



Routage intelligent des numéros spéciaux

Version 3.1

Sommaire

[Introduction](#)

[Profils de routage](#)

[Règles horaires & géographiques](#)

[Configuration de la règle des heures d'ouverture du matin](#)

[Configuration de la règle des heures d'ouverture de l'après-midi](#)

[Configuration de la règle du jour férié \(14 juillet\)](#)

[Programmation avancée](#)

[Forcer un profil](#)

[Partage de charge & Redondance](#)

Introduction

Voici un cas pratique illustrant le routage intelligent de numéros spéciaux.

Un bureau a établi les horaires d'ouverture suivants :

- Du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 14h à 18h
- Le samedi, de 9h à 12h

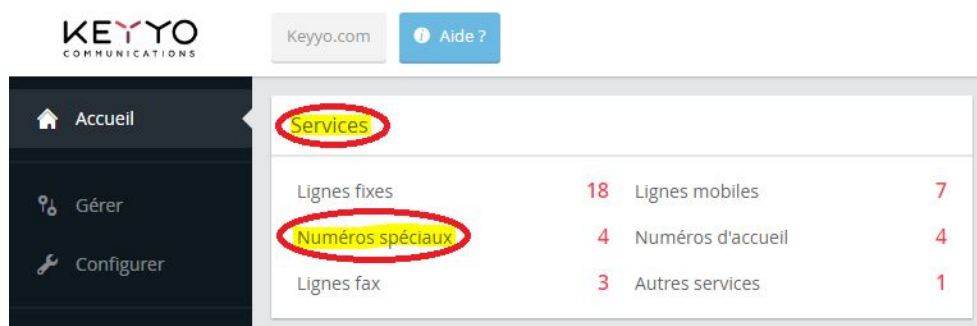
En outre, le bureau est fermé le 14 juillet.

Enfin, le numéro spécial est traduit vers les numéros suivants :

- En heures d'ouverture, vers les 0100000001 et 0100000002
- En heures de fermeture, vers le 0300000003

Profils de routage

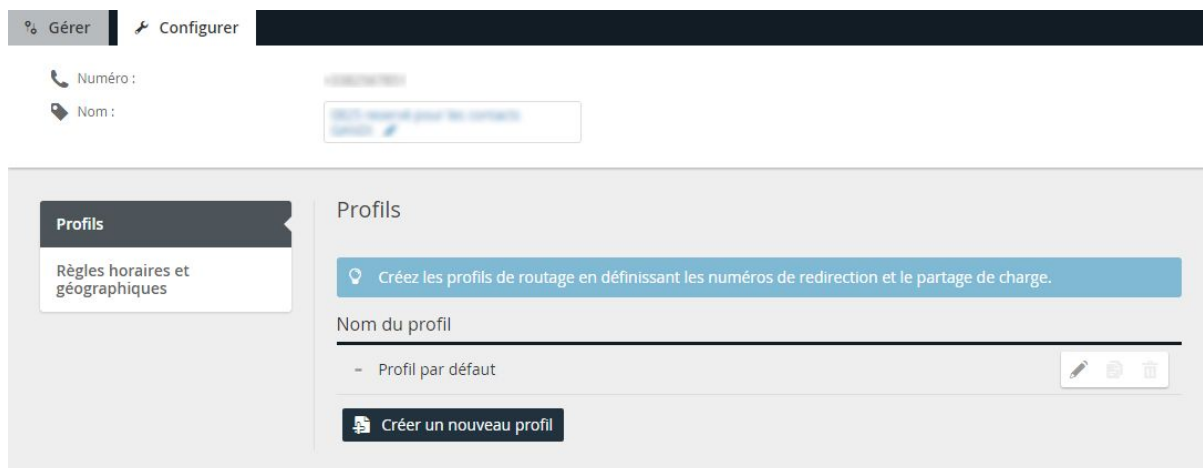
Accéder à votre Manager ; dans la page d'accueil, cliquez sur "Services" puis sur "Numéros spéciaux" ou directement sur "Numéros spéciaux".



