

Guide pratique pour les gestionnaires de flotte **SFR One Solution**

Découvrez le détail des fonctionnalités
SFR One Solution, vous permettant de :

- 1** GÉRER UNE LIGNE UTILISATEUR
- 2** GÉRER LES SERVICES DE TÉLÉPHONIE DE VOTRE ENTREPRISE



SOLUTIONS POUR UN MONDE MOBILE

Votre portail Gestionnaires

Accessible via votre outil de gestion de parc, Parc On Line, votre portail Gestionnaires vous permet de :

- > gérer la ligne de n'importe lequel de vos collaborateurs, utilisateur de SFR One Solution, pour modifier ou configurer ses services,
- > gérer les services de téléphonie de votre entreprise.



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



Identifiez-vous, avec vos accès Parc On Line, pour gérer votre flotte en ligne.

Une fois dans Parc On Line, allez dans la rubrique "GÉRER VOTRE PARC" puis "GÉRER VOTRE VPN". Renseignez votre numéro de VPN pour accéder aux pages de configuration de vos fonctions PABX.



Vous permet d'accéder à la page de paramétrage des services de téléphonie de l'entreprise.

Vous permet d'accéder à la page de paramétrage d'une ligne utilisateur.

Gérer une ligne utilisateur

Au moment de la souscription à SFR One Solution, vous autorisez l'accès au service à tout ou partie de vos collaborateurs. Les fonctionnalités sont alors disponibles directement sur leur téléphone fixe et/ou mobile, sans aucune manipulation de leur part.



Il existe 6 groupes de fonctionnalités différents :

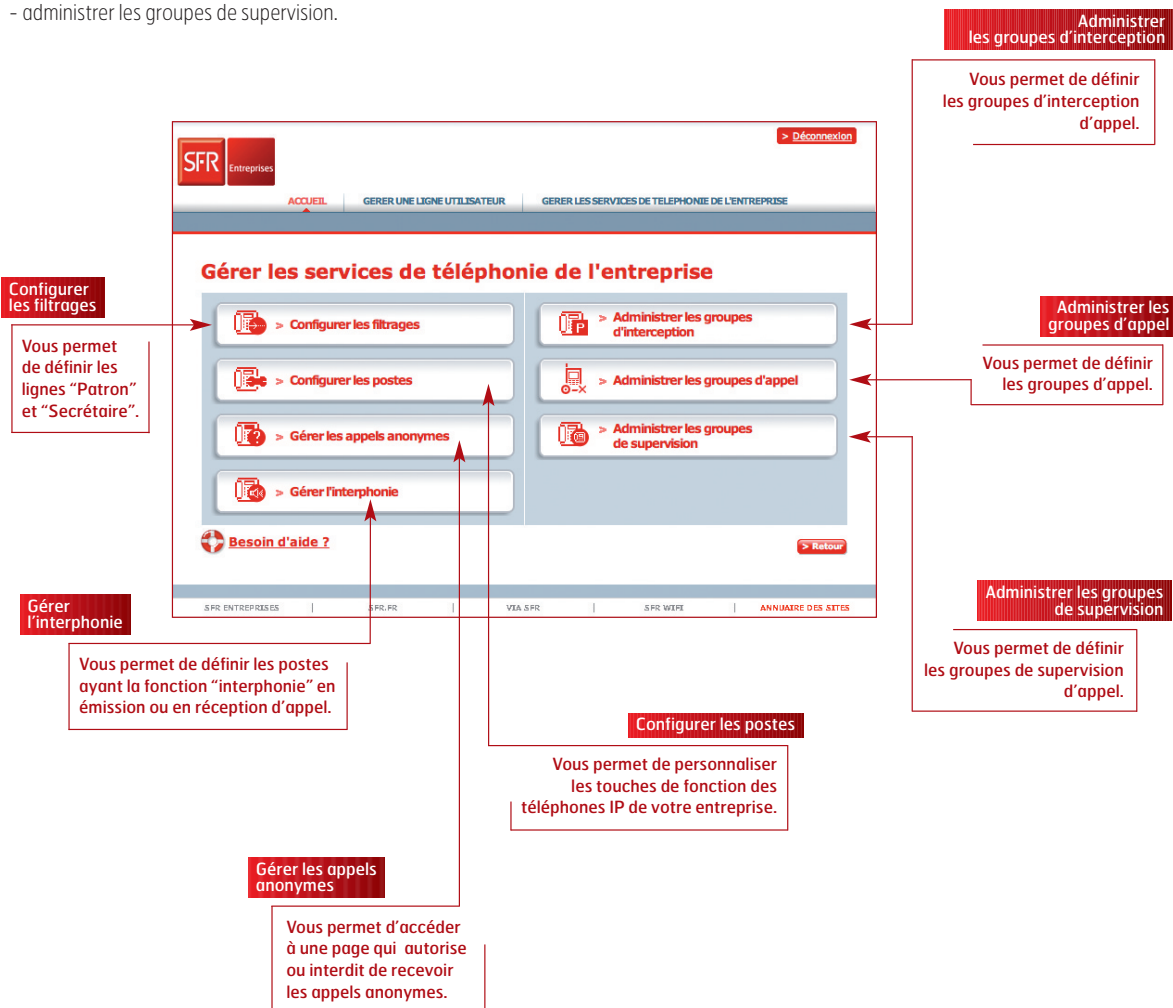
- le renvoi d'appel,
- la gestion des appels sortants,
- la gestion des appels entrants,
- le filtrage d'appel,
- la connexion aux groupes d'appel,
- la configuration des postes fixes.

