



FORMATION

PACK BUSINESS ENTREPRISES

MODULE 15 – APPLICATION RECEPTIONNISTE

Ce document et les informations qu'il contient sont propriété de SFR et de Completel. Et il ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été établi et transmis. Il ne peut être ni reproduit ni divulgué à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord préalable, exprès et écrit de SFR et Completel.



SFR Business Team, Completel, Telindus, des marques du groupe Numericable-SFR

INTRODUCTION

Application réceptionniste

- ▶ Est une application web (CAD lancée dans un navigateur) permettant de piloter les appels de l'entreprise directement depuis une interface graphique
- ▶ Nécessite un terminal téléphonique PBE physique : ce n'est pas un softphone
- ▶ Son utilisation peut varier en fonction de sa mise en œuvre choisi par votre gestionnaire de flotte

Ergonomie

- ▶ Permet d'accéder aux principales fonctions du téléphone d'un simple clic et propose une vision globale de l'état des lignes de l'entreprise
- ▶ Combinée avec un casque, l'Application Réceptionniste propose des services et une expérience utilisateur optimisée

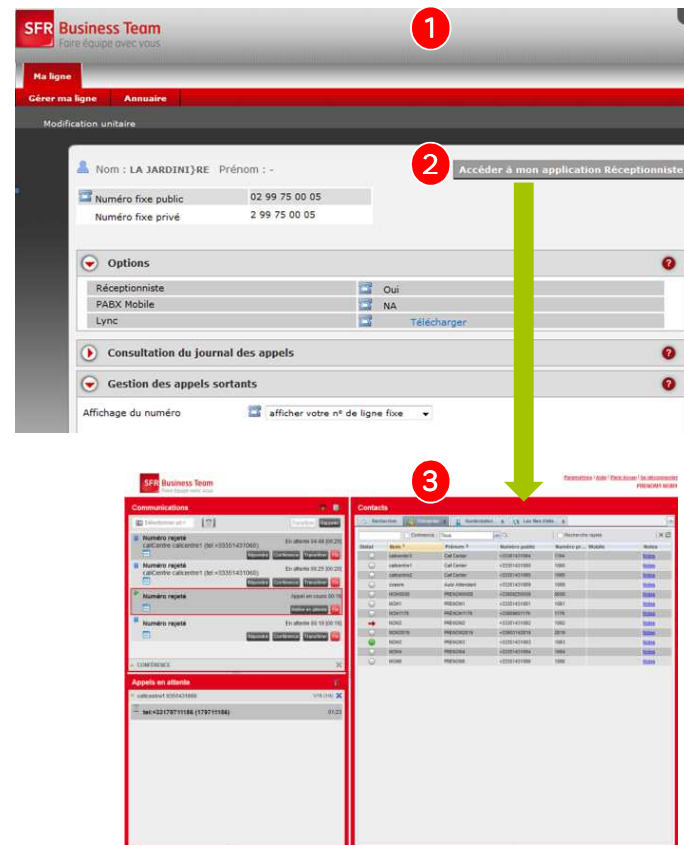
LANCEMENT DE L'APPLICATION

Lancer l'Application Réceptionniste

1. Connectez vous à l'extranet de configuration PBE (Usercare)* 1
2. Cliquez sur **Accéder à mon application réceptionniste** 2
3. L'Application s'ouvre dans une fenêtre externe au browser du Usercare 3

* l'accès au Usercare est décrit dans le Guide d'utilisation du service PBE disponible dans l'espace client / utilisateur de www.sfrbusinesssteam.fr ou synthétisé à la page suivante

Attention, il n'est pas possible de lancer simultanément l'application dans deux fenêtres de navigateurs identiques ou distincts.



EXTRANET DE CONFIGURATION ACCÈS UTILISATEUR

À la première connexion, vous devez obtenir un mot de passe

- ▶ Rendez-vous sur www.sfr.fr
- ▶ Cliquez sur « **Connectez-vous / Votre espace client** » puis « **mot de passe oublié** »
- ▶ Saisissez votre numéro de ligne (fixe ou mobile) ainsi que le code affiché, puis « **continuer** ».
- ▶ Vous recevez un mot de passe par SMS sur votre mobile ou par SMS vocalisé sur votre terminal fixe.
- ▶ Connectez vous sur <https://usercare.sfrbusinesssteam.fr> et saisissez votre identifiant (n° fixe ou mobile) et votre mot de passe reçu.
- ▶ Vous êtes connecté à l'interface de configuration Pack Business Entreprises (Usercare)

Info: Phishing

Connectez-vous

Email, NeufID ou numéro de ligne mobile/Clié Internet

0779401210

••••••••

Rester connecté

Me connecter

BESON D'AIDE

> Mot de passe oublié > Compte bloqué

> Identifiant oublié > Première connexion

Mobile perdu ou volé, SIM bloquée

> Accédez aux actes d'urgence

1 Saisissez votre identifiant SFR

Vous ne savez pas quel identifiant utiliser ?

