



Documentation 3CX

Table des matières

Introduction.....	3
Première utilisation de 3CX.....	4
1) Première connexion.....	5
2) Cas du lien expiré.....	7
3) Paramétrage audio.....	8
4) (facultatif) Lancement de 3CX dans un navigateur dédié.....	10
5) (facultative) Installation de l'application sur téléphone mobile.....	13
Autres fonctionnalités.....	14
1) Changer de statut.....	14
2) Mise en place d'un message d'absence avec 3CX.....	16
3) Planifier les horaires de disponibilité 3CX.....	17

Introduction

Le système de téléphonie de l'Université change de solution en passant du produit Xivo au produit 3CX.

Cette nouvelle solution vous permettra de disposer de différents nouveaux services comme par exemple :

- Un client softphone à partir de votre navigateur web (pas besoin d'installer un logiciel sur votre poste de travail)
- La possibilité de recevoir ces appels sur plusieurs appareils en même temps (téléphone + pc par exemple)
- Pas besoin de VPN pour recevoir ses appels en télétravail.
- Possibilité d'utiliser son smartphone pour recevoir ses appels.

Première utilisation de 3CX

Lorsque votre ligne sera créée sur le système 3CX, vous recevrez un mail comme ci-dessous :



Bonjour DGDNum,

Bienvenue sur votre compte 3CX.

Cet email contient des informations importantes concernant votre première connexion à votre compte et comment y accéder de n'importe où ! Nous vous conseillons de conserver cet email au cas où vous en auriez besoin plus tard.

Avec 3CX, vous pouvez faire bien plus que simplement gérer vos appels. Lisez notre [guide utilisateur](#) pour tout savoir.

Pour démarrer, définissez un mot de passe

[Définissez votre mot de passe](#)

Détails du compte

- Votre numéro d'extension est **10003**
- URL 3CX : <https://3cx-1-test.univ-lille.fr>
- Consultez votre messagerie vocale en composant le **10000**
- Le PIN de votre messagerie vocale est **014838**
- Partagez votre lien 3CX Talk pour des appels gratuits :
<https://3cx-1-test.univ-lille.fr/callus/#dgdnumtelephonie>
- Organisez des réunions virtuelles dans votre espace de réunion personnel :
<https://3cx-1-test.univ-lille.fr/meet/dgdnumtelephonie>

1) Première connexion

Le mail que vous avez reçu contient les informations de votre compte sur le système de téléphonie :

- Votre numéro de ligne interne (votre numéro d'extension)
- L'adresse du serveur 3CX (URL-3CX)

Et surtout dans le cadre d'une première connexion le lien « Définissez votre mot de passe » attention ce lien est valable 24H. Si vous n'avez pas enregistré votre mot de passe passé ce délai, veuillez consulter le chapitre 2 de cette documentation.

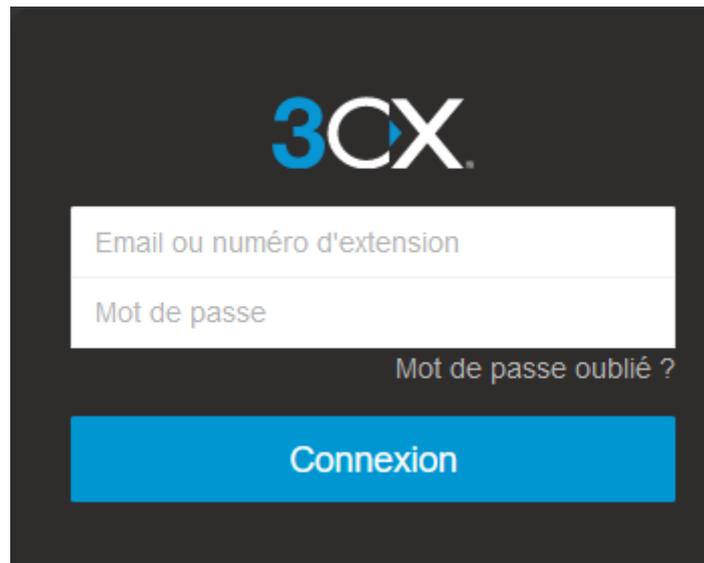
Cliquer sur « Définissez votre mot de passe ». Votre navigateur web va s'ouvrir sur cette page :



Entrez votre mot de passe. Vous pouvez saisir le mot de passe que vous souhaitez en respectant les caractéristiques suivantes :

- *Au moins 10 caractères sans espaces.*
- *Dois contenir au minimum*
 - *1 lettre minuscule*
 - *1 lettre majuscule*
 - *un chiffre*
 - *un caractère spécial. Les caractères spéciaux autorisés sont : !#\$%&()*+,-./:;<=>?@{*

Une fois le mot de passe validé vous arrivez sur la page de connexion :

The image shows a login interface for 3CX. At the top center is the 3CX logo, with the '3' in blue and 'CX' in white. Below the logo are two white input fields stacked vertically. The first field is labeled 'Email ou numéro d'extension' and the second is labeled 'Mot de passe'. To the right of the password field is a link that says 'Mot de passe oublié ?'. Below these fields is a large blue button with the white text 'Connexion'.

Le numéro d'extension (*numéro court de la ligne*) est donné dans le mail reçu de 3CX.

Le mot de passe est celui que vous venez de définir.