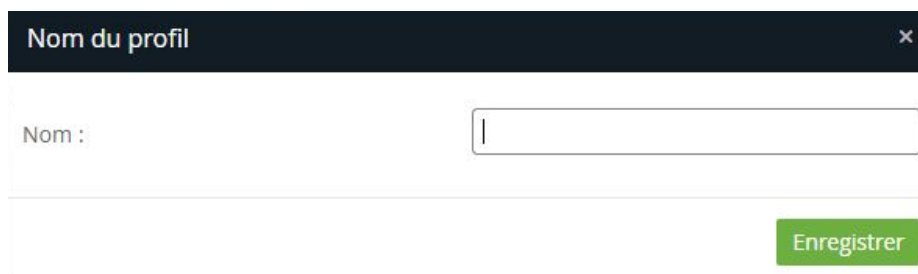
Choisissez dans la liste le numéro sur lequel vous voulez appliquer une règle de routage.

Site	Numéro	Nom	Offre	Technologie	État
Site par défaut	+33(0)179602		Collecte Contact Center	IN	✓ En service
Site par défaut	+33(0)15287125	SAV	8016 - Numéro Spécial online	IN	✓ En service
Site par défaut	+33(0)1422285	Suivi Livraisons	8016 - Numéro Spécial online	IN	✓ En service
Site par défaut	+33(0)1422873	Service Client	8016 - Numéro Spécial online	IN	✓ En service

Cliquez sur l'onglet "Configurer" puis sur "Profils" et enfin sur "Créer un nouveau profil".



Vous êtes alors invité à nommer le nouveau profil, par exemple "Ouverture".



Votre profil est bien créé, maintenant vous pouvez le configurer.

En bas, saisissez le premier numéro (0100000001) dans la case "Numéro de redirection", puis cliquez sur "Ajouter un autre numéro" pour saisir le deuxième numéro (0100000002). N'oubliez pas de répartir la charge entre les deux numéros, enfin enregistrez votre paramétrage.

Modification du profil "Ouverture"

Ajouter un ou plusieurs numéros de redirection en précisant la charge qui lui est appliquée. Le total du partage de charge doit être égal à 100%.

Ajouter si nécessaire un routage de secours (ou dit de débordement en cas d'indisponibilité du premier routage) en respectant le même principe.

Pour le numéro de redirection :
Saisissez un numéro à 10 chiffres (pas de numéro court). Il peut s'agir d'un numéro de téléphone ou de fax. Il peut s'agir d'un numéro français hors numéros spéciaux, mobiles et à l'international.

Astuce : Si vous souhaitez renvoyer vos appels vers un mobile ou à l'international, utiliser la fonction renvoi inconditionnel de votre ligne téléphonique Keyyo.

Nom du profil :

Routage 1 Supprimer le routage

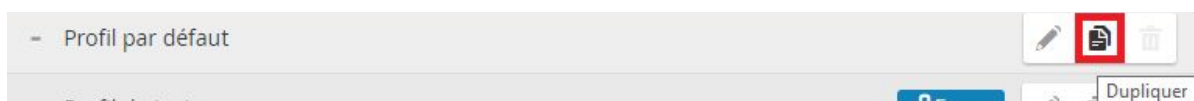
Partage de charge	Numéro de redirection	
50%	0100000001	
50%	0100000002	

[+ Ajouter un numéro](#)

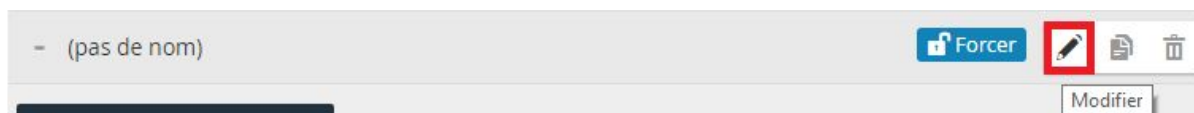
[Ajouter un routage](#) [Enregistrer](#)

Cliquez de nouveau sur "Profils" pour revenir à la liste des profils afin de créer le deuxième profil.

Cliquez par exemple sur l'icône "Dupliquer" du "Profil par défaut".



Cliquez dans la liste des profils sur l'icône modifier du nouveau profil "(pas de nom)" qui va correspondre aux heures de fermeture.



Nommer le profil (par exemple "Fermeture") puis saisissez le numéro (0300000003) et enfin enregistrez.

Modification du profil ""

Ajouter un ou plusieurs numéros de redirection en précisant la charge qui lui est appliquée. Le total du partage de charge doit être égal à 100%.

