

CRÉER DES EXCEPTIONS POUR FILTRER LES APPELS



Guide étape par étape

La mise en place
d'exceptions vous permet
de personnaliser au mieux
votre téléphonie



SOMMAIRE

CRÉER DES EXCEPTIONS POUR GÉRER VOS APPELS

- ➔ [LES EXCEPTIONS](#)
- ➔ [DEPUIS LE CLIENT WEB OU 3CX DESKTOP APP](#)
- ➔ [LES OPTIONS DE TRANSFERT](#)
- ➔ [ASTUCES ET CONSEILS](#)
- ➔ [EXEMPLES D'EXCEPTIONS](#)



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

La solution de téléphonie 3CX offre la possibilité de créer des exceptions.

À quoi servent les exceptions ?

Les exceptions servent à créer des règles spécifiques pour des numéros prédéfinis. Ainsi ces numéros prédéfinis seront traités différemment des autres appels.

Quel types d'exceptions peut-on créer ?



Vous pouvez créer toute sorte d'exceptions, par exemple :

- faire en sorte que les appels d'un numéro particulier soient redirigés vers votre mobile.
- rediriger les appels d'un numéro particulier vers une autre extension.
- rediriger tous les appels venant d'un numéro de téléphone portable vers votre mobile
- faire en sorte que tous les appels soient redirigés vers l'accueil de l'entreprise.
- ... adaptez vos exceptions selon vos besoins

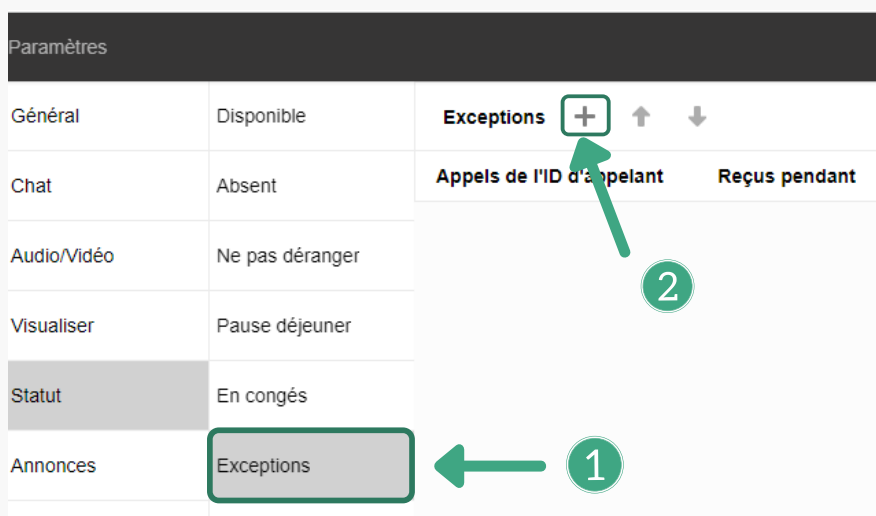
Combien d'exceptions peuvent être créées ?

Vous pouvez créer jusqu'à 15 exceptions par extension.

Créez des exceptions depuis votre client web ou l'application dédiée.

Dans la barre de menu gauche, cliquez sur , puis sur 

Cliquez à présent sur 



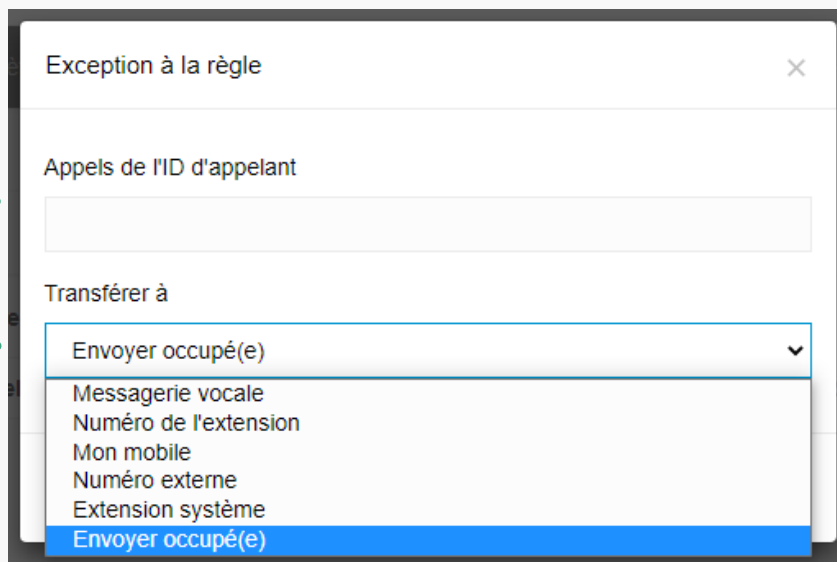
S'affiche alors la section des paramétrage des exceptions.

