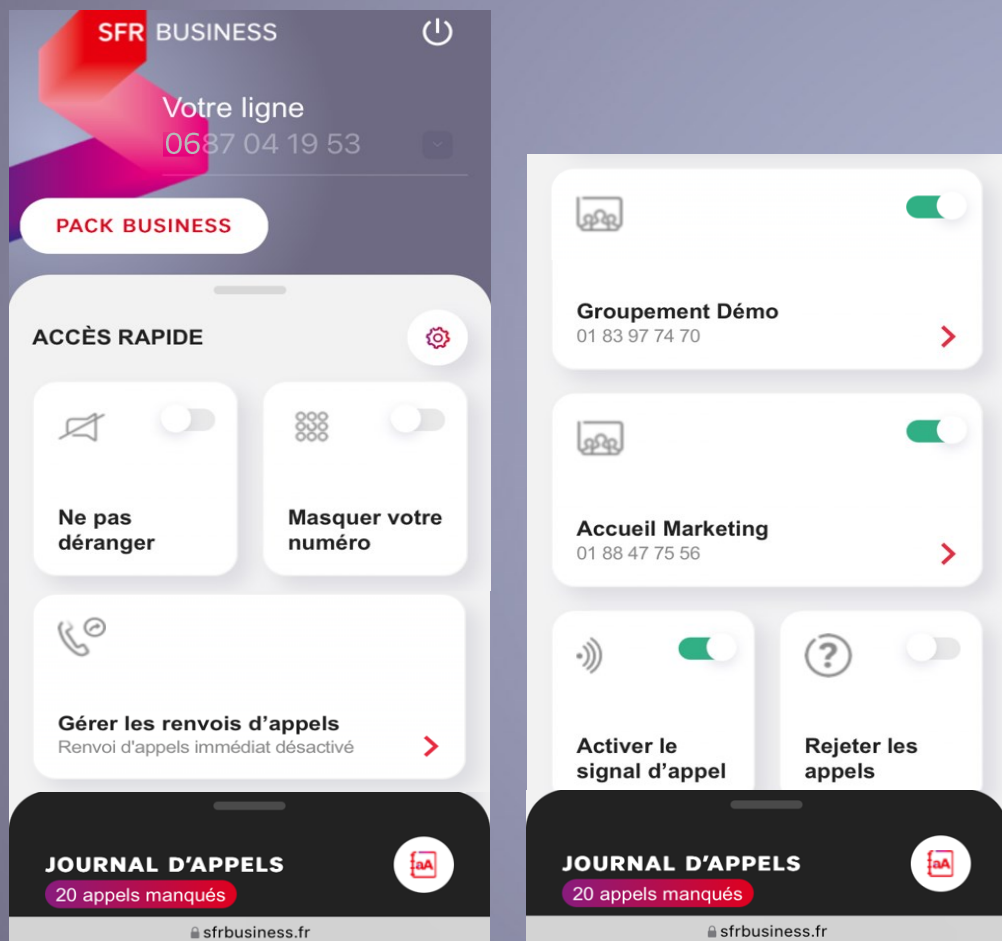
[« Retour à la connexion](#)