2 Saisissez le code affiché ci-dessous

UB ZVGL

Vous n'arrivez pas à déchiffrer ce code ?
Afficher un autre code

3 Validez votre saisie

Continuer

SFR Business Team

Faire équipe avec vous

Ma ligne

Gérer ma ligne Annuaire

Modification unitaire

Nom : LA JARDINIÈRE Prénom : -

Accéder à mon application Réceptionniste

Numéro fixe public 02 99 75 00 05

Numéro fixe privé 2 99 75 00 05

Options

Réceptionniste Oui

PABX Mobile NA

Lync Télécharger

Consultation du Journal des appels

Gestion des appels sortants

Affichage du numéro afficher votre n° de ligne fixe

PRÉSENTATION DE L'INTERFACE

PRÉSENTATION DE L'INTERFACE

Appels en attente ①

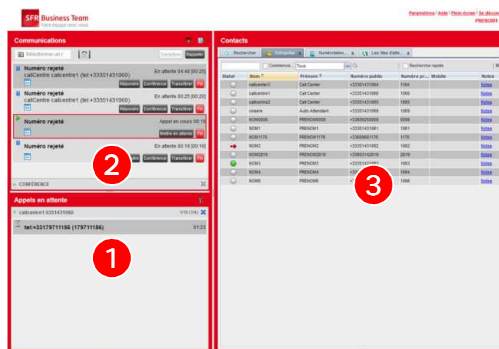
- ▶ Visualisez les appels entrants de la file d'attente de l'entreprise (suivant la mise œuvre choisie par votre gestionnaire de flotte)
- ▶ Intercepter et modifiez l'ordre des appels entrants de la file d'attente (suivant la mise œuvre choisie par votre gestionnaire de flotte) ②

Appels en cours

- ▶ Mettez en attente un appel en cours pour intercepter un appel de la file d'attente
- ▶ Transférer vos appels
- ▶ Initiez des conférences téléphonique ③

Annuaire et Supervision des lignes

- ▶ Supervisez les lignes de l'entreprise (jusqu'à 100 simultanément)
- ▶ Initiez des appels
- ▶ Accédez à l'annuaire de l'entreprise



PRÉSENTATION DES FENÊTRES (1/3)

Appels en Attente ①

Visualisez les appels de la file d'attente de votre entreprise (précisément les appels de la file d'attente du/des groupe(s) d'appels associés au(x) numéro(s) d'accueil de votre entreprise) (sauf cas 1 de mise œuvre)

En sélectionnant un groupe d'appels, vous pourrez :

- Visualiser les appels contenus dans la file d'attente ②
- Visualiser le temps depuis que l'appel est rentré dans la file d'attente du groupe d'appels. ③
- Réordonner les appels dans la file d'attente ④



PRÉSENTATION DES FENÊTRES (2/3)

Gestion des communication en cours ②



Depuis cette fenêtre, vous pouvez :

- ▶ Visualiser les appels en cours ou en attente (avec affichage de la durée totale de la communication et de la durée d'attente)
- ▶ Piloter les communications en cours (mettre fin à un appel / ③ transférer un appel (dirigé et aveugle) / mettre en garde & reprendre un appel mis en garde)
- ▶ Initier des nouveaux appels ou des conférences téléphoniques (depuis un des annuaires disponibles ou en composant directement un numéro).
- ▶ Recomposer un numéro depuis la liste des appels récents
- ▶ Appeler depuis l'historique des appels
- ▶ Être notifié d'appels entrants

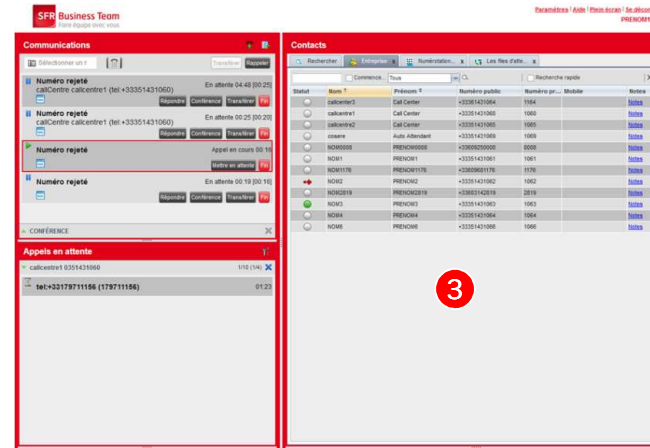


PRÉSENTATION DES FENÊTRES (3/3)

Contacts 3

Depuis cette fenêtre vous pouvez

- ▶ Joindre un utilisateur de votre entreprise ou un contact personnel Outlook*
- ▶ Superviser une ligne de l'entreprises (100 max en simultané). Les statuts des lignes de l'entreprise gérés sont : Disponible, En communication, en sonnerie, DND, en renvoi immédiat (avec indication de la destination)
- ▶ Accéder à vos différents annuaires (Entreprise, Contacts supervisés, Contacts personnels Outlook)
- ▶ Rechercher une contact parmi l'ensemble de vos annuaires



