

Changement des Horaires Téléphoniques

Cette documentation vous explique changer les heures pendant lesquelles le téléphone sonne et/ou est envoyé directement sur la messagerie vocale (aussi appelée répondeur).

Table des matières

0.Prérequis.....	1
1.Centre d'appel.....	1
2.Modifier la file d'attente.....	2
3.Horaires de la file d'attente.....	3
4.Vacances de Noël.....	3
5.Sauvegarde.....	4
6.Vérification.....	4

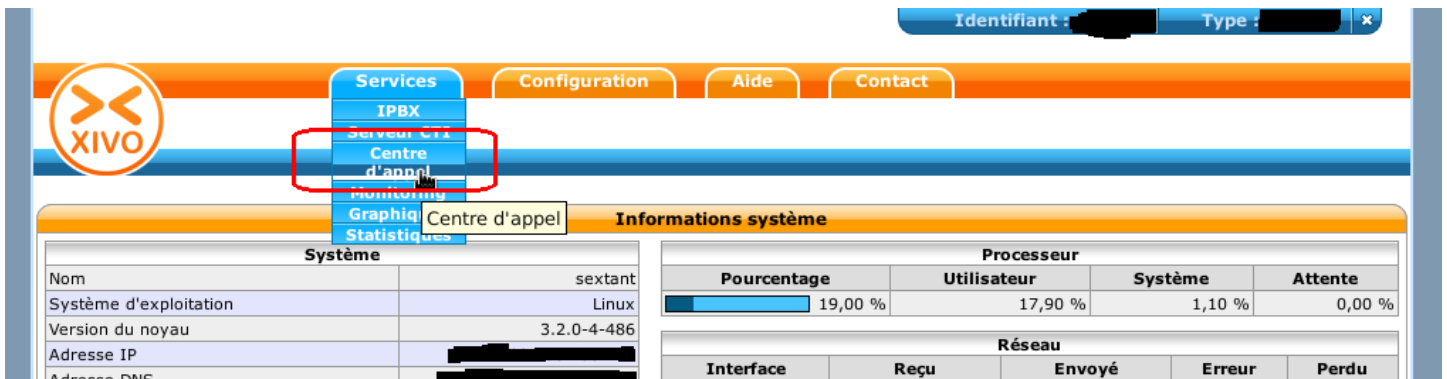
0. Prérequis

Le serveur téléphonique est géré par le logiciel libre Xivo. Vous devez avoir l'adresse du serveur et vos identifiants pour pouvoir passer l'écran suivant et suivre les étapes indiquées ici.



1. Centre d'appel

Une fois identifié, cliquez sur *Centre d'appel*, dans le menu *Services*.



The screenshot shows the XIVO web interface. At the top right, there are fields for 'Identifiant' and 'Type'. Below the navigation bar, the 'Services' menu is open, and 'Centre d'appel' is highlighted with a red box. The main content area displays 'Informations système' with two tables: 'Système' and 'Processeur'.

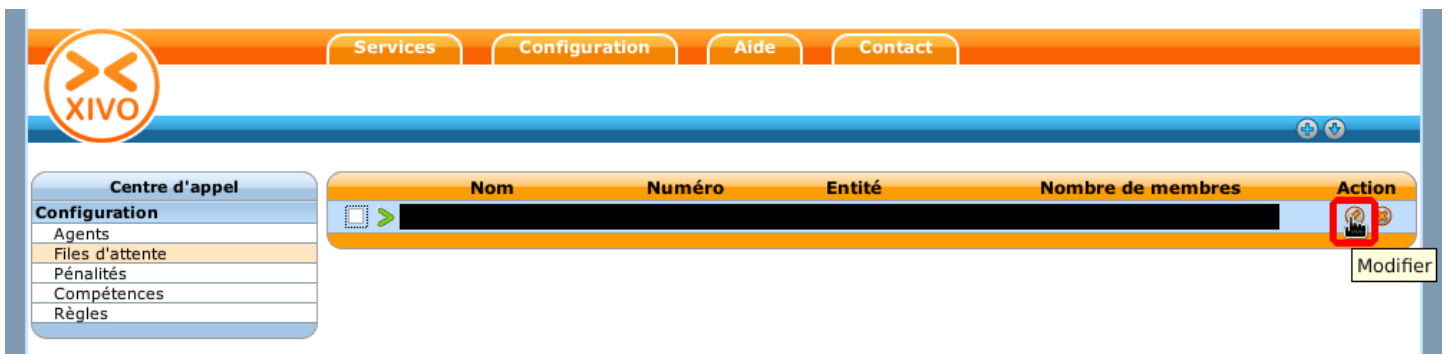
Système	
Nom	sextant
Système d'exploitation	Linux
Version du noyau	3.2.0-4-486
Adresse IP	[redacted]
Adresse DNS	[redacted]