Valider



L'identifiant de connexion est le
numéro de téléphone mobile

ESPACE CLIENT UTILISATEUR VUE MOBILE - ACCUEIL

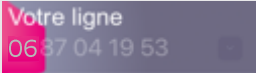
ACCÈS RAPIDES









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

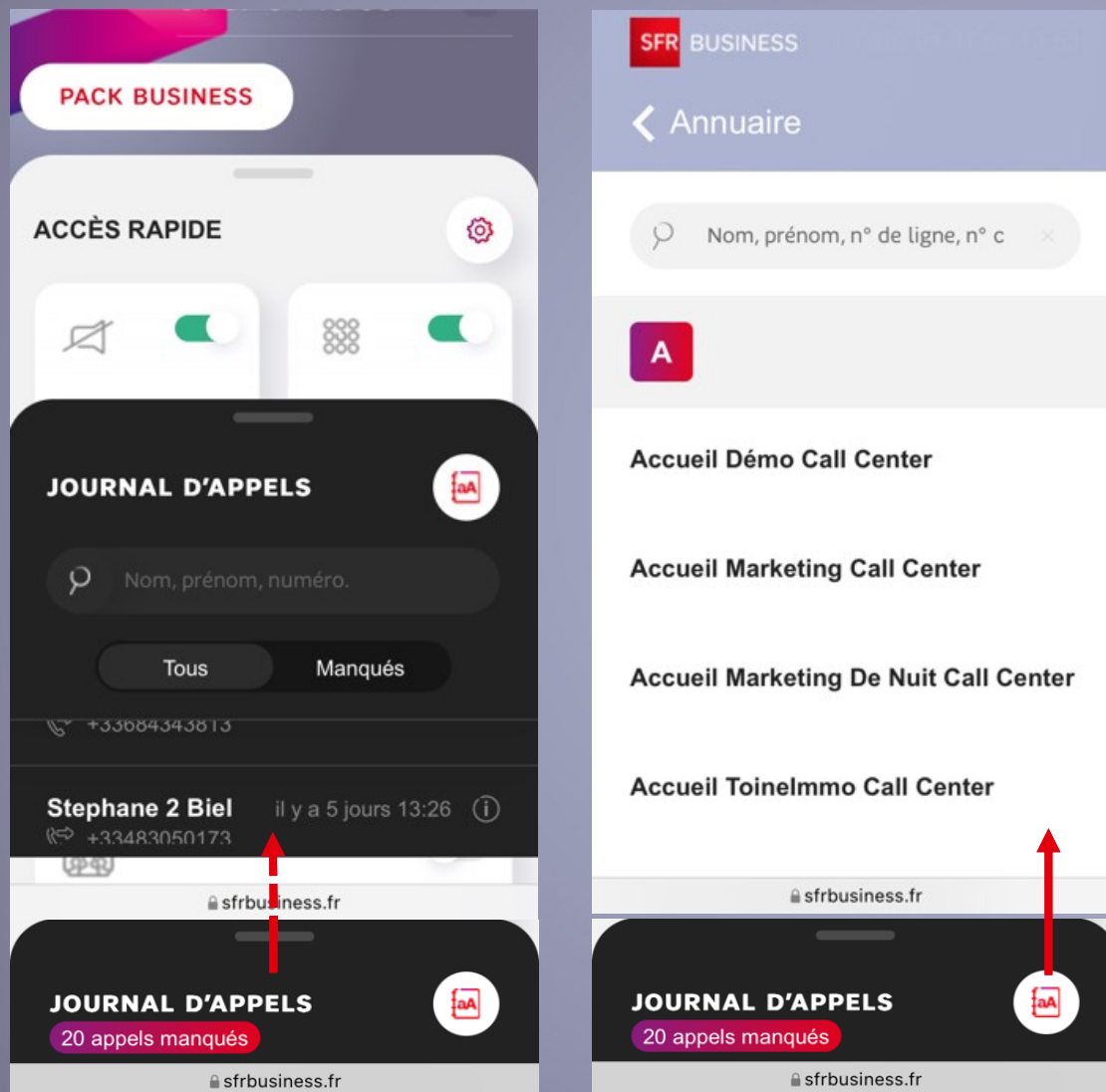
Ligne Fixe et Ligne mobile associées :