Pour connaître le détail de chacune de ces fonctionnalités, [reportez-vous au Guide Utilisateurs](#).

Gérer les services de téléphonie de votre entreprise

En tant que gestionnaire de flotte, vous avez la possibilité de configurer les 7 groupes de fonctionnalités ci-après :

- configurer les filtrages d'appel,
- configurer les postes fixes,
- gérer les appels anonymes,
- gérer l'interphonie,
- administrer les groupes d'interception,
- administrer les groupes d'appel,
- administrer les groupes de supervision.



Dans ce guide, découvrez comment les activer et les paramétrer.



1 Configurer les filtrages d'appel

> Pour quel usage ?

Cette fonction permet d'activer le filtrage Patron/Secrétaire et ainsi de trier les appels en fonction de leur provenance (liste de numéro prédéfinie) et de les redistribuer sur différents postes.

Exemple : un patron de votre entreprise choisit de filtrer ses appels via le poste de son assistante. Tous les appels définis en liste blanche lui parviendront, les autres parviendront directement à son assistante.

> Vos possibilités en tant que gestionnaire de flotte

Votre portail Gestionnaires, accessible depuis le site www.sfrentreprises.fr, rubrique Espace Client vous permet de créer des groupes Patron/Secrétaire, et d'ajouter ou supprimer des membres de la liste de filtrage.

> En pratique

Comment définir un groupe Patron/Secrétaire ?

- Dans la rubrique "Administrer les groupes Patron/Secrétaire", cliquez sur "Ajouter un groupe".
- Renseignez les champs propres au Groupe Patron/Secrétaire et cliquez sur "Valider".
- Le Groupe Patron/Secrétaire apparaît dans le tableau.

Comment modifier une ligne dans un groupe Patron/Secrétaire ?

- Dans la rubrique "Administrer les groupes Patron/Secrétaire", cliquez sur "Modifier la composition d'un groupe".
- Renseignez les champs propres au Groupe Patron/Secrétaire et cliquez sur "Valider".

Administrer les groupes Patron/Secrétaire

| Nom du groupe Patron/Secrétaire | Nombre de membres | Suppression / Modification |
|---------------------------------|-------------------|----------------------------|
| GrpFilt1 | 2 | |

Membres du groupe Patron / Secrétaire sélectionné

| Nom | Numéro | Statut |
|----------------|------------|------------|
| Collaborateur7 | 0870134505 | Secrétaire |
| Collaborateur8 | 0870134506 | Patron |