Ajouter si nécessaire un routage de secours (ou dit de débordement en cas d'indisponibilité du premier routage) en respectant le même principe.

Pour le numéro de redirection :
Saisissez un numéro à 10 chiffres (pas de numéro court). Il peut s'agir d'un numéro de téléphone ou de fax. Il peut s'agir d'un numéro français hors numéros spéciaux, mobiles et à l'international.

Astuce : Si vous souhaitez renvoyer vos appels vers un mobile ou à l'international, utiliser la fonction renvoi inconditionnel de votre ligne téléphonique Keyyo.

Nom du profil :

Fermeture

Routage 1

Supprimer le routage

Partage de charge

Numéro de redirection

100%

0300000003



[+ Ajouter un numéro](#)

Ajouter un routage

Enregistrer

Règles horaires & géographiques

Dans cette partie vont être définies les règles horaires.

Les profils de routing étant configurés, il s'agit maintenant de définir les plages horaires auxquelles vous associez l'un ou l'autre des profils. Pour ce faire, dans un premier temps, il est conseillé d'envisager la semaine dans son intégralité pour optimiser la programmation.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
9h	OUVERTURE				MATIN		
12h							
14h	OUVERTURE		APRES - MIDI				
18h							

La programmation du jour férié doit s'effectuer en respectant les priorités. Les règles sont superposées. L'ordre de priorité s'applique de haut en bas.

Ici, la règle de jour férié s'applique prioritairement à toute autre.



Dans la fiche du numéro cliquez sur “Règles horaires et géographiques”, puis sur “Créer une nouvelle règle”.

Priorité	Routeage	Profil associé
	Du lundi au dimanche, Toute la journée Tous les appels entrants	Profil par défaut

Configuration de la règle des heures d’ouverture du matin

Sélectionnez les paramètres des horaires d’ouvertures du matin : du lundi au samedi de 9h à 12h, puis associez cette règle au profil “Ouverture” et enregistrez en cliquant sur le bouton “Créer”.

La règle s’applique à tous les jours du mois et tous les mois de l’année, mais uniquement du lundi au samedi donc :

Heures

2. Sélectionnez les heures pour lesquelles le profil doit être appliqué : toute la journée ou une plage horaire (par intervalles de 10 minutes).

Sélectionnez les heures et minutes :

Toute la journée

Interval de temps

09h ▼

00 ▼

12h ▼

00 ▼

Profil associé

4. Associez cette règle à un profil.

Sélectionnez un profil :

Ouverture ▼

(Il n'y a pas de filtrage ici sur l'origine géographique des appels.)

Configuration de la règle des heures d'ouverture de l'après-midi

Sélectionnez les paramètres des horaires d'ouvertures de l'après-midi : du lundi au vendredi de 14h à 18h, associez cette règle au profil "Ouverture" et enregistrez en cliquant sur le bouton "Créer".

La règle s'applique à tous les jours du mois et tous les mois de l'année, mais uniquement du lundi au samedi donc :

Jour

1. Sélectionnez le ou les jours de la semaine, ou du mois, pour lesquels le profil doit être appliqué :

- le mois ou les mois consécutifs de l'année
- le jour ou les jours consécutifs du mois
- le jour ou les jours consécutifs de la semaine

Sélectionnez les mois :

Janvier ▼

Décembre ▼

Sélectionnez les jours dans le mois :

1 ▼

31 ▼

Sélectionnez les jours dans la semaine :

Lundi ▼

Vendredi ▼

Heures

2. Sélectionnez les heures pour lesquelles le profil doit être appliqué : toute la journée ou une plage horaire (par intervalles de 10 minutes).

Sélectionnez les heures et minutes :

Toute la journée

Interval de temps

14h ▼

00 ▼

18h ▼

00 ▼

Profil associé

4. Associez cette règle à un profil.

Sélectionnez un profil :

(Il n'y a pas de filtrage ici sur l'origine géographique des appels.)

Configuration de la règle du jour férié (14 juillet)

Sélectionnez les paramètres (du 14 juillet au 14 juillet, toute la journée) puis associez cette règle au profil "Fermeture" et enregistrez en cliquant sur le bouton "Créer".

