

Dans ce tutoriel, nous allons explorer la gestion des heures sur un système 3SX V20, avec la mise à jour 3 sortie en octobre 2024. Ce guide vous accompagnera pas à pas dans l'utilisation des nouvelles fonctionnalités disponibles.

Accès à la Console d'Administration

1. Cliquez sur le bouton "Admin" en bas à gauche de l'interface.
2. Accédez au menu "Traitement des appels" pour gérer les heures d'ouverture et de fermeture.

Concepts Clés

Objets dans le menu "Traitement des appels" :

- Chaque objet est associé à un département (exemple : accueil commercial au département Commerce).
- Types d'objets : répondeurs numériques, files d'attente, et groupes d'appels.

Départements :

- Accédez au menu "Heures de bureau".
- Sélectionnez le département (ex. : Commerce) et configurez les horaires.
- Vous pouvez définir plusieurs plages horaires et ajouter des heures de pause si nécessaire.

Créer un nouveau département (si besoin) :

- Associés à des horaires spécifiques (heures d'ouverture, pauses, jours fériés).
- Un département peut avoir plusieurs objets associés.

Configuration des Heures d'Ouverture et Fermeture

Associer un objet à un département :

- Sélectionnez un objet (par exemple, file d'attente accueil commercial).
- Vérifiez ou choisissez son département dans le menu déroulant.

Vérifier ou créer les horaires d'un département :

- Accédez au menu "Heures de bureau".
- Sélectionnez le département (ex. : Commerce) et configurez les horaires.
- Vous pouvez définir plusieurs plages horaires et ajouter des heures de pause si nécessaire.

Créer un nouveau département (si besoin) :

- Accédez au menu "Départements" et ajoutez-en un.

Gestion des Destinations selon les Situations

Paramétrer les destinations pour un objet :

- Allez dans le menu "Traitement des appels".
- Ouvrez l'objet concerné (exemple : file d'attente accueil commercial).
- Configurez les destinations pour chaque situation :
 - Fermeture.
 - Pause.
 - Jour férié.
 - Non-réponse (pendant les heures d'ouverture).

Exemple de configuration pour fermeture :

- Choisir une destination comme une boîte vocale ou une annonce suivie d'une action.
- Ajouter une annonce personnalisée si nécessaire.

Fonctionnalités Supplémentaires

1. Ignorer les heures :
 - Activez cette option pour accepter les appels même pendant les heures de pause ou de fermeture.
2. Lire une annonce avant action :
 - Ajoutez une annonce pour informer les appelants avant de les rediriger (ex. : "Nos bureaux sont fermés. Merci de rappeler de 9h à 18h.").
3. Destinations possibles :
 - Boîte vocale, répondeur numérique, groupe d'appels, script CallFlow Designer, ou transfert vers un numéro externe.

Résumé et Meilleures Pratiques

- Assurez-vous que chaque objet avec une SDA a un département et des horaires définis.
- Configurez les destinations pour chaque situation afin d'améliorer l'expérience client.
- Utilisez les annonces pour informer clairement les appelants.

