

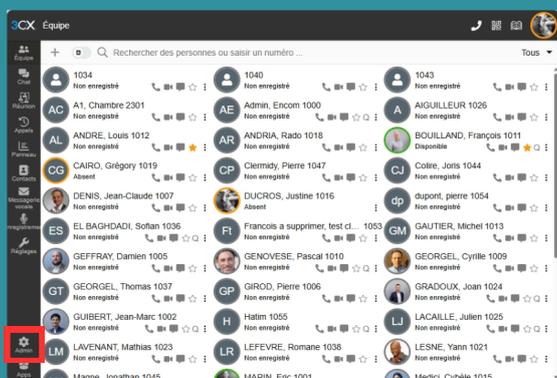
Devenez le boss des files d'attente sur 3CX V20

Ce tutoriel vous accompagne pas à pas pour créer et configurer une file d'attente dans 3CX V20. Que vous soyez débutant ou utilisateur régulier, vous trouverez ici toutes les étapes pour gérer vos appels entrants efficacement.



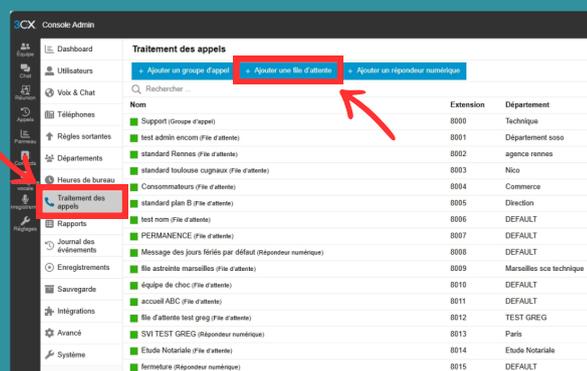
1 Accéder à la console

- Ouvrez votre WebClient 3CX.
- Connectez-vous avec un compte administrateur.
- Cliquez sur la roue crantée en bas à gauche pour accéder aux paramètres.



2 Créer une file d'attente

- Allez dans l'onglet 'Traitement des appels'.
- Cliquez sur 'Ajouter une file d'attente'. Donnez-lui un nom (ex : Test file d'attente).
- Un numéro d'extension sera attribué automatiquement.

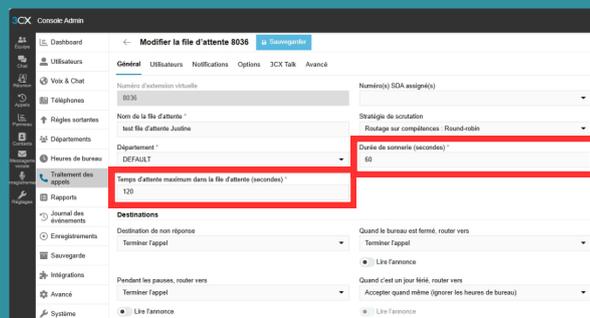
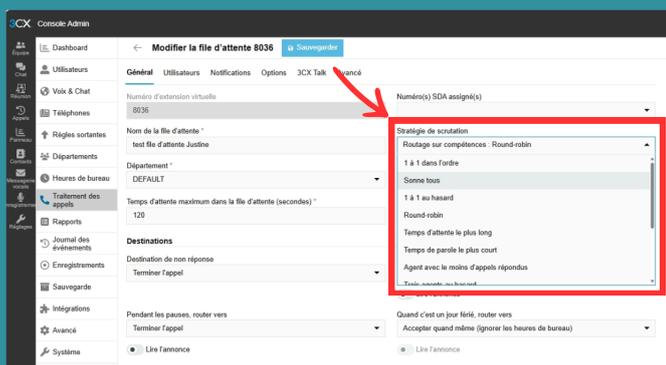


3 Choisir la stratégie d'appels

- Dans l'onglet 'Général', choisissez comment les appels seront distribués
- Tous les agents en même temps.
- Un par un dans l'ordre.
- Round robin (tour à tour équitablement).
- Par compétence (vous pourrez définir les niveaux ensuite).

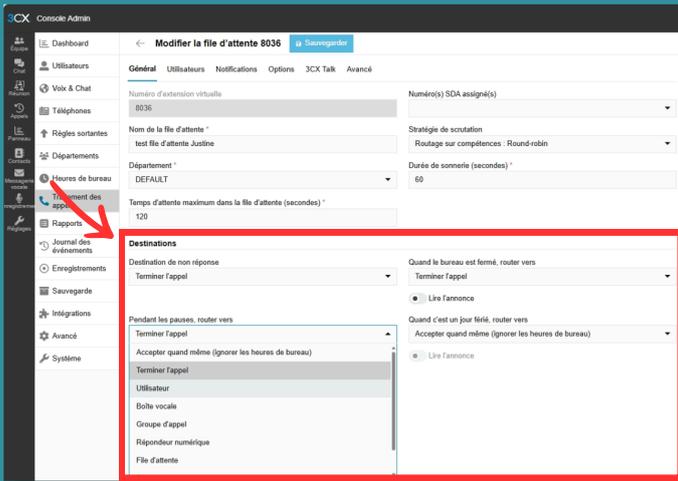
4 Temps de sonnerie et d'attente

- La durée de sonnerie détermine combien de temps un appel sonne chez un agent (ex : 30 sec).
- Le temps d'attente maximum est la durée totale que l'appel peut passer dans la file.
- On conseille de mettre 30 sec de sonnerie par agent et un temps d'attente entre 60 et 120 sec