* Voir slide dédié à l'Intégration Outlook

UTILISATION DE L'APPLICATION

RECEVOIR UN APPEL

Depuis la fenêtre Communications 1

Lorsqu'un appel entrant se présente dans la file d'attente d'un groupe d'appels, il est automatiquement remonté dans la fenêtre Communications 2

- ▶ Le nom de l'appelant est affiché si déclaré dans un des annuaires 3
- ▶ Le numéro (si présenté) est affiché lorsque l'appelant n'est pas déclaré dans un des annuaires 4
- ▶ Le nom et le numéro du groupe d'appels appelé est affiché 5 → vous permet d'adapter votre accueil en fonction du groupe appelé
- ▶ Pour plus de confort activez le décroché automatique pour passer directement vos appels entrants en mode mains libre sur votre poste fixe ou votre casque à la norme EHS (Electronic Hook Switch) 6



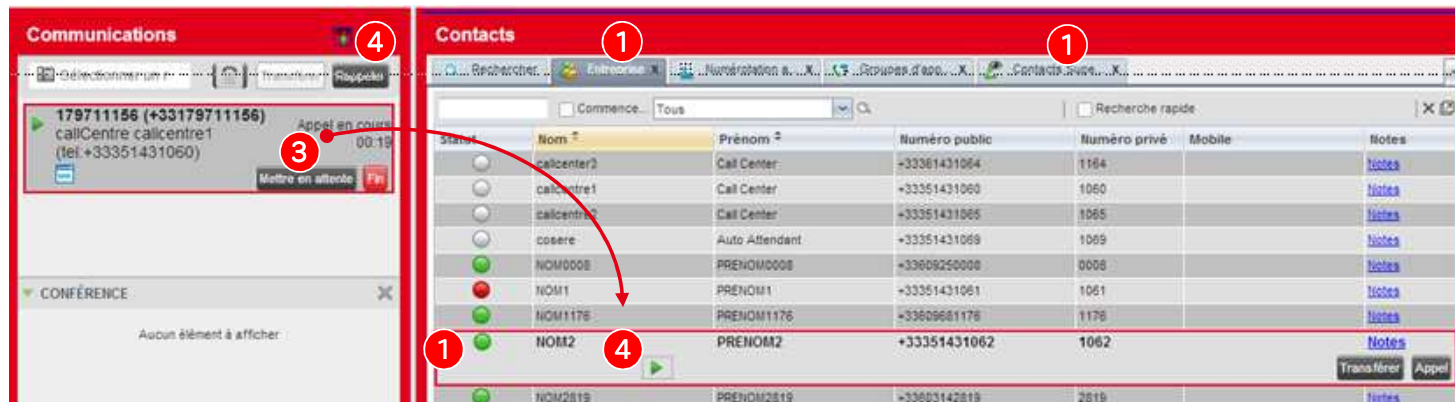
TRANSFERT UN APPEL À L'AVEUGLE

Depuis la fenêtre Contact

1. Cliquez sur l'onglet Entreprise ou Contacts supervisés **1**
2. Vérifier que le destinataire du transfert est disponible **2**

Depuis la fenêtre Communications

1. Cliquez sur l'appel en cours **3**
2. Faire un drag-and-drop sur le contact de destination du transfert **4**
3. Le transfert à l'aveugle est effectué (le numéro de l'appelant est alors transmis)



TRANSFÉRER UN APPEL EN MODE DIRIGÉ

Depuis la fenêtre Contact

1. Cliquez sur l'onglet Entreprise ou Contacts supervisés **1**
2. Vérifier que le destinataire du transfert est disponible **2**
3. Appelez le destinataire du transfert, en cliquant sur **Appel** **3**

Depuis la fenêtre Communications

1. Une fois en communication, cliquez sur **Transférer** **4**
2. Le transfert en mode dirigé est effectué (le numéro de l'appelant initial n'est pas présenté)

The image displays two side-by-side screenshots from the SFR Business Team software interface. The left screenshot, titled 'Communications', shows an active call with the number 179711156 (+33179711156) and the text 'Appel en cours'. Below the call information, there is a 'Mettre en attente' button and a red circle with the number '4'. The right screenshot, titled 'Contacts', shows a list of contacts with columns for Statut, Nom, Prénom, Numéro public, Numéro privé, Mobile, and Notes. A red circle with the number '1' is positioned above the search bar. A red circle with the number '2' is positioned next to the contact 'NOM1176'. A red circle with the number '3' is positioned next to the 'Notes' column for the contact 'NOM2'. At the bottom right of the 'Contacts' window, there are buttons for 'Transférer' and 'Appel'.

