



Guide d'accueil
Solutions Services
Voix Support



Entreprises

SOLUTIONS POUR UN MONDE MOBILE

Profitez pleinement de votre
téléphone mobile professionnel



Des spécialistes à votre écoute

Votre entreprise a choisi Solutions Services Voix Support pour la gestion de son parc de mobiles professionnels. Avec Solutions Services Voix Support, elle bénéficie aujourd'hui de l'aide de nos spécialistes pour gérer efficacement l'ensemble des mobiles utilisés par ses collaborateurs.

Et ce, avec trois objectifs :

- accompagner les utilisateurs pour leur simplifier la vie,
- optimiser le coût et l'efficacité des abonnements et des options,
- analyser les consommations pour mieux répondre aux besoins.

Dans ce guide, spécialement destiné aux utilisateurs de Solutions Services Voix Support, vous allez découvrir comment optimiser l'usage professionnel de votre mobile, et tous les services auxquels vous avez accès.



Sommaire

■ Solutions Services Voix Support	
L'accompagnement permanent	8
■ Conseils d'utilisation de votre mobile	
Sécurité du mobile	10
Sauvegarde du répertoire Sim	11
Perte ou vol de mobile	12
Mode d'emploi interactif	13
Service Après-Vente	14
■ Mobile Professionnel : ce qu'il faut savoir	
Charte d'utilisation	16
Notification d'accès à vos informations	17
■ Services exclusifs SFR	
Info Trafic / SFR Taxi	20
SNCF / RATP	21
SFR Hôtel	22

**Avec Solutions
Services Voix Support,**
vous bénéficiez d'un
accompagnement dédié.



Bénéficiez d'un service personnalisé

En tant qu'utilisateur Solutions Services Voix Support, vous bénéficiez d'un service personnalisé.

- Vous avez à votre disposition une formation téléphonique à l'utilisation de votre téléphone mobile* en appelant le **0 820 90 29 90** (au tarif de 0,112 € TTC pour les 56 premières secondes, puis 0,09 € TTC par minute).
- Pour toutes vos demandes, une assistance technique dédiée vous répond :
 - appelez le **931** depuis votre mobile (appel décompté de votre forfait)
 - ou le **06 12 00 19 31** depuis un poste fixe (prix d'un appel vers un mobile en France métropolitaine).
- Un degré d'habilitation vous a été attribué : celui-ci vous permet d'être autonome pour la gestion de vos services.

* Disponible uniquement si votre terminal est répertorié par SFR dans la liste que vous pouvez consulter sur www.sfr.fr, rubrique "Boutique SFR".



**Conseils
d'utilisation**
de votre mobile

Sécurisez votre mobile à l'aide du code PIN

Composé de 4 chiffres, le code PIN (Personal Identification Number) est la "clé" de votre mobile. Il doit être systématiquement composé après avoir allumé votre mobile pour accéder au réseau.

Ce code est une sécurité qui empêche toute utilisation abusive de votre mobile par une autre personne. SFR vous propose un code PIN par défaut calculé aléatoirement.

Vous pouvez personnaliser ce code initial :

- entrez dans le menu Code PIN,
- entrez votre code PIN actuel,
- puis appuyez sur * et entrez une seconde fois votre code PIN pour confirmer,
- terminez en tapant #.

Pour tout complément d'information, reportez-vous au mode d'emploi de votre mobile ou contactez votre Service Client (dont le numéro d'appel figure en page 8).

Sauvegardez votre répertoire SIM

- Enregistrez vos contacts dans la Carte SIM : en cas de changement de terminal cela vous permet de garder vos contacts.
- Un dispositif vous permet d'effectuer la sauvegarde de votre répertoire SIM (contacts et Texto® SIM) vers une carte répertoire de sauvegarde.
- Sur le site www.sfr.fr, rubrique supérieure "Mes Contacts", renseignez vos identifiant et code personnel, et cliquez sur "Accéder à mes contacts". Dans "Synchroniser ma SIM", vous avez alors la possibilité de sauvegarder votre répertoire directement sur votre ordinateur de bureau, le modifier et le mettre à jour très simplement.

>> **BON À SAVOIR : Vous perdez votre code PIN ou votre carte SIM ? Appelez votre Service Client dédié depuis un poste fixe au 06 12 00 19 31 (prix d'un appel vers un mobile en France métropolitaine).**

Vous perdez votre mobile ? Il vous est dérobé ?

- Faites suspendre immédiatement votre abonnement en appelant votre Service Client dédié depuis un poste fixe **06 12 00 19 31** (prix d'un appel vers un mobile en France métropolitaine).
- Rapprochez-vous de votre gestionnaire de flotte pour porter plainte auprès du commissariat de police ou de la gendarmerie. En mentionnant **le numéro d'IMEI** de l'appareil volé, vous permettez ainsi à SFR de bloquer l'utilisation de ce mobile sur les réseaux des 3 opérateurs nationaux. Le code IMEI à 15 chiffres est consultable sur votre mobile en composant sur le clavier ***#06#**. Il se trouve également au dos de votre appareil, sous la batterie, ainsi que sur l'étiquette du coffret d'emballage.
- Votre gestionnaire de flotte doit ensuite confirmer le vol à SFR en adressant une lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée d'une copie du dépôt de plainte à l'adresse suivante :
**Service Client SFR – Référence
AVM – 72058 Le Mans Cedex 2.**

>> **BON À SAVOIR : Pensez à noter votre numéro d'IMEI, numéro de série unique qui permet d'identifier votre appareil en cas de vol.**

Mode d'emploi Interactif

Vous trouverez sur le site internet www.sfr.fr une rubrique d'aide pour l'utilisation de votre mobile et des services SFR.