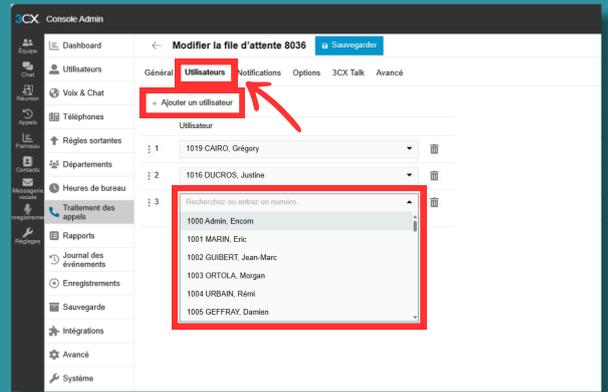
5 Configurer la redirection

- Si personne ne répond dans le temps imparti, vous pouvez rediriger l'appel :
 - Vers une boîte vocale.
 - Vers un autre agent.
 - Vers un groupe d'appels ou une autre file.
 - Ou encore vers un message d'accueil ou un standard fermé.



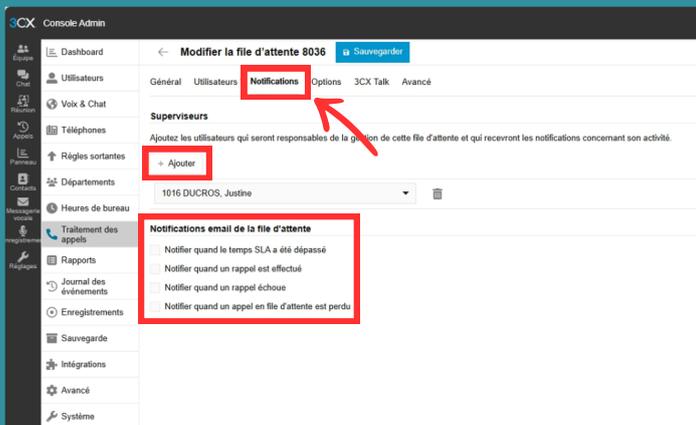
6 Ajouter des agents à la file

- Rendez-vous dans l'onglet 'Utilisateurs'.
- Ajoutez les agents souhaités dans la file d'attente.
- Pensez à enregistrer vos modifications après chaque ajout.



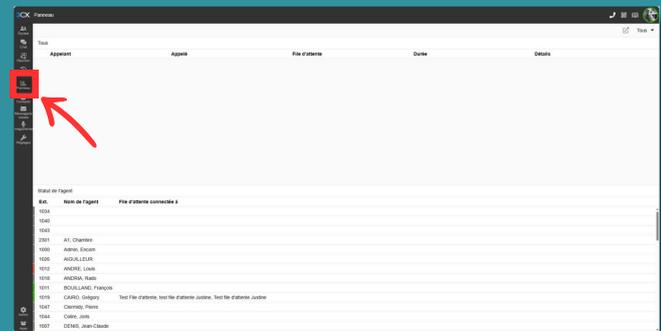
7 Activer les notifications

- Allez dans 'Notifications'.
- Vous pouvez recevoir des mails si un appel est perdu, si un rappel échoue ou si le temps d'attente est dépassé.
- Cela permet de garder un œil sur l'activité même sans panneau ouvert.



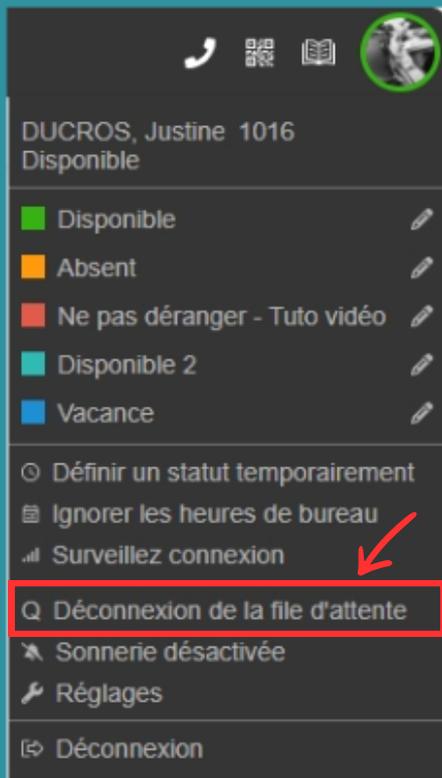
8 Suivre la file d'attente

- Les utilisateurs avec notification activée peuvent accéder à l'onglet 'Panneau'.
- Ils peuvent y voir en direct : les appels en cours, les agents connectés, les appels manqués, etc.
- Très utile pour les superviseurs ou responsables d'équipe.



9 Se connecter ou se déconnecter

- Dans votre menu personnel, vous pouvez gérer votre présence dans la file d'attente.
- Connectez-vous ou déconnectez-vous manuellement en fonction de vos besoins.



10 Configurer les compétences

- Si vous avez choisi la stratégie de scrutation dans général 'par compétence', retournez dans 'Utilisateurs'.
- Pour chaque agent, choisissez un niveau entre 1 (prioritaire) et 5 (moins prioritaire).
- Les appels seront dirigés en priorité vers les agents les plus compétents.

