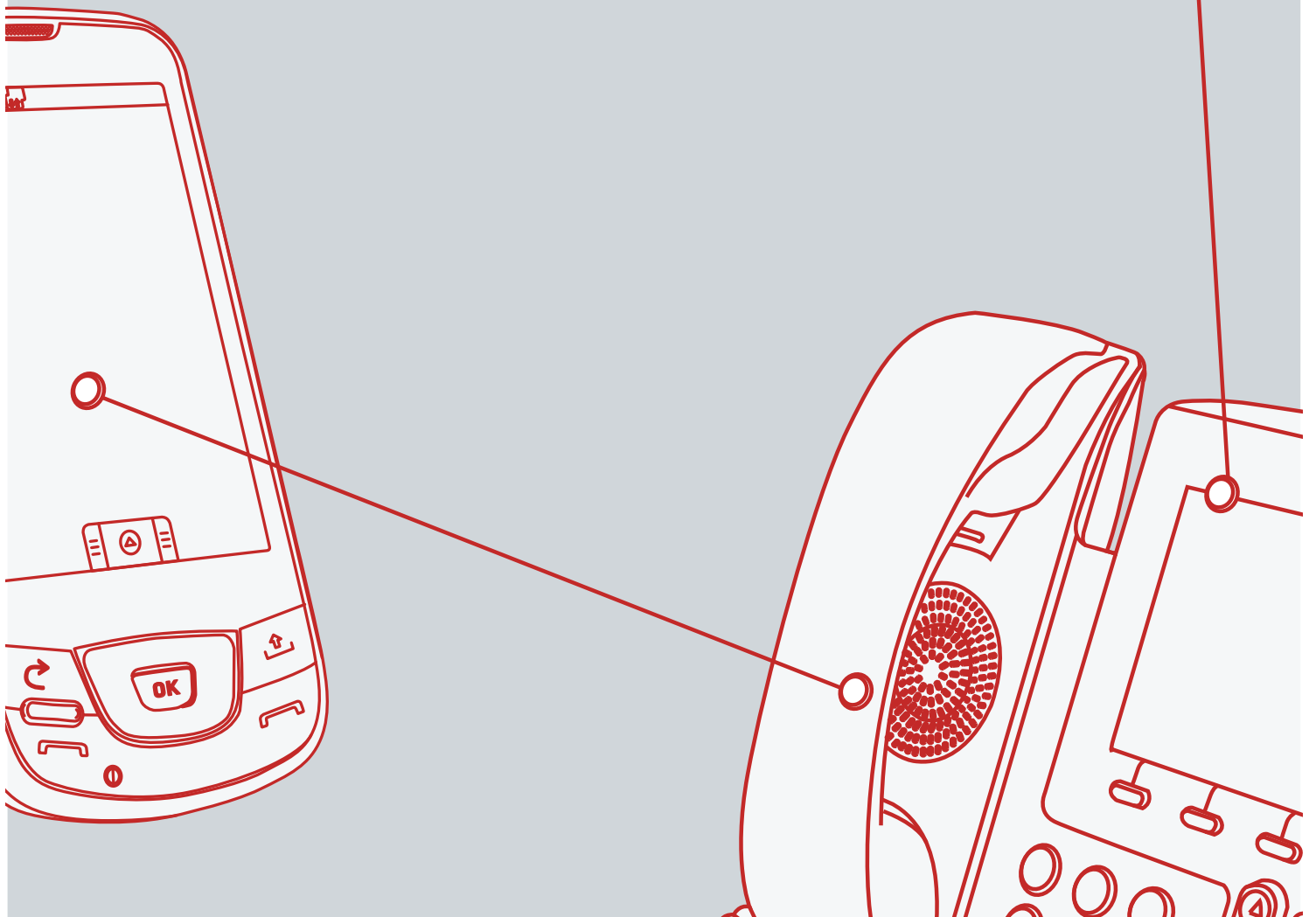


SFR Business Team

Faire équipe avec vous

Guide pratique utilisateurs

SFR Business One Centrex



Guide pratique utilisateurs | SFR Business One Centrex



Guide pratique utilisateurs

SFR Business One Centrex

Sommaire

1	Présentation de votre portail utilisateurs.....	5
2	Le renvoi d'appel.....	6
3	La gestion des appels sortants.....	8
4	La gestion des appels entrants.....	9
5	Le filtrage d'appel.....	11
6	Les groupes d'appel.....	12
7	La configuration du poste fixe.....	13