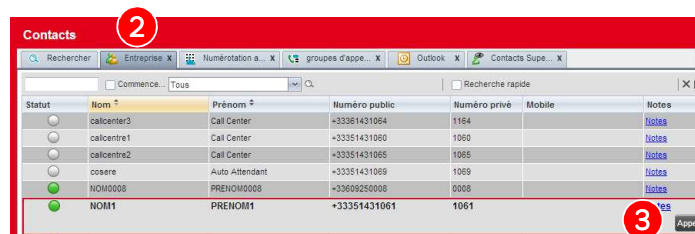
LANCER UN APPEL : SOLUTION 1

Depuis la fenêtre Contacts **1**

- ▶ Sélectionner un onglet (ici Entreprise) **2**
- ▶ Cliquez sur un utilisateur puis Appel **3**
- ▶ Votre poste téléphonique se met en main libre et lance l'appel.

Avec un casque avec décroché automatique utilisant la norme EHS*, vous entrez directement en communication avec votre correspondant.

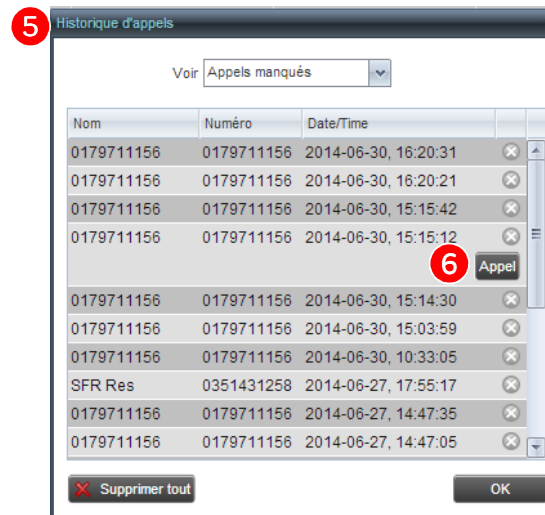
*La liste des casques EHS compatibles avec les postes PBE Polycom sont disponibles sur les sites web des constructeurs de casques (mises à jour fréquentes)



LANCER UN APPEL : SOLUTION 2

Depuis la fenêtre Communications 1

- ▶ Saisissez le numéro de votre correspondant dans la zone de saisie 2, puis lancez l'appel 3
- ▶ Rappeler vos derniers correspondant 4
- ▶ Accéder à l'historique de vos Appels 5, puis cliquez sur Appel 6
Votre poste téléphonique se met en main libre et lance l'appel.



ACTIVER LA SUPERVISION

Depuis la fenêtre : Contacts **1**

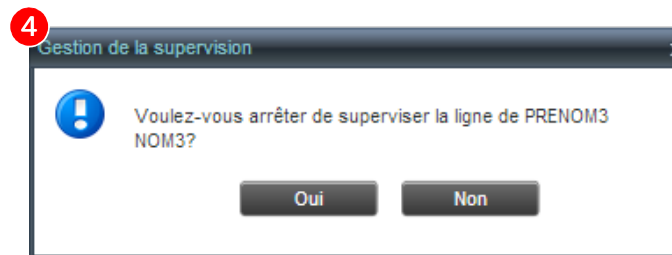
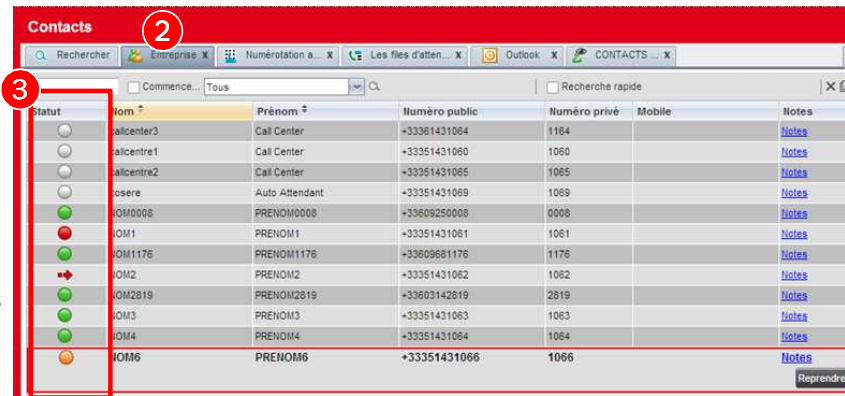
1. Sélectionner l'onglet Entreprise **2**
2. Cliquez simplement sur le statut de la ligne **3** Etats proposés :

- Disponible
- En communication
- Sonnerie en cours
- ➡ Poste renvoyé (destination disponible dans l'info bulle)
- ⊘ DND (Ne pas déranger)

Note : seules les lignes fixes et mobiles PBE peuvent être supervisées. Les AVI, et groupes d'appels ne sont pas supervisables

