



Renvoyer votre central 3CX vers notre nouvelle plateforme

Guide pour les clients avec un central 3CX (V20)

3CX

Pourquoi ce guide ?

Memo•Offitel passe à une nouvelle plateforme téléphonique. Vous recevez donc un **nouveau numéro de renvoi**. Si votre entreprise utilise un central 3CX, le renvoi ne se configure pas avec des codes sur votre appareil, mais dans l'**interface d'administration de 3CX**. Ce guide explique étape par étape comment vous ou votre partenaire 3CX pouvez le faire.

Vos données

NOUVEAU NUMÉRO DE RENVOI

NOUVEAU NUMÉRO

ACTIF À PARTIR DU

lundi 2 novembre 2026

NUMÉRO DE RENVOI ACTUEL

NUMÉRO ACTUEL

expire le 30 novembre 2026



Semaine 44

26/10 – 1/11

Vous recevez votre nouveau numéro de renvoi et ce guide.



Lundi 2 novembre

Le nouveau numéro est actif. Vous pouvez adapter votre renvoi.



Lundi 30 novembre

Le numéro actuel expire. Votre renvoi doit être adapté avant cette date.

Important : ne configurez **pas** le nouveau renvoi **avant le 2 novembre** : le nouveau numéro n'est pas encore actif. Faites-le en revanche **avant le 30 novembre** : le numéro actuel expire ensuite et vos appels ne nous parviendront plus.

En 4 étapes

1

Retrouver le renvoi actuel

Repérez dans 3CX où le numéro Memo•Offitel actuel est configuré (page 2).

2

Configurer le nouveau numéro

À partir du 2 novembre, remplacez le numéro actuel par le nouveau (pages 2 et 3).

3

Tester

Appelez votre numéro et vérifiez que l'appel arrive chez Memo•Offitel.

4

Confirmer

Informez notre équipe migration que l'adaptation est faite. Nous vérifions avec vous.

Avant de commencer

Qui fait la modification ?

Vous avez besoin d'un compte 3CX avec **droits d'administration**. 3CX est vendu via des partenaires : n'hésitez pas à confier la modification à votre partenaire 3CX ou à votre responsable IT et à lui transmettre ce guide.

Quelle version ?

Ce guide suit **3CX V20**. Les menus sont en anglais, comme dans 3CX. Vous utilisez encore la V18 ou une version antérieure ? Le renvoi se trouve alors généralement dans une *Inbound Rule* : remplacez-y le numéro externe par le nouveau, puis passez aux tests.

Où se trouve votre renvoi actuel ?

Dans la V20, un numéro (DID) ne peut **pas être envoyé directement** vers un numéro externe. Un numéro est toujours lié à une destination du central : un utilisateur, un groupe d'appel, une file d'attente ou un Digital Receptionist. Le renvoi vers Memo•Offitel se trouve donc sur cette destination. Recherchez votre numéro de renvoi actuel **NUMÉRO ACTUEL** et choisissez la méthode adaptée :

Situation	Comment la reconnaître ?	Méthode
Les appels d'un collaborateur ou d'un service nous sont renvoyés si pas de réponse, occupé ou absent	Le Call Forwarding de cet utilisateur renvoie vers un numéro externe	A
Tous les appels d'un numéro nous sont toujours renvoyés	Le numéro est lié à un utilisateur sans appareil (un « utilisateur de renvoi »)	B
Uniquement en dehors des heures de bureau ou en débordement	Un groupe d'appel, une file d'attente ou un Digital Receptionist renvoie en dehors des heures ou après un délai	C

Conseil : avant toute modification, notez les paramètres actuels ou faites une capture d'écran, afin de pouvoir toujours revenir en arrière.

A Renvoi par utilisateur

Admin > Users > [utilisateur] > Call Forwarding

- Ouvrez l'utilisateur qui renvoie vers Memo•Offitel et allez dans l'onglet **Call Forwarding**.
- Choisissez le statut concerné : **Available**, **Away** ou **Do Not Disturb**. Répétez les étapes pour chaque statut contenant le numéro actuel.
- Sous **Unanswered calls** (pas de réponse après x secondes) et/ou **Busy or Not Registered** : choisissez **External number** et remplacez le numéro actuel par **NOUVEAU NUMÉRO**.
- Vérifiez aussi les **Exceptions**. Si le numéro actuel y figure, adaptez-le également.
- Cliquez sur **Save**.

Les utilisateurs peuvent aussi le modifier eux-mêmes dans le client web via **Settings > Call Forwarding**.