Administrer les groupes Patron / Secrétaire

Créez / Modifiez votre groupe et la liste des membres correspondants

Nom du groupe GrpFilt1

| Liste des numéros pouvant être ajoutés au groupe Patron/secrétaire | Liste des membres |
|---|---|
| 0870134500 - Collaborateur2 0870134501 - Collaborateur3 0870134502 - Collaborateur4 0870134503 - Collaborateur5 0870134504 - Collaborateur6 | Patrons (4 maximum) 0870134506 - Collaborateur8 Secrétaire (1 maximum) 0870134505 - Collaborateur7 |

Annotations :

- 1: Cliquez sur "Ajouter un groupe".
- 2: Cliquez sur "Modifier la composition du groupe".
- Vous permet de définir le nom du groupe "Patron/Secrétaire".
- Vous permet d'ajouter des lignes ayant comme attribut "Patron".
- Ici, apparaissent toutes les lignes fixes (appartenant au VPN) pouvant être ajoutées au groupe.
- Vous permet d'ajouter des lignes ayant comme attribut "Secrétaire".

2 Configurer les postes fixes

> Pour quel usage ?

Cette fonction vous permet d'attribuer des fonctions spécifiques aux touches des téléphones fixes de vos collaborateurs. Vous avez la possibilité de programmer différentes fonctionnalités (Interception, supervision, raccourci, décroché automatique...).

Exemple : deux collaborateurs ont besoin de s'appeler fréquemment. Ils associent alors le numéro de leur collègue à une touche de fonction de leur téléphone pour pouvoir l'appeler plus simplement par la suite.

> Vos possibilités en tant que gestionnaire de flotte

Votre portail Gestionnaires, accessible depuis le site www.sfrentreprises.fr, rubrique Espace Client vous permet d'associer les touches des téléphones de vos collaborateurs à des fonctions spécifiques.

> En pratique

Comment configurer un poste utilisateur ?

- 1 Dans la rubrique "Configuration du poste utilisateur", choisissez le numéro de la ligne que vous souhaitez configurer.
- 2 Associez les touches du téléphone à des fonctions spécifiques :

Interception : permet d'intercepter les appels reçus sur un poste du même groupe d'interception, groupe que vous aurez préalablement défini.

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.

1

2

| Touche téléphone | Fonction attribuée | Numéro | Options | Suppression | Modification |
|------------------|--------------------|----------------|---------|--------------------------|-------------------------------------|
| F2 | Raccourci | 08 70 13 45 03 | | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| F4 | Raccourci | 08 70 13 45 06 | | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |

Écran identique à celui de l'utilisateur, une fois la ligne choisie dans le menu déroulant.

3 Gérer les appels anonymes

> Pour quel usage ?

Cette fonction vous permet d'activer le rejet des appels anonymes sur les postes fixes de vos collaborateurs.

Exemple : un collaborateur souhaite réduire le nombre d'appels reçus sur sa ligne de téléphone et rejeter tous les appels inconnus.

> Vos possibilités en tant que gestionnaire de flotte

Votre portail Gestionnaires, accessible depuis le site www.sfrentreprises.fr, rubrique Espace Client vous permet de définir si un numéro accepte ou refuse les appels anonymes.

> En pratique

Comment administrer les appels anonymes ?

- 1 Tous les numéros de votre flotte apparaissent.
- 2 Vous pouvez ensuite les transférer dans la liste de numéros refusant les appels anonymes.

SFR Entreprises Déconnexion

ACCUEIL GERER UNE LIGNE UTILISATEUR GERER LES SERVICES DE TELEPHONIE DE L'ENTREPRISE

Administrer les appels anonymes

Modifier la liste des membres acceptant les appels anonymes

| Liste des numéros acceptant les appels anonymes | Liste des numéros refusant les appels anonymes |
|--|--|
| 0870134502 - Collaborateur4 0870134502 - Collaborateur5 0870134502 - Collaborateur6 0870134502 - Collaborateur7 0870134502 - Collaborateur8 0870134502 - Collaborateur9 0870134502 - Collaborateur10 | 0870134500 - Collaborateur2 0870134501 - Collaborateur3 |

Besoin d'aide ? Annuler Valider

SFR ENTREPRISES | SFR.FR | VIA SFR | SFR WIFE | ANNUAIRE DES SITES

Ici apparaissent toutes les lignes fixes (appartenant au VPN) refusant les appels anonymes.



