

SFR BUSINESS

Pack Business Unifié

Guide Utilisateur

WebApp Utilisateur

Messagerie Vocale

Décembre 2023

sommaire

1. <u>Présentation générale</u>	3	3. <u>Paramétrage rapide – codes</u>	23
2. <u>Espace Client Utilisateur</u>	9	4. <u>Messagerie vocale</u>	28
<u>Accéder à l'Espace Client Utilisateur</u>	10	<u>Présentation</u>	29
<u>Accès rapide</u>	12	<u>Accès</u>	24
<u>Journal d'appel et annuaire</u>	13	<u>Configuration</u>	25
<u>Renvois d'appels</u>	14		
<u>Être membre de groupements d'appels</u>	18		
<u>Paramétrages détaillés</u>	19		
<u>Appels sortants</u>	20		
<u>Appels entrants</u>	21		

SFR BUSINESS

Présentation générale

Guide utilisateur Pack Business Unifié

01

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	
-------------------------	--------------	---

Utilisateur Mobile	<p>Forfait Option Numéro Fixe pour ligne mobile</p> <p>Ligne mobile associée à ma ligne Fixe</p> <p>Ligne mobile avec une option PABX Mobile</p>	 <p>Smartphone + Offre Mobile</p>
---------------------------	--	---



IDENTITE
de la ligne



N°

Nom, Prénom
Login : @mail (obligatoire)

Numéro Fixe

Pack Business Unifié

Ligne mobile
Nom, prénom
Login : N° Mobile

Numéro Mobile

Présentation générale

Les services disponibles

Toutes les lignes

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
- Contacts

Toutes les lignes

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
- Annuaire

Lignes avec option de collaboration

Services de collaboration

- Statut de présence **Webex**
- 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
 Poste IP avec touches de supervision	Tout <i>Contacts gérés depuis l'Espace Client</i>	Tout	Click to call depuis Webex <i>Associer le terminal dans l'App</i>	Adapté à un smartphone
 DECT IP sans touches de supervision	Tout	Tout sauf supervision <i>Peut être supervisée</i>	Click to call depuis Webex <i>Associer le terminal dans l'App</i>	Paramétrage des services voix
 Mobile Voix pour ligne Fixe avec Carte SIM	Tout	Tout sauf annuaire et supervision <i>Peut être supervisée</i>	Équipement non adapté	Connexion à ses groupements d'appel
 Webex App sur Desktop, smartphone ou tablette	Tout	Tout sauf supervision <i>Peut être supervisée</i>	Selon niveau d'option : Softphonie, Collaboration ou Collaboration	

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

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 ? **VIDÉO**
- Comment ne plus perdre d'appels ? **VIDÉO**
- Comment gérer ses appels depuis son mobile ? **VIDÉO**

L'APPLICATION WEBEX

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

Appels D'urgence depuis une ligne Fixe

Mise en garde

Fonctionnement des Appels d'urgence



Poste IP



DECT IP

Webex

**Webex App sur
Desktop, smartphone
ou tablette**

Pour les postes IP, les DECT IP et le softphone Webex, les appels d'urgence sont acheminés en fonction **de l'adresse du site** de rattachement de la ligne à laquelle les services d'urgence ont un accès direct.

Le numéro est toujours démasqué (qu'il soit masqué ou modifié par l'utilisateur) afin de pouvoir être rappelé.

En cas de déplacement, l'adresse d'acheminement des appels d'urgence du softphone ne sera pas modifiée.



**Mobile Voix pour
ligne Fixe avec
Carte SIM**

Ce type de ligne fixe se comporte comme une ligne mobile pour les appels d'urgence. Ceux-ci sont routés en fonction du lieu de l'appel. L'utilisateur doit préciser sa position (pas d'adresse associée au numéro).

Le numéro est toujours démasqué pour pouvoir être rappelé

SFR BUSINESS

Espace Client Utilisateur

Guide utilisateur Pack Business Unifié

02

Accéder à l'Espace Client Utilisateur

Pour se connecter

LOGIN = @mail

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 »



Flashez le QR Code pour accéder directement à l'URL de votre WebApp



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 ?

