

GUIDE EXPRESS BIEN GÉRER LES APPELS DANS 3CX

LES 3 VÉRIFICATIONS À FAIRE CHAQUE MATIN (30 SECONDES)

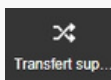
- ☐ Mon statut 3CX est sur Disponible
- ☐ Si j'appartiens à une ou plusieurs files, je suis bien connecté
- ☐ Mon casque / micro / haut-parleur est bien sélectionné et branché

TRANSFÉRER UN APPEL SANS PERDRE LE CLIENT

Pendant la conversation, vérifiez si votre collègue est disponible via son statut 3CX, puis :

TRANSFERT SUPERVISÉ

- ☐ Je clique **Transfert supervisé**
- ☐ Je choisis le contact/numéro



→ **OK**

+ Je parle à mon collègue : qui appelle + pourquoi

- ☐ Je **transfère** ensuite l'appel

À privilégier dans la majorité des cas.

TRANSFERT DIRECT

- ☐ Je clique sur **Transférer**
- ☐ Je choisis le contact/numéro



→ **OK**

À utiliser si l'appel est attendu.

BONS REFLEXES

- ☐ J'annonce toujours l'appel lors d'un transfert
- ☐ Je mets à jour mon statut avant de m'absenter
- ☐ Je rejoins la file quand je suis disponible
- ☐ Je consulte le panneau pour connaître l'état des files d'attentes

Cette checklist reprend les causes les plus fréquentes d'appels perdus observées chez les clients 3CX accompagnés par ENCOM.