Cliquez sur « Connexion »

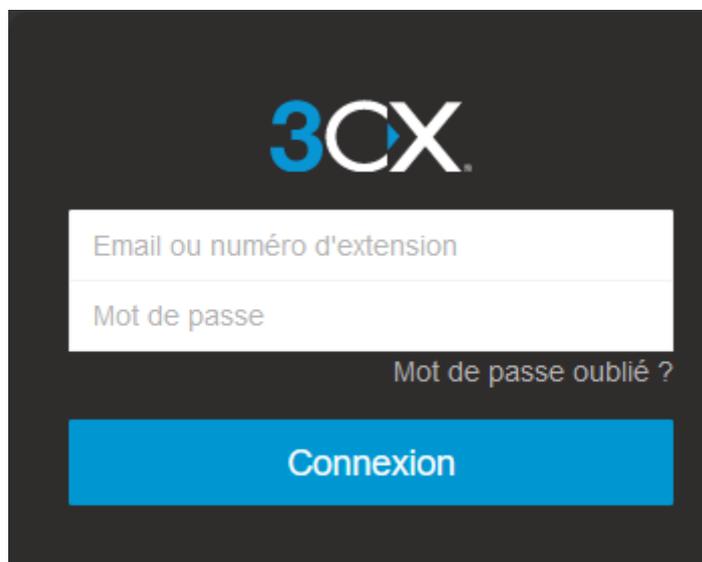
Vous êtes connecté sur l'application 3CX, vous êtes prêt pour recevoir et émettre des appels depuis votre PC / MAC.

2) Cas du lien expiré.

Si le lien « Définissez votre mot de passe » ne fonctionne plus , vous pouvez procéder comme ceci :

- Avec votre navigateur web, allez à l'adresse « URL 3CX » indiqué dans le mail en cliquant dessus

Vous obtenez ceci :



The screenshot shows the 3CX login interface. At the top center is the 3CX logo. Below it are two input fields: the first is labeled "Email ou numéro d'extension" and the second is labeled "Mot de passe". To the right of the password field is a link that says "Mot de passe oublié ?". At the bottom of the form is a large blue button with the text "Connexion".

Cliqué sur « Mot de passe oublié » vous obtenez cet écran :

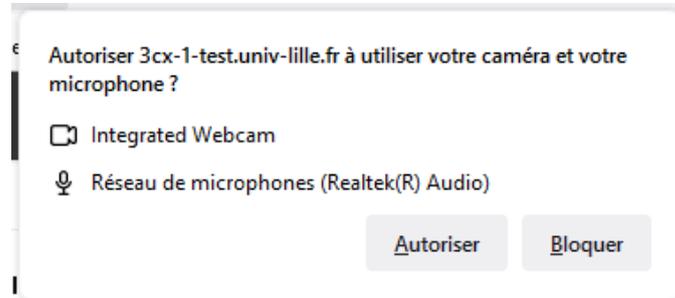


The screenshot shows the 3CX password reset interface. At the top center is the 3CX logo. Below it is a label "Adresse email" followed by a white input field. At the bottom of the form is a large blue button with the text "Réinit. mot de passe".

Saisissez votre mail universitaire et cliquez sur « Réinit. mot de passe » . Vous recevrez alors un mail avec un lien pour définir un nouveau mot de passe.

3) Paramétrage audio.

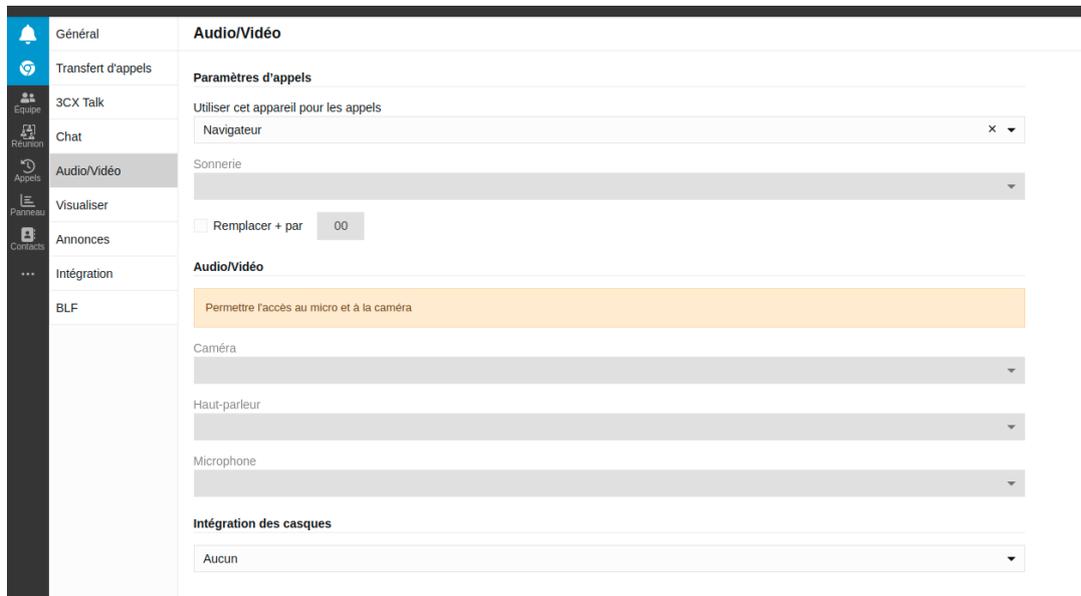
À la première connexion ou au premier appel émis/reçu, une pop up doit s'ouvrir (il ne faut pas que votre navigateur bloc les popup) en vous demandant l'autorisation d'accès à votre webcam et micro. Il est important d'autoriser 3CX à utiliser ces périphériques.