Identifiant de connexion (numéro mobile ou adresse mail)

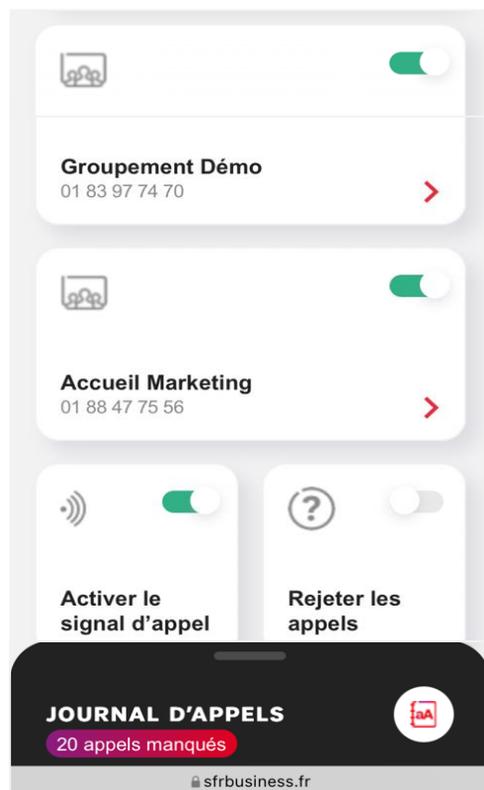
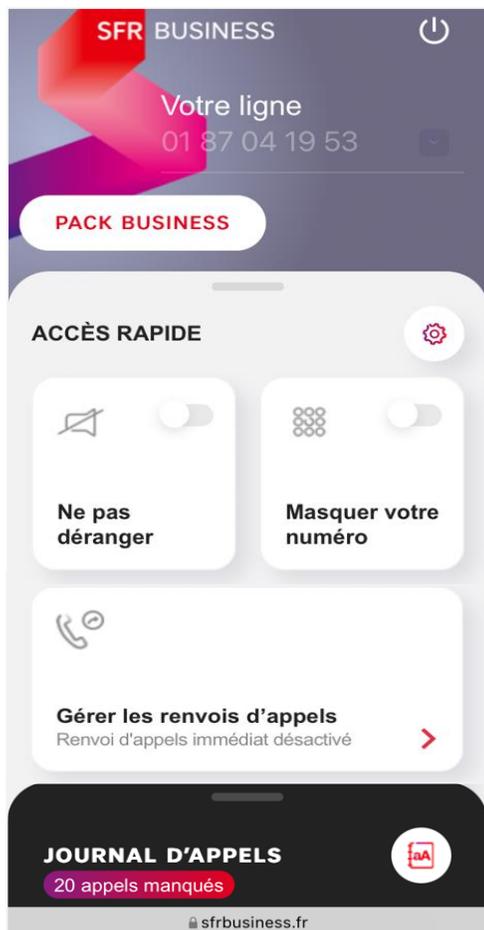
[« Retour à la connexion](#)