Jour

1. Sélectionnez le ou les jours de la semaine, ou du mois, pour lesquels le profil doit être appliqué :

- le mois ou les mois consécutifs de l'année
- le jour ou les jours consécutifs du mois
- le jour ou les jours consécutifs de la semaine

Sélectionnez les mois :

Sélectionnez les jours dans le mois :

Sélectionnez les jours dans la semaine :

Heures

2. Sélectionnez les heures pour lesquelles le profil doit être appliqué : toute la journée ou une plage horaire (par intervalles de 10 minutes).

Sélectionnez les heures et minutes :

Toute la journée
 Interval de temps

00h ▼
00 ▼
00h ▼
00 ▼

Profil associé

4. Associez cette règle à un profil.

Sélectionnez un profil : Fermeture ▼

(Il n'y a pas de filtrage ici sur l'origine géographique des appels.)

Faîte remonter la règle du jour férié en haut des priorité grâce aux flèches :

Règles horaires et géographiques

✓ La règle a été déplacée avec succès.

💡 Gérez vos règles horaires et géographiques ainsi que leur priorité.
Note : la règle la plus prioritaire est placée en haut de la liste.

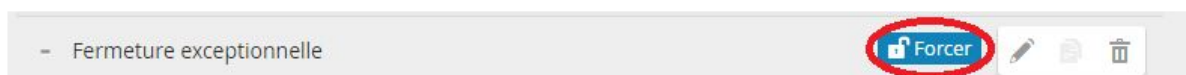
Priorité	Routeage	Profil associé	
↓	Du lundi au samedi, de 09:00 à 12:00 Appels entrants du01, 02, 03, 04, 05, Mobiles (06, 07), Autres (08, 09, international)	Ouverture	
↑ ↑ ↓	Du lundi au vendredi, de 14:00 à 18:00 Appels entrants du01, 02, 03, 04, 05, Mobiles (06, 07), Autres (08, 09, international)	Ouverture	
↑ ↑	En juillet, Le 14 du mois, Lundi, Toute la journée Appels entrants du01, 02, 03, 04, 05, Mobiles (06, 07), Autres (08, 09, international)	Fermeture	
	Du lundi au dimanche, Toute la journée Tous les appels entrants	Profil par défaut	

Programmation avancée

Voici quelques petites astuces pour une meilleure utilisation de la fonctionnalité.

Forcer un profil

Vous pouvez créer un profil « Fermeture exceptionnelle » et l'appliquer immédiatement grâce à la fonction « Forcer ».



En cas de nécessité, vous avez la possibilité de « Forcer » un profil de routage. Celui-ci prendra le pas sur tous les autres profils de manière permanente.



Appliquer



Ne plus appliquer

Partage de charge & Redondance

Pour optimiser la probabilité qu'un appel entrant aboutisse sur les 2 numéros de redirection, vous pouvez programmer les mêmes numéros dans 2 routages différents comme décrit ci-dessous :

Nom du profil :

Routage 1 🗑️ Supprimer le routage

Partage de charge	Numéro de redirection	
50% ▼	<input type="text" value="0100000001"/>	🗑️
50% ▼	<input type="text" value="0100000002"/>	🗑️

+ Ajouter un numéro

Routage 2 🗑️ Supprimer le routage

Partage de charge	Numéro de redirection	
50% ▼	<input type="text" value="0100000001"/>	🗑️
50% ▼	<input type="text" value="0100000002"/>	🗑️

+ Ajouter un numéro

Dans le cas décrit précédemment, un appel entrant sera dirigé vers le Numéro de redirection 1 du Routage 1. Si l'appel n'est pas décroché*, il basculera vers le Routage 2. Le système redirigera alors vers le Numéro de redirection qu'il n'a pas tenté lors du premier essai. Cette programmation avancée permet donc 2 tentatives (1 sur chacun des 2 numéros).

(*) IMPORTANT :

- ❑ Si le numéro de redirection est une simple ligne et que la personne ne répond pas, le renvoi sur non réponse est suivi (par défaut, le renvoi se fait vers la messagerie vocale de la ligne et l'appel est considéré décroché).
- ❑ Si vous ne souhaitez pas que l'appel soit décroché par la messagerie vocale d'une ligne, nous vous conseillons de traduire le numéro spécial vers un numéro d'accueil (avec les réglages par défaut, si l'appel n'a pas été décroché en fin de scénario, l'appel sera rejeté et basculera sur le routage suivant).