Accédez depuis l'écran d'accueil
à votre Espace Client.

Accessible depuis le site www.sfrbusinesssteam.fr, rubrique Espace Client, votre portail utilisateurs vous permet de gérer les fonctionnalités SFR Business One Centrex en toute simplicité, comme par exemple :

- changer l'état des services auxquels vous avez droit,
- personnaliser certaines fonctionnalités.

Guide pratique utilisateurs

SFR Business One Centrex

1 - Présentation de votre portail utilisateurs

Bienvenue sur le site sfr.fr
Pour accéder à cette page, identifiez-vous !

Vous devez préalablement vous **identifier** pour :

- consulter des informations personnalisées;
- accéder à votre espace client;
- vous inscrire à un service.

Clients Internet@Free, vous n'avez pas d'identifiants @sfr.fr ?
• Accédez à vos pages personnalisées

À la première connexion

Identifiez-vous

Numéro de mobile ou identifiant
(ex : 0612345667 ou jean.dupont@sfr.fr)

Code personnel

Mémoriser mes informations personnelles sur cet ordinateur pendant 2 semaines.
Ne cochez pas cette case sur un ordinateur public ou partagé.

S

Code personnel oublié ?
Aide

Accédez à tous vos services et à vos informations personnalisées.

Pour recevoir votre mot de passe (première connexion ou mot de passe oublié), cliquez ici

Login

N° de téléphone avec lequel vous vous êtes connecté.

Mes services téléphoniques

Vous permet de visualiser tous les services autorisés pour chacune de vos lignes (fixe et/ou mobile).

Les numéros mobile et fixe apparaissent si vous disposez de 2 lignes

Je souhaite...

Vous permet d'accéder aux pages de configuration de vos services.

SFR Business Team
Pour équipe avec vous.

SFR Business One Centrex

Login : 0683063300

Bienvenue **LIONEL**

Les services de téléphonie disponibles pour le 0683063300 et le 0177063300

Service	Statut
Transfert d'appel	Activé
Conférence téléphonique	Activé
Revers d'appels	Activé
Station des appels entrants	Activé
Station des appels sortants	Activé
Messages des appels entrants	Activé
Messages des appels sortants	Activé
Configuration de ports téléphoniques	Activé

Guide pratique utilisateurs

SFR Business One Centrex

2 - Le renvoi d'appel

À quoi sert cette fonction ?

Elle vous permet de **renvoyer les appels reçus sur votre poste fixe ou mobile** vers un numéro fixe, mobile ou vers votre messagerie vocale.

Vous avez la possibilité de configurer différents types de renvois d'appel :

- **Renvoi immédiat (renvoi inconditionnel)**

Exemple : Vous avez oublié votre mobile professionnel chez vous. Tous les appels reçus sur votre mobile sont directement renvoyés vers votre numéro fixe.

Inversement, vous êtes en séminaire commercial, absent du bureau. Tous les appels reçus sur votre poste fixe sont renvoyés vers votre téléphone mobile.

- **Renvoi sur occupation**

Exemple : Vous êtes en conversation téléphonique. Votre téléphone est occupé. Tous les appels reçus sont directement renvoyés vers un numéro fixe ou mobile prédéfini.

- **Renvoi sur non-réponse**

Exemple : Vous êtes en réunion et ne pouvez répondre à vos appels. Sans réponse de votre part, tous vos appels sont renvoyés vers le poste fixe ou mobile de votre assistant(e).

