

Webclient 3CX en V20

Ce guide est là pour vous accompagner pas à pas dans la découverte et l'utilisation du WebClient 3CX Version 20.

Pas besoin d'être un pro de l'informatique 🖥️ : tout est expliqué simplement.

🔧 Les 3 façons d'utiliser 3CX sur votre ordinateur

Avant de plonger dans les fonctionnalités, faisons un petit point sur les **3 options** disponibles pour utiliser 3CX :

1. 🌐 WebClient (recommandé)

- + Rien à installer
- + Accès direct via un lien dans votre navigateur
- + Toutes les fonctionnalités sont là : appels, visios, chat, historique, etc.
- ✅ Idéal pour tout faire, partout, facilement !

2. 🌟 PWA (Progressive Web App)

- + Similaire au WebClient
- + Installée sur votre PC comme une petite appli
- + Se lance automatiquement au démarrage
- 🔄 Un peu plus "logiciel", mais avec la même puissance

3. 📞 Softphone V20

- + Logiciel installé sur votre ordinateur
- - Interface plus simple, moins de fonctions
- ✓ Parfait pour ceux qui veulent juste passer des appels sans options avancées

❗ Les anciennes versions comme le client V16 ou la Desktop App ne seront bientôt plus supportées. Si vous les utilisez encore, pensez à migrer vers WebClient ou PWA.

💡 Astuce : Pour une expérience fluide et complète, le WebClient est votre meilleur allié !

✉️ Connexion à votre WebClient

Vous avez reçu un **mail de bienvenue 3CX** ? Ce message est essentiel !

📌 Il contient :

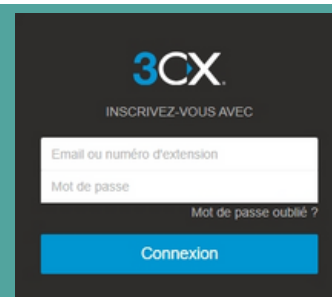
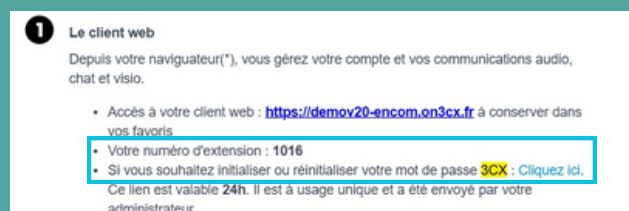
- Votre **numéro d'extension**
- Un **lien pour créer votre mot de passe**

👉 Cliquez sur le lien dans l'email

👉 Choisissez un mot de passe sécurisé

👉 Connectez-vous avec votre numéro d'extension + mot de passe

➡ Vous êtes maintenant sur le WebClient !



Webclient 3CX en V20

Découverte de l'interface

Une fois connecté·e, voici ce que vous voyez :

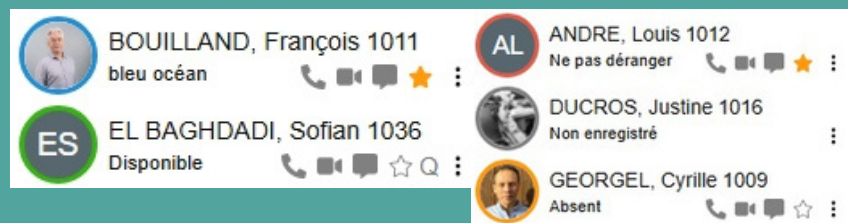
 Menu à gauche :

 Équipe,  Chat,  Réunion,  Historique,  Panneau,  Contacts,  Messagerie vocale....

Onglet Équipe – Qui est dispo ?

L'onglet "Équipe", c'est **votre vue d'ensemble** des collègues :

-  Vert : Disponible
-  Rouge : Ne pas déranger
-  Orange : Absent
-  Jaune : En cours d'appel
-  Gris : Déconnecté ou non activé



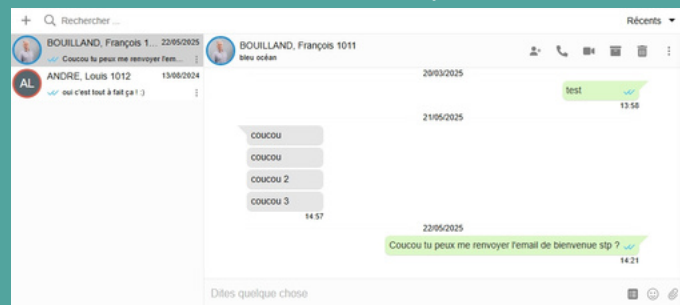
 Super pratique pour savoir qui contacter ou vers qui rediriger un appel.

