



Travail

Guide pratique entreprises

Business
Services

orange™



**Bienvenue
chez Orange**

Sommaire

05

Première utilisation

- découvrir et installer
- vos appels
- les SMS
- internet mobile

11

Les services inclus depuis votre mobile

- s'informer et mieux gérer vos appels
- travailler à l'étranger

17

L'accompagnement entreprises

- votre service clients entreprises
- Orange pratique



Sommaire

- Découvrir et installer
- Vos appels
- Les SMS
- Internet mobile

Première utilisation

Découvrir et installer


Retrouvez dans ce guide tous les éléments dont vous aurez besoin pour mieux utiliser votre mobile au quotidien.

La carte SIM

C'est la carte à puce qui vous a été remise lors de votre achat⁽¹⁾. Elle contient toutes les informations relatives à votre abonnement :

- votre numéro de mobile Orange,
- votre code confidentiel d'accès,
- les services dont vous bénéficiez.

Insérez votre carte SIM

- Détachez la carte SIM de son support et insérez-la dans le bon sens à l'endroit prévu à cette effet (le plus souvent sous la batterie de votre téléphone).
- Chargez votre batterie en suivant le mode d'emploi de votre téléphone mobile.
- Appuyez sur la touche « marche » de votre téléphone mobile. Celle-ci est le plus souvent symbolisée par  ou OK.
- Si vous utilisez une clé (du type clé 3G/4G), branchez-la dans l'emplacement prévu à cet effet. Patientez quelques minutes pendant que la clé et le logiciel Internet Everywhere s'installent automatiquement. Acceptez les termes de la licence Internet Everywhere, puis redémarrez votre ordinateur lorsque celui-ci vous le demandera.

Retrouvez toute l'information sur le site

www.orange-business.re (coût d'une connexion Internet)

(1) Elle reste la propriété de Orange.

Enregistrez votre code PIN

Votre code PIN est un code secret à quatre chiffres destiné à éviter l'utilisation frauduleuse de votre ligne téléphonique mobile en cas de perte ou de vol. Nous vous conseillons vivement de le personnaliser. Il vous est réclamé chaque fois que vous allumez votre mobile.

Par défaut, lors de la première utilisation de votre appareil, ce code est le **0000**.

- Entrez le code **0000** et validez par # ou OK.
- Nous vous conseillons de personnaliser votre code secret en passant par le menu de votre mobile ou en composant le : ****04*0000***, puis votre nouveau code à quatre chiffres et *, puis une nouvelle fois votre nouveau code à quatre chiffres et # pour confirmation.
- Votre mobile ou votre clé recherche automatiquement le réseau Orange.
- Chaque fois que vous allumez votre téléphone mobile ou que vous branchez votre clé, vous devez composer votre code PIN puis # ou OK.

Attention :

Afin d'éviter toute utilisation frauduleuse de votre mobile, celui-ci se bloque suite à trois saisies consécutives d'un code PIN erroné et affiche « PUK », « Code PUK », ou « carte bloquée ». Vous devez alors appeler votre service clients entreprises au **0 692 000 330⁽¹⁾** pour obtenir votre code de déblocage gratuitement.

Retrouvez toute l'information sur le site

www.orange-business.re (coût d'une connexion Internet)

Vos appels


Grâce à Orange, vous disposez d'un réseau performant et de son savoir-faire.

Une fois votre carte SIM insérée et votre code PIN enregistré, votre téléphone mobile se connecte automatiquement au réseau Orange à La Réunion. L'écran de votre téléphone mobile indique alors que vous êtes sur le réseau Orange.


Emettre un appel

Si votre correspondant se trouve à la Réunion

■ vers un téléphone fixe ou mobile


Composez le numéro à dix chiffres de votre correspondant, suivi de  ou OK.

■ vers un numéro court Orange

Composez le numéro à trois chiffres correspondant, suivi de  ou OK.

Appelez le **330**  pour le service clients entreprises.

Si votre correspondant se trouve en France Métropolitaine ou en France d'Outre-Mer*

Composez le numéro à dix chiffres de votre correspondant suivi de  ou OK.

Si votre correspondant est à l'étranger ou dans les Territoires d'Outre-Mer (TOM)

Faites le + ou 00, l'indicatif du pays et le numéro de votre correspondant.