Si vous avez bloqué l'accès ou que vous avez un problème audio (vous n'entendez pas vos correspondants ou ils en vous entendent pas) alors il faut vous rendre dans les paramètres

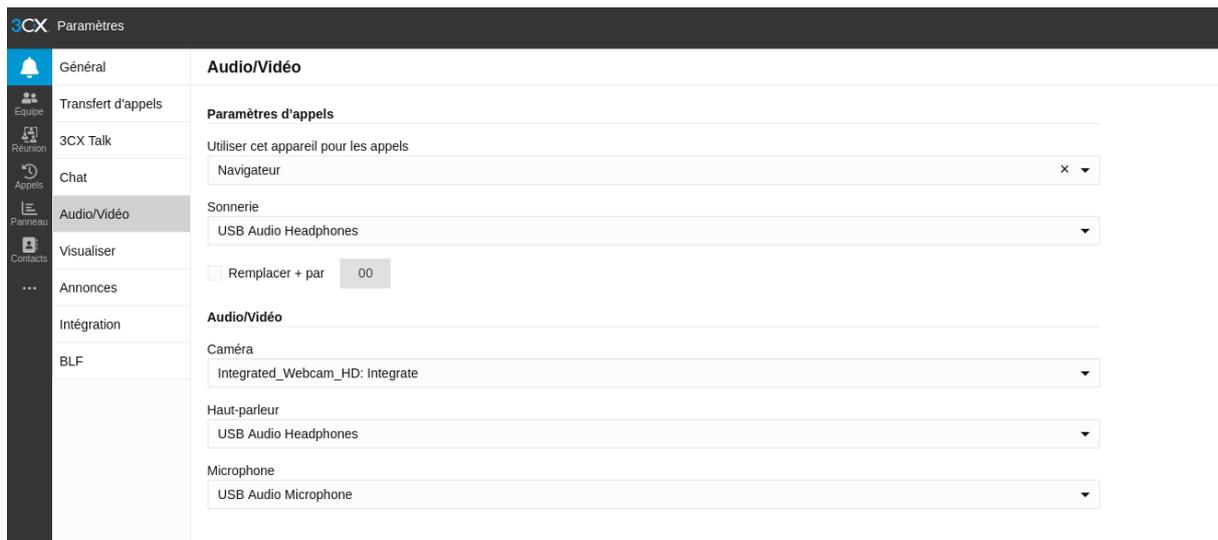


Sélectionner le paramètre « Audio/vidéo »



À cet instant, aucun périphérique n'est configuré, le POP-UP doit s'afficher. Vous devez autoriser l'accès à la caméra et au microphone.

Vous devez ainsi obtenir un écran qui ressemble à celui-ci : (les périphériques audio peuvent porter un nom différent d'un ordinateur à l'autre)

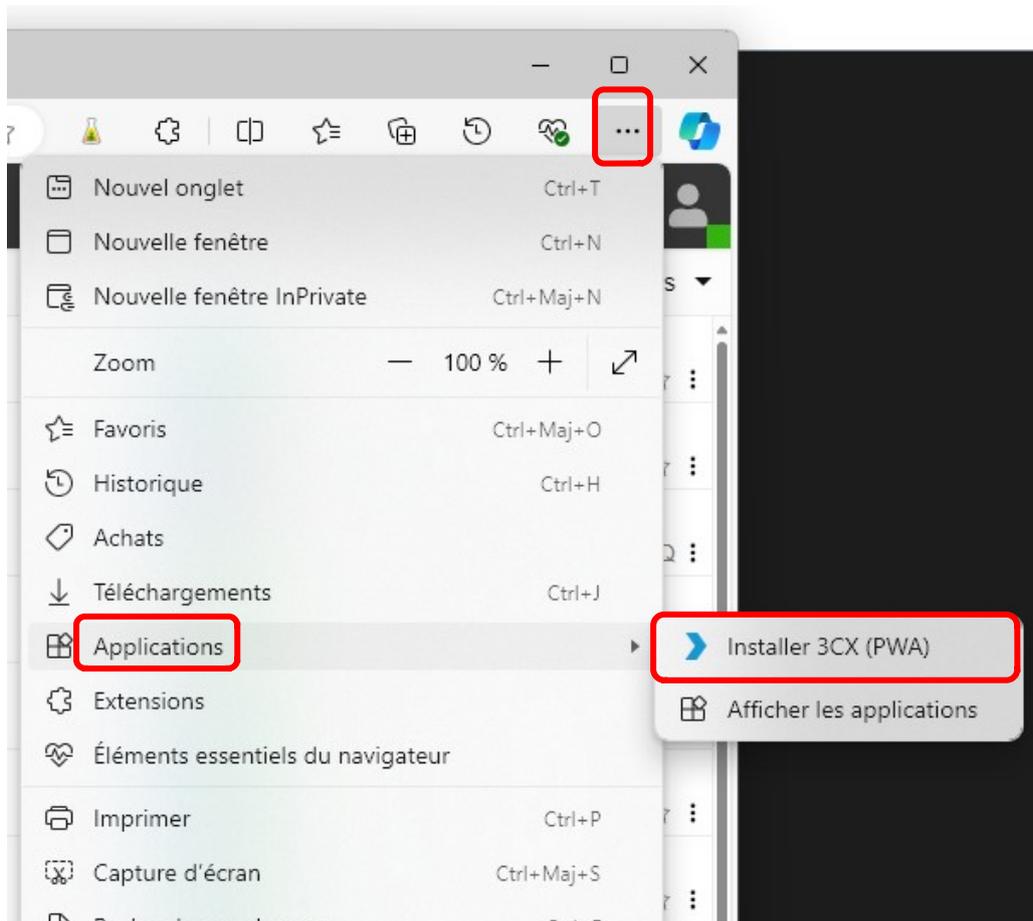


Il sera peut-être nécessaire de rafraîchir la page (appuyez sur la touche F5)

