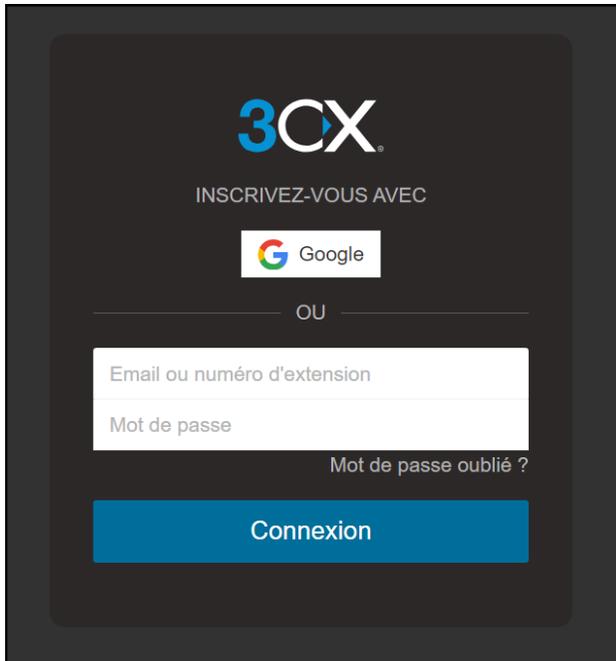


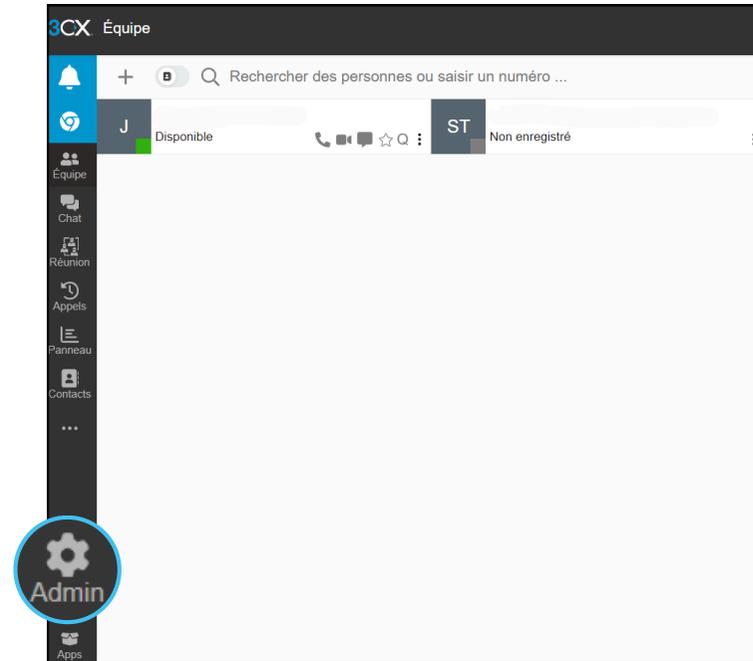
FICHE TECHNIQUE

SAVOIR METTRE EN PLACE UN
MESSAGE EXCEPTIONNEL

3CX



J'ouvre le lien communiqué par mail et je rentre mon numéro de poste interne pour me connecter



Une fois connecté à la console, je clique sur l'engrenage en bas à gauche pour accéder aux paramètres de configurations administrateur*

*Voici la console d'administration de votre téléphonie, merci de modifier uniquement ce qui est indiqué dans cette procédure sous peine d'un devis établi par notre service technique



3CX Console Admin

Dashboard

System Information

Type 3CX SMB PRO 20 [Expire le 22 nov. 2028](#)

Propriétaire de la licence

FQDN [1599.3cx.cloud](#)

Ports réseau SIP:5060 SIPS:5061 Tunnel:5090 Média:22000-29999

IPv4 [138.197.189.194 Static](#)

Nom de la société

Journal des événements

Niveau	ID de l'événement	Date & heure	Source	Département	Détails
--------	-------------------	--------------	--------	-------------	---------

[Charger Plus](#)

Je clique sur "Traitement des appels"

3CX Console Admin

Traitement des appels

+ Ajouter un groupe d'appel + Ajouter une file d'attente + Ajouter un répondeur numérique

Rechercher ...

Nom	Extension	SDA
(File d'attente)	25662	N/C
Nom de ma société (File d'attente)	25663	N/C
REPONDEUR (Répondeur numérique)	25661	N/C
(Menu Live Chat - Messages - Appels)	GRP0143	

Et je sélectionne le nom de ma société ou "PREDEC"



3CX Console Admin

Dashboard

← Modifier la file d'attente 800 Sauvegarder Aide

Utilisateurs

Voix & Chat

Téléphones

Règles sortantes

Départements

Heures de bureau

Traitement des appels

Rapports

Journal des événements

Enregistrements

Sauvegarde

Intégrations

Avancé

Nom de la file d'attente

Département

Temps d'attente maximum dans la file d'attente (secondes)

24

Stratégie de scrutation

Somme tous

Durée de sonnerie (secondes)*

24

Destinations

Destination de non réponse

File d'attente

801

Pendant les pauses, router vers

Accepter quand même (ignorer les heures de bureau)

Quand le bureau est fermé, router vers

Accepter quand même (ignorer les heures de bureau)

Quand c'est un jour férié, router vers

Terminer l'appel

Lire l'annonce

Directive nécessaire

Enregistrer un fichier d'annonce vocale

Entrez un nom de fichier pour votre nouvelle directive et le numéro d'extension de votre téléphone pour enregistrer une nouvelle directive audio. Remarque : Pour voir le nouveau fichier dans la liste, rafraîchissez la page après l'enregistrement.

