Configurer vos horaires et fermetures dans votre espace client Encom

Ce tutoriel vous guide pour gérer les horaires de votre standard téléphonique (jours ouvrés, fermetures exceptionnelles, jours fériés), afin d'assurer une continuité optimale de vos appels.

Connexion à votre espace client

- Allez sur <u>https://clients.encom-</u> conseil.fr/
- Connectez-vous avec vos identifiants.



Accéder au menu "Routage"

- Cliquez sur "Routage", puis "Règles entrantes".
- Disponible uniquement avec call flow universel.

	1	Clinique				
	ntacts	Macts				
n	Configuration CTI					
	Routages Géographiques	2				
ت و	Groupes de règles entrantes Clinique - Plages horaires					
	Règles entrantes					
		Jour de la semaine ou date ++	Plages horaires ++	Référence *4		
		Lundi	() 08:00 à 12:00	OUVERT		
		Mardi	() 08:00 à 12:00	OUVERT		
		Marcredi	() 08:00 à 12:00	OUVERT		
		Jeudi	() 08:00 à 12:00	OUVERT		
		Vendredi	() 08:00 à 12:00	OUVERT		
			0 1400 5 1000			

3

Comprendre les horaires standards

- Les plages horaires classiques (ouverture/fermeture) sont déjà configurées.
- Exemple courant :
 - Lundi à vendredi : 8h30-12h / 14h-19h
 - Samedi : 8h30-15h
- Ces horaires se déclenchent automatiquement.

Jour de la semaine ou date 🐴	Plages horaires ↑↓	Référence †↓
Lundi	() 08:00 à 12:00	OUVERT
Mardi	🕚 08:00 à 12:00	OUVERT
Lundi	🕚 14:00 à 19:00	OUVERT
Mardi	🔇 14:00 à 19:00	OUVERT

4

Ajouter une plage horaire exceptionnelle

- 1. Cliquez sur "Nouvelle plage horaire".
- 2. Renseignez :
 - Date concernée
 - Nom de la règle
 - Heure de fermeture modifiée
 - Destination de l'appel : message vocal, autre numéro,...

3. Cliquez sur "Valider" pour enregistrer.





Visualisez avec le calendrier

• Activez la vue calendrier pour une vision claire.

67180 (File d'attente)	# 1 🔛 Derrière mise à jour	17 Juin 2025				
nique - Vue	de planification					Selectionner Poption
juin 2025						
Sun	Men	Tue	Wed	Thu	Fei	Sat
	2	3	4	5	6	7
	08:00h - 12:00h : OUVERT	08:00h - 12:00h : OUVERT	08:00h - 12:00h : OUVERT	08:00h - 12:00h : OUVERT	08:00h - 12:00h : OUVERT	08:00h - 12:00h : OUVERT
	14.00h - 19.00h : OUVERT	14.00h - 19.00h : OUVERT	14.00h - 19.00h : OUVERT	14.00h - 19.00h : OUVERT	14.00h - 19.00h : OUVERT	
	9	10	11	12	13	14
	08:00h - 12:00h : OUVERT	08:00h - 12:00h : OUVERT	08:00h - 12:00h : OUVERT	08:00h - 12:00h : OUVERT	08:00h - 12:00h : OUVERT	08:00h - 12:00h : OUVERT
	14.00h - 19.00h : OUVERT	14.00h - 19.00h : OUVERT	14.00h - 19.00h : OUVERT	14.00h - 19.00h : OUVERT	14.00h - 19.00h : OUVERT	
5	16	17	18	19	20	21
	08.00h - 12.00h : OUVERT	08.00h - 12.00h : OUVERT	08.00h - 12.00h : OUVERT	08.00h - 12.00h : OUVERT	08.00h - 12.00h : OUVERT	08:00h - 12:00h : OUVERT
	14:00h - 19:00h : OUVERT	14.00h - 19.00h : OUVERT	14.00h - 19.00h : OUVERT	\$4:00h - 19:00h : OUVERT	14:00h - 19:00h : OUVERT	00.00h - 08.00h : astrointe
		19:00h - 23:55h : estreinte muit	00:00h - 08:00h : astrointe muit	00:00h - 08:00h : astreinte mit	00:00h - 08:00h : astrointe muit	12:00h - 23:55h : astrointe
			12:00h - 14:00h : Astrointe midi	12:00h - 14:00h : Astrointe midi	12.00h - 14.00h : Astrointe midi	nut
			19:00h - 23:55h : astrointe mait	19:00h - 23:55h : astrointe muit	19:00h - 23:55h : astrointe muit	
2	23	24	25	26	27	28
	08:00h - 12:00h : OUVERT	08:00h - 12:00h : OUVERT	08:00h - 12:00h : OUVERT	08:00h - 12:00h : OUVERT	08:00h - 12:00h : OUVERT	08:00h - 12:00h : OUVERT
00:00h - 23:55h : estreinte						