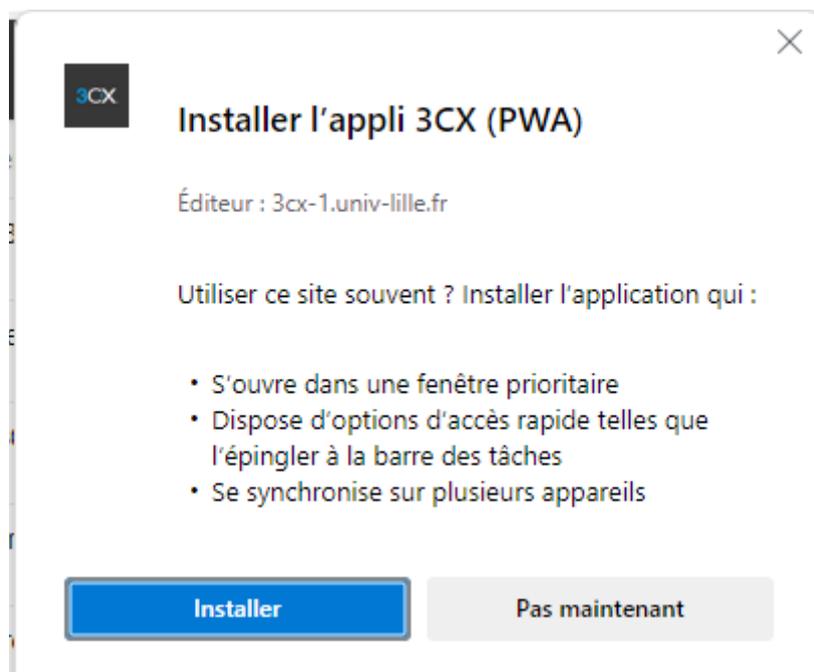
4) (facultatif) Lancement de 3CX dans un navigateur dédié

Il est également possible d'ouvrir un navigateur dédié à 3CX c'est ce qu'on appelle en mode PWA. Sous Windows nous vous conseillons d'utiliser le navigateur edge pour une meilleure intégration à votre environnement.

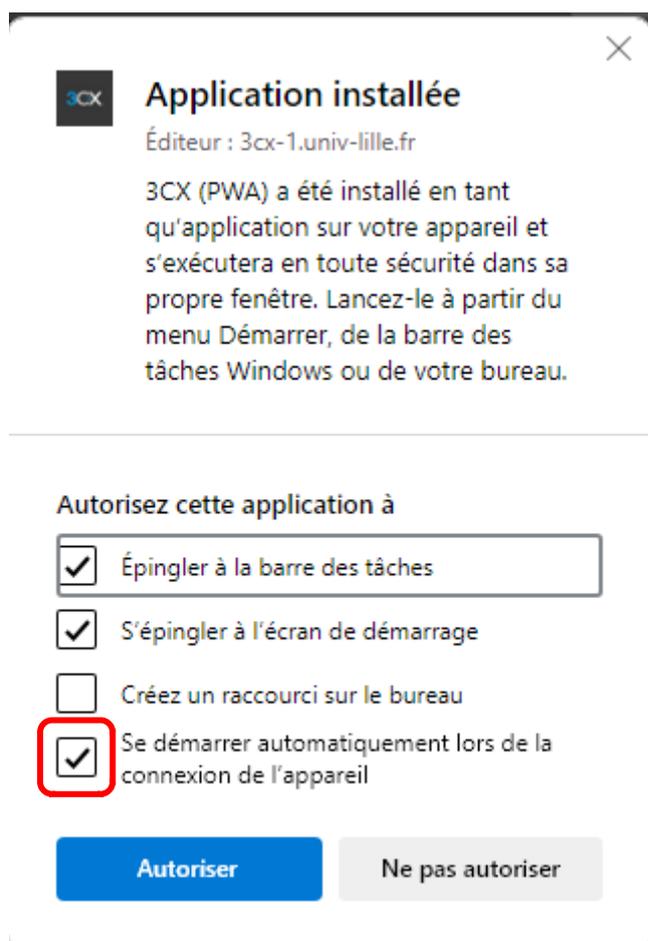
Exemple avec navigateur Edge, une fois sur la page 3CX



Après avoir cliqué sur « Installer 3CX (PWA) » cette fenêtre s'ouvre



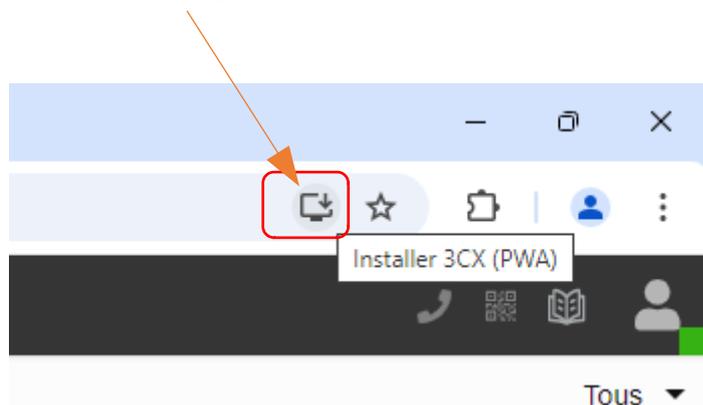
Après avoir cliqué sur « Installer » vous obtenez cette fenêtre. Nous vous conseillons d'activer l'application au démarrage de l'appareil.



Vous pouvez maintenant utiliser 3CX

Cette méthode est aussi possible avec le navigateur chrome :

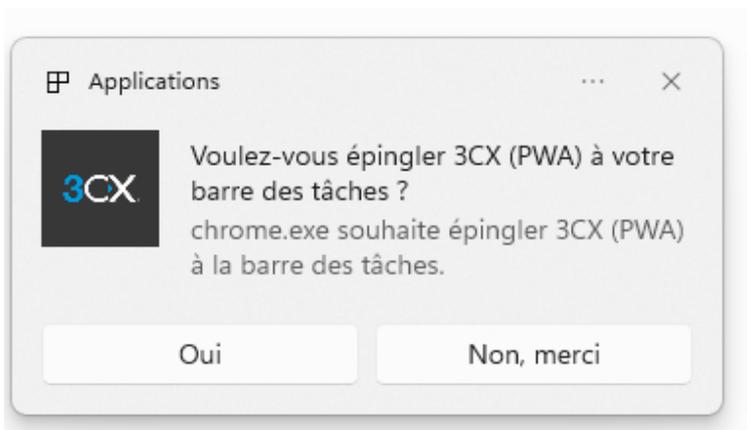
une fois sur la page 3CX, cliquez sur l'icône dans la barre URL pour lancer l'installation



Cliquer sur installer.



