AVANT LES PONTS : VÉRIFIEZ VOTRE ACCUEIL 3CX EN 2 MINUTES

1 JOURS FÉRIÉS

□ Les jours fériés sont bien configurés dans 3CX
□ Les dates sont correctes (attention aux ponts)
□ Un message d'accueil est défini
□ Une destination est configurée (messagerie ou redirection)

À éviter : laisser les appels sonner dans le vide

Astuce : Testez votre standard le jour férié (ou simulez)

2 HORAIRES D'OUVERTURE

□ Les horaires sont à jour (y compris pauses / exceptions)
□ Les horaires correspondent à la réalité terrain
□ Un comportement est défini hors horaires :

- message vocal
- redirection
- messagerie

Astuce : Appelez votre standard à :

- 12h
- 18h
- veille de pont

3 DÉBORDEMENT (ANTI APPELS PERDUS)

□ Un débordement est configuré dans les files d'attente
□ Une solution est prévue si personne ne répond :

- autre équipe
- mobile
- messagerie

□ Le délai avant débordement est cohérent (20–45 sec)

Astuce : Si vos appels attendent trop longtemps → vous perdez des clients

4 PARCOURS CLIENT (SVI)

□ Le SVI est simple (max 3 choix)
□ Les choix sont clairs et compréhensibles
□ Il y a toujours une option pour parler à quelqu'un

À éviter : trop d'options ou plusieurs niveaux

5 TEST RAPIDE (1 MINUTE)

Avant un pont, appelez votre standard :
□ En horaires d'ouverture
□ Hors horaires
□ Pendant une pause

Vérifiez :

- Où arrive l'appel
- Combien de temps il attend
- S'il trouve une solution

À RETENIR

- Un appel ne doit jamais tomber dans le vide
- La plupart des problèmes viennent des réglages
- 2 minutes de vérification = des appels sauvés