Valider

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

Espace Client Utilisateur vue mobile - Accueil

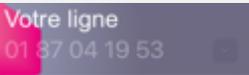
Accès rapides



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

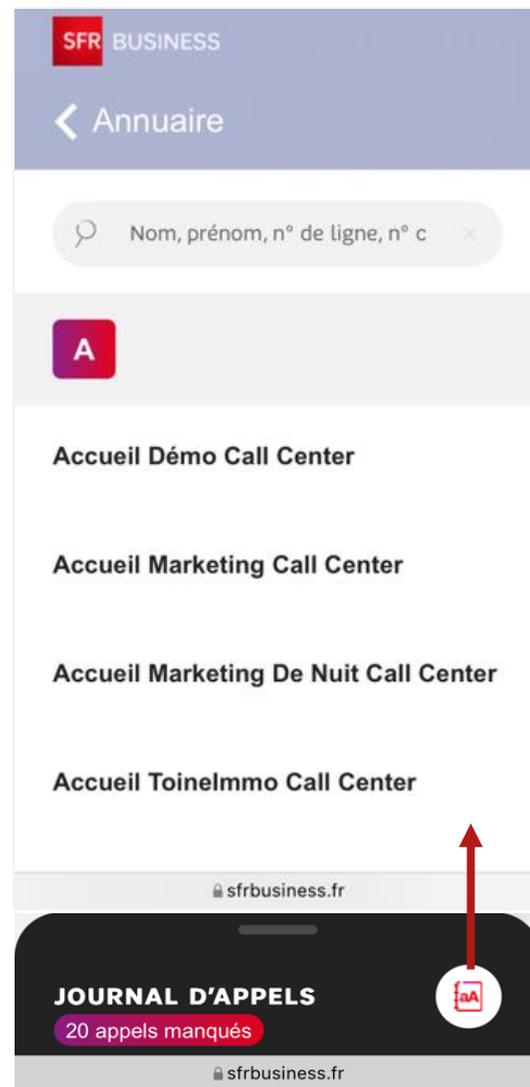
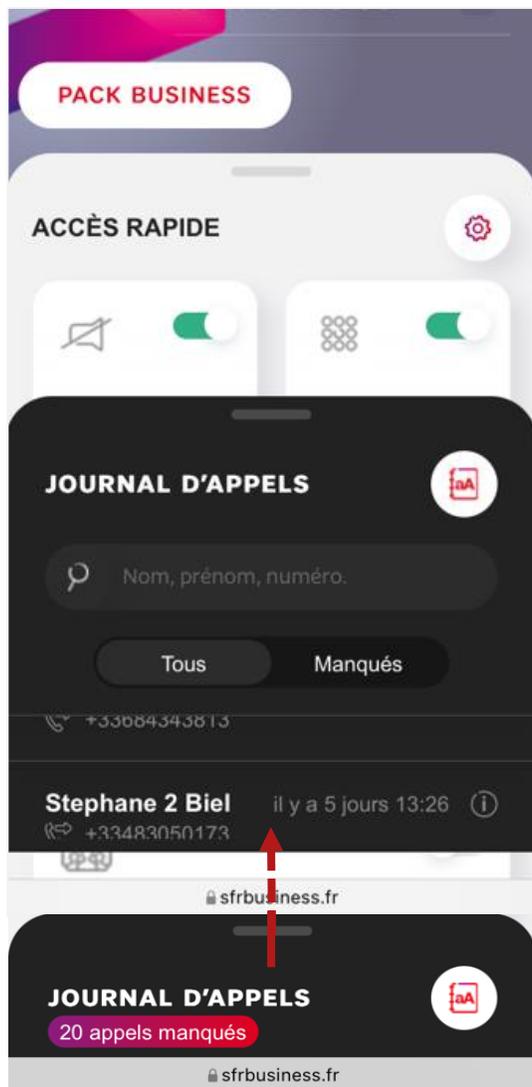
Ligne Fixe et Ligne mobile associées :

 Ouvrir le menu déroulant 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

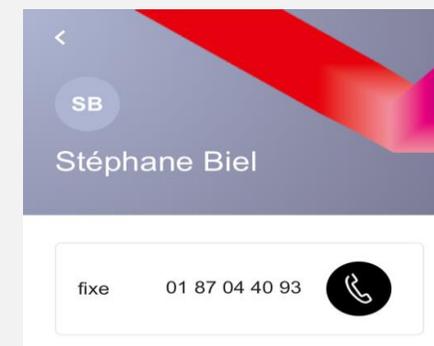
Journal d'appel

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

Cliquer sur le 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 signal 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 screenshot shows the 'RENOYER VERS' (Forward to) configuration screen. It has two radio button options: 'Un numéro' (selected) and 'La messagerie' (unselected). Below the 'Un numéro' option is a text input field.