- 1 Cliquez ensuite sur "Exceptions"
- 2 Pour créer une nouvelle exception, cliquez sur le bouton +

Configurez à présent votre nouvelle exception :

- Indiquez le numéro de téléphone pour lequel vous souhaitez créer une règle
- Sélectionnez ensuite dans la liste déroulante, l'action à réaliser lorsque le numéro de téléphone indiqué appelle votre extension.

Validez avec 



 Vos exceptions apparaissent à présent dans la section "Exceptions"

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.

➔ ASTUCES NUMÉRO APPELANTS

Pour filtrer TOUS les appels entrants, dans la case "**Appels de l'ID d'appelant**" insérez le symbole *

Appels de l'ID d'appelant
*

Pour filtrer uniquement les appels entrants venant de téléphone portable, dans la case "**Appels de l'ID d'appelant**" indiquez **06* 07***

Appels de l'ID d'appelant
06* 07*

➔ ASTUCES TRANSFERT

Lorsque vous choisissez de transférer des appels vers "Numéro de l'extension" vous avez l'option "Messagerie vocale" proposée.

➔ Lorsque la case est non cochée :

- L'appel de l'appelant est redirigé vers le numéro de l'extension que vous avez indiqué pour le transfert

Exception à la règle

Appels de l'ID d'appelant
06* 07*

Transférer à
Numéro de l'extension

Secrétariat

Messagerie vocale

Sauvegarder Annuler

➔ Lorsque la case est cochée : Messagerie vocale

- L'appelant est directement redirigé vers la messagerie vocale de l'extension que vous avez indiqué pour le transfert

Lorsque vous redirigez des appels vers votre **mobile** ou vers un **numéro externe**, vous avez une option supplémentaire : **rebond**.

Exception à la règle ×

Appels de l'ID d'appelant

Transférer à

Mon mobile ▾

Rebond

Sauvegarder Annuler

→ Lorsque la case est non cochée :

- Numéro de l'appelant s'affiche sur votre mobile ou téléphone externe
- Si vous ne décrochez pas, l'appelant tombe sur le répondeur du mobile ou de votre numéro externe

→ Lorsque la case est cochée : Rebond

- L'appelant entend un message d'accueil : *Veillez patienter pendant que nous localisons "numéro d'extension"*
- L'appel apparaît en **numéro privé** sur votre mobile ou sur le téléphone externe
- Si vous ne décrochez pas, l'appelant entend le message : *Utilisateur indisponible, redirection vers la boîte vocale.*
L'appelant est alors redirigé vers le répondeur de votre extension

Décryptage de cette exemple :

Tous les appels entrants de téléphones portables

Seront automatiquement redirigés :

- vers la messagerie vocale
- d'une extension en interne
- ici l'extension du secrétariat

Exception à la règle

Appels de l'ID d'appelant

06* 07*

Transférer à

Numéro de l'extension

Secrétariat

Messagerie vocale

Décryptage de cette exemple :

Tous les appels entrants

Seront automatiquement redirigés :

- vers votre mobile
- avec message d'accueil :
Veillez patienter pendant que nous localisons avec "votre numéro d'extension"

Exception à la règle

Appels de l'ID d'appelant

*

Transférer à

Mon mobile

Rebond

- l'appel apparaît en numéro privé sur votre mobile
- Si vous ne décrochez pas, l'appelant sera redirigé vers le répondeur de votre extension

Décryptage de cette exemple :

Les appels entrants du numéro de votre choix (ici 06 00 00 00 00)

Seront automatiquement redirigés :

- vers un numéro externe (ici 04 42 93 06 98)
- Si vous ne décrochez pas, l'appelant sera redirigé vers le répondeur du numéro externe

Exception à la règle

Appels de l'ID d'appelant

06 00 00 00 00

Transférer à

Numéro externe

0442930698

Rebond