- **Renvoi sur injoignabilité**

Exemple : Votre téléphone fixe ou mobile est éteint ou hors réseau. Tous les appels reçus sont directement renvoyés vers le poste d'un collaborateur.

- **Renvoi programmé**

Exemple : Vous souhaitez renvoyer vos appels vers votre messagerie vocale automatiquement après 18 h jusqu'au lendemain 9 h. Définissez dans le planning vos horaires de travail de 9 h jusqu'à 18 h.

Comment activer cette fonction ?

Pour vos postes fixe et/ou mobile, vous gérez vos renvois d'appel via votre portail utilisateurs, accessible depuis le site **www.sfrbusinesssteam.fr**, rubrique **Espace Client, utilisateurs**.

Guide pratique utilisateurs

SFR Business One Centrex

Comment l'utiliser ?

Depuis votre portail utilisateurs, dans la rubrique "Gérer mes renvois d'appel" :

- 1 Sélectionnez la/les ligne(s) que vous souhaitez configurer.
- 2 Activez la fonction.
- 3 Sélectionnez le type de renvoi souhaité (immédiat, sur occupation, sur non-réponse, sur injoignabilité ou programmé).
- 4 Saisissez le n° de destinataire du renvoi à 10 chiffres commençant par 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08 et 09 ou un numéro privé de votre entreprise (ou n° fixe, mobile, national, international, n° spéciaux...).
- 5 Validez.

Vous pouvez à tout moment désactiver le renvoi d'appel en cliquant sur le bouton "Désactiver".

Les informations "Ligne mobile et/ou fixe"
apparaissent en fonction des lignes dont vous disposez.

The screenshot displays the SFR Business Team user interface for managing call forwarding. At the top, there is a navigation bar with options like 'ACCUEIL', 'GERER UNE LIGNE UTILISATEUR', and 'GERER LES SERVICES DE TELEPHONE DE L'ENTREPRISE'. The main heading is 'Gérer mes renvois d'appel'. Below this, there are two tabs for selecting a line: 'Ligne mobile' and 'Ligne fixe'. A status indicator shows 'Statut : Actif' with a green checkmark and 'Désactivé' with a red X. The configuration section is titled 'Sélectionnez votre type de renvoi d'appel pour le 0179718507 - BLACK Jack :'. It includes a 'Désactiver' button, a 'Statut' indicator, and four radio buttons for different forwarding types: 'Immédiat', 'Sur occupation', 'Sur non réponse', and 'Sur injoignabilité'. The 'Immédiat' option is selected. Below these, there are input fields for destination numbers: '0603141915' for 'Sur occupation' and '0111111111' for 'Sur injoignabilité'. A 'Renvoi Programmé' section is also visible with a 'Non mobile' dropdown and a 'Définir le planning' button. At the bottom, there are 'Annuler' and 'Valider' buttons. A footer contains 'Besoin d'aide ?' and various service links.

Guide pratique utilisateurs

SFR Business One Centrex

3 - La gestion des appels sortants

A quoi sert cette fonction ?

Depuis votre fixe, elle permet d'**appeler votre correspondant de manière anonyme** (en numéro masqué) mais également de bloquer votre téléphone afin que **personne ne puisse passer d'appel** depuis votre poste.

Depuis votre mobile (si vous possédez un fixe et un mobile), elle vous permet de **modifier le n° présenté à vos correspondants**.



Comment activer cette fonction ?

Depuis vos postes fixe et/ou mobile, elle vous permet de gérer vos appels sortants via votre portail utilisateurs, accessible depuis le site www.sfrbusinesssteam.fr, rubrique **Espace Client, utilisateurs**.