 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

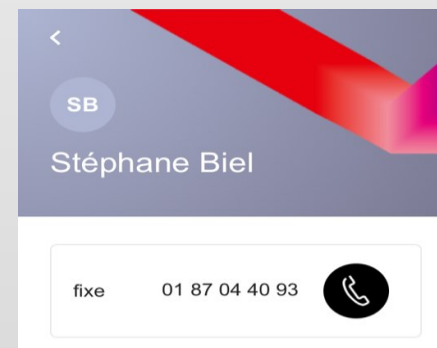
Journal d'appel

Stephane 2 Biel il y a 5 jours 13:26 ⓘ
+33483050173

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

Annuaire

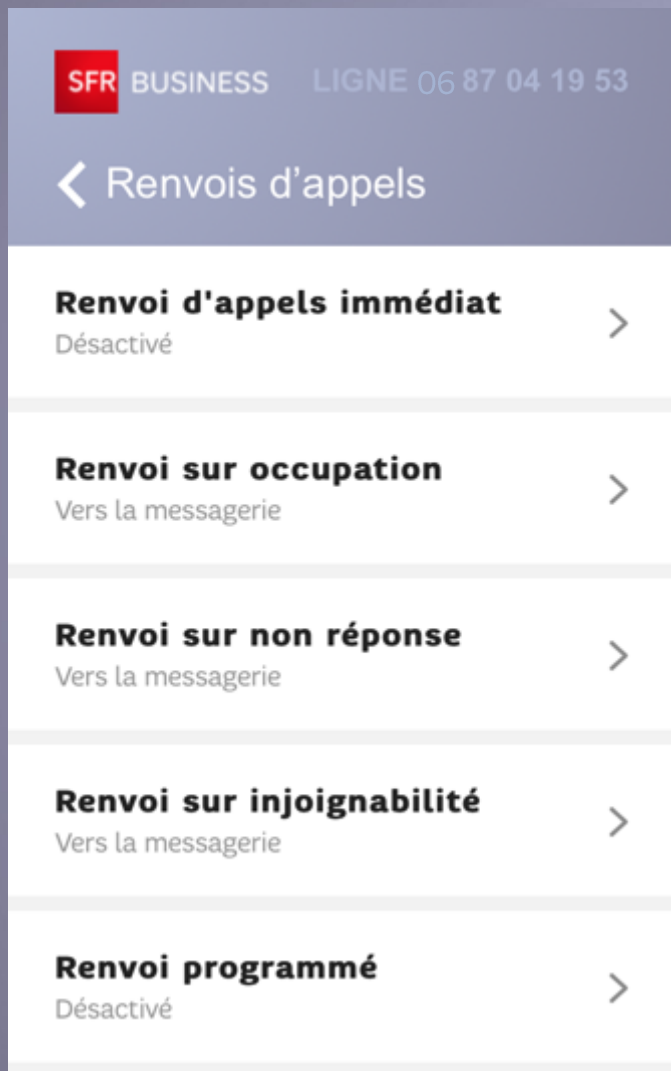
Cliquer sur le contact pour afficher le numéro



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

RENOIS 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 signal d'appel 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

RENOYER VERS

Un numéro

La messagerie

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 06 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 06 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

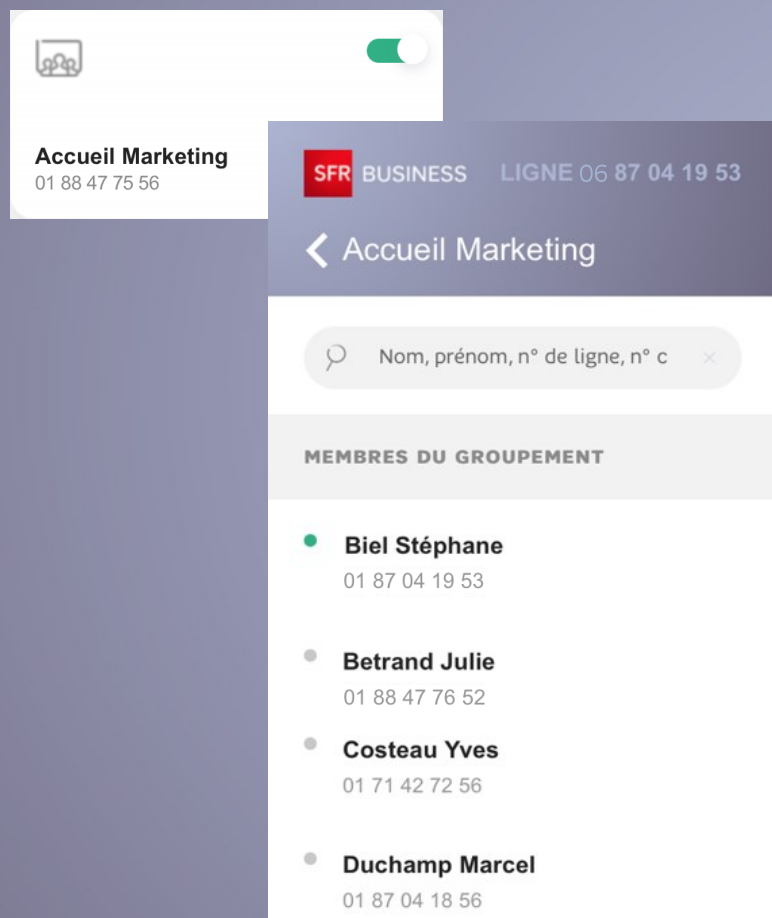
Le nombre de sonnerie est approximatif car dépend du téléphone
Nombre maximum : 10

