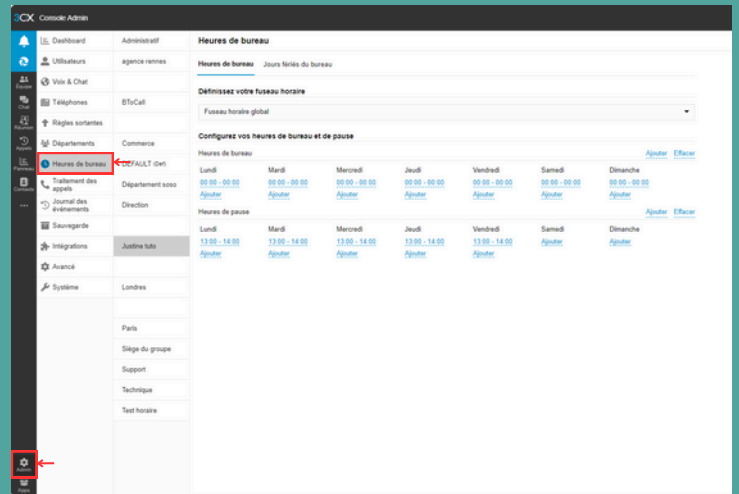


Renvoi d'Appels dans 3CX V20

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.



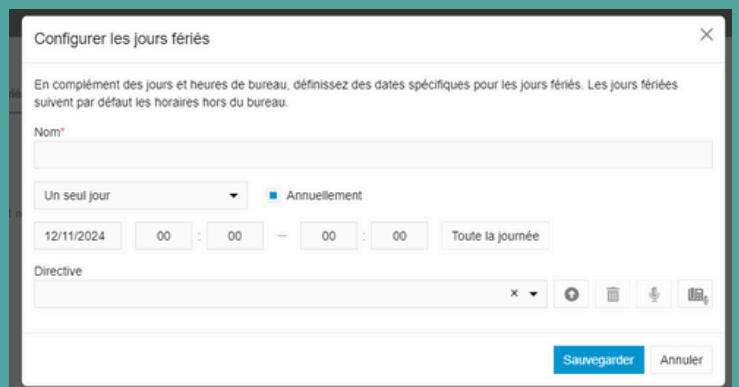
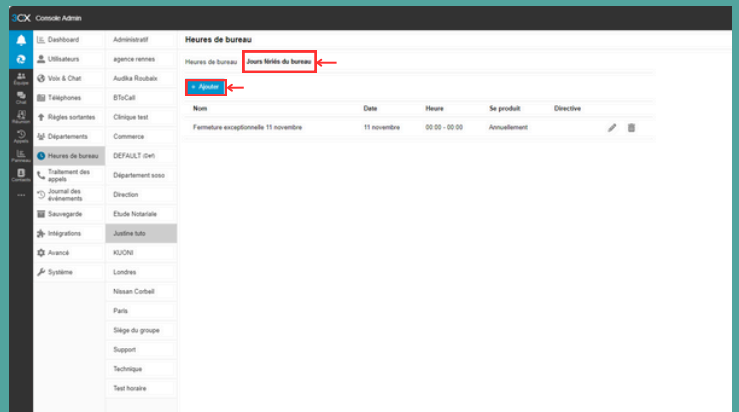
Étape 2 : Définir les Jours Fériés

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".



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.