- Consultez le site www.sfr.fr, rubrique "Mon Compte/Changer de mobile"
- Puis allez sur la rubrique "Les mobiles de A à Z"
- Dans "Tout savoir sur votre mobile", il vous suffit de sélectionner le modèle dont vous disposez pour tout savoir sur son utilisation, son fonctionnement et connaître les services disponibles accessibles avec ce modèle.

Faire appel au Service Après-Vente

Votre mobile ne fonctionne plus ? Vous souhaitez suspendre votre ligne suite au vol ou à la perte de votre mobile ? Vous avez bloqué votre carte SIM ? Pour toutes ces questions, contactez votre Service Client.

Un Service Client entièrement dédié à votre entreprise est disponible sur simple appel pour répondre à toutes vos questions : n'hésitez pas à contacter nos conseillers, ils se feront un plaisir de vous aider.

- Appelez le **931** depuis votre mobile
(appel décompté de votre forfait)
- ou le **06 12 00 19 31** depuis un poste fixe
(prix d'un appel vers un mobile en France métropolitaine).

A man in a light-colored suit and tie is shown in profile, talking on a mobile phone. He is standing on a modern staircase with a metal railing. The background is a blurred office or public space with large windows and recessed ceiling lights. A purple triangular graphic is overlaid on the top right of the image, containing the text.

**Utilisation
de votre mobile
professionnel :**
ce qu'il faut savoir

Charte d'utilisation

Le mobile que vous utilisez est un mobile professionnel : c'est avant tout un outil de travail et à ce titre, son usage n'est prévu que pour les besoins liés à votre activité professionnelle.

C'est votre société qui a défini les limites d'utilisation de votre mobile, en accord avec les règles de la politique interne de l'entreprise, mais aussi des règles générales élémentaires de sécurité et de courtoisie :

- N'utilisez pas votre téléphone mobile en conduisant.
- Éteignez votre téléphone mobile dans les hôpitaux, en avion, dans les stations-service : il peut provoquer des interférences et mettre des vies en danger.
De manière générale, éteignez votre téléphone mobile chaque fois que vous y êtes invité.
- Votre téléphone mobile n'est pas étanche, maintenez-le à l'abri de l'humidité.
- Lisez et respectez la notice d'utilisation de votre téléphone mobile, notamment les précautions d'emploi.

Notification de l'accès par SFR aux données de facturation

Pour les besoins du service, SFR recueille et conserve vos données de consommations et de facturation. Celles-ci sont indispensables à la gestion du parc de mobiles de l'entreprise.

En tant qu'utilisateur vous disposez, conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, d'un droit d'accès et de rectification, d'informations complémentaires, et le cas échéant d'opposition sur les informations vous concernant en nous écrivant à l'adresse suivante :
**SFR Entreprises Service Client
Accès, Rectification, Opposition
69464 Lyon Cedex 06.**



**Les services
exclusifs SFR**

Pour accéder
à l'ensemble des
services vocaux,
composez ALLO
(2556).

Infos Trafic

Comment gagner une heure en quelques secondes ?
En prenant soin de consulter l'état du trafic en Île-de-France avant de partir ! Écoutez les bulletins d'information "info trafic" mis à jour en temps réel et vous éviterez les embouteillages dans les principaux quartiers parisiens et sur les grands axes de toute la région parisienne.

- **Appelez TRAF, soit le 8723.**

SFR Taxi

À Paris, Lyon, Bordeaux, Marseille, Strasbourg ou Montpellier, vous, client SFR, avez des privilèges : vos demandes sont traitées en priorité par les Taxis Bleus. Autre avantage : le service vocal, accessible en composant tout simplement TAXI, vous permet aussi de réserver un taxi à l'avance.

- **Composez TAXI, soit le 8294.**

Tarifs et conditions disponibles sur le site www.sfr.fr, rubrique "Infos et Loisirs".

SNCF

Véritable guichet mobile, le service vocal de la SNCF vous propose deux services en un : les informations SNCF (horaires et tarifs) et la réservation de billets pour la France entière. Inutile de vous rendre dans une gare avant le départ : depuis votre mobile SFR, vous êtes mis directement en relation avec le serveur vocal de la SNCF pour vous renseigner, réserver et payer votre billet.

- **Appelez SNCF, soit le 7287.**

RATP

Facilitez-vous les transports en Île-de-France !
À tout moment, vous avez accès aux conditions de trafic, aux horaires et aux renseignements pratiques de tout le réseau RATP : RER, métro, bus et tramway.

- **Appelez RATP, soit le 8723.**

Tarifs et conditions disponibles sur le site www.sfr.fr, rubrique "Infos et Loisirs".

SFR Hôtel

Que vous soyez du genre à préparer à l'avance vos déplacements et vos vacances ou à chercher une chambre d'hôtel à la dernière minute...

Appelez Accor Hôtel ! Vous pouvez réserver dans l'un des 3 700 hôtels de la chaîne Accor à travers le monde (hors hôtels Etape et Formule 1) : Sofitel, Novotel, Mercure, Libertel, Suitehotel, Ibis... Une opératrice vous guide pour effectuer votre réservation en quelques instants.

- **Appelez HOTE, soit le 4683.**

Tarifs et conditions disponibles sur le site www.sfr.fr, rubrique "Infos et Loisirs".



SOLUTIONS POUR UN MONDE MOBILE

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