Cliquer sur « OUI ».



Vous pouvez maintenant utiliser 3CX

5) (facultative) Installation de l'application sur téléphone mobile

Si vous souhaitez paramétrer votre ligne 3CX sur un téléphone mobile, il faut télécharger-installer l'application 3CX sur votre smartphone disponible dans l'App Store pour Iphone ou Google Play pour Android. À l'ouverture, l'application propose de scanner le QR-code pour paramétrer votre ligne automatiquement. Pour obtenir le QR-code, quand vous êtes connecté à 3CX depuis votre ordinateur, cliqué sur l'icône en haut à droit :



Le QR-Code s'affichera sur votre écran.

Autres fonctionnalités

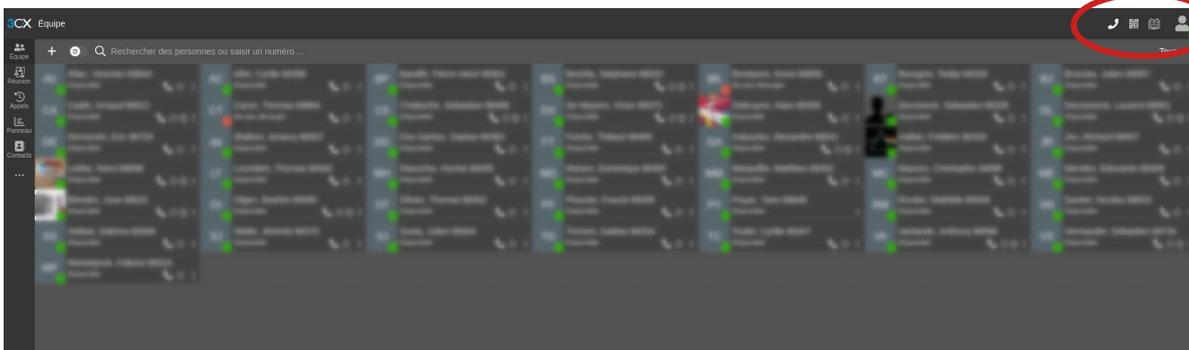
1) Changer de statut

Les statuts permettent de gérer la ligne téléphonique de manière fine.

Il est possible d'affecter des messages différents selon le statut, et de changer rapidement de messages d'accueil.

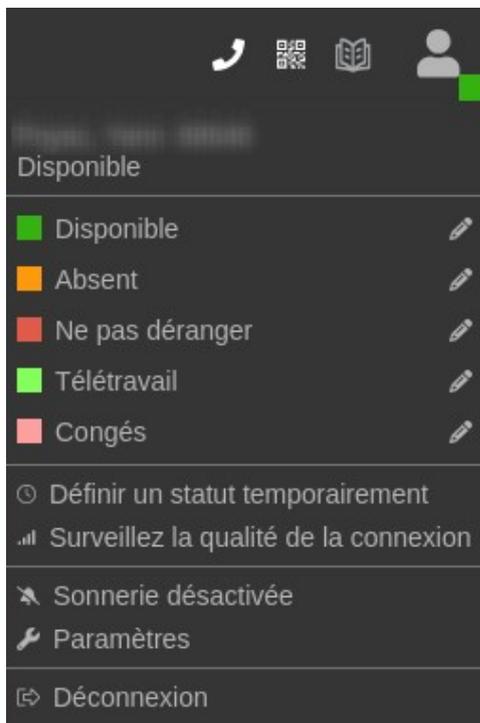
- Étape 1 :

Dans la page de gestion de la ligne, cliquer sur le petit pictogramme en haut à droite.

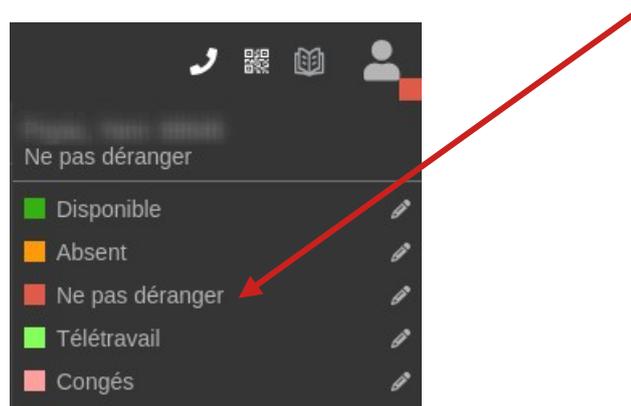


Le menu suivant s'affiche.

Le statut actuel de la ligne est « Disponible », comme l'indique le carré vert.