3. Cliquez à nouveau sur l'icone de statut et confirmer pour supprimer la supervision d'une ligne **4**

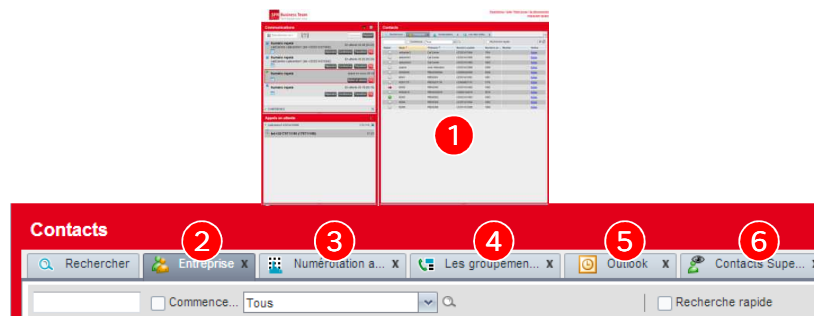
Note : Le résultat d'une recherche affiche automatiquement l'état de la ligne même si la ligne n'était pas supervisée



ACCÉDER À VOS CONTACTS

Dans la fenêtre: Contacts **1**, qui regroupe l'ensemble de vos annuaires:

- ▶ Entreprise **2** : annuaire d'entreprise PBE incluant les numéros des lignes fixes et mobiles + numéros externes à l'entreprise déclarés dans la liste de numéros abrégés depuis le GFCare
- ▶ Numérotation abrégée **3** : affiche les numéros que vous avez déclarés comme numéros abrégés
- ▶ Onglet Groupe d'appels **4** : affiche les groupes d'appels de l'entreprise
- ▶ Outlook **5** : affiche les 3 numéros (Bureau, Mobile, Numéro Domicile) des contacts personnels du Outlook de l'utilisateur PC où est lancé l'Application Réceptionniste
- ▶ Contacts supervisés **6** : affiche l'ensembles des lignes que vous supervisez



Recherchez un contact dans l'ensemble de vos annuaire depuis l'onglet **Rechercher**

Limitez vos recherches à une annuaire en particulier en utilisant le champs de recherche de l'onglet

Pour un contact Entreprise, l'état de la ligne est lisible directement dans le résultat de votre recherche

Appelez directement votre contact en click-to-call !

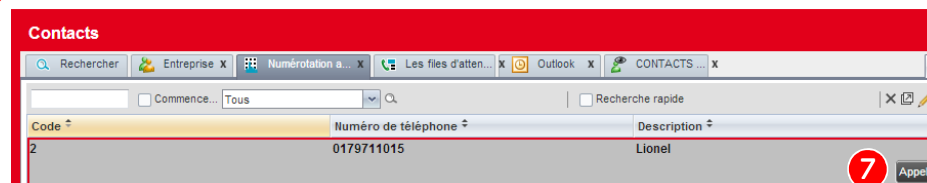
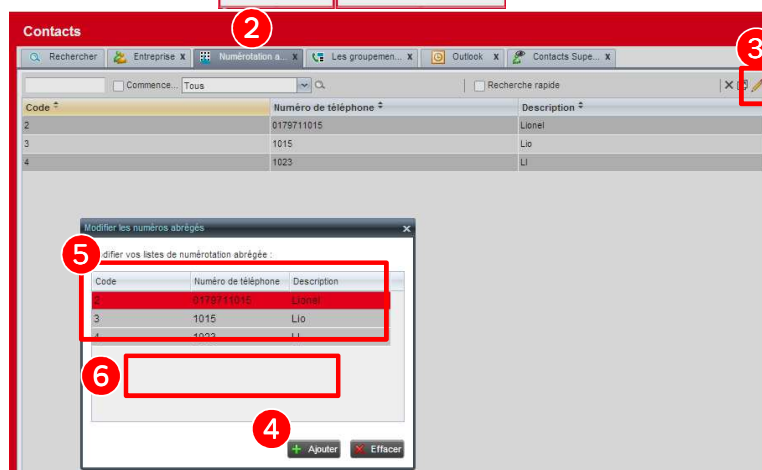
GÉRER LA NUMEROTATION ABRÉGÉE

Dans la fenêtre : Contacts **1**

Ajouter un numéro abrégé :

1. Cliquez sur l'onglet « Numérotation abrégé » **2**
2. Cliquez sur le « crayon » **3**
3. Cliquez sur **+Ajouter** **4**
4. Choisissez un code (de 2 à 9), renseignez le numéro et le nom de votre correspondant **5**
5. Validez en cliquant dans la zone grise de la fenêtre **6**

Rappel de l'utilisation sur service: depuis votre poste fixe, composer le code du n° abrégé puis « Appel » ou directement depuis l'interface en cliquant sur Appel **7**



VISUALISER LES CONTACTS OUTLOOK

Dans la fenêtre : Contacts ①

Pour accéder à vos Contacts Personnels Outlook

1. Cliquez sur l'onglet « Outlook » ②
2. Recherchez rapidement un contact ③
3. Cliquez sur « Appel » / « Domicile » ou « Mobile »
pour appeler le numéro ④



Note : l'Application Réceptionniste permet d'afficher les numéros de téléphone de vos contacts personnels que vous avez définis dans les champs « Bureau », « Mobile » et « Domicile »

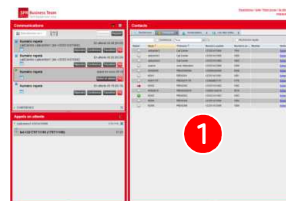
Attention : L'accès aux « Contacts Personnels Outlook » nécessite l'activation de **JAVA** sur votre navigateur

