TÉLÉPHONIE · STANDARD

Recevoir mes appels un jour où je suis normalement fermé

Déclarer une ouverture exceptionnelle (week-end, jour chômé) pour que vos appels sonnent sur vos postes au lieu d'être renvoyés.

NIVEAU	TEMPS ESTIMÉ	OÙ	EFFET
Facile	**3 minutes**	**Interface d'administration**	**Immédiat après « Appliquer »**

Dans quel cas utiliser cette fiche

Votre standard connaît vos horaires d'ouverture. En dehors de ces horaires (le soir, le week-end, les jours fériés), il applique automatiquement votre « mode fermé » : renvoi vers un centre d'appels, une messagerie ou une annonce.

Cette fiche vous explique comment déclarer une **ouverture exceptionnelle** sur une ou plusieurs dates précises. Par exemple :

- votre centre d'appels de permanence est indisponible et vous souhaitez **reprendre la main sur vos appels ce week-end** ;
- vous organisez une journée portes ouvertes un samedi ;
- vous ouvrez un jour habituellement chômé.

Pendant cette ouverture exceptionnelle, vos appels sont traités **exactement comme en semaine** : ils sonnent sur vos postes, comme un jour ouvré normal.

À savoir avant de commencer

Vos horaires habituels restent intacts

Vous ne modifiez rien : vous ajoutez simplement une ligne supplémentaire, valable uniquement pour les dates choisies.

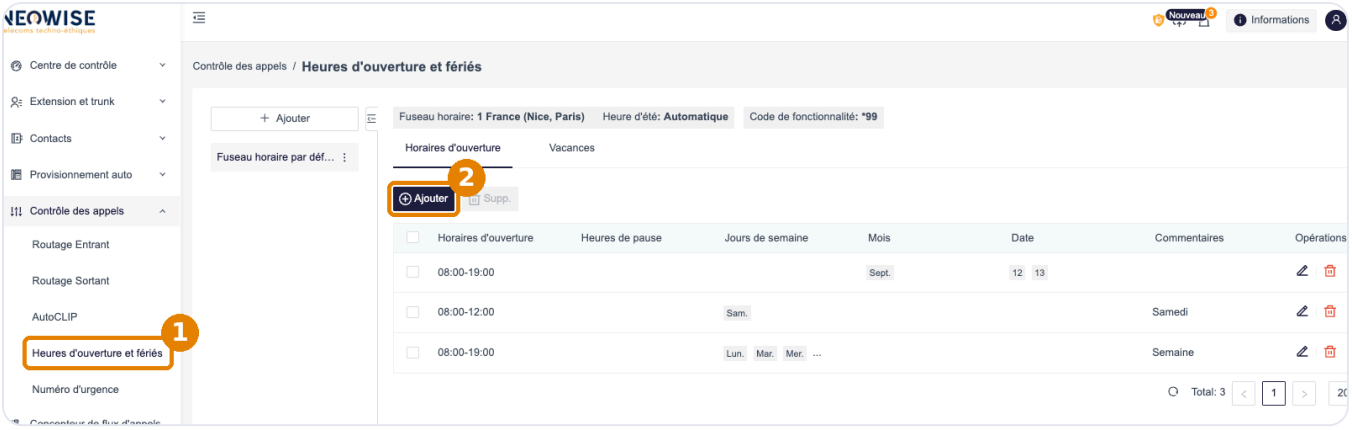
Le bouton « Appliquer » est indispensable

La modification ne prend effet qu'après un clic sur le bouton orange **Appliquer** en haut à droite (étape 5).

La marche à suivre

1 Ouvrir la page « Heures d'ouverture et fériés »

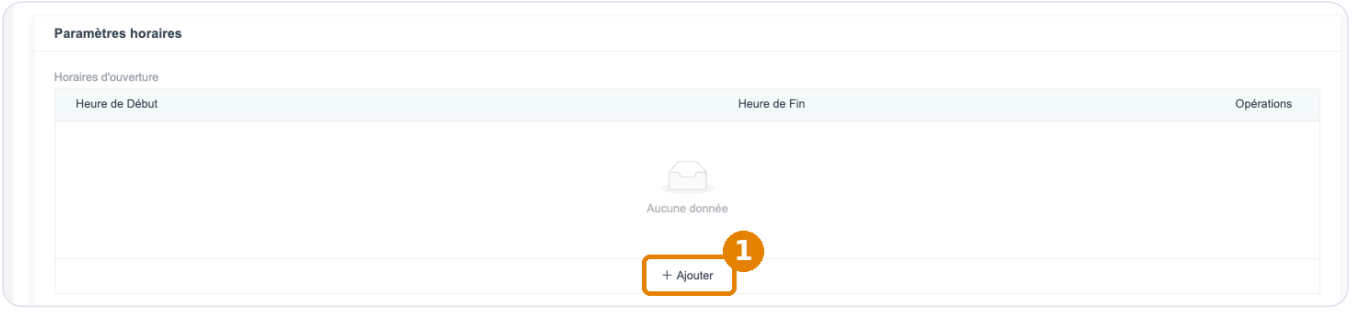
Connectez-vous à l'interface d'administration de votre standard (adresse et identifiants communiqués par Neowise). Dans le menu de gauche, cliquez sur **Contrôle des appels**, puis sur **Heures d'ouverture et fériés**. Vérifiez que l'onglet **Horaires d'ouverture** est sélectionné (et non « Vacances »), puis cliquez sur le bouton noir **⊕ Ajouter** au-dessus du tableau.