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

Renvois d'appels – les différents types de renvoi

SFR BUSINESS LIGNE 01 87 04 19 53	
← Renvois d'appels	
Renvoi d'appels immédiat Désactivé >	La ligne ne sonne pas, tous les appels sont renvoyés immédiatement
Renvoi sur occupation Vers la messagerie >	Les appels sont renvoyés si la ligne est occupée (sauf si le signa est activé)
Renvoi sur non réponse Vers la messagerie >	Les appels sont renvoyés au bout d'un certain nombre de sonneries si l'utilisateur ne répond pas
Renvoi sur injoignabilité Vers la messagerie >	Lorsque la ligne n'est pas joignable (poste ou mobile éteint ou hors connexion), les appels sont renvoyés
Renvoi programmé Désactivé >	Pendant les horaires et jours de fermeture définis dans un calendrier, la ligne ne sonne pas

Espace Client Utilisateur vue mobile

Revois d'appels – destinations autorisées

Tous les types de renvoi peuvent être configurés soit :

➤ **vers un numéro au choix:**

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

➤ **vers la messagerie**

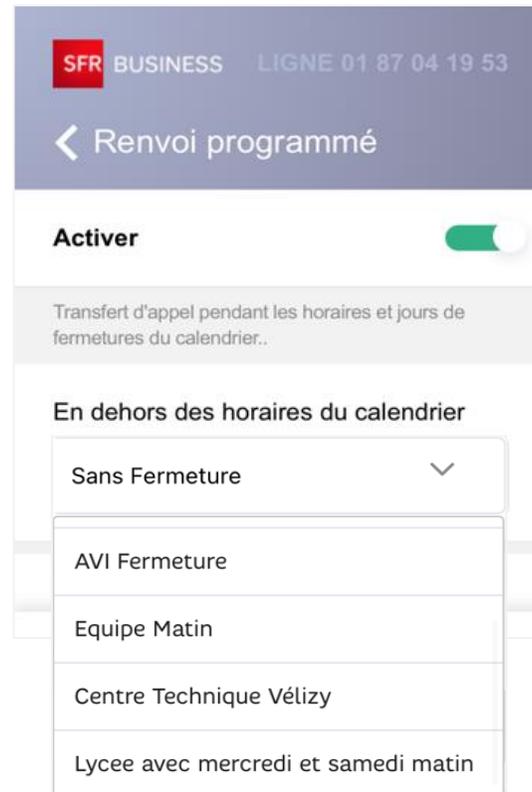
REVOYER VERS

Un numéro

La messagerie

Espace Client Utilisateur vue mobile

Cas du Renvoi sur non-réponse et du renvoi programmé



Renvois sur non-réponse

Le nombre de sonnerie est approximatif car dépend du téléphone

Nombre maximum : 10

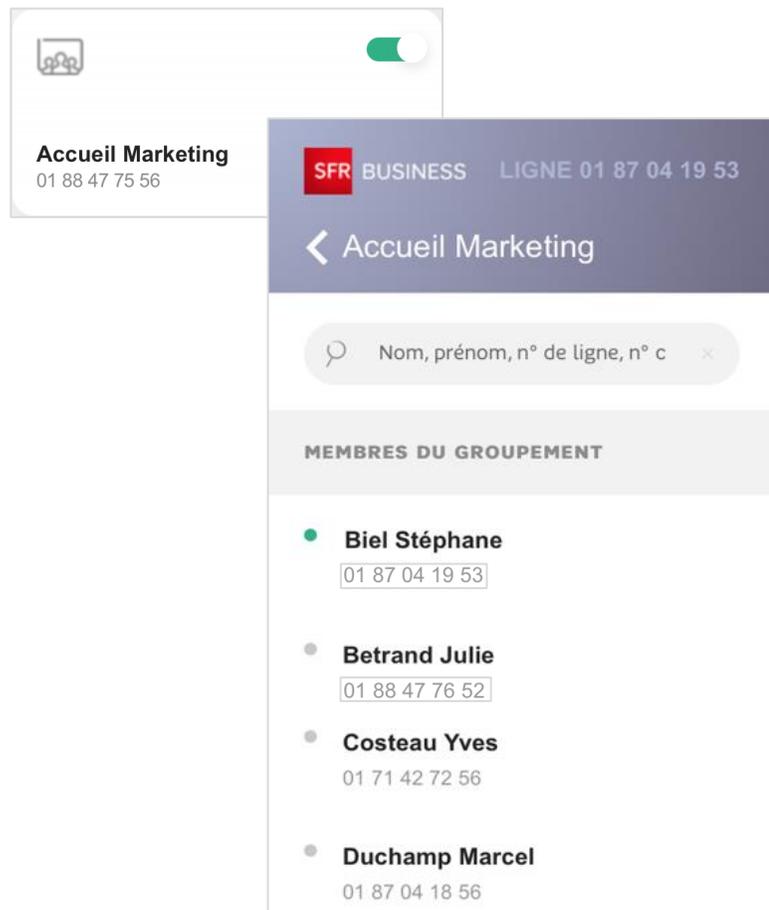
Renvoi programmé

Choisir un calendrier parmi ceux proposés dans la liste.

Il n'est pas possible de créer un calendrier ici (à voir avec son gestionnaire)

Espace Client Utilisateur vue mobile – accès rapide

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 de ses groupements d'appels. Le gestionnaire peut également connecter les membres

La carte d'un groupement d'appel permet de se connecter en un clic 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

paramétrages détaillés – Appels sortants