VISUALISER LES CONTACTS SUPERVISÉS

Dans la fenêtre : Contacts **1**

Pour Visualiser tous les groupes de votre Entreprise

1. Cliquez sur l'onglet « Contacts supervisés » **2**
2. Cliquez sur « Appel » pour appeler un membre de votre entreprise **3**

A screenshot of the 'Contacts' window showing a list of contacts. The window title bar has a red circle with the number '2' over the 'Contacts' text. The list has columns for Statut, Nom, Prénom, Numéro public, Numéro pri..., Mobile, Département, and Notes. The contact 'NOM2819' is highlighted in red, and the 'Appel' button next to it is also highlighted with a red circle and the number '3'.

Statut	Nom	Prénom	Numéro public	Numéro pri...	Mobile	Département	Notes
●	NOM0008	PRENOM0008	+33609250008	0008			Notes
●	NOM1	PRENOM1	+33351431061	1061			Notes
●	NOM1176	PRENOM1176	+33609681176	1176			Notes
●	NOM2	PRENOM2	+33351431062	1062			Notes
●	NOM2819	PRENOM2819	+33603142819	2819			Appel
●	NOM3	PRENOM3	+33351431063	1063			Notes
●	NOM4	PRENOM4	+33351431064	1064			Notes
●	NOM6	PRENOM6	+33351431066	1066			Notes

RECHERCHER UN CONTACT

Dans la fenêtre : Contacts **1**

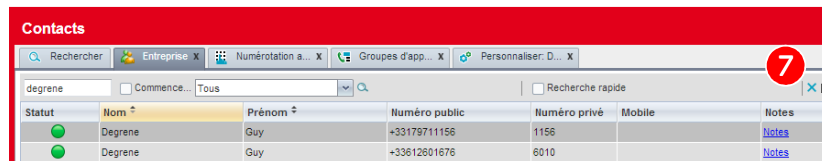
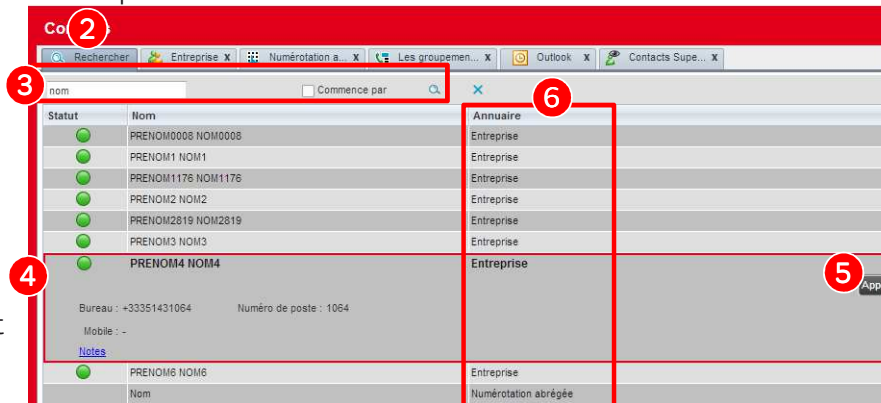
Sélectionnez l'onglet « Rechercher » **2**

1. Saisissez le nom du contact recherché **3**, puis validez en cliquant sur la loupe ou « Enter »
2. Sélectionnez le contact souhaité **4**
3. Cliquez sur « Appel » **5** pour appeler votre correspondant



Note :

1. La colonne Annuaire indique la
2. localisation du contact **6**
3. Limitez la recherche d'un contact à un annuaire en particulier en utilisant le champs recherche de l'onglet
4. Cliquez sur la croix **7** pour effacer le contenu de la recherche et retrouver l'ensemble des contacts normalement contenu dans l'onglet



QUESTIONS FRÉQUENTES

QUESTIONS FRÉQUENTES

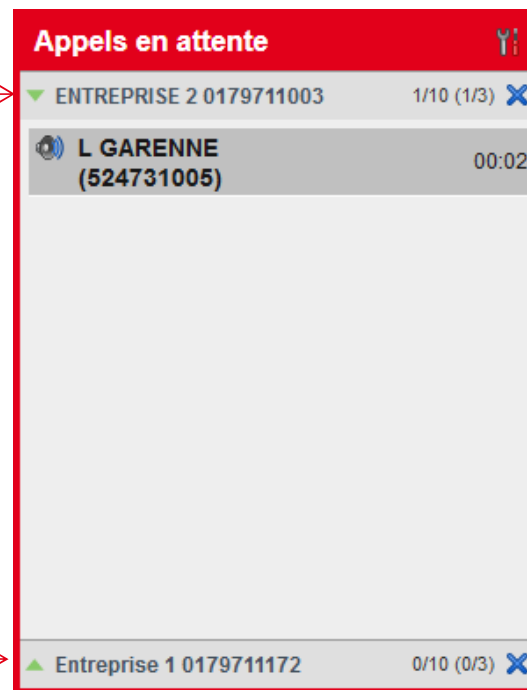
Je ne vois pas les appels entrants dans ma file d'attente... (pour les cas 2 et 3 de mise en œuvre)