1 Menu « Heures d'ouverture et fériés » · 2 Bouton « Ajouter » · Les lignes « Semaine » et « Samedi » sont vos horaires habituels : ne les modifiez pas.

2 Renseigner les heures d'ouverture

Un formulaire vide s'ouvre. Dans le bloc **Paramètres horaires**, sous « Horaires d'ouverture », cliquez sur **+ Ajouter** puis indiquez l'**Heure de Début** (ex. `09:00`) et l'**Heure de Fin** (ex. `17:00`). Laissez la partie « Heures de pause » vide : elle ne vous concerne pas.

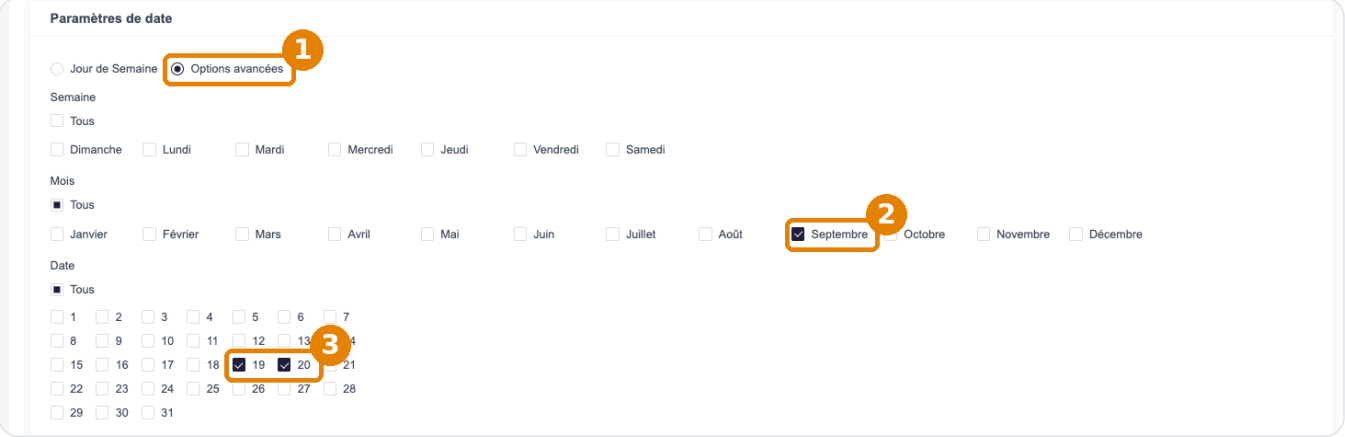


1 Cliquez sur « + Ajouter » pour faire apparaître les champs Heure de Début / Heure de Fin.

3 Choisir les dates concernées

Descendez jusqu'au bloc **Paramètres de date** et cochez **Options avancées**. Trois listes apparaissent :

- **Semaine** : ne cochez **rien**.
- **Mois** : cochez uniquement le mois concerné (ex. **Septembre**).
- **Date** : cochez uniquement les jours concernés (ex. **19** et **20** pour le samedi 19 et le dimanche 20 septembre).

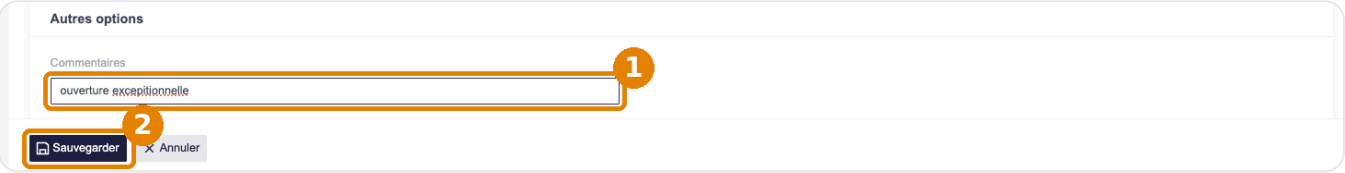


1 Options avancées · 2 Le mois · 3 Les jours. Résultat : cette plage n'est active que les 19 et 20 septembre, de 9h à 17h ; le reste de l'année, elle n'a aucun effet.