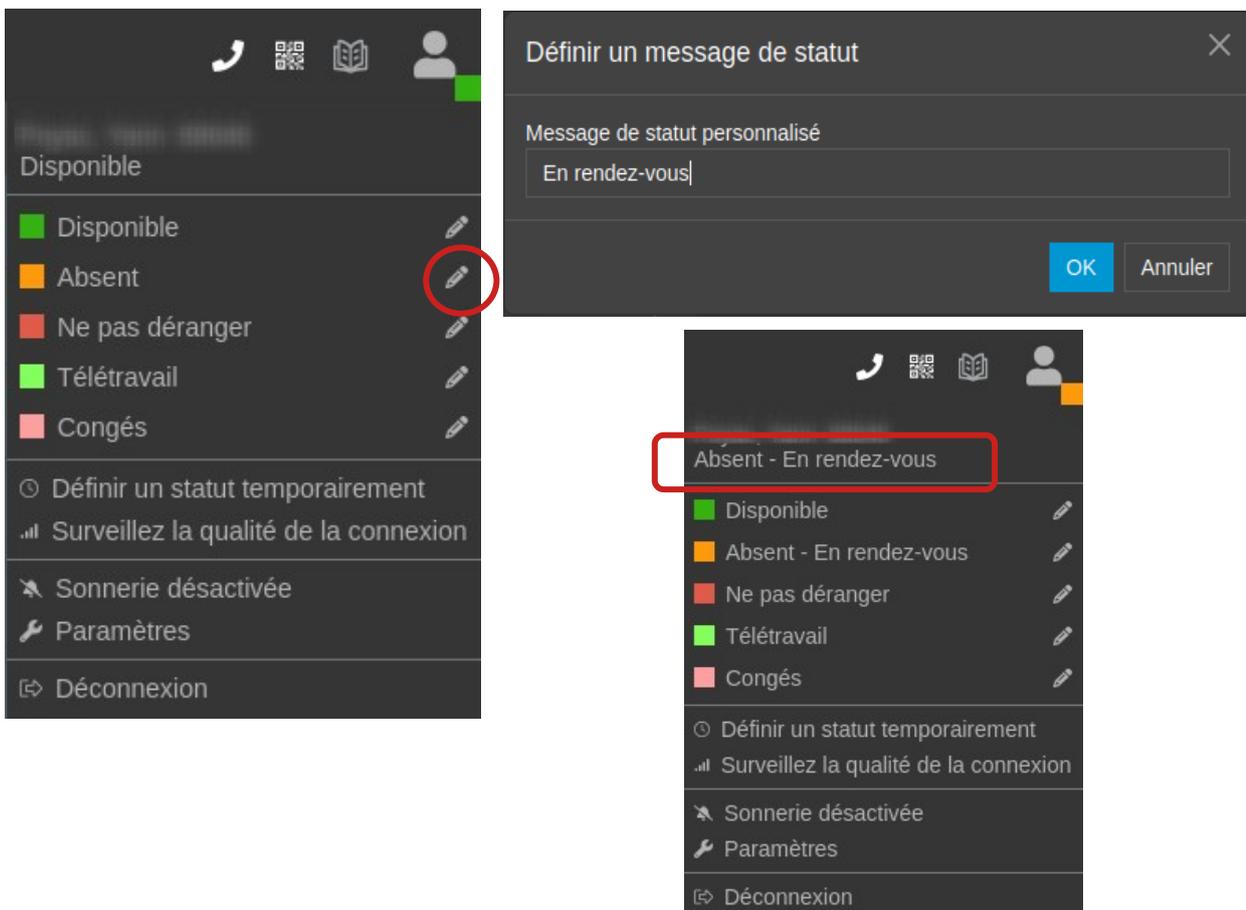


Pour modifier le statut, il faut cliquer sur le statut désiré, par exemple « Ne pas déranger ».



- Étape 2 :

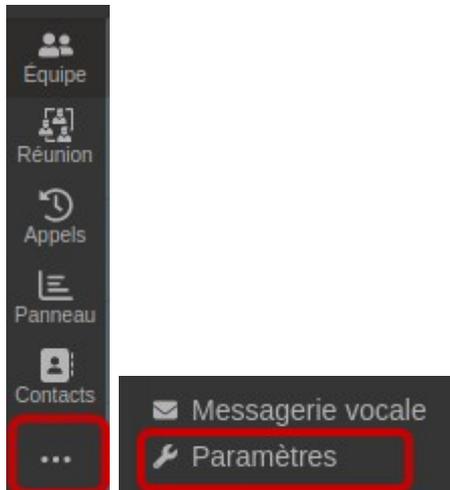
Vous pouvez aussi ajouter un message associé au statut que les utilisateurs 3CX verront.



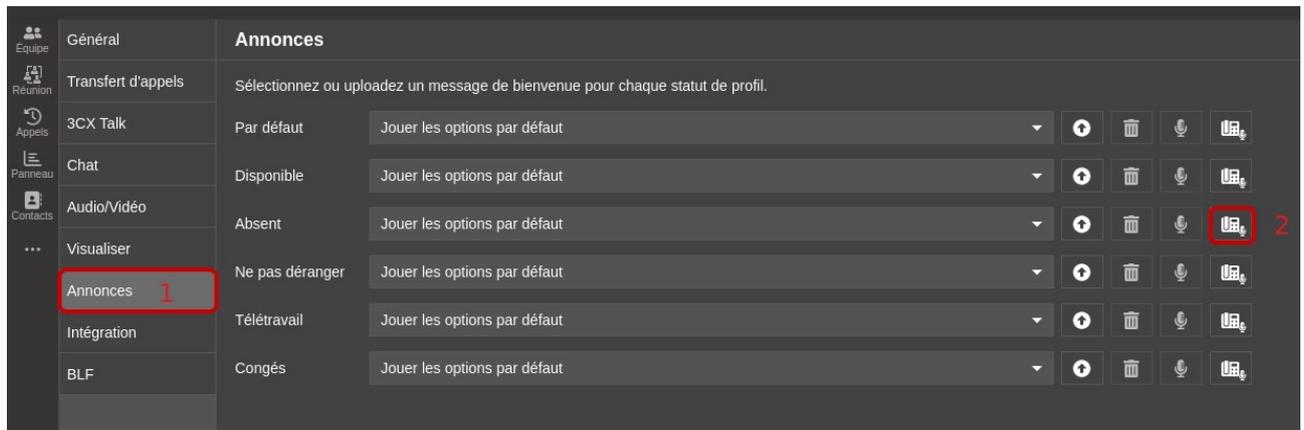
Les statuts « Absent », « Ne pas déranger » et « Congés » basculent directement la ligne vers la messagerie, mais vous avez la possibilité de personnaliser les messages d'accueils de ces statuts (voir ci-dessous).