B Toujours renvoyer un numéro complet

Comme la V20 ne peut pas envoyer un numéro directement vers l'extérieur, vous utilisez un **utilisateur sans appareil**. Il n'est jamais connecté, donc 3CX renvoie immédiatement chaque appel. Cet utilisateur existe déjà ? Adaptez alors uniquement l'étape 3.



Admin > Users > Add User

- 1 Créez un utilisateur, p. ex. « Renvoi Memo·ffitel », avec un numéro de poste libre. N'y associez **aucun** appareil ni application.
- 2 Onglet **General** > **Assigned DID number(s)** : sélectionnez le numéro à renvoyer vers Memo·ffitel. Attention : le numéro est alors retiré de sa destination précédente.
- 3 Onglet **Call Forwarding** : pour chaque statut, sous **Busy or Not Registered** et **Unanswered calls**, choisissez **External number** > **NOUVEAU NUMÉRO**.
- 4 Cliquez sur **Save**.

C Uniquement hors heures de bureau ou en débordement

Les heures de bureau se définissent par service via **Office Hours**. Le groupe d'appel, la file d'attente ou le Digital Receptionist détermine où vont les appels en dehors des heures ou après un délai.

Admin > Ring Groups / Call Queues / Digital Receptionists

- 1 Créez un utilisateur de renvoi comme pour la méthode B (étapes 1 et 3), mais sans y associer de numéro.
- 2 Ouvrez le groupe d'appel, la file d'attente ou le Digital Receptionist qui renvoie actuellement vers Memo·ffitel.
- 3 Pour le routage **en dehors des heures de bureau** (out of office, holidays) ou **si pas de réponse**, choisissez l'utilisateur de renvoi comme destination.
- 4 Pour un Digital Receptionist, vérifiez que le routage des heures de fermeture et des jours fériés est également rempli.
- 5 Cliquez sur **Save**.

Conseil : avec un seul utilisateur de renvoi, le numéro externe se trouve à un seul endroit. S'il change à nouveau, vous ne l'adaptez qu'une fois.

Contrôles techniques

Règles sortantes (Outbound Rules)

Un appel renvoyé quitte le central via votre trunk SIP. Vérifiez dans **Outbound Rules** qu'une règle envoie les appels vers les numéros belges (commençant par 0 ou +32) via le bon trunk. Sinon, le renvoi échoue.

Présentation du numéro (Caller ID)

Pour que nos collaborateurs voient qui appelle, 3CX doit de préférence transmettre le numéro de l'appelant d'origine. Cela se règle sur le trunk SIP via **Caller ID Control** (p. ex. *OriginatorCallerID*). Votre fournisseur SIP doit l'autoriser. Sinon, nous verrons votre propre numéro.

Licence et coûts

Un appel renvoyé compte pour **deux appels simultanés** dans votre licence 3CX (entrant et sortant). La partie sortante est facturée par votre fournisseur SIP selon votre tarif.

Édition hébergée ou gratuite

Dans les éditions gratuites ou hébergées par 3CX, certains paramètres avancés du trunk ne sont pas disponibles. Contactez alors votre partenaire 3CX.

Checklist

- ☐ Tous les endroits contenant le numéro actuel sont adaptés : utilisateurs, exceptions, groupes d'appel, files d'attente et Digital Receptionists.
- ☐ Une règle sortante envoie les appels vers le nouveau numéro via le bon trunk.
- ☐ Un appel test pendant les heures de bureau arrive chez Memo•Offitel.
- ☐ Un appel test en dehors des heures de bureau arrive chez Memo•Offitel (le cas échéant).
- ☐ La présentation du numéro est vérifiée.
- ☐ Notre équipe migration est prévenue.

Besoin d'aide ?

Notre équipe vous accompagne volontiers pendant la migration.

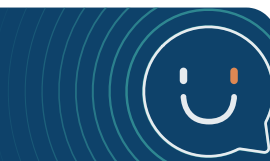
ÉQUIPE MIGRATION MEMO•OFFITEL

+32 52 89 84 31

migratie@memo-offitel.be

DOCUMENTATION 3CX

3cx.com/docs/manual



Basé sur 3CX V20 (jusqu'à l'Update 10, septembre 2026). Les menus peuvent légèrement varier selon la mise à jour. En cas de doute, contactez votre partenaire 3CX ou notre équipe migration au +32 52 89 84 31 ou via migratie@memo-offitel.be. 3CX est une marque de 3CX Ltd.