

Dans ce tutoriel, nous allons explorer la gestion des heures sur un système 3SX V20, avec la mise à jour 3 sortie en octobre 2024. Ce guide vous accompagnera pas à pas dans l'utilisation des nouvelles fonctionnalités disponibles.

## Accès à la Console d'Administration

1. Cliquez sur le bouton "Admin" en bas à gauche de l'interface.
2. Accédez au menu "Traitement des appels" pour gérer les heures d'ouverture et de fermeture.

## Concepts Clés

*Objets dans le menu "Traitement des appels" :*

- Chaque objet est associé à un département (exemple : accueil commercial au département Commerce).
- Types d'objets : répondeurs numériques, files d'attente, et groupes d'appels.

*Départements :*

- Accédez au menu "Heures de bureau".
- Sélectionnez le département (ex. : Commerce) et configurez les horaires.
- Vous pouvez définir plusieurs plages horaires et ajouter des heures de pause si nécessaire.

*Créer un nouveau département (si besoin) :*

- Associés à des horaires spécifiques (heures d'ouverture, pauses, jours fériés).
- Un département peut avoir plusieurs objets associés.

## Configuration des Heures d'Ouverture et Fermeture

*Associer un objet à un département :*

- Sélectionnez un objet (par exemple, file d'attente accueil commercial).
- Vérifiez ou choisissez son département dans le menu déroulant.

*Vérifier ou créer les horaires d'un département :*

- Accédez au menu "Heures de bureau".
- Sélectionnez le département (ex. : Commerce) et configurez les horaires.
- Vous pouvez définir plusieurs plages horaires et ajouter des heures de pause si nécessaire.

*Créer un nouveau département (si besoin) :*

- Accédez au menu "Départements" et ajoutez-en un.

## Gestion des Destinations selon les Situations

*Paramétrer les destinations pour un objet :*

- Allez dans le menu "Traitement des appels".
- Ouvrez l'objet concerné (exemple : file d'attente accueil commercial).
- Configurez les destinations pour chaque situation :
  - Fermeture.
  - Pause.
  - Jour férié.
  - Non-réponse (pendant les heures d'ouverture).

*Exemple de configuration pour fermeture :*

- Choisir une destination comme une boîte vocale ou une annonce suivie d'une action.
- Ajouter une annonce personnalisée si nécessaire.

## Fonctionnalités Supplémentaires

1. Ignorer les heures :

- Activez cette option pour accepter les appels même pendant les heures de pause ou de fermeture.

2. Lire une annonce avant action :

- Ajoutez une annonce pour informer les appelants avant de les rediriger (ex. : "Nos bureaux sont fermés. Merci de rappeler de 9h à 18h.").

3. Destinations possibles :

- Boîte vocale, répondeur numérique, groupe d'appels, script CallFlow Designer, ou transfert vers un numéro externe.

## Résumé et Meilleures Pratiques

- Assurez-vous que chaque objet avec une SDA a un département et des horaires définis.
- Configurez les destinations pour chaque situation afin d'améliorer l'expérience client.
- Utilisez les annonces pour informer clairement les appelants.