2) Mise en place d'un message d'absence avec 3CX

Dans votre page de gestion de la ligne, allez dans paramètres :

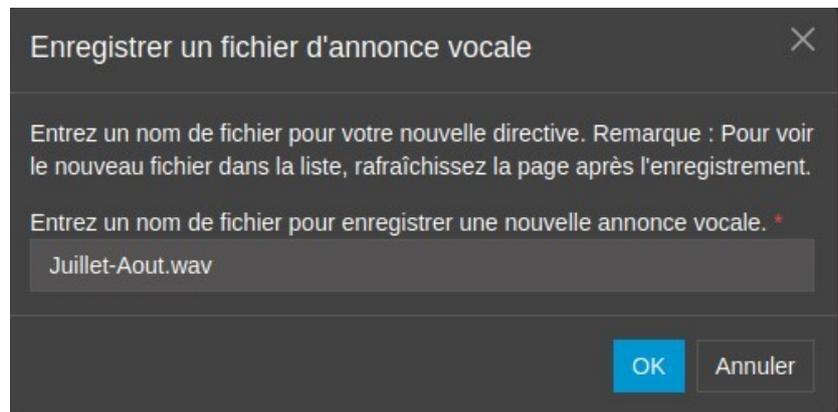


Dans le nouveau bandeau, cliquer sur « Annonces » (1).



Puis, choisir le statut à modifier, par exemple « Absent » comme ci-dessus, en cliquant sur le téléphone à droite (2).

Il faut maintenant nommer le futur enregistrement, par exemple Juillet-Août, pour un message concernant la période d'été.

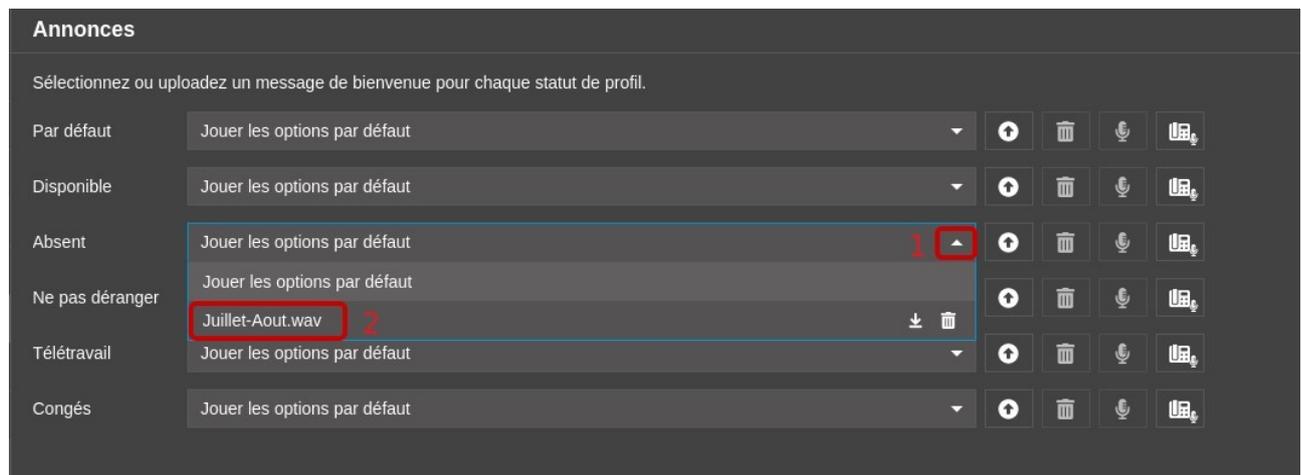


En cliquant sur « OK », votre téléphone va sonner. Décrochez et laissez-vous guider pour enregistrer le message.

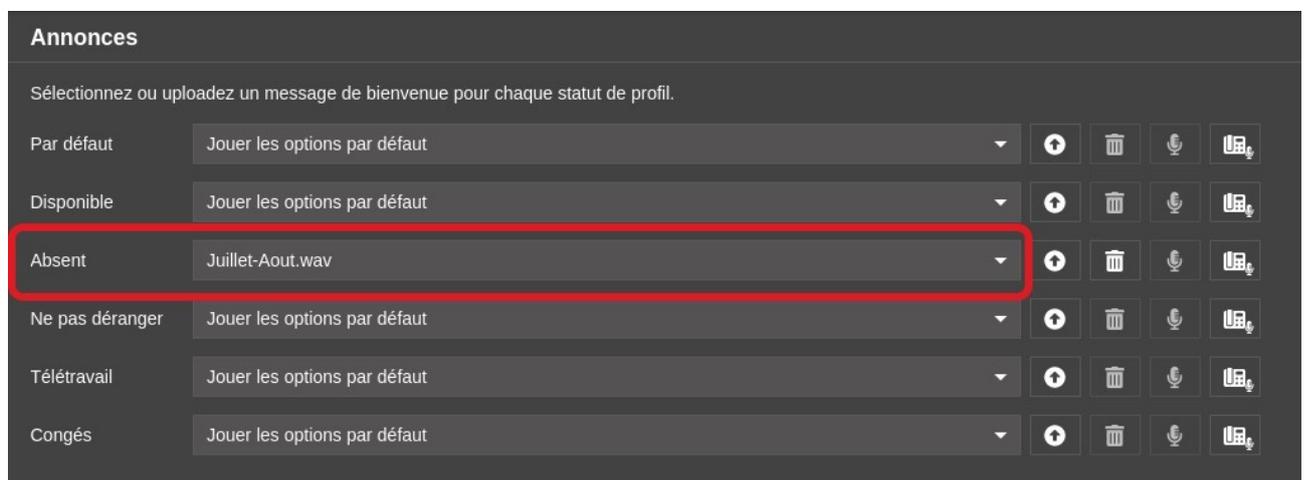
Une fois terminé, vous devez rafraîchir la page 3CX.