Processeur			
Pourcentage	Utilisateur	Système	Attente
19,00 %	17,90 %	1,10 %	0,00 %

Réseau				
Interface	Reçu	Envoyé	Erreur	Perdu

2. Modifier la file d'attente

Dans le *Centre d'appel*, cliquez sur le bouton *Modifier* la file d'attente (sur la droite).



The screenshot shows the 'Centre d'appel' configuration page. On the left is a sidebar menu with 'Configuration' selected. The main area shows a table with columns: 'Nom', 'Numéro', 'Entité', 'Nombre de membres', and 'Action'. A red box highlights the 'Action' column, which contains a 'Modifier' button.

Nom	Numéro	Entité	Nombre de membres	Action
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]	Modifier

3. Horaires de la file d'attente

Dans la *File d'attente*, cliquez sur l'onglet *Horaires*.



The screenshot shows the 'Files d'attente > Modifier' configuration page. The 'Horaires' tab is selected and highlighted with a red box. The page contains various configuration fields for the queue, such as 'Nom', 'Nom affiché', 'Numéro', 'Stratégie de sonnerie', 'Contexte', 'Musique d'attente', 'Ajouter une annonce', 'Personnaliser le nom de l'appelant', and 'Sous-routine de prétraitement'. A 'Sauvegarder' button is at the bottom.

Files d'attente > Modifier [redacted]

Général | Annonces | Membres | Application | Non réponse | Avancé | **Horaires** | Diversions

Nom: [redacted]
Nom affiché: [redacted]
Numéro: [redacted]
Stratégie de sonnerie: Tous
Contexte: Appels internes (default)
Musique d'attente: [redacted]
Ajouter une annonce
Personnaliser le nom de l'appelant: [redacted]
Sous-routine de prétraitement: [redacted]

Sauvegarder

4. Vacances de Noël

Dans les horaires disponibles, sélectionner les horaires nommés **Vacances_noel** (ces horaires ont été pré-configurés pour que tous les appels soient redirigés vers le répondeur/messagerie vocale).



The screenshot shows the XIVO web interface. At the top, there is a navigation bar with the XIVO logo and buttons for 'Services', 'Configuration', 'Aide', and 'Contact'. On the left, a sidebar menu is titled 'Centre d'appel' and includes 'Configuration' with sub-items: 'Agents', 'Files d'attente', 'Pénalités', 'Compétences', and 'Règles'. The main content area is titled 'Files d'attente > Modifier' and has several tabs: 'Général', 'Annonces', 'Membres', 'Application', 'Non réponse', 'Avancé', 'Horaires', and 'Diversions'. The 'Horaires' tab is active. In the 'Horaires' section, there is a dropdown menu labeled 'Horaires :'. The dropdown is open, showing options: 'Ouvert', 'Vacances_noel', and 'Toutes réponses'. The option 'Vacances_noel' is highlighted with a red box. Below the dropdown is a 'Sauvegarder' button, also highlighted with a red box.

5. Sauvegarde

Une fois les horaires nommés **Vacances_noel** mis en place, sauvegardez la configuration en cliquant sur le bouton **Sauvegarder**.



This screenshot shows the same XIVO interface as the previous one, but now the 'Vacances_noel' option is selected in the 'Horaires' dropdown menu. The 'Sauvegarder' button is now highlighted with a red box, indicating the next step in the process.

6. Vérification

Quelques instants après la sauvegarde, vérifiez que cette nouvelle configuration a bien été prise en compte en appelant par téléphone votre standard habituel pendant vos horaires d'ouvertures. Votre appel doit être redirigé vers le répondeur/messagerie vocale.