4 Gérer l'interphonie

> Pour quel usage ?

Cette fonction vous permet d'activer et d'attribuer la fonctionnalité "Décroché automatique" aux postes fixes de votre choix.

Exemple : un collaborateur est présent dans son bureau mais ne peut décrocher son poste alors que celui-ci sonne.

Ce dernier se décrochera alors automatiquement permettant ainsi la conversation entre le collaborateur et son correspondant.

> Vos possibilités en tant que gestionnaire de flotte

Votre portail Gestionnaires, accessible depuis le site www.sfrentreprises.fr, rubrique Espace Client vous permet de définir les postes bénéficiant de la fonction "Décroché automatique".

> En pratique

Dans la rubrique "Administrer les lignes ayant l'Interphonie" :

❶ Tous les numéros de votre flotte, pouvant bénéficier de la fonction "Décroché automatique", apparaissent.

❷ Pour activer la fonction, vous pouvez ensuite les transférer dans la liste de numéros bénéficiant effectivement de cette fonction.

Au sein de votre entreprise, tous vos collaborateurs bénéficiant de cette fonction peuvent alors s'appeler en interphonie en composant le 3691 suivi du numéro privé (numéro court) du poste appelé.

The screenshot shows the SFR Entreprises management interface. At the top, there is a navigation bar with 'ACCUEIL', 'GERER UNE LIGNE UTILISATEUR', and 'GERER LES SERVICES DE TELEPHONIE DE L'ENTREPRISE'. The main content area is titled 'Administrer les lignes ayant l'Interphonie'. It features two columns: 'Liste des numéros pouvant bénéficier de la fonction d'Interphonie' and 'Liste des numéros bénéficiant de la fonction d'Interphonie'. The first column contains two entries: '0870134501 - Collaborateur3' and '0870134502 - Collaborateur4'. The second column contains six entries: '0870134500 - Collaborateur2', '0870134503 - Collaborateur5', '0870134504 - Collaborateur6', '0870134505 - Collaborateur7', and '0870134506 - Collaborateur8'. Between the columns are two buttons: a right-pointing arrow and a left-pointing arrow. At the bottom of the interface, there are buttons for 'Besoin d'aide?', 'Annuler', and 'Valider'. A 'Déconnexion' button is located in the top right corner. A footer contains links for 'SFR ENTREPRISES', 'SFR.FR', 'VIA SFR', 'SFR WIFE', and 'ANNUAIRE DES SITES'.

❷

Ici apparaissent toutes les lignes fixes (appartenant au VPN) bénéficiant de la fonction de Décroché automatique.

❶



5 Administrer les groupes d'interception

> Pour quel usage ?

Dans un groupe que vous aurez préalablement défini, chaque personne du groupe peut **intercepter sur son propre poste fixe les appels** reçus sur les postes de ses collaborateurs.

Exemple : Alors qu'un collaborateur s'est absenté momentanément, son téléphone sonne et sa collaboratrice intercepte la communication.

> Vos possibilités en tant que gestionnaire de flotte ?

Votre portail Gestionnaires, accessible depuis le site www.sfrentreprises.fr, rubrique **Espace Client** vous permet de **définir les groupes d'interception**.

> En pratique

Comment définir un groupe d'interception ?

- 1 Dans la rubrique "Administrer les groupes d'interception", cliquez sur "Ajouter un groupe".
- 2 Ajoutez/supprimez des membres du groupe en cliquant sur "Modifier la composition du groupe".



Vous permet de nommer le groupe.

Vous permet d'activer ou non l'option de supervision.

Ici apparaissent toutes les lignes fixes (appartenant au VPN) pouvant être ajoutées au groupe.

Vous permet d'ajouter des lignes.



6 Administrer les groupes d'appel

> Pour quel usage ?

Un groupe d'appel est un groupe de téléphones fixes ou mobiles prédéfinis par vous, disposant de SFR One Solution. La fonction "Groupe d'appel" vous permet de **distribuer les appels reçus vers ce groupe de postes dont vous aurez préalablement désigné les membres.**

Les membres d'un groupe ne peuvent recevoir les appels que s'ils sont connectés. Un membre peut faire partie de plusieurs groupes.