The screenshot shows the 'Appels sortants' (Outgoing Calls) settings page. At the top, it displays 'SFR BUSINESS' and 'LIGNE 01 87 04 19 53'. Below this is a back arrow and the title 'Appels sortants'. There are two main settings: 'Afficher mon numéro' (Show my number) with a right arrow, and 'Rappel automatique' (Automatic call forwarding) with a green toggle switch. A note at the bottom states: 'Votre téléphone rappelle automatiquement un numéro occupé dès que la ligne de votre correspondant se libère.' To the right, a detailed view of the 'Afficher mon numéro' setting is shown. It has a green toggle switch labeled 'Activer'. Below it, there are two radio button options: 'Afficher le numéro de ma ligne' (selected) with the number '+33187041953', and 'Afficher un autre numéro' with the same number. A grey 'ENREGISTRER' button is at the bottom.



Bon à savoir : dans la rubrique appels sortants, votre gestionnaire peut interdire certaines destinations comme les numéros spéciaux ou l'international.



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 la présentation du numéro est désactivée par l'utilisateur le paramétrage du numéro alternatif est perdu.

■ Rappel automatique

Activé par défaut à la création de la ligne

Espace Client Utilisateur vue mobile

paramétrages détaillés – Appels entrants



Appels entrants

Ne pas déranger – lorsqu'il est activé, la ligne ne reçoit plus d'appel. Les appels entrants sont orientés vers le renvoi sur occupation

Rejeter les appels anonymes – lorsqu'il est activé, permet de rejeter les appels entrants en mode secret (numéro masqué)

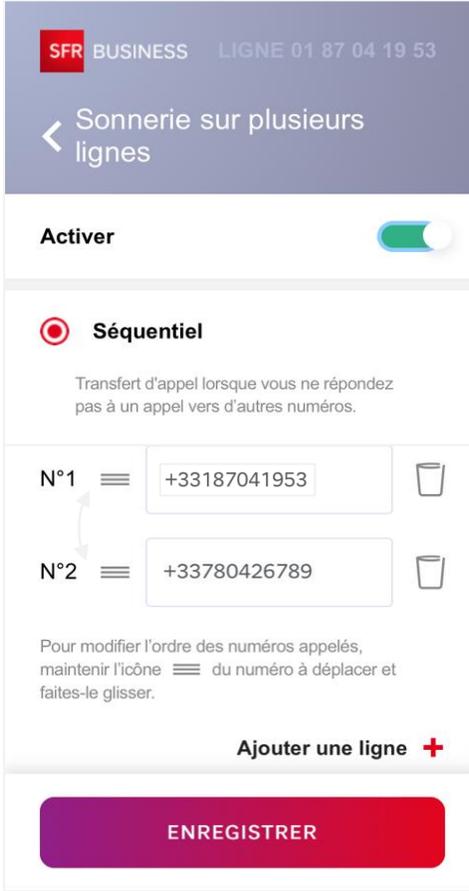
Signal d'appels – lorsqu'il est activé, alors que la ligne est en communication, tout nouvel appel est signalé à l'utilisateur par un bip. L'annonce de double appel permet d'indiquer au correspondant que l'utilisateur est en ligne et que l'appel lui est signalé

