

TRANSFÉRER DES APPELS SELON SON STATUT



Guide étape par étape

Lorsque vous vous absentez,
redirigez vos appels vers un
collaborateur



SOMMAIRE

REDIRIGER DES APPELS VERS UN COLLABORATEUR


- ➔ [DEPUIS VOTRE APPLICATION SMARTPHONE 3CX](#)
- ➔ [DEPUIS LE CLIENT WEB OU 3CX DESKTOP APP](#)
- ➔ [LES OPTIONS DE TRANSFERT](#)
- ➔ [LES EXCEPTIONS](#)

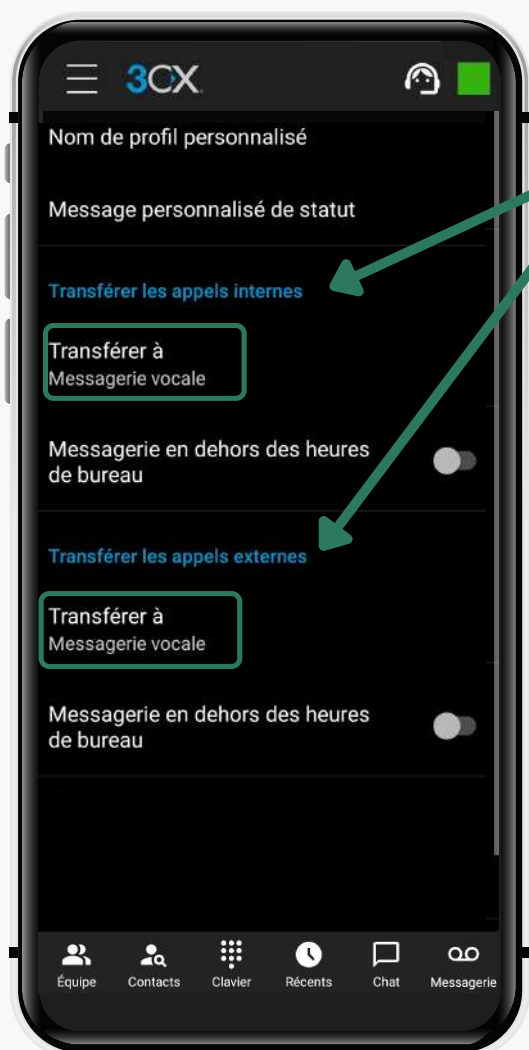


À vos côtés, au quotidien pour la gestion de votre
informatique et de votre téléphonie IP

Personnalisez les transferts d'appels depuis votre application mobile 3CX.

Cliquez sur l'icône de statut  en haut à droite de votre écran.

Sur la page dédiée aux statuts, cliquez à présent sur l'icône "Stylo"  du statut pour lequel vous souhaitez effectuer des modifications



Vous avez la possibilité de transférer :

- les appels internes
- les appels externes


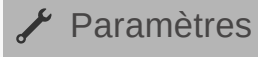

Ainsi pour chacune des ces 2 options, cliquez sur "**Transférer à**" et choisissez votre solution de transfert parmi la liste déroulante proposée :



→ Si vous souhaitez voir le détail des options de transfert allez sur la page "[Les options de transfert](#)"

→ Vos appels internes et externes seront transférés selon les paramètres que vous avez indiqués dans vos statuts.

Mettez en place le transfert d'appels selon votre statut depuis votre client web 3CX ou l'application 3CX Desktop App.

Dans la barre de menu gauche, cliquez sur , puis sur  Paramètres
Cliquez à présent sur  Statut

Paramètres	
Général	Disponible
Chat	Absent
Audio/Vidéo	Ne pas déranger
Visualiser	Pause déjeuner
Statut	En congés
Annonces	Exceptions

Cliquez sur le statut que vous souhaitez personnaliser

La page de configuration de votre statut s'affiche alors, vous avez ici la possibilité de configurer le transfert des appels : **internes et externes**

Configurez indépendamment les appels **internes** et les appels **externes**.

Pour cela dans chaque section, cliquez sur "**Transférer à**" et choisissez votre solution de transfert parmi la liste déroulante proposée :



➔ Si vous souhaitez voir le détail des options de transfert allez sur la page "[Les options de transfert](#)"



➔ Vos appels internes et externes seront transférés selon les paramètres que vous avez indiqués dans vos statuts.

Plusieurs options de transferts d'appels sont proposés pour personnaliser vos statuts. Chacune de ces options est valable pour les appels internes et les appels externes.


➔ Option "Messagerie vocale" Messagerie vocale ▼

Cette option permet de basculer l'ensemble des appels directement sur votre messagerie

➔ Option "Mon mobile" Mon mobile ▼

Lorsque vous choisissez cette option, les appels sont redirigés sur votre numéro de mobile.

Vous avez également la possibilité de cocher la case Rebond ainsi le système 3CX intégrera un message d'accueil (*plus de détails dans les astuces [ici](#)*)

 *Cette option est disponible uniquement si vous avez un numéro de mobile indiqué dans les informations générales du compte.*

➔ Option "Extension" Extension ▼

Redirigez les appels entrants vers le numéro d'extension d'un collaborateur. Sélectionnez dans la liste déroulante, le poste vers lequel vous souhaitez rediriger les appels.

➔ Option "Numéro externe" Numéro externe ▼

Redirigez les appels entrants vers le numéro de votre choix (*exemple : votre numéro de mobile perso*).

Tout comme pour l'option "**Mon mobile**", vous avez la possibilité de cocher la case Rebond ainsi le système 3CX intégrera un message d'accueil (*plus de détails dans les astuces [ici](#)*)

➔ Option "Extension système" Extension système ▼

Redirigez les appels entrants vers le numéro d'extension d'un collaborateur. Sélectionnez dans la liste déroulante, le poste vers lequel vous souhaitez rediriger les appels.

➔ Option "Envoyer occupé(e)" Envoyer occupé(e) ▼

Lorsqu'un contact essaie de vous joindre sur votre ligne, celle-ci sonne occupée.

Votre solution 3CX vous offre la possibilité de créer des exceptions .

Mettre en place des exceptions permet notamment :

- de rediriger des numéros de téléphones spécifiques
- de choisir des horaires spécifiques et / ou des jours spécifiques de transfert

Dans l'onglet des "**Statuts**", cliquez sur **Exceptions**

Cliquez ensuite sur **+** . Dans la nouvelle fenêtre remplissez les champs demandés :

- le numéro de l'appelant
*Indiquez le numéro de téléphone d'un contact ou si cela concerne tous les appels insérez le symbole **
- le transfert
Indiquez où vont être redirigés les appels

Sauvegardez votre exception

Exceptions	+	↑	↓
Appels de l'ID d'appelant	Reçus pendant	Transférer à	Rebond
*	Heures spécifiques	Opérateur 100	

➡ Votre exception est à présent créée.
Vous avez la possibilité de créer jusqu'à 15 exceptions par extension.