Exemple : pour appeler le **0 xx xx xx xx xx**

en Grande-Bretagne : tapez + ou 00, puis le **44** (indicatif du pays), suivi du numéro de téléphone : **xx xx xx xx xx**.

Vous composerez donc le **+ 44 xx xx xx xx xx**.

Retrouvez toute l'information sur le site

www.orange-business.re (coût d'une connexion Internet)


*La zone Outre-mer comprend la Réunion, Mayotte, la Guadeloupe, la Martinique, Saint Barthélémy, Saint-Martin, la Guyane et Saint Pierre-et-Miquelon

Simplifiez-vous la vie

Lorsque vous ajoutez un nouveau contact à votre répertoire, pensez à enregistrer le numéro au format international. Ainsi vous pourrez joindre votre correspondant depuis l'étranger.

Recevoir un appel

Vos correspondants peuvent vous joindre dès que votre mobile est allumé et connecté au réseau.

Pour prendre un appel
Appuyez sur la touche  ou OK.

Pour communiquer votre numéro de mobile


- A vos correspondants situés à la Réunion ou en France Métropolitaine, indiquez le numéro à dix chiffres qui vous a été attribué.
- A vos correspondants situés à l'étranger, indiquez le numéro qui vous a été attribué dans son format international.

Exemple :

Votre numéro de mobile est le **06 9X XX XX XX**.

Votre correspondant étranger doit composer :
le + **262 69X XX XX XX** (format international)

Pour raccrocher

Il vous suffit d'appuyer sur la touche  ou NO.

Simplifiez-vous la vie

Pensez à mémoriser les numéros de téléphone que vous appelez le plus souvent dans le répertoire de votre téléphone mobile : ainsi, vous n'aurez plus à les recomposer à chaque fois. Pour plus d'informations, reportez-vous à la notice d'utilisation de votre téléphone.

Retrouvez toute l'information sur le site

www.orange-business.re (coût d'une connexion Internet)

Les SMS

Envoyer et recevoir un SMS

- Pour envoyer un SMS⁽¹⁾ (160 caractères max.) à vos correspondants, rédigez puis envoyez votre SMS à l'aide de votre clavier en passant par le menu « messages », [puis « nouveau » ou « rédiger »] de votre mobile.
- Pour lire un SMS : vous êtes averti de son arrivée par l'affichage d'une icône sur l'écran de votre téléphone ou par un signal sonore.

Pour le lire, reportez-vous à la notice de votre téléphone ou sélectionnez dans le menu, la rubrique « messages » puis « lecture », « message reçu » ou « boîte de réception ».

A l'étranger, la réception et la lecture de SMS sont gratuites.

Internet

Vous connecter

Si vous utilisez un smartphone ou une tablette, ouvrez votre navigateur internet et tapez l'adresse du site auquel vous souhaitez accéder pour commencer la navigation.

Si vous utilisez une clé, vous devez au préalable l'avoir branchée à votre ordinateur. Lancez ensuite le logiciel Internet Everywhere et cliquez sur le bouton « connecter ». Enfin, ouvrez votre navigateur puis tapez l'adresse du site auquel vous souhaitez accéder pour commencer la navigation.

Retrouvez toute l'information sur le site

www.orange-business.re (coût d'une connexion Internet)

(1) Short Message Service, conditions et tarifs voir fiche tarifaire en vigueur.



Sommaire

- S'informer et mieux gérer ses appels
- Travailler à l'étranger

Les services inclus

depuis votre mobile

S'informer et mieux gérer ses appels

La messagerie vocale plus **inclus**

Lorsque vous n'êtes pas joignable sur votre téléphone mobile, vos correspondants peuvent vous laisser un message sur votre messagerie plus.

Disponible 24h/24 et 7j/7, elle enregistre tous vos messages et vous prévient immédiatement et gratuitement de leur arrivée sur votre téléphone mobile.

La messagerie vocale plus dispose d'une large capacité de stockage (40 messages de 5 min.) et permet une diffusion rapide de messages par liste de destinations (20 listes de 20 numéros). Vos nouveaux messages peuvent être consultés pendant 28 jours et vos messages sauvegardés sont consultables pendant 14 jours.