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

Sonnerie sur plusieurs lignes – permet de paramétrer les appels entrants pour qu'ils sonnent sur plusieurs lignes en plus de la ligne de l'utilisateur

Espace Client Utilisateur vue mobile

paramétrages détaillés – 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

paramétrage rapide – codes

Guide utilisateur Pack Business Unifié

03

Paramétrages rapides – codes de raccourci

Gérer ses appels entrants et son identité

Fonction	Action	Feature access code	Parcours
Transfert d'appels (mobiles uniquement)	Mise en œuvre	#1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mettre en pause la communication en cours 2. Ajouter un appel et établir la communication avec la ligne vers laquelle vous souhaitez transférer l'appel 3. Composer le #1 4. les 2 correspondants sont mis en relation et le terminal lâche les deux appels
Rejet des appels anonymes	activation	*82	<ol style="list-style-type: none"> 1. Composer le *82 et lancer l'appel 2. L'annonce "Le filtrage des appels anonyme est activé" est jouée
	désactivation	#82	<ol style="list-style-type: none"> 1. Composer le #82 et lancer l'appel 2. L'annonce "Le filtrage des appels anonyme est activé" est jouée
Ne pas déranger	activation	*78	<ol style="list-style-type: none"> 1. Composer le *78 et lancer l'appel 2. L'annonce "Le service Ne Pas Déranger est activée" est jouée
	désactivation	*79	<ol style="list-style-type: none"> 1. Composer le *79 et lancer l'appel 2. L'annonce "Le service Ne Pas Déranger est désactivée" est jouée
Masquer son numéro à ses correspondants	activation	*31	<ol style="list-style-type: none"> 1. Composer *31 et lancer l'appel 2. L'annonce "Votre numéro de téléphone ne sera pas présenté à vos correspondants" est jouée
	désactivation	#31	<ol style="list-style-type: none"> 1. Composer #31 et lancer l'appel 2. L'annonce "Votre numéro de téléphone sera présenté à vos correspondants" est jouée
Afficher son numéro pour l'appel quand il est masqué en générale	activation	*65<numéro à appeler>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Composez *65 suivi du numéro à appeler et lancer l'appel 2. L'appel est présenté avec l'identité de la ligne de l'appelant.
Masquer son numéro pour l'appel quand il est affiché en générale	activation	*67<numéro à appeler>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Composez *67 suivi du numéro à appeler et lancer l'appel 2. L'appel est présenté vers le numéro indiqué sans présenter l'identité de la ligne de l'appelant