Vérifier que la fenêtre d'affichage n'est pas fermée :

Affichage de la file d'attente des appels entrants OK
(flèche vers le bas)



Affichage des files d'attentes des appels entrants fermées
(flèche vers le haut)



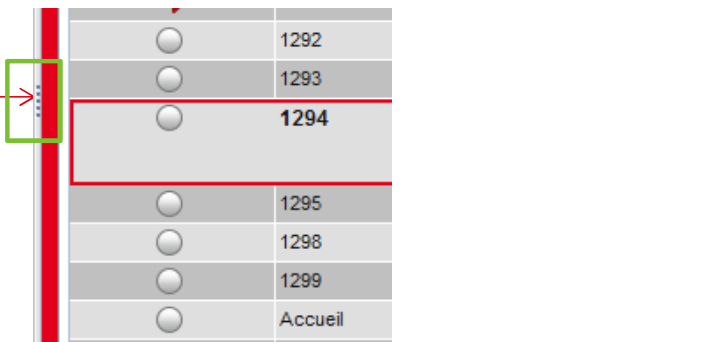
Affichage de la file d'attente des appels entrants fermée
(flèche vers le haut)

QUESTIONS FRÉQUENTES

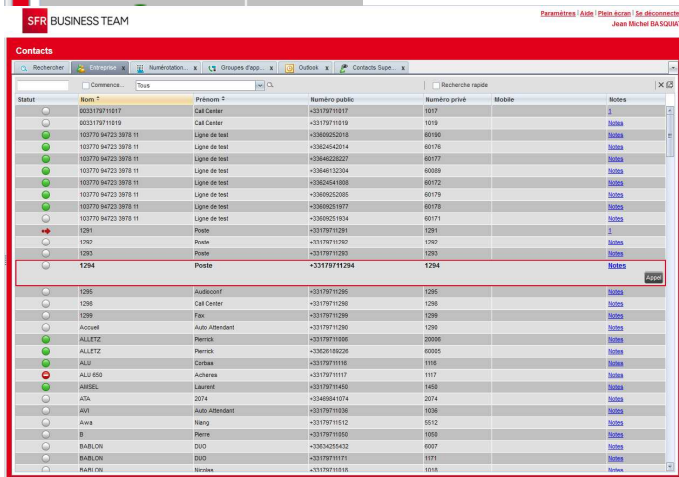
Je ne vois plus mes fenêtres habituelles

Elles ont été masquée accidentellement. Pour démasquer les fenêtre, cliquez sur les points de la poignée :

Cliquer sur la poignée pour rouvrir



Fenêtres de Communication et File d'attente masquées



QUESTIONS FRÉQUENTES

La personnalisation de mon application n'a pas été sauvegardée

Pour sauvegarder votre environnement de travail, il est important d'attendre la fermeture automatique de la fenêtre lorsque vous vous déconnectez de l'application

Puis-je retrouver mes contacts externes à l'entreprise

Oui, les contacts externes à l'entreprises ajoutés par votre gestionnaire de flotte se retrouvent dans l'onglet « Entreprise ». Ils sont synchronisés dès que vous vous connectez à l'application

Mon application ne se lance pas. Puis-je toujours recevoir les appels ?

Oui, en vérifiant que votre ligne est bien connectée au groupe d'appels.

Sur votre poste téléphonique, si vous voyez **Dcnx Grp** c'est que vous connecté au groupe, vous n'avez rien à faire.

Si vous voyez **Cnx Grp**, c'est que vous êtes déconnecté. Appuyez alors sur la touche pour vous connecter.

Note : le lancement de l'application vous connecte automatiquement au groupe d'appels

QUESTIONS FRÉQUENTES

Comment utiliser les touches DTMF1, 2, etc...# et * lorsque je suis sur un serveur vocal ?

Il faut utiliser les touches du téléphone pour invoquer des touches DTMF



Puis-je récupérer un appel transféré qui tombe sur le répondeur de mon correspondant ?

Non, une fois que l'appel est parti sur la messagerie vocale, il n'est pas possible de le récupérer.