Entrez un nom de fichier pour enregistrer une nouvelle annonce vocale.*

CONGES ETE 24.wav

Extension

204 MAEVA

OK Annuler

Je me dirige dans le menu "Général" dans la rubrique "Quand c'est un jour férié, router vers" et je coche "Lire l'annonce"



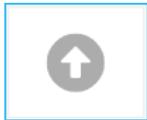
Si j'enregistre un message, je le nomme et je choisis le numéro de poste



Lorsque le message est diffusé, la messagerie vocale n'est pas accessible
Pour l'activer, je contacte le service client



Plusieurs options s'offrent à moi :



AJOUTER : Permet de sélectionner un message pré-enregistré, type production de notre studio*
Format requis : WAV 8kHz 16bits



ENREGISTRER : Permet d'enregistrer un message grâce à mon application
Lorsque j'appuie sur "Enregistrer", je m'assure d'avoir un micro sur mon support

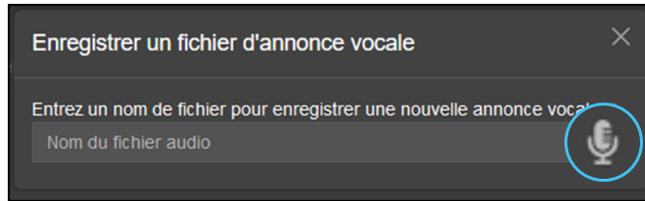


SUPPRIMER: Permet de supprimer des enregistrements non voulus (attention à ne pas supprimer le prédécroché, l'attente musicale et le répondeur injectés par nos services)



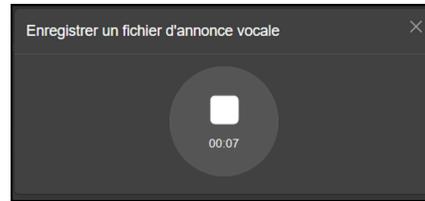
TÉLÉPHONE : Permet d'enregistrer un message directement via un poste

*Pour rappel, les musiques diffusées en fond sonore de vos messages peuvent être soumises aux droits d'auteur, induisant une redevance annuelle auprès de la SCPA (Société Civile de Protection des Artistes)

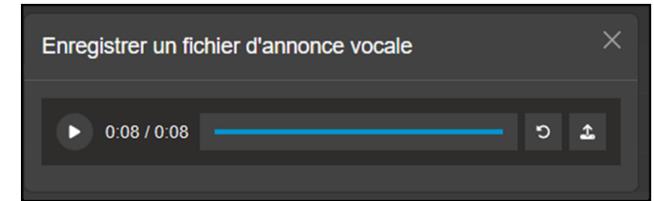


Si je choisis l'option d'enregistrement :

Dans la case "Nom", je renseigne le type de message exceptionnel (exemple : congés d'été) puis je clique sur le micro pour commencer mon message



Je clique de nouveau sur le micro qui deviendra un stop pour arrêter l'enregistrement



Une fois terminé, je peux écouter mon message, si cela me convient, je clique sur le bouton de téléchargement

Je peux recommencer mon message en cliquant sur le bouton "Recommencer"



Je clique sur "Sauvegarder" pour appliquer les changements

Mon message est bien en place et programmé automatiquement pour les jours déterminés



3CX Console Admin

Dashboard

Utilisateurs

Voix & Chat

Règles sortantes

Heures de bureau

Traitement des appels

Rapports

Journal des événements

Acheter

Admin

Apps

Heures de bureau **Jours fériés du bureau** Aide ?

+ Ajouter

Nom	Date	Heure	Se produit	Directive
NOEL	Depuis 26 décembre 2023 À 2 janvier 2024		Une fois	
7 mai	7 mai 2024	00:00 - 23:59	Une fois	
17 MAI	17 mai 2024	15:15 - 17:15	Une fois	

Maintenant, je dois renseigner le ou les jours de mon choix pour la fermeture de mon standard

Pour cela, je clique sur "Heures de bureau" puis sur "Jours fériés du bureau" et enfin sur "Ajouter"



- Un seul jour
- Un seul jour
- Plage de jours

Configurer les jours fériés

En complément des jours et heures de bureau, définissez des dates spécifiques pour les jours fériés. Les jours fériés suivent par défaut les horaires hors du bureau.

Nom*
CONGES D'ETE

Plage de jours Annuellement

05/08/2024 - 25/08/2024

Directive

REPONDEUR-KOESIO.wav	↓	🗑️
onhold.wav	↓	🗑️
REPONDEUR-KOESIO.wav	↓	🗑️
converted_Attente_Musicale(4).wav	↓	🗑️
converted_Repondeur(5).wav	↓	🗑️
Empty.wav	↓	🗑️
converted-pre-decroche_hqfV9A1k.wav	↓	🗑️
15 Août.wav	↓	🗑️

Regarder Annuler

Je renseigne le nom de mon message exceptionnel et je choisis la "plage de jours" ainsi que l'horaire

Si je coche "Annuellement", le message se répétera chaque année

Je choisis ensuite la directive

Je termine en cliquant sur "Sauvegarder" pour appliquer les modifications



Attention, il faudra répéter l'opération à chaque jour férié ou congés