Comment l'utiliser ?
Pour le fixe :

Depuis votre portail utilisateurs, dans la rubrique "Gérer les appels sortants"

- Usage 1** Activez/Désactivez la présentation du numéro
Quand la fonction est activée, les correspondants appelés peuvent voir votre numéro de ligne sur l'afficheur de leur téléphone. Si la fonction est désactivée, le correspondant verra "inconnu" sur son afficheur.
- Usage 2** Activez/Désactivez le verrouillage du terminal avec un code à 4 chiffres.
Lorsque la fonction est activée, aucun appel ne peut être émis depuis votre poste.
- 3** Choisissez d'afficher votre n° mobile ou votre n° fixe.
- 4** Validez.

Pour le mobile :

Guide pratique utilisateurs

SFR Business One Centrex

4 - La gestion des appels entrants

À quoi sert cette fonction ?

Elle vous permet **de faire sonner plusieurs postes**, fixes ou mobiles de votre entreprise, simultanément ou séquentiellement.

Exemple : Monsieur A cherche à vous joindre. Souvent en déplacement ou en réunion, **vous** choisissez, grâce à la gestion des appels entrants, de faire sonner automatiquement et séquentiellement votre fixe, votre mobile, puis le téléphone de votre secrétaire.

Pour la gestion des appels depuis votre poste fixe, des fonctionnalités supplémentaires vous sont également proposées (cf. page suivante).

Comment activer cette fonction ?

Pour vos postes fixe et/ou mobile, vous gérez vos appels entrants via votre portail utilisateurs, accessible depuis le site **www.sfrbusinesssteam.fr**, rubrique **Espace Client, utilisateurs**.

Comment l'utiliser ?

Depuis votre portail utilisateurs, dans la rubrique "Gérer mes appels entrants", les informations "ligne mobile et/ou fixe" apparaissent en fonction des lignes dont vous disposez. Sélectionnez la/les lignes que vous souhaitez configurer.

Pour les mobiles

- 1 Activez la gestion des appels entrants de la ligne mobile.
- 2 Choisissez le mode de distribution de l'appel simultanément ou séquentiellement (en cascade).
- 3 Créez votre liste d'appels (jusqu'à 5 numéros à 10 chiffres commençant par 01, 02, 03, 04, 05 ou 06 déclarés dans le réseau privé de votre entreprise).

Vous pouvez à tout moment désactiver la gestion des appels entrants en cochant la case "Désactiver".

À la 1^{re} connexion, votre numéro de téléphone mobile apparaît automatiquement.

Vous permet de choisir l'ordre dans lequel les numéros vont sonner en cascade.



Guide pratique utilisateurs

SFR Business One Centrex

4 - La gestion des appels entrants (pour les fixes uniquement)

En complément de la distribution des appels, vous pouvez, depuis votre poste fixe, configurer trois autres fonctionnalités :

- Usage 1** La fonction **“Ne pas déranger”** : lorsque cette fonction est activée, tous les appels reçus sur votre poste fixe seront redirigés vers un disque de dissuasion, indiquant à vos correspondants que vous ne souhaitez pas être dérangé.
- Usage 2** La fonction **“Rejet des appels anonymes”** : lorsque cette fonction est activée, tous les appels reçus dont le numéro est masqué seront redirigés vers un disque de dissuasion, indiquant à vos correspondants que vous n’acceptez pas les appels anonymes.
- Usage 3** Le **signal d’appel** : lorsque cette fonction est activée, un signal sonore vous informe d’un nouvel appel alors que vous êtes en communication. Elle vous permet de prendre l’appel et d’alterner entre vos correspondants.