Paramétrages rapides – codes de raccourci

Gérer ses renvois d'appels

Fonction	Action	Feature access code	Parcours
Renvoi Inconditionnel	configuration	*72<numéro de renvoi>	1. Composer *72 suivi du numéro de renvoi et lancer l'appel 2. L'annonce "Le renvoi d'appel inconditionnel est activé" est jouée
	activation	*72	1. Composer *72 et lancer l'appel 2. L'annonce "Veuillez saisir le numéro vers lequel vous souhaitez renvoyer vos appels puis tapez dièse" est jouée 3. Raccrocher et ne rien faire, car le renvoi est activé vers le dernier numéro configuré
	désactivation	#72	1. Composer le #72 et lancer l'appel 2. L'annonce "Le renvoi d'appel inconditionnel est désactivé" est jouée
Renvoi sur occupation	configuration	*69<numéro de renvoi>	1. Composer *69 suivi du numéro de renvoi et lancer l'appel 2. L'annonce "Le renvoi d'appel occupation est activé" est jouée
	activation	*69	1. Composer *69 et lancer l'appel 2. L'annonce "Veuillez saisir le numéro vers lequel vous souhaitez renvoyer vos appels puis tapez dièse" est jouée 3. Raccrocher et ne rien faire, car le renvoi est activé vers le dernier numéro configuré
	désactivation	#69	1. Composer le #69 et lancer l'appel 2. L'annonce "Le renvoi d'appel sur occupation est désactivé" est jouée
Renvoi sur non réponse	configuration	*61<numéro de renvoi>	1. Composer *61 suivi du numéro de renvoi et lancer l'appel 2. L'annonce "Le renvoi d'appel non-réponse est activé" est jouée
	activation	*61	1. Composer *61 et lancer l'appel 2. L'annonce "Veuillez saisir le numéro vers lequel vous souhaitez renvoyer vos appels puis tapez dièse" est jouée 3. Raccrocher et ne rien faire, car le renvoi est activé vers le dernier numéro configuré
	désactivation	#61	1. Composer le #61 et lancer l'appel 2. L'annonce "Le renvoi d'appel sur non-réponse est désactivé" est jouée
Renvoi sur non-joignabilité	configuration	*42<numéro de renvoi>	1. Composer *42 suivi du numéro de renvoi et lancer l'appel 2. L'annonce "Le renvoi d'appel injoignabilité est activé" est jouée
	activation	*42	1. Composer *42 et lancer l'appel 2. L'annonce "Veuillez saisir le numéro vers lequel vous souhaitez renvoyer vos appels puis tapez dièse" est jouée 3. Raccrocher et ne rien faire, car le renvoi est activé vers le dernier numéro configuré
	désactivation	#42	1. Composer le #42 et lancer l'appel 2. L'annonce "Le renvoi d'appel sur injoignabilité est désactivé" est jouée

Paramétrages rapides – codes de raccourci

Appeler sans composer le numéro de son correspondant

LISTE FEATURE ACCESS CODE PACK BUSINESS

Fonction	Action	Feature access code	Parcours
Bis - rappel du dernier appelé	appel	*66	<ol style="list-style-type: none"> Composer *66 et lancer l'appel L'appel vers le dernier numéro appelé est lancé
Rappel du dernier appelant	appel	*64	<ol style="list-style-type: none"> Composer *64 et lancer l'appel L'appel vers le dernier appelant est lancé
Numérotation rapide	Paramétrage	*74<touche rapide><numéro>	<ol style="list-style-type: none"> Composez *74<touche rapide 2 à 9><numéro de téléphone à composer> et lancer l'appel L'annonce "La programmation de votre numérotation rapide a été prise en compte vous pouvez raccrocher." est jouée. En cas d'erreur l'annonce : "Je suis désolé, votre demande n'a pas été prise en compte. Veuillez raccrocher et recommencer. Merci." est jouée. Composez le digit correspondant au numéro que l'on souhaite appeler. Dans le cas où la touche n'est pas programmée, l'annonce : "Le numéro que vous

Paramétrages rapides – codes de raccourci

Fonctions avancées

Fonction	Action	Feature access code	Parcours
Interception d'appel dans un groupe d'interception	Mise en œuvre	*98	<ol style="list-style-type: none">1. Au préalable la ligne doit être inscrite dans un groupe d'interception2. Lorsqu'un appel se présente sur un poste du groupe d'interception, composer le *98 permet d'intercepter l'appel.
Interception d'appel	Mise en œuvre	*95	<ol style="list-style-type: none">1. Composer le *95 suivi du numéro de la ligne recevant un appel et lancer l'appel
Parcage d'appel	Parquer	*68	<ol style="list-style-type: none">1. Mettre l'appel en attente2. Composer le *68 et lancer l'appel3. L'annonce "Veuillez composer dès maintenant le numéro de l'emplacement de parking de votre appel, puis tapez "dièse"" est jouée.4. Choisir et composer un n° court parmi les n° courts de l'entreprise et appuyer sur #5. L'annonce "Votre appel a été parqué." est jouée. <p>Si l'appel n'est pas repris avant 5 minutes, il est alors représenté</p>
Déparcage d'appel	Déparquer	*88	<ol style="list-style-type: none">1. Composer *88 et lancer l'appel2. L'annonce : "Pour déparquer un appel, merci de composer le numéro de l'emplacement de parking puis taper #." est jouée.3. Entrer le numéro de poste sur lequel l'appel est parqué suivi de #4. L'utilisateur reprend l'appel parqué.