- Pour mettre en service votre messagerie, personnaliser votre annonce d'accueil et vos notifications, enregistrer une annonce temporaire ou découvrir les autres services de votre messagerie vocale, composez le **800** (appel gratuit) et laissez vous guider.
- Pour accéder à votre messagerie depuis la Réunion : depuis votre mobile, composez le **800** (appel gratuit), depuis un autre téléphone, composez le **0 692 000 800**⁽¹⁾ et laissez vous guider. Vous devez avoir préalablement enregistré votre code secret de messagerie.
- Pour consulter votre messagerie hors département : **+ 262 692 000 800** ou **00 262 692 000 800**⁽²⁾. Vous devez avant de partir, avoir enregistré votre code secret.

Retrouvez toute l'information sur le site

www.orange-business.re (coût d'une connexion Internet)

(1) Coût d'une communication vers un mobile Orange à La Réunion. Voir conditions et tarifs auprès de votre service clients entreprises. (2) Coût d'une communication vers la Réunion. Voir conditions et tarifs auprès de votre service clients entreprises.

Le suivi conso **inclus**

Suivez à tout moment le niveau de vos consommations via le **#123#** ou le **415**.

Le suivi conso est accessible 24h/24 et 7j/7 pour tous les types de forfaits. Il permet de connaître le montant restant à utiliser sur votre forfait, les éventuels dépassements ou communications hors forfait.

Le renvoi d'appel **inclus**

Vous permet de faire suivre vos appels vers un autre numéro fixe ou mobile et/ou vers votre messagerie vocale.

Le double appel⁽¹⁾ **inclus**

Recevez ou émettez un appel alors que vous êtes déjà en ligne.

Avec Orange, vous bénéficiez automatiquement et gratuitement du double appel.

Vous pouvez ainsi émettre ou recevoir un second appel, même si vous êtes déjà en communication, et passer librement d'un appel à l'autre.

Un « signal sonore » vous avertit de l'arrivée d'un deuxième appel.

Vous pouvez alors :


- taper **2** pour mettre votre premier appel en attente et répondre au second
- taper **1** pour mettre fin au premier appel et répondre au second

Dans les vingt secondes, votre deuxième appel sera automatiquement transféré sur votre messagerie vocale si vous avez activé le renvoi d'appel sur occupation.

Retrouvez toute l'information sur le site

www.orange-business.re (coût d'une connexion Internet)

Si vous-même voulez émettre un deuxième appel :

- > tapez **2** pour mettre votre premier appel en attente
- > tapez le n° de votre deuxième correspondant puis  ou OK pour effectuer votre deuxième appel

La conférence téléphonique **inclus**

Permet de communiquer avec 5 personnes simultanément. Vous pourrez ainsi gagner en temps et en efficacité. Le mobile émetteur doit posséder la fonction appels simultanés.

La présentation du numéro **inclus**

Vous savez qui vous appelle avant de décrocher. Votre numéro apparaît également sur le mobile de vos correspondants quand vous les appelez. Vous pouvez choisir de ne pas dévoiler votre numéro en optant pour le secret permanent (contactez votre service clients entreprises) ou ponctuel (composez **#31#** avant le numéro de votre correspondant).

Les services d'informations d'Orange

112 : numéro d'urgence (gratuit)

330 : service clients entreprises (gratuit)

415 : suivi conso (gratuit)

800 : messagerie vocale (gratuit)

Travailler à l'étranger

L'option Orange sans frontière **inclus**

Avec Orange sans frontière, travaillez aux quatre coins du monde et voyagez en toute liberté.

L'accès à Orange sans frontière est activé gratuitement et automatiquement.

Vous émettez un appel depuis l'étranger

■ Pour appeler la Réunion*

Appelez le numéro de votre correspondant au format international

Exemple : + 262 262 - - - - si fixe.

Exemple : + 262 69- - - - si mobile

■ Pour un appel local*

Appelez directement le numéro de votre correspondant.

Vous recevez un appel à l'étranger

Lorsque vous êtes à l'étranger, le correspondant qui vous appelle paie le même prix que si vous étiez à la Réunion.

La partie internationale du trafic est à votre charge.

Retrouvez toute l'information sur le site

www.orange-business.re (coût d'une connexion Internet)



A photograph of three business professionals sitting at a wooden table in a meeting. In the foreground, a man with glasses and a striped shirt is partially visible. In the center, a woman with blonde hair in a bun, wearing a white blouse, is looking towards the right. In the background, a woman with long dark hair, wearing a black polka-dot top, is also looking towards the right. The setting appears to be a modern office or meeting room with a window and a plant in the background.