The screenshot displays the SFR Business One Centrex web interface. At the top, there is a login field with the value '0606060606' and a 'Déconnexion' button. The main header includes 'SFR Business Team' and 'SFR Business One Centrex'. Below the header, there are navigation tabs: 'ACTUEL', 'GESTION DES APPELS', 'GROUPE D'APPEL', and 'CONFIGURATION DU POSTE'. The main content area is titled 'Gérer mes appels entrants' and shows a 'Statut : Actif' indicator. Underneath, there are options for 'Ligne mobile' and 'Ligne fixe', and a section for 'Distribution des appels entrants pour le 0179797979 - Garenne3 Umea3'. A table lists several numbers and names, such as '0179717171' for 'CADET Magali'. At the bottom, there are three rows of settings, each with an 'Activer' button and a dropdown arrow. Red arrows point to these buttons, labeled 1, 2, and 3. A 'Besoin d'aide ?' link is visible at the bottom left, and 'Annuler' and 'Valider' buttons are at the bottom right.

numéros	Nom
0179717171	FREUNDY Eric
0179717171	CADET Magali
0179717171	GAUTIER Christian
0179717171	MORAS Aymeric
0179717171	LG DUO JUMELLE 8506
0179717171	BLACK Jack
0179717171	WHITE Snow
0179717171	PONCHIO GWENAELE RE
0179717171	PINK Jennifer
04 5094 71 74	JAFFEL Alexis

Guide pratique utilisateurs

SFR Business One Centrex

5 - Le filtrage d'appel (pour les fixes uniquement)

À quoi sert cette fonction ?

Elle permet de **trier les appels en fonction de leur provenance** (liste de numéros prédéfinie) et de les redistribuer sur différents postes.

- **Filtrage Patron/Secrétaire**

Exemple : Vous êtes patron et choisissez de filtrer vos appels via le poste de votre assistante. Tous les appels définis en liste blanche vous parviendront directement, les autres seront présentés sur le poste de votre secrétaire.

- **Filtrage par Liste Noire**

Exemple : Tous les appels reçus dont les numéros sont définis en Liste Noire seront filtrés et donc redirigés vers un disque de dissuasion indiquant à vos correspondants que vous ne souhaitez pas recevoir ce type d'appel .

Comment activer cette fonction ?

Pour votre poste fixe, vous gérez vos appels sortants via votre portail utilisateurs, accessible depuis le site **www.sfrbusinesssteam.fr**, rubrique **Espace Client, utilisateurs**.

Comment l'utiliser ?

Depuis votre portail utilisateurs, dans la rubrique "Filtrage des appels entrants".

Usage 1 : le filtrage Patron/Secrétaire.

- 1 Activez le filtrage.
- 2 Activez la liste blanche (optionnel).
- 3 Créez/modifiez votre liste blanche.

Le numéro qui apparaît est celui de la secrétaire qui a été configuré par votre gestionnaire de flotte.



Guide pratique utilisateurs

SFR Business One Centrex

5 - Le filtrage d'appel (suite)

Comment l'utiliser ?

Depuis votre portail utilisateurs, dans la rubrique "Filtrage des appels entrants".

Usage 2 : le filtrage par Liste Noire.

- 1 Activez la fonction.
- 2 Créez/modifiez votre liste noire.



6 - Les groupes d'appel

À quoi sert cette fonction ?

Un groupe d'appel est **un ensemble de lignes fixes et/ou mobiles** prédéfinies par votre gestionnaire de flotte. Celui-ci peut vous désigner comme membre d'un ou de plusieurs groupes d'appel, vous permettant ainsi de recevoir les appels destinés au(x) groupe(s).

Exemple : Vous travaillez dans un groupe d'intervention médicale. Vous et vos collaborateurs devez pouvoir répondre à tout moment, à tous les appels reçus.

Comment activer cette fonction ?

Si votre gestionnaire de flotte vous a désigné comme membre d'un ou plusieurs groupes d'appel, vous pouvez, via votre portail utilisateurs :

- vous connecter/déconnecter du/des groupe(s),
- vérifier votre statut de connexion.

Guide pratique utilisateurs

SFR Business One Centrex

Comment l'utiliser ?

Depuis votre portail utilisateurs, dans la rubrique "Connexion aux groupes d'appel" :

- 1 Visualisez les groupes d'appels auxquels vous appartenez (un onglet par type de ligne) ainsi que l'état des connexions à ces groupes.
- 2 Connectez-vous /déconnectez-vous aux groupes d'appel.
- 3 Vérifiez votre statut de connexion. Votre numéro apparaît en vert lorsque vous êtes connecté, en rouge lorsque vous ne l'êtes pas.