SFR BUSINESS

Messagerie Vocale

Guide utilisateur Pack Business Unifié

04

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 associées de sorte qu'un message déposé sur l'une ou l'autre ligne, tombe toujours sur le même répondeur.

		Messagerie fixe ou mobile	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 pour tous les types 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

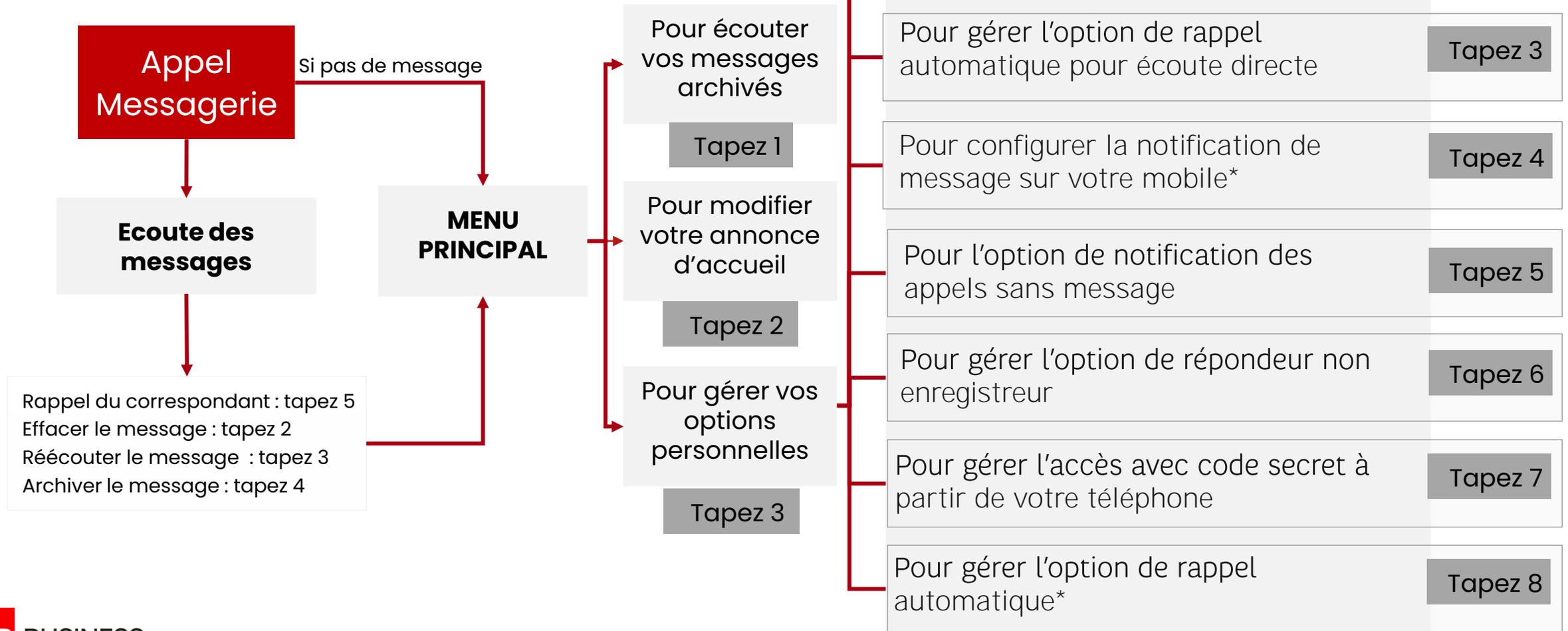
- **Webex** : L'icône de messagerie est modifiée 

- **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 pour tous les types de ligne



* Messagerie convergente uniquement

SFR BUSINESS

merci