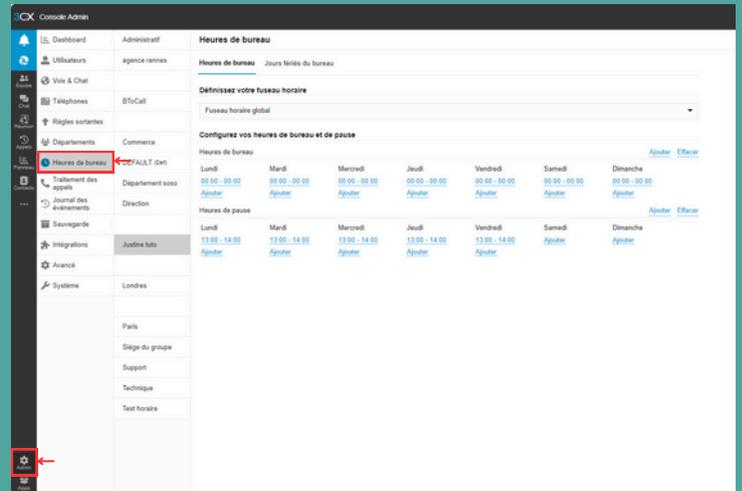


# Renvoi d'Appels dans 3CX V20

Ce guide est conçu pour vous permettre de configurer un renvoi d'appel sur la V20 dans le logiciel 3CX.

## Étape 1 : Accéder aux Paramètres de Département

1. Ouvrez votre interface 3CX et connectez-vous.
2. Accédez au menu Admin : Localisez l'icône du menu "Admin" dans le coin inférieur gauche de votre écran.
3. Cliquez sur "Heures de bureau" : Dans le menu Admin, sélectionnez "Heures de bureau" pour voir les paramètres relatifs aux horaires d'ouverture et aux jours fériés.



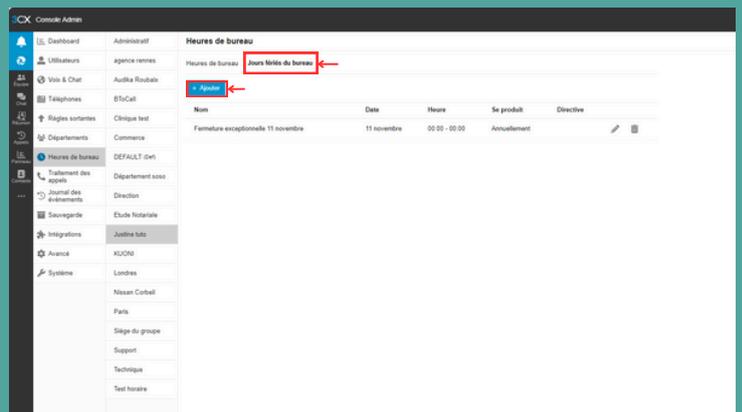
## Étape 2 : Définir les Jours Fériés

Les jours fériés sont essentiels pour configurer un renvoi d'appel spécifique pendant ces périodes.

1. Sélectionnez le Département Concerné : Dans les heures de bureau, sélectionnez le département pour lequel vous souhaitez configurer les jours fériés.
2. Accédez aux "Jours Fériés du Bureau" : Une fois le département choisi, cliquez sur l'option pour accéder aux paramètres des jours fériés.
3. Ajouter un Jour Férié :

- Cliquez sur "Ajouter" pour créer un nouveau jour férié.
- Options de configuration du jour férié :
  - Un jour unique : définissez une date précise pour un jour férié spécifique.
  - Plusieurs jours : spécifiez une période s'étendant sur plusieurs jours consécutifs.
  - Toute la journée ou partie de la journée : définissez si le jour férié s'applique à toute la journée ou seulement sur certaines heures.
  - Récurrence annuelle : activez cette option si le jour férié est récurrent chaque année (par exemple, Noël).

4. Enregistrez votre configuration de jours fériés en cliquant sur "Sauvegarder".



### Configurer les jours fériés

En complément des jours et heures de bureau, définissez des dates spécifiques pour les jours fériés. Les jours fériés suivent par défaut les horaires hors du bureau.

Nom\*

Un seul jour  Annuellement

12/11/2024 00 : 00 - 00 : 00 Toute la journée

Directive

## Étape 3 : Configurer le Renvoi d'Appels pour les Jours Fériés

1. Accédez à "Traitement des Appels" : Une fois les jours fériés configurés, retournez dans les paramètres et cherchez l'option "Traitement des appels".
2. Sélectionnez la File d'Attente Concernée :
  - Trouvez la file d'attente ou le groupe d'appel que vous souhaitez configurer pour le renvoi d'appels pendant les jours fériés.
3. Choisissez la Destination en Cas de Jour Férié :
  - Dans les paramètres de la file d'attente, localisez l'option "Destination en cas de jour férié".
  - Plusieurs options de renvoi s'offrent à vous :
    - Terminer l'appel : l'appel est coupé automatiquement.
    - Renvoyer vers un utilisateur : choisissez un utilisateur du système pour recevoir les appels.
    - Renvoyer vers une messagerie vocale : redirigez l'appel vers la messagerie d'un utilisateur.
    - Envoyer vers un numéro externe : saisissez un numéro externe, comme celui d'un téléphone portable.
    - Diriger vers une autre file d'attente : transférez l'appel vers une autre file d'attente sur le serveur.

### 4. Configurer une Annonce (optionnel) :

Si nécessaire, vous pouvez ajouter une annonce pour informer l'appelant que son appel est redirigé.

Sauvegardez votre configuration en cliquant sur "Sauvegarder".

## Étape 4 : Vérification de la Configuration

Avant de finaliser, il est important de tester la configuration pour s'assurer que tout fonctionne correctement.

Simulez un Appel Pendant un Jour Férié : Testez la configuration en simulant un appel pour vérifier que le renvoi d'appel fonctionne comme prévu.

Vérifiez le Routage : Confirmez que les appels sont bien dirigés vers la destination que vous avez définie en cas de jour férié.