Le fichier est prêt à être sélectionné dans le statut « Absent ».

Dérouler les options (1), puis choisir le fichier créé (2).

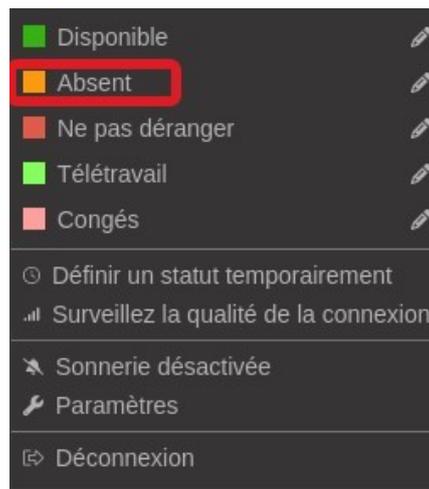


Le résultat attendu doit ressembler à ceci :



Enfin, il faut basculer la ligne sur le statut désiré, « Absent » dans notre exemple.

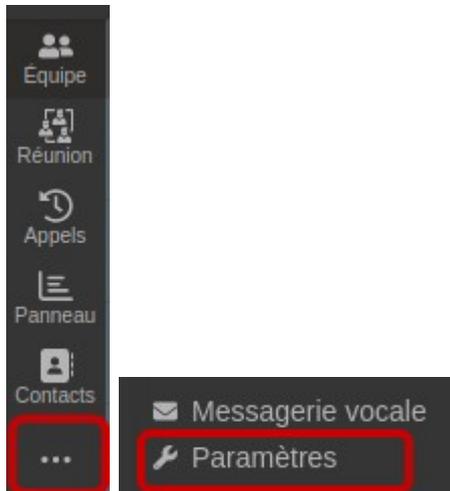
Pour changer le statut, il faut cliquer en haut à droite sur votre photo, ou le petit bonhomme si vous n'avez pas personnalisé le compte, et choisir « Absent ».



Lorsque le message n'est plus utile, vous devez remettre le statut « Disponible » pour recevoir les appels à nouveau.

3) Planifier les horaires de disponibilité 3CX

Dans votre page de gestion de la ligne, allez dans :
... / Paramètres / Transfert d'appels / Planifier.



Cocher « Cette extension utilise des heures de bureau spécifiques » pour faire apparaître les jours de la semaine.

3CX Paramètres

	Général	Disponible	Planifier
Équipe	Transfert d'appels	Absent	
Réunion	3CX Talk	Ne pas déranger	
Appels	Chat	Télétravail	
Panneau	Audio/Vidéo	Congés	
Contacts	Visualiser	Exceptions	
...	Annonces	Planifier	
	Intégration		
	BLF		

Heures ouvrables

- Cette extension utilise les heures de bureau par défaut
- Cette extension utilise des heures de bureau spécifiques
- Automatiquement passer en statut Disponible pendant les heures de bureau
- Désactiver les appels sortants en dehors des heures de bureau

3CX Paramètres

Général	Disponible	Planifier Heures ouvrables <input type="radio"/> Cette extension utilise les heures de bureau par défaut <input checked="" type="radio"/> Cette extension utilise des heures de bureau spécifiques Heures de bureau Ajouter Effacer <table border="1"> <tr> <td>Lundi</td> <td>Mardi</td> <td>Mercredi</td> <td>Jeudi</td> <td>Vendredi</td> <td>Samedi</td> <td>Dimanche</td> </tr> <tr> <td>Ajouter</td> </tr> </table> Heures de pause Ajouter Effacer <table border="1"> <tr> <td>Lundi</td> <td>Mardi</td> <td>Mercredi</td> <td>Jeudi</td> <td>Vendredi</td> <td>Samedi</td> <td>Dimanche</td> </tr> <tr> <td>Ajouter</td> </tr> </table> <input type="checkbox"/> Automatiquement passer en statut Disponible pendant les heures de bureau <input type="checkbox"/> Désactiver les appels sortants en dehors des heures de bureau	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	Ajouter	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	Ajouter												
Lundi	Mardi		Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche																							
Ajouter	Ajouter		Ajouter																											
Lundi	Mardi		Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche																							
Ajouter	Ajouter		Ajouter																											
Transfert d'appels	Absent																													
3CX Talk	Ne pas déranger																													
Chat	Télétravail																													
Audio/Vidéo	Congés																													
Visualiser	Exceptions																													
Annonces	Planifier																													
Intégration																														
BLF																														

Vous pouvez maintenant définir les heures de disponibilité pour recevoir des appels ou ne pas être dérangé.

« Heures de bureau » correspond aux heures disponibles pour recevoir des appels. Cliquez sur « Ajouter », une fenêtre apparaît :

✕

Sélectionner une durée

09 : 00 – 18 : 00

« Heures de pause » correspond aux heures non disponibles pour recevoir des appels. Cliquez sur « Ajouter », une fenêtre apparaît :

✕

Sélectionner une durée

13 : 00 – 14 : 00

Voici le résultat après avoir configuré les horaires du lundi :

Heures ouvrables

Cette extension utilise les heures de bureau par défaut

Cette extension utilise des heures de bureau spécifiques

Heures de bureau

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
09:00 - 18:00 Ajouter	Ajouter	Ajouter	Ajouter	Ajouter

Heures de pause

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
13:00 - 14:00 Ajouter	Ajouter	Ajouter	Ajouter	Ajouter

Automatiquement passer en statut Disponible pendant les heures de bureau

Vous pouvez reproduire la méthode pour les autres jours de la semaine.

Pour activer la planification, il ne faut pas oublier de cocher la case « Automatiquement passer en statut Disponible pendant les heures de bureau »