Chat interne

Besoin de poser une question rapide ou d'envoyer un fichier  ? Le chat est fait pour vous !

- ✓ Messages instantanés
- ✓ Partage de fichiers (PDF, images, documents...)
- ✓ Conversations individuelles ou de groupe
- ✓ Historique conservé

 Objectif : gagner du temps.



Réunions en visioconférence

Envie de vous voir ou de partager votre écran ? Rendez-vous dans l'**onglet Réunion** :

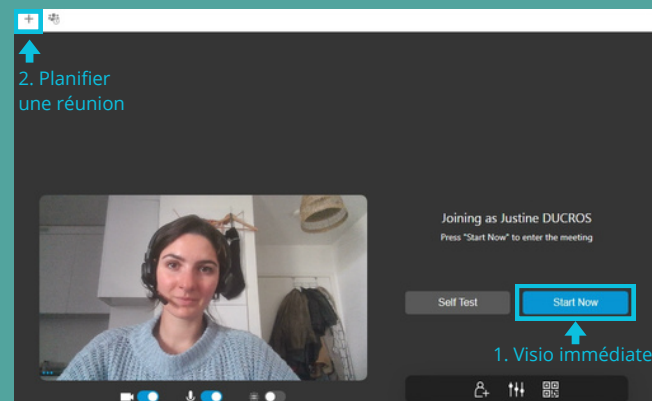
1. Démarrer une visio immédiate :

- ➔ Cliquez sur "Start now"
- ➔ Copiez le lien et envoyez-le aux participants

2. Planifier une réunion :

- ➔ Choisissez date, heure, type (audio, vidéo, ...)
- ➔ Ajoutez les invités
- ➔ Intégration possible avec Google Calendar, etc.

 Chaque participant a son propre lien d'accès.



 Tip : Vos invités n'ont rien à installer ! Ils rejoignent via leur navigateur 

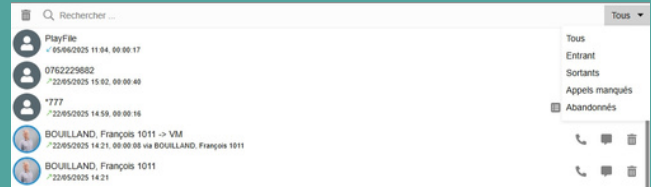
Webclient 3CX en V20



📞 Historique des appels

Dans l'onglet "Historique", vous trouvez tous vos appels :

- 📞 Appels reçus
- 📞 Appels émis
- ❌ Appels manqués
- 📞 Appels abandonnés



🔍 Utilisez la barre de recherche pour retrouver un contact ou un appel précis.

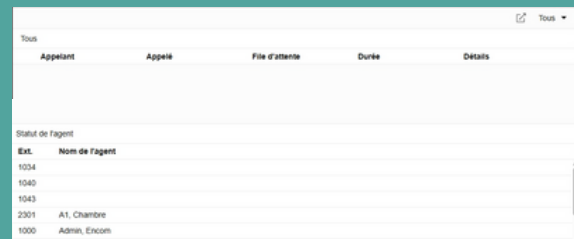
✓ Les appels abandonnés s'affichent si vous êtes dans une file d'attente. Vous pouvez changer leur statut pour informer l'équipe.

📊 Panneau d'appel

Si vous êtes superviseur ou en charge du standard, cette vue est faite pour vous.

👁️ Vous pouvez visualiser en temps réel :

- Les appels en cours
- Les agents disponibles
- Les appels en attente

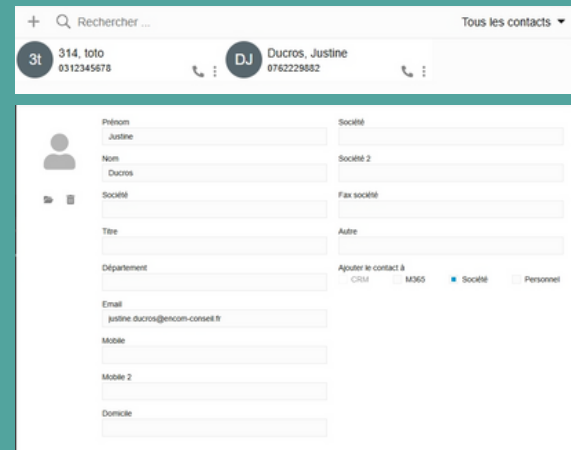


👁️ C'est le tableau de bord en direct pour une meilleure gestion du service client.