Exemple : Tous les collaborateurs d'un centre d'appels de taxis, doivent pouvoir répondre aux appels des clients, à tour de rôle, ou suivant une règle prédéfinie par le responsable du plateau.

> Vos possibilités en tant que gestionnaire de flotte ?

Votre portail Gestionnaires, accessible depuis le site www.sfrentreprises.fr, rubrique **Espace Client** vous permet de :

- créer des groupes d'appel,
- définir le mode de distribution des appels,
- connecter/déconnecter un ou plusieurs membres au groupe d'appel,
- vérifier le statut du groupe ou encore changer son mot de passe.

En désignant un collaborateur comme membre d'un ou plusieurs groupes d'appel, celui-ci peut alors se connecter / déconnecter du / des groupes(s) ou vérifier son statut de connexion, via son portail Utilisateurs.

> En pratique

Comment définir un groupe d'appel ?

- 1 Dans la rubrique "Administrer les groupes d'appel", cliquez sur "Ajouter".
Renseignez les champs propres au Groupe d'Appel et cliquez sur "Valider".
Le Groupe d'Appel apparaît dans le tableau.

Vous avez la possibilité de :

- supprimer le groupe en cliquant sur le bouton "Supprimer",
- modifier le groupe en cliquant sur le bouton "Modifier".

Comment ajouter une ligne dans un groupe d'appel ?

- 2 Dans la rubrique "Administrer les groupes d'appel", cliquez sur le groupe souhaité.
- 3 Cliquez sur "Modifier" pour intégrer un membre dans un groupe, cliquez sur "Déconnecter" tous les membres pour la déconnexion en masse.

The image shows two screenshots of the SFR Entreprises web interface. The left screenshot displays the 'Administrer les groupes d'appel' page, which includes a table of existing call groups and a 'Modifier' button highlighted with a red circle 3. The right screenshot shows the 'Ajouter un groupe d'appel' form, with a red circle 1 indicating the start of the process. Red arrows and numbers 2 and 3 point to specific elements in both screenshots.

| N° du groupe | Nom du groupe | Code connexion | Code admini- stratif | File d'attente | Délai avant basculement | Délai inter- appels | Mode de distribution | Modification / Suppression |
|--------------|---------------|----------------|-------------------------|-------------------|----------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| 0670134902 | GrgFin1 | 1111 | 1111 | 1 | 12 | 30 | Linéaire | [icônes] |
| 0670134908 | GrgFin2 | 1111 | 1111 | 1 | 12 | 30 | Linéaire | [icônes] |

7 Administrer les groupes de supervision

> Pour quel usage ?

Dans un groupe de téléphones prédéfini, **les postes des superviseurs sont informés**, par un signal lumineux par exemple, **que les supervisés sont en communication**.

Exemple : Une assistante travaille pour plusieurs dirigeants. Grâce à cette fonction, elle peut savoir si ses différents patrons sont en communication.

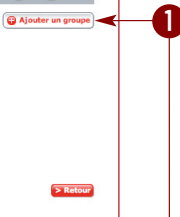
> Vos possibilités en tant que gestionnaire de flotte ?

Votre portail Gestionnaires, accessible depuis le site www.sfrentreprises.fr, rubrique **Espace Client** vous permet de **définir les groupes de supervision** ainsi que le statut de chacune des lignes du groupe (superviseur, supervisé ou aucun statut).

> En pratique

Comment définir un groupe de supervision ?

- 1 Dans la rubrique "Administrer les groupes de supervision", cliquez sur "Ajouter un groupe"
- 2 Ajoutez/supprimez des membres du groupe en cliquant sur "Modifier la composition du groupe"



Zone Supervisé.

Zone Superviseur.

Vous permet d'ajouter des ligne ayant comme attribut "Superviseur".

Vous permet de nommer le groupe.

Vous permet d'ajouter des ligne ayant comme attribut "Supervisé".





SOLUTIONS POUR UN MONDE MOBILE

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