

Champs lexical 3CX

- **Extension :**

- Peut être rattaché à un poste : Accueil, Comptabilité, Commercial ou à une personne : Mathieu, Jean-Pierre, Julie...
- Une même extension peut être attribuée à plusieurs appareils différents : Application mobile, téléphone fixe, téléphone sans fil, application sur PC.
- ▲ **Tous ces appareils sont liés, toute modification sur un appareil se fera sur tous les autres.**

- **Répondeur Numérique / SVI / IVR :**

- Répondeur à choix multiples.
 - Exemple : Si vous souhaitez joindre le service comptabilité taper 1, le service commercial taper 2 etc...

- **Groupe d'appel :**

Groupe contenant autant d'extension qu'on le souhaite.

Les personnes présentes et disponibles dans le groupe sonne pendant un certain temps (de 10 secondes à plusieurs dizaines de minutes)

Si toutes les extensions présentes dans le groupe d'appel sont en ligne, va vers une autre destination (messagerie, autre groupe d'appel, extension, ...)

Il existe plusieurs stratégies de sonnerie :

- Faire sonner les extensions dans un certain ordre
- Faire sonner toutes les extensions en même temps

- **File d'attente :**

- Groupe contenant autant d'extension qu'on le souhaite.
- Les personnes présentes et disponibles dans le groupe sonne pendant un certain temps (de 10 secondes à plusieurs dizaines de minutes)
- Il existe plusieurs stratégies de sonnerie :
 - Faire sonner les extensions dans un certain ordre
 - Faire sonner toutes les extensions en même temps
 - Etc...
- Une musique de prédécroché (optionnel)
- Une musique d'attente (optionnel)
- Possibilité de se connecter et se déconnecter des fils d'attente en restant disponible.
- Même si toutes les extensions sont en ligne, l'appelant reste dans la file d'attente jusqu'à ce qu'un agent soit disponible ou si le temps d'attente maximum a été atteint.

-

Revision #3

Created Fri, Jul 5, 2024 9:27 AM by [Mathieu UCHAN](#)

Updated Fri, Jul 5, 2024 2:13 PM by [Mathieu UCHAN](#)