> **Astuce.** Vous pouvez cocher plusieurs jours d'un coup (ex. 19, 20, 26 et 27 pour deux week-ends de suite), tant qu'ils sont dans le même mois. Pour des dates à cheval sur deux mois, créez une ligne par mois.

4 Ajouter un commentaire et sauvegarder

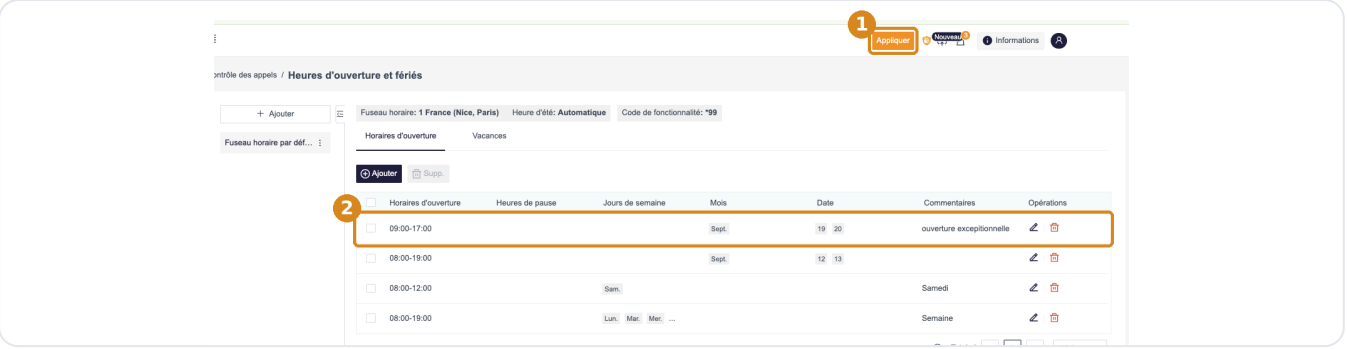
Dans le bloc **Autres options**, tapez un commentaire court dans le champ **Commentaires**, par exemple `Ouverture exceptionnelle`, pour retrouver facilement cette ligne plus tard. Cliquez ensuite sur le bouton noir **Sauvegarder** en bas à gauche.



1 Champ Commentaires · 2 Bouton Sauvegarder

5 Cliquer sur « Appliquer »

Vous revenez à la liste des horaires : votre nouvelle ligne apparaît en haut du tableau avec le mois, les dates et votre commentaire. **Étape indispensable :** cliquez sur le bouton orange **Appliquer** en haut à droite de l'écran. Tant que ce bouton est visible, votre modification n'est pas encore active.



1 Bouton « Appliquer » · 2 Votre nouvelle ligne d'ouverture exceptionnelle

Vérification

- ✓ La nouvelle ligne est visible dans le tableau, avec le bon mois et les bonnes dates.
- ✓ Le bouton orange « Appliquer » a disparu après votre clic.
- ✓ Le jour J, appelez votre numéro principal depuis un mobile : vos postes sonnent comme un jour de semaine, au lieu du renvoi habituel.

Revenir à la normale

Rien à faire : une fois les dates passées, la ligne n'a plus d'effet et votre standard reprend automatiquement son fonctionnement habituel (fermé le week-end). Pour annuler l'ouverture **avant** la date, ou faire le ménage après coup : sur la ligne concernée, cliquez sur l'icône **corbeille rouge** (colonne « Opérations »), confirmez, puis cliquez sur **Appliquer**.

Points d'attention

- **Onglet « Vacances »** : si un jour férié ou une période de vacances est déclaré sur les mêmes dates dans cet onglet, il est prioritaire et votre standard reste fermé. Vérifiez-le si vos appels ne sonnent toujours pas.
- **Ne modifiez pas** les lignes existantes (« Semaine », « Samedi »...) : elles définissent vos horaires habituels toute l'année.

Ça ne marche toujours pas ?

Si vos appels ne sonnent pas malgré ces étapes, contactez le support Neowise en précisant que vous avez suivi la fiche « Recevoir mes appels un jour où je suis normalement fermé ».

> 📞 **Téléphone :** 09 78 31 78 78 · 📧 **Email :** support@neowise.fr