

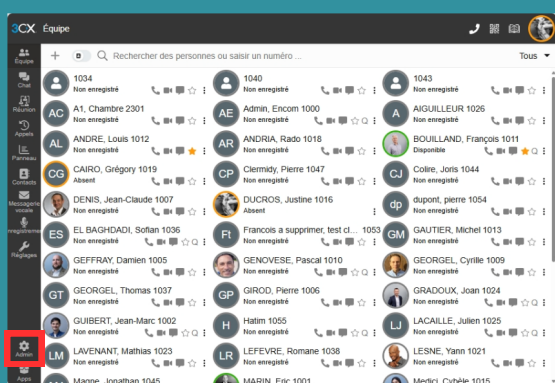
Créer un département sur 3CX en V20



Ce guide pas à pas vous accompagne dans la création d'un département dans l'interface 3CX en V20.
Pas besoin d'être un pro : tout est expliqué simplement.

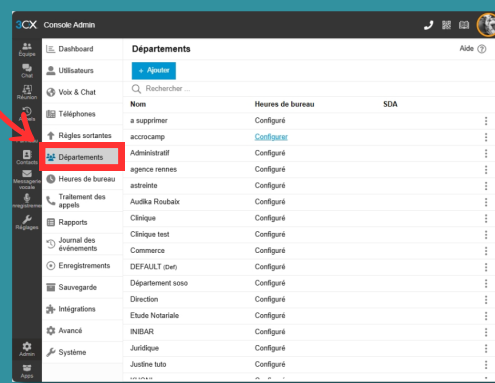
1 Accéder à la console

- Pour créer un département, vous devez avoir accès à l'administration.
- Connectez-vous à votre WebClient 3CX avec un compte disposant des droits administrateur ou propriétaire du système.



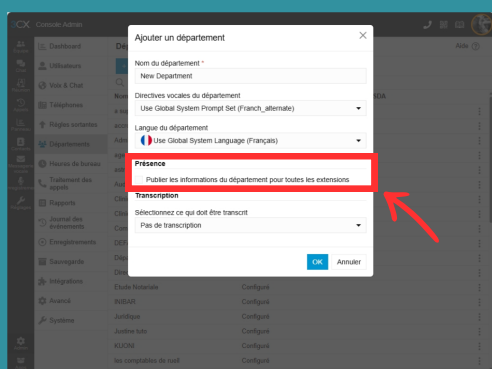
2 L'onglet département

- Dans la barre de menu à gauche, cliquez sur la roue crantée ⚙️.
- Sélectionnez l'onglet « Départements ». Vous verrez alors la liste des départements déjà existants.



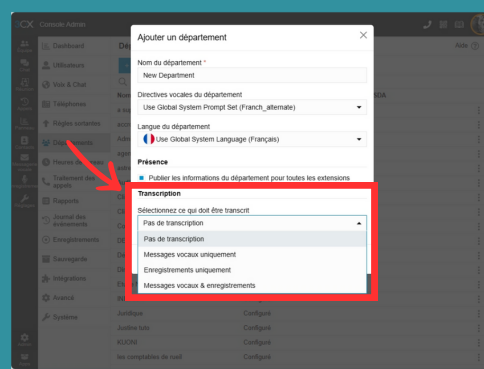
3 Créer un nouveau département

- Cliquez sur le bouton bleu « Ajouter ». Donnez un nom à votre nouveau département (par exemple : Test Justine).
- Laissez les paramètres de directives vocales en français, sauf besoin spécifique.
- Vous pouvez également choisir de rendre ce département visible par toutes les extensions (option à cocher).



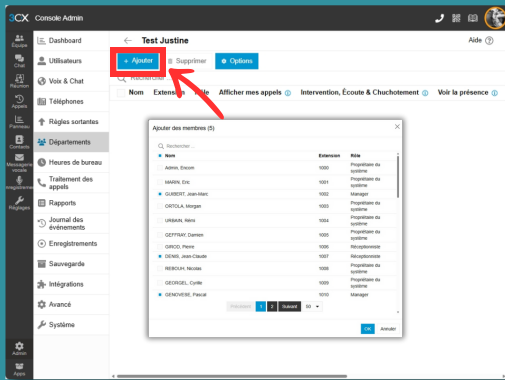
4 Gérer les options

- Définissez si vous souhaitez activer la transcription des messages vocaux et/ou des enregistrements.
- Par défaut, laissez sur « Pas de transcription » sauf besoin particulier.
- Une fois les informations saisies, cliquez sur « OK » pour valider. Votre département est maintenant visible dans la liste.



5 Ajouter des utilisateurs

- Sélectionnez le département nouvellement créé.
- Attention : l'utilisateur qui crée le département n'y est pas ajouté automatiquement. Il faut l'ajouter manuellement.
- cliquez sur « Ajouter » pour rechercher des utilisateurs existants. Cochez ceux à intégrer et validez avec « OK ».



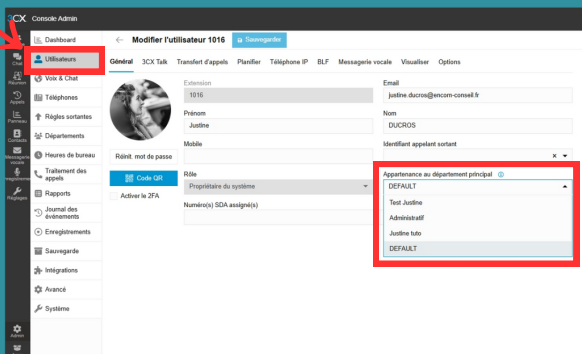
6 Comprendre les rôles

- Chaque utilisateur peut avoir un rôle : Propriétaire, Manager, Administrateur, Réceptionniste, Utilisateur.
- Ces rôles déterminent les droits (écoute, chuchotement, gestion d'appels, etc.).

Nom	Extension	Rôle	Afficher mes appels	Intervention, Écoute & Chuchotement	Voir la présence	Voir les appels	Opérations d'appels	Opérations des utilisateurs
GURBERT, Jean-Marc	1002	Manager	☒	☒	☒	☒	☒	☒
DENIS, Jean-Claude	1007	Réceptionniste	☒	☒	☒	☒	☒	☒
GENOVESE, Pascal	1010	Manager	☒	☒	☒	☒	☒	☒
GANTIER, Michel	1015	Utilisateur	☒	☒	☒	☒	☒	☒
DUCCROS, Justine	1016	Propriétaire du système	☒	☒	☒	☒	☒	☒

7 Département principal

- Rendez-vous dans l'onglet « Utilisateurs », sélectionnez la personne, puis attribuez-lui un département principal.
- Ce département définira ses horaires de présence (disponible, pause, DND, etc.).



8 Définir les horaires

- Dans l'onglet « Heures de bureau », sélectionnez le département, puis ajustez les horaires de travail (jours ouvrés, heures, pauses déjeuner).
- Vous pouvez aussi supprimer les jours non travaillés comme le week-end.