Renvoi programmé

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

ESPACE CLIENT UTILISATEUR VUE MOBILE

ÊTRE MEMBRE DE GROUPEMENTS D'APPELS



Les groupements d'appels

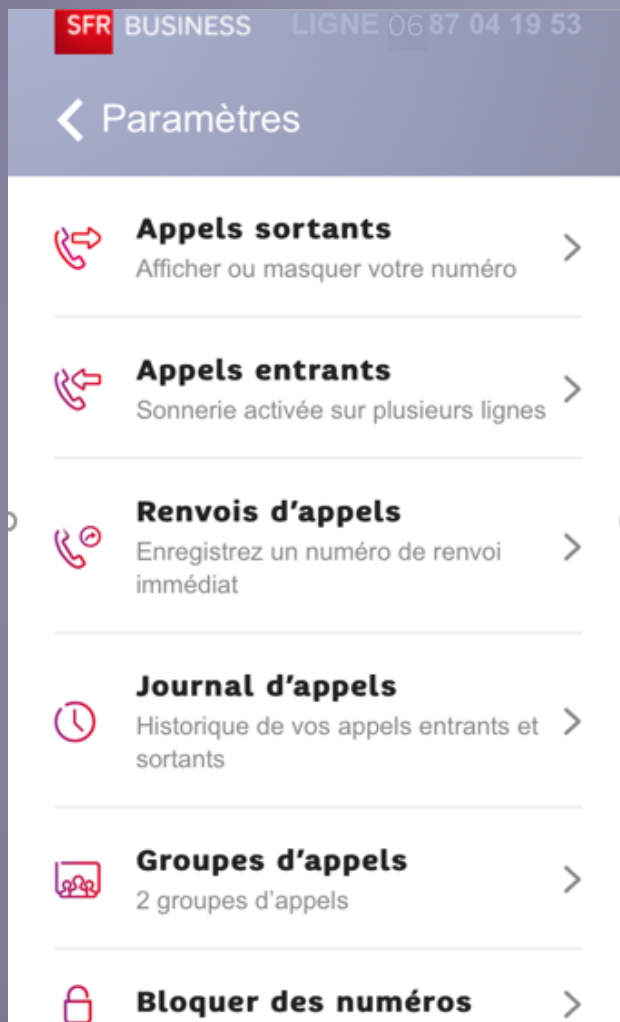
- ⇒ Une ligne peut être membre de plusieurs groupements d'appels.
- ⇒ Un groupement d'appel correspond à un numéro unique dont les appels sont distribués vers ses membres en fonction de leur disponibilité
- ⇒ Chaque membre peut se connecter ou se déconnecter des ses groupements d'appels. Le gestionnaire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



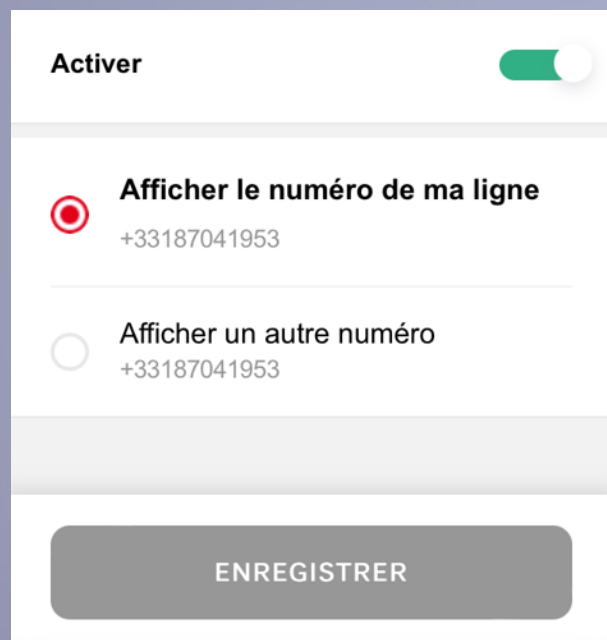
Menu du paramétrage détaillé

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

Appels entrants

	<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 – lorsqu'il est activé, permet de rejeter les appels entrants en mode secret (numéro masqué)</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 – lignes mobiles non concernées</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

