

Saviez-vous que ?



SCOPSERV
INTERNATIONAL INC.

Trucs et astuces à propos de ScopTEL.
LA solution pour vos communications d'entreprise.

Calendriers et Service de sonneries

Gestion des calendriers

La gestion des calendriers permet un traitement différencié des appels en fonction des dates et heures. Le nombre d'éléments calendriers étant illimité, il est ainsi possible d'élaborer une politique de traitement des appels très précise.

Exemple d'utilisation

- Pour le message d'accueil à l'extérieur des heures régulières d'affaires et/ou les fins de semaines.
- Pour le message d'accueil lors de jours fériés.
- Pour tout horaire personnalisé selon vos besoins.

Notes

- Les éléments calendriers peuvent être appliqués à des lignes entrantes et à des conférences.
- Il n'y a aucune limitation sur le nombre d'éléments calendrier qui peuvent être programmés. Ils permettent de traiter les appels entrants différemment selon l'heure, les jours de la semaine ou selon la date.
- Si une ligne entrante ou une conférence n'a pas de calendrier défini, elle utilisera le calendrier par défaut (l'élément calendrier par défaut est une journée complète de 24 heures).
- Les éléments calendriers ne fonctionnent que sur une période de 24 heures d'une seule journée :
 - Un élément calendrier commençant à 17:00 et finissant à 9:00 déclenche deux éléments à l'intérieur d'une période de 24 heures.
 - L'élément est déclenché à 17:00 et est actif jusqu'à minuit.
 - L'élément est déclenché à minuit et reste actif jusqu'à 9:00.
 - Au moins un autre élément calendrier serait nécessaire pour la période entre 9:00 et 17:00 si on ne souhaite pas utiliser l'élément calendrier par défaut.

Exemples d'éléments calendriers

Multi Tenants	Class of Service	Scheduler
Scheduler: [1 to 6 of 6]		
Search:		Search
<input type="checkbox"/>	businessclosedweekdays	17:00 09:00 Empty
<input type="checkbox"/>	businessopenweekdays	09:00 17:00 Empty
<input type="checkbox"/>	Christmasdayclosed	00:00 23:59 Empty
<input type="checkbox"/>	closedweekends	00:00 23:59 Empty
<input type="checkbox"/>	default	Any Time 00:00 23:59 Empty
<input type="checkbox"/>	default	Any Time 00:00 23:59 Empty

Élément calendrier appliqué à une ligne entrante

Lines Manager: Incoming Lines

Incoming Lines

General Destination Options Security Advanced Options CallerID DUNDI

Answer the Line ? Default: True

Second(s) to wait before Answering the Line: If you want to add 250ms of pause, set this value to 0.25. Set to 0 to disable.

Schedule: businessopenweekdays

Music On Hold: default (default)

Language: Default

Group ID (ChanSpy): If defined, this allow to create 'ChanSpy' application that allow to spy all calls received on this Incoming Line.

Pickup Mark This allow to set a custom extension that will be used to pickup a ringing channel.

Line ID (Ringing Service) You can override destination using 'Ringing Service' Feature Code.

Cliquer sur le lien suivant pour apprendre à configurer les calendriers :
<http://bit.ly/schedulemanagement>

Services de sonneries

Il pourrait être utile parfois d'outrepasser vos calendriers ou autres règles de lignes entrantes et configurer des destinations prédéterminées à utiliser en cas d'urgence ou d'imprévues. Cette fonctionnalité est appelée Service de sonneries et elle modifie la destination d'une ligne entrante.

Exemples d'utilisation

- Pour les pauses ou changements de quart à la réception.
- Lors de situations d'urgence qui exigent que les lignes entrante soient transmises à un message d'accueil d'urgence, à un message d'accueil de fermeture ou acheminé vers un numéro de téléphone externe tel qu'un service de répondeur.
- Lorsqu'un système utilise des éléments calendriers automatiques mais qu'il est nécessaire d'activer un menu SVI en raison de fermeture imprévue.
- Lorsqu'un système n'utilise pas d'éléments calendriers automatiques mais souhaite alterner manuellement les destinations pendant la journée entre les heures d'ouverture et de fermeture.

Note

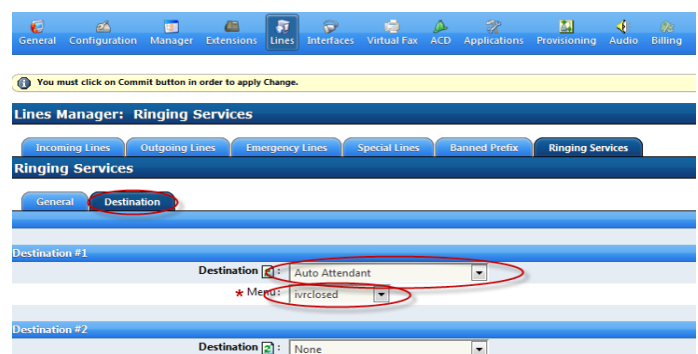
- Il est possible de configurer autant de services de sonnerie que vous le souhaitez, chacun correspondant à une destination différente.
- Il est possible d'attribuer le même identifiant à plusieurs lignes entrantes, ce qui permet de transmettre simultanément plusieurs lignes à une destination autre que son itinéraire normal.
- Cette opération peut être protégée par un NIP pour limiter l'accès à un groupe de personnes autorisées.
- Il est possible de configurer une touche pour activer et désactiver la fonction directement à partir du téléphone d'un usager.

Comment les configurer ?

Accédez à votre PBX; Lines > Ringing Services
> Add a new Ringing Service

Vous devrez donner à chaque élément un identifiant numérique unique et choisir sa Destination.

Dans cet exemple, la destination est un menu SVI (ivrclosed) pour utilisation à l'extérieur des heures d'ouverture.



Cliquer sur le lien suivant pour la procédure complète et pour apprendre à **configurer des touches pour monitorer le statut des services de sonneries** (anglais seulement):

<http://bit.ly/ringingservices>

...

Notre équipe d'experts peut vous aider! Communiquez avec nous pour plus d'information ou pour connaître le distributeur dans votre région.

Tél.: 1 866-722-3292 • info@scopserv.com

*ScopServ International Inc. recommande l'utilisation de la plus récente version ScopTEL disponible.
Mettez votre logiciel à jour afin d'avoir accès à toutes les fonctionnalités et options disponibles.*