

Différences entre la gestion des règles entrantes V18 et la V20 dans 3X

Dans ce tutoriel, nous allons comparer la gestion des règles entrantes de la version 18 (V18) et la gestion horaire dans la version 20 (V20) du système 3X. Nous expliquerons les principales différences, les nouvelles fonctionnalités de la V20 et comment les utiliser pour configurer le routage des appels selon les horaires d'ouverture, de fermeture, de pause ou les jours fériés.

Règles Entrantes en Version V18

En version V18, la gestion des règles entrantes se faisait dans un menu spécifique. Voici les principales options :

- **SDA (Service Direct d'Accès)** : Chaque SDA pouvait pointer vers différents objets tels que :
 - Extensions (utilisateurs, répondeurs numériques, groupes d'appels, files d'attente)
 - Messagerie vocale
 - Numéros externes
 - Application Call Flow
 - Option de raccrocher l'appel

Horaires spécifiques :

- **Heures de bureau** : Les appels étaient envoyés vers des destinations spécifiques pendant les horaires de travail.
- **En dehors des heures de bureau** : Les appels pouvaient être renvoyés vers d'autres destinations.
- **Jours fériés** : Des réglages particuliers pouvaient être appliqués en fonction des jours fériés.

Gestion Horaire en Version V20

La version V20 introduit une nouvelle approche basée sur la notion de départements avec des horaires associés. Voici les points clés à retenir :

- **Départements** : Chaque département (A, B, etc.) peut être configuré avec ses propres horaires.
- **Objets associés aux départements** : Un département peut avoir des objets comme un répondeur numérique, une file d'attente, ou un groupe d'appels.
- **Horaires** : Chaque département peut avoir des horaires d'ouverture et de fermeture spécifiques.
- **Pause et jours fériés** : La gestion des pauses déjeuner et des jours fériés est désormais incluse dans la configuration des départements.

Différences entre la gestion des règles entrantes V18 et la V20 dans 3X

Routage des Appels en Version V20

Le routage des appels dans la V20 fonctionne en fonction des horaires des départements. Voici les scénarios de routage possibles :

1. Lors de l'ouverture du bureau :

- Les appels entrants sont dirigés vers la destination associée à la file d'attente ou à l'objet en fonction de l'horaire d'ouverture du département.

2. En dehors des horaires d'ouverture :

Trois possibilités de routage sont disponibles :

- Bureau fermé : Les appels sont redirigés vers une autre destination.
- Bureau en pause : Les appels peuvent être redirigés vers une destination spécifique (ex. message de pause).
- Jours fériés : Les appels peuvent être envoyés vers un répondeur de fermeture ou raccrochés.

3. Gestion avancée du routage :

- Accepter les appels malgré la fermeture : Il est possible de configurer le système pour accepter les appels même si le bureau est fermé, en ignorant les horaires du département.
- Annonce avant l'action : Une option permet de lire une annonce avant de prendre une action (ex. avant de raccrocher l'appel ou de le rediriger).

Exemple de Configuration

Prenons un exemple de configuration pour mieux comprendre :

- Département A (Commerce) :
 - Horaire : Ouverture de 9h à 18h.
 - Objets associés : Répondeur numérique (8001) et file d'attente (807).
 - En dehors des horaires : Redirection vers un répondeur de fermeture.
 - En pause : Redirection vers un répondeur de pause.
 - En jours fériés : Raccrochage avec annonce de fermeture.

Cet exemple illustre la flexibilité de la gestion horaire et du routage des appels dans la version V20.

La gestion des règles entrantes en version V18 était simple mais moins flexible comparée à la version V20. Avec la V20, la gestion des départements et des horaires d'ouverture et de fermeture offre plus de personnalisation et de possibilités, comme la gestion des pauses et des jours fériés.

Donnez votre avis sur ce tuto en 2 minutes :

<https://forms.gle/gKsEUEpqU3UjsbcR7>