7 - La configuration du poste fixe

À quoi sert cette fonction ?

Elle vous permet **d'attribuer des fonctions spécifiques aux touches programmables de votre téléphone fixe.**

Vous avez la possibilité de programmer différentes fonctions (Interception, supervision, raccourci, décroché automatique...).

Exemple : Vous appelez fréquemment un collaborateur. Vous associez alors son numéro à une touche programmable de votre téléphone pour pouvoir l'appeler plus simplement par la suite.

Comment activer cette fonction ?

Vous configurez votre poste fixe via votre portail utilisateurs, accessible depuis le site **www.sfrbusinesssteam.fr, rubrique Espace Client, utilisateurs.**

Guide pratique utilisateurs

SFR Business One Centrex

Comment l'utiliser ?

Depuis votre portail utilisateurs, dans la rubrique "Configuration du poste utilisateur".

1 L'image du poste apparaît automatiquement en fonction du numéro de ligne sélectionné.

2 En cliquant sur l'icône "crayon", vous pouvez attribuer les fonctions décrites ci-dessous :

Interception : permet d'intercepter les appels reçus sur le poste d'un collaborateur du même groupe d'interception défini par votre gestionnaire de flotte*.

Supervision : permet de connaître l'état d'une ligne et d'y associer une notification (en ligne, libre ou en cours de numérotation) et d'y associer une notification*.

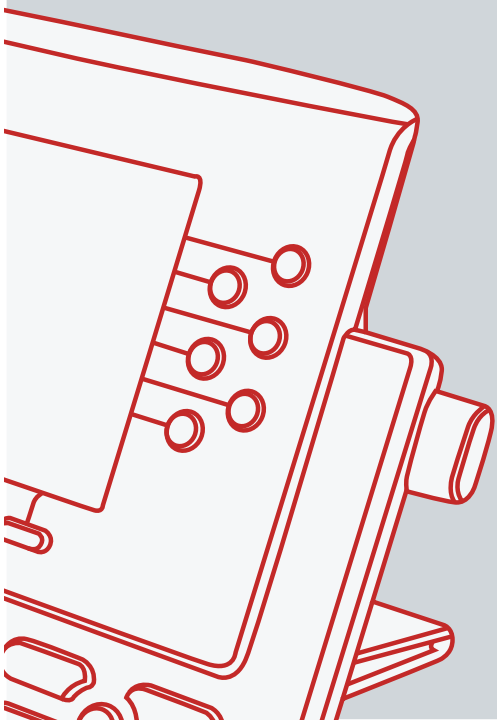
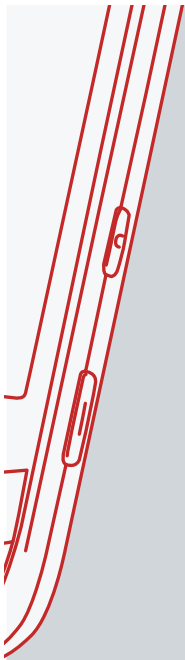
Supervision + Filtrage : permet de filtrer une ligne et de connaître son état (en ligne, libre ou en cours de numérotation)*.

Raccourci : associe un chiffre à un numéro de ligne, pour une numérotation rapide.

Décroché automatique : permet (si la ligne est configurée) d'activer ou désactiver le décroché automatique*.



*Selon l'état de la ligne définie par votre gestionnaire de flotte.





Pour tout renseignement, contactez votre Service Client ou votre interlocuteur commercial habituel.

SFR - 42 avenue de Friedland 75008 Paris - SA au capital de 1 344 784 260,15 euros -
RCS Paris 403 106 537 - N° TVA 59 403 106 537 - Avril 2010 - réf. : 57368