📇 Contacts

Dans l'onglet "Contacts", vous pouvez :

- 🔍 Rechercher un contact (par nom, email, numéro...)
- ➕ Ajouter un nouveau contact
- 📞 Voir les infos utiles pour l'appeler rapidement



📞 Messagerie vocale & enregistrements

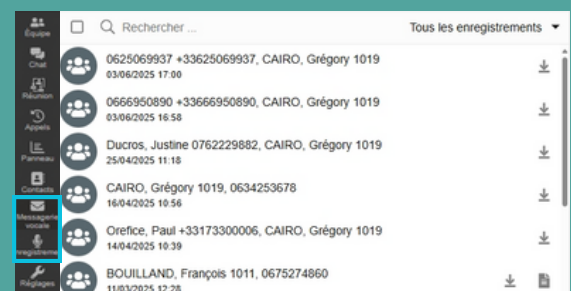
! Vous avez manqué un appel ?

➡ Écoutez le message vocal directement dans 3CX

➡ Vous pouvez aussi le télécharger, le supprimer ou rappeler l'interlocuteur

👂 Si l'enregistrement des appels est activé :

- Vous pouvez les écouter ou les télécharger



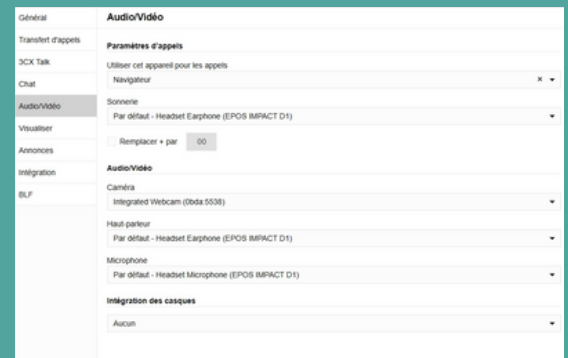
💡 Astuce : Très pratique pour la formation ou le suivi qualité !

Webclient 3CX en V20

⚙ Réglages et personnalisation

Dans le menu "Réglages", personnalisez votre expérience :

- 👤 Profil utilisateur
- 📱 Ajout de votre mobile
- 🔔 Notifications (push, pop-up chat...)
- 🔄 Transfert d'appel selon le statut
- 🎧 Sélection des bons périphériques (micro, haut-parleur, ...)



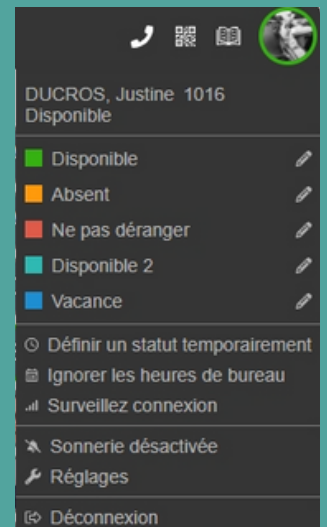
- ✅ Pour tester que tout fonctionne, composez *777 dans le numéroteur
- 👤 Vous entendrez un écho de votre voix si tout est bien configuré

🚦 Gérer votre disponibilité

En haut à droite (photo de profil), vous pouvez changer votre **statut** :

- ✅ Disponible
- 🚫 Ne pas déranger
- 🕒 Absent
- ⚙ Statuts personnalisables

✏ Cliquez sur le petit crayon pour personnaliser le message de statut.



📱 Application mobile

📷 Depuis votre WebClient, scannez le QR code avec votre téléphone via l'application 3CX pour configurer votre compte 3CX sur votre application smartphone.

💡 Idéal si vous êtes souvent en déplacement, pour rester joignable partout !



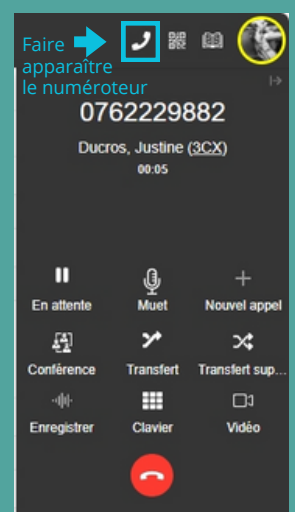
☎ Numéroteur

Cliquez sur l'icône ☎ en haut à droite pour appeler :

- Entrez un numéro ou cherchez un contact
- Cliquez sur le bouton d'appel

Options pendant l'appel :

- ⌚ Mise en attente
- + Conférence (ajout d'un participant)
- 🔄 Transfert (simple ou supervisé)
- 🎥 Passer en visio
- Enregistrement



🧠 Besoin d'aide ? Cliquez sur le guide intégré dans le WebClient pour retrouver toutes les explications à tout moment.

📌 À vous de jouer et... à bientôt pour un prochain tuto !