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

MESSAGERIE VOCALE

LES FONCTIONNALITÉS ESSENTIELLES

Annonce d'accueil	Personnalisation par enregistrement direct de l'utilisateur
Dépôt de messages	Fonction paramétrable de répondeur non enregistreur
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

ACCÉDER À SA MESSAGERIE

Ecouter et gérer ses messages

Configurer sa messagerie vocale

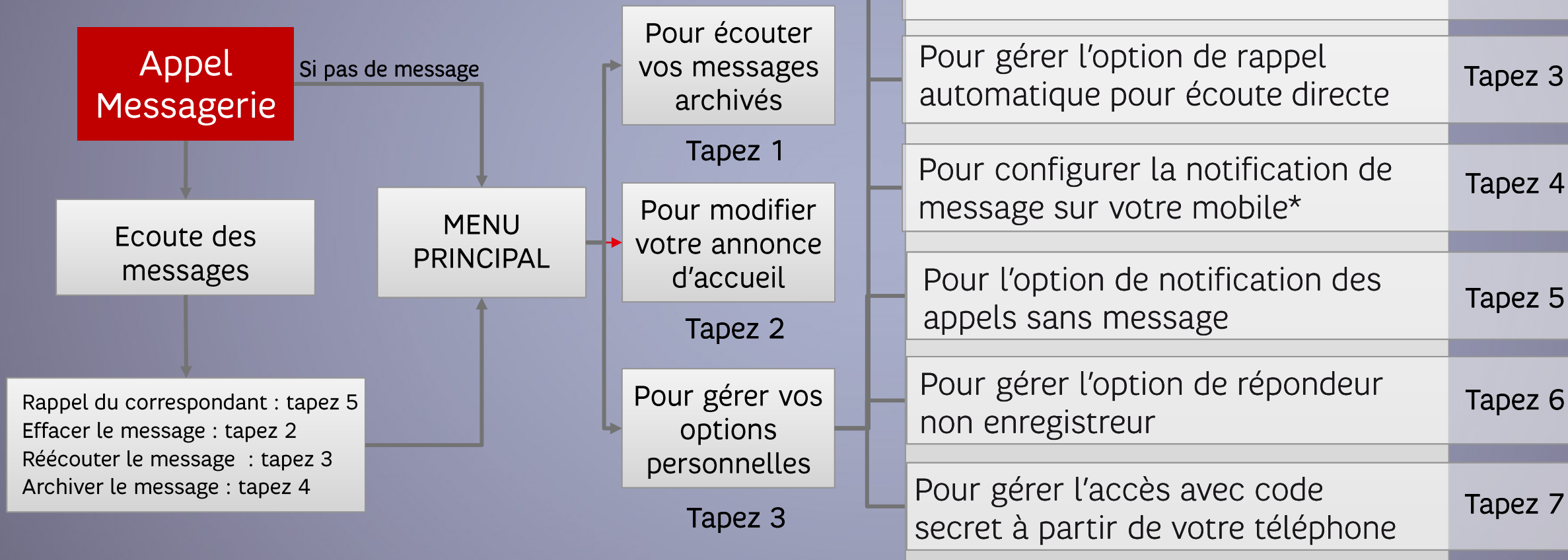
Appeler le **123**

- **depuis la ligne ou**
- **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, l'utilisateur est notifié lorsqu'un message a été déposé sur sa messagerie par réception d'un sms

MESSAGERIE VOCALE CONFIGURATION



The logo consists of three overlapping, semi-transparent geometric shapes: a red pentagon at the top, a pink pentagon in the middle, and a purple pentagon at the bottom, all pointing towards the right. The text "SFR BUSINESS" is written in white, bold, sans-serif capital letters across the top of these shapes.

SFR BUSINESS

A blurred background image of a business meeting. In the foreground, a woman in a dark blue button-down shirt is looking down at a laptop. In the background, two other people are visible, one in a white shirt and another in a light-colored shirt, both appearing to be engaged in the meeting.

MERCI