PARAMÉTRAGES ET PRÉREQUIS

PARAMÉTRAGE FENÊTRE APPELS EN ATTENTE

Dans la fenêtre Appels en Attente **1**

- ▶ Cliquez sur  pour afficher le menu contextuel **2**
- ▶ Masquez temporairement les groupes d'appels en cliquant sur la croix  **3**
- ▶ Choisissez **Tous** pour réafficher tous les groupes d'appels supervisés **4**
- ▶ Cliquez sur **Boîte de dialogue Gestion des groupes d'appels** **5**. Les groupes d'appels sélectionnés **6** seront affichés dans la fenêtre des appels en attente **1**



A savoir :

- ▶ Par défaut tous les groupes sont affichés dans la fenêtre **Appels en Attente**
- ▶ Un groupe d'appels non sélectionné n'est pas affiché



PARAMÉTRER VOTRE APPLICATION (1/2)

1 [Paramètres](#) | [Aide](#) | [Plein écran](#) | [Se déconnecter](#)

PRENOM1 NOM1

Cliquez sur Paramètres 1

Onglet Général 2

1. Affichage d'écran
Permet de requêter un CRM en HTTP
2. Format de date
Permet de modifier l'affichage du format de la date dans l'interface de l'application
3. Format de l'heure
Permet de modifier l'affichage du format de l'heure dans l'interface de l'application
4. Espace de travail
Cochez la case « Toujours enregistrer l'espace de travail à la déconnexion »
5. Drag and Drop
Cochez la case pour activer le Transfert d'appel par drag and drop

Onglet Application 3

1. Pour activer les files d'attentes des groupes d'appels, cochez les cases correspondantes 4
2. Pour vous rester connecté aux groupes d'appels après fermeture de l'application, veuillez choisir **Disponible** 5

SFR BUSINESS TEAM

Général Application Services Plug-ins À propos de

Général

Affichage d'écran
 Affichage automatique des appels entrant

Format de date MM/JJ/AAAA JJ/MM/AAAA

Format de l'heure am/pm 24 heures

Espace de travail
 Toujours enregistrer l'espace de travail à la déconnexion

Drag and Drop Transférer l'appel automatiquement quand il est déposé sur un contact

Général Application Services Plug-ins À propos de

Application

Appartenances aux groupes d'appels

	File	Bureau	Stratégie de compte-rendu
<input checked="" type="checkbox"/>	callcentre1	0351431060	
<input checked="" type="checkbox"/>	callcenter3	0361431064	

Stratégies d'opérateur 5 Etat ACD de post-connexion :

PARAMÉTRER VOTRE APPLICATION (2/2)

Cliquez sur Paramètres **1**

Onglet Service **2**
Non utilisé

Onglet Plug-ins / Notification **3**

- 1. Fenêtre de commutation des appels entrants :**
Cochez la case pour faire apparaître l'application minimisée dans la barre des tâches lorsqu'un appel se présente. L'application bascule alors au premier plan **4**
- 2. Afficher les notifications des appels :** Cochez la case pour faire apparaître au premier plan le pop-up de notification d'appels entrants **5**

1 Paramètres | Aide | Plein écran | Se déconnecter **5**
PRENOM1 NOM1



INTEGRATION OUTLOOK

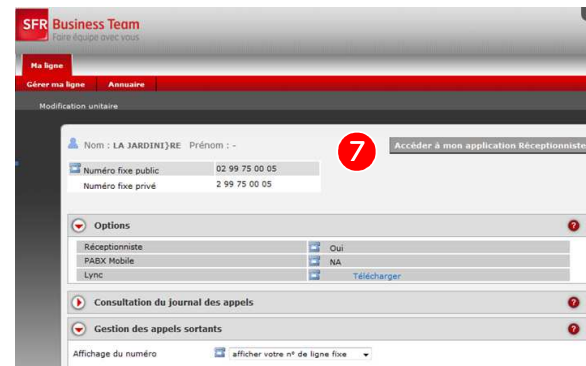
Cliquez sur Paramètres, **1** Onglet Plug-ins **2** / Microsoft Outlook **3**

L'application réceptionniste propose de récupérer les numéros de vos contacts personnels. Vous pouvez ainsi les appeler ou transférer vos appels entrants directement depuis l'interface de l'application.

1. Cliquez sur **Activer l'intégration Outlook**. **4**
2. Choisissez **Tous les contacts** pour récupérer l'ensemble de vos contacts personnels dans l'onglet Outlook **5**
3. Cliquez sur **Se déconnecter** pour fermer l'application **6**
4. Depuis le Usercare, cliquez sur **Accéder à mon application Réceptionniste** **7**

Attention : Vous devez accepter l'activation de JAVA de votre navigateur pour profiter du service

1 [Paramètres](#) | [Aide](#) | [Plein écran](#) | [Se déconnecter](#) **6**
PRENOM1 NOM1



PRÉREQUIS

Hardware

- ▶ CPU : 1.2 GHz (Pentium 3 ou compatible)
- ▶ Mémoire : 512 MB
- ▶ Espace disque : 60 MB
- ▶ Carte Vidéo : 8 MB of RAM
- ▶ Ecran : Super VGA (15" ou plus) / Résolution de l'écran : 1024 x 768 (minimum)

Software

- ▶ Windows XP avec SP3 (ou plus), Windows Vista, Windows 7,
- ▶ Mac OS X 10.5 or 10.6,
- ▶ Citrix XenApp 4 or 5

Navigateurs (avec accès Internet : HTTP et HTTPS) avec JAVA activé

- ▶ Chrome
- ▶ Firefox 3.6
- ▶ Safari 5
- ▶ Internet Explorer 7.0 ou 8.0 sont à éviter