💪 Gérer les jours fériés

- Les jours fériés sont déjà programmés sur 12 mois.
- Vous pouvez :
 - Les supprimer
 - Ajouter une fermeture spéciale

.9 Juin 2025	③ 19:00 à 23:59	astreinte nuit	0368718300	K .
10 Juin 2025	O 00:00 à 08:00	astreinte nuit	0368718300	K B
10 Juin 2025	③ 12:00 à 14:00	Astreinte midi	0663201868	88
ffichage de 1 à 20 sur 26 résultats Sélectionner	des lignes 👒		«	Précédent Suivant
ique ERSTEIN - Jours Exceptionnels			Ajouter les jours fériés des 12 prochain	s mois Nouveou jour ever
ours Exceptionnels				
ours Exceptionnels bici les doute prochains jours fériés pour la France.	JOURS FÉRIÉS FRANÇAIS SUR LE	S 12 PROCHAINS MOIS		
ours Exceptionnels bici les deuze prechains jours fériés pour la France.	IOURS FÉRIÉS FRANÇAIS SUR LE Féle Nationale 14 Juli, 2025	s 12 PROCHAINS MORS Assemption 15 April 2025	Toussaint 1 Nov. 2025	Amistice 1918 11 Nov. 2025
ours Exceptionnels bici les deure prechains jours fériés pour la Prance.	Jours rénés mançais sun Le Fée Nationale 14 auit 2025 Noti 25 Déc 2025	S 12 PROCHAINS MOIS Assemption As	Toussaint 1 Nov. 2025 Landide Playaes 6 Aut. 2026	Armistics 1918 11 New 2025 Ascension 14 Mai 2026
ours Exceptionnels	NOURS FRANCAS SUB LE Fête Nationale 14 Jul 2023 Notel 25 Del: 2025 Land de Partecite 23 Mai 2028	S 12 PROCHAINS MOLS Assemption 15 Auto 2025 Auto 2025 Auto 2025 Fifte du Traval, 1 Mai 2026	Teostaint 1 Nov. 2025 Landi de Páques 6 Aux 2026 Victore des Atalés 1945 8 Mai 2028	Aministra 1918 11 Nov. 3025 Ascension 14 Mai 2026
ours Exceptionneld	Hours Finds Financial Statistic Financial Statistics Hoad 25 Oct. 2025 Lund de Photodole 25 Hou 2020	E 13 PROCIMURE MOIS Assemption 15 Autor 2015 Assemption 15 Autor 2015 Assemption Files du Travel 1 Mai 2026 Files du Travel Files extractions pour touto	Trussaint 1 Nov. 2025 Lond. 2025 Lond. 2026 Victaire des Atais 1945 Wictaire des Atais 1945 Mill 2026 et les dates spécifiées d'-dessus, Souhaites Souhaites d'-dessus, Souhaites	Amisica 1918 11 Nov. 2025 Accension 14 Mai 2026

Ajouter un jour de fermeture exceptionnelle

- 1. Cliquez sur "nouveau jour exceptionnel".
- 2. Choisissez la date concernée par la fermeture (ex. 14 juillet).
- Donnez un nom clair à la fermeture, comme Fermeture exceptionnelle.
- Définissez la destination de l'appel : un message vocal, renvoi vers un autre numéro,...

3. Cliquez sur Valider pour enregistrer la règle.



Beneficial Supprimer Modifier ou supprimer une règle

- Cliquez sur la règle en question.
- Choisissez "Modifier" ou "Supprimer".
- Le standard repasse automatiquement en mode normal.

19 Juin 2025	(b) 19:00 à 23:59	astreinte nuit	B
20 Juin 2025	Q 00:00 \$ 08:00	astreinte nuit	a
20 Juin 2025	Q 12:00 à 14:00	Astreinte midi	88
Affichage de 1 à 20 sur 26 résultats	Sélectionner des lignes 🗸 🗸		Reference Sulvant
Clinique - Jours Exception	nnels		Ajouter les jours Minis des 12 prochains mois Nozveau jour esceptionnel
Jour de la semaine ou date *4	Bétérence *4		Destination *+
27 Juin 2025	jour férié exceptionnel		0762229882
Affichage de 1 à 1 sur 1 résultats	Sélectionner des lignes 🗸 🗸		<pre>% Précédent Suivant >></pre>