Sommaire

- Votre service clients entreprises
- Orange pratique

L'accompagnement entreprises

Votre service clients entreprises

Contactez votre service clients entreprises

Depuis votre mobile au **330** Service & appel gratuits

Depuis un poste fixe au **1016** Service & appel gratuits

Votre service clients entreprises répond à toutes vos questions liées à votre mobile :

- Envoyer un SMS / MMS
- Utiliser votre mobile à l'étranger
- Vous informer sur votre couverture réseau
- Souscrire ou se désabonner à des options
- Pour des questions d'ordre technique
- Assistance relative à l'usage des terminaux ou supports Business Everywhere, Blackberry...

Votre service clients est ouvert du lundi au samedi de 8h à 20h. En dehors de ces heures d'ouverture, vous disposez également d'un service d'urgence au même numéro pour :

- Débloquer votre carte SIM
- Suspendre votre ligne en cas de perte ou de vol du mobile

Retrouvez toute l'information sur le site

www.orange-business.re (coût d'une connexion Internet)

Orange pratique

Mon mobile tombe en panne

En cas de panne sous garantie

Il vous suffit d'appeler le **1016** Service & appel gratuits depuis un poste fixe ou le **330** Service & appel gratuits depuis un mobile Orange pour contacter un conseiller du service clients entreprises qui diagnostiquera votre mobile.

Votre Service client vous proposera la formule SAV adaptée à votre besoin.

En cas de panne en dehors de la période de garantie

Orange vous proposera une offre de renouvellement de terminaux.

Retrouvez toute l'information sur le site
www.orange-business.re (coût d'une connexion Internet)

Messagerie vocale

Pour consulter vos messages

■ A la Réunion et depuis la France Métropolitaine :

A partir de votre mobile : **800** (appel gratuit).

A partir d'un autre téléphone : **0 692 000 800⁽¹⁾**.

■ Depuis l'étranger :

A partir de votre mobile : **+ 262 692 000 800⁽²⁾**

A partir d'un autre téléphone : **+ 262 692 000 800⁽²⁾**

Vous devez avant de partir, avoir enregistré votre code secret.

Appeler depuis l'étranger

■ Pour appeler la Réunion :

Vers un téléphone fixe **+ 262 262 - - - -**

Vers un mobile **+ 262 69- - - -**

■ Autres destinations :

+ suivi de l'indicatif interne du pays suivi du n° de téléphone

(1) Coût d'un appel vers Orange à La Réunion.

(2) Coût d'un appel international vers la Réunion.



cartemémo

Notez votre numéro Orange

0 6 9 [] [] [] [] [] [] [] []

Numéros gratuits Orange Appel gratuit, 7j/7 et 24h/24

- **330** Service & appel gratuits **service clients entreprises** depuis votre mobile
- **15 SAMU**
- **17 Police**
- **18 Pompiers**
- **415** ou le **#123# suivi conso** (pour faire le point sur votre consommation téléphonique)
- **112 n° d'urgence** accessible depuis tous pays adhérents à la norme GSM

Messagerie vocale

- **800** (appel gratuit) depuis votre mobile
- **0 692 000 800⁽¹⁾** depuis un autre téléphone
- **+ 262 692 000 800⁽²⁾** depuis l'étranger

Astuce : Si vous souhaitez bénéficier d'une option, merci de vous adresser à votre gestionnaire de flotte.

(1) Coût d'un appel vers Orange à La Réunion
(2) Coût d'un appel international vers la Réunion

Pour plus d'informations sur l'offre Orange Business Services

connectez-vous www.orange-business.re (coût d'une connexion Internet)

ou contactez votre interlocuteur commercial composant

le **330** Service & appel gratuits depuis votre mobile Orange ou le **1016** Service & appel gratuits

Le service clients entreprises Orange à votre écoute

- **330** Service & appel gratuits **service clients entreprises** depuis votre mobile (appel gratuit depuis la Réunion)
- **0 692 000 330** depuis un téléphone fixe (prix d'un appel vers un mobile Réunion)
- **+262 692 000 330** depuis l'étranger (prix d'un appel depuis l'étranger)

Informations valables à partir de la Réunion. Orange SA au capital de 10 640 226 396 €, 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris. Sauf erreur d'impression. Informations non contractuelles modifiables sans préavis. Mars 2017.

**Business
Services**

orange™