



7.5

DATASHEET

PBXware

Indice

4	Dashboard di sistema	67	Monitoraggio
4	Interni del sistema	67	Interni di sistema e sistema di avviso trunk
9	Statistiche interni	68	Report CDR
11	Billing	69	Statistiche CDR
12	Autorizzazioni per le destinazioni in uscita	70	Controlli del file system
12	Enhanced Services	71	Registri
17	Autorizzazioni per le destinazioni in uscita	71	Suoni e musica in attesa
20	Interni personalizzati	71	Instradamento
20	Hot Desking	72	LCR
21	Elenco Caller ID	72	Fatturazione e service plan
21	Gruppi di suoneria	73	Integrazione CRM
23	Ring Group avanzati	74	E-mail
29	Statistiche di gruppo avanzate	75	Notifiche della GUI
31	Trunks/Gateways	75	Codici di accesso DTMF
32	Trasporti SIP supportati	78	Fax
32	Impostazioni generali SIP	79	Impostazioni globali della GUI
34	Codec	81	Branding
35	Online Self Care	82	Strumenti della GUI
36	DID	82	Browser supportati (GUI)
39	Convalida e instradamento Caller ID	83	HTTP API
40	Conferenza	85	Installazione guidata
42	IVR	86	Auto-provisioning
45	IVR Directory	86	Dispositivi supportati
46	IVR Tree	88	Integrazione CNAM
47	IVR basato su PIN	89	Archiviazione
48	Statistiche IVR	90	Tenants / Servers
48	Accesso remoto	91	Meeting
49	Operation Times	91	Impostazioni del Meeting
50	Code	92	Touchless provisioning
53	Percorsi qualificati (SBR- Skill Based Routing)	92	Rubrica centralizzata
53	Monitoraggio della coda	93	Rilevamento codice personalizzato
54	Pannello Coda	93	Gestione della sincronizzazione delle directory
55	Dialer	94	SMS
56	Monitoraggio delle campagne	95	Altre caratteristiche
57	Numeri DNC	96	App
57	Modulo di feedback	97	Site account
58	Agenti	97	Embedded Documentation
59	Statistiche Contact Center	98	Integrazione sipPROT
61	Statistiche degli agenti	98	Applicazioni ARI (Impostazioni Amministratore)
62	Statistiche Dialer	99	Report / Orari Operativi
63	Statistiche della coda	99	Impostazioni / OAuth
65	Voicemail	99	Licenze
		100	Sicurezza

PBXware è la prima e più matura piattaforma di telefonia chiavi in mano professionale IP PBX al mondo. Dal 2004, PBXware ha implementato sistemi di comunicazione di nuova generazione flessibili, affidabili e scalabili a PMI, aziende e governi di tutto il mondo unificando la più avanzata delle ultime tecnologie.

PBXware è offerto nelle edizioni Business, Contact Center e Multi-tenant, ciascuna delle quali supporta funzionalità specifiche che massimizzano prestazioni, affidabilità e espandibilità.

L'accesso all'interfaccia di gestione di PBXware (e tutte le sue funzionalità) è in modalità multi-lingua (inglese, spagnolo, italiano, francese) e avviene solo tramite HTTPS con cifratura TLS, garantendo la protezione delle comunicazioni contro attacchi di tipo man-in-the-middle e il furto di credenziali. È inoltre possibile utilizzare certificati SSL personalizzati. L'accesso supporta Autenticazione a Due Fattori (2FA) e supporto per Single Sign-On (SSO) per tutti gli utenti. Il controllo degli Accessi Basato sui Ruoli (RBAC). Policy Password personalizzabili (complessità, scadenza, numero massimo di tentativi). Restrizione degli accessi amministrativi per indirizzo IP, subnet o Nazione di provenienza.

EDIZIONE MULTI-TENANT

L'edizione multi-tenant di PBXware offre ai fornitori di servizi di telecomunicazione una potente piattaforma per servire il mercato dei PBX IP in cloud come VoIP switch. Multi-tenant IP PBX hosted illimitato, rivenditori illimitati, portale autonomo utente/azienda e LCR sono solo alcune delle funzionalità avanzate incluse nelle applicazioni desktop.

EDIZIONE BUSINESS

PBXware Business Edition è la nostra piattaforma ampia e completamente personalizzabile che ti offre un set completo di caratteristiche e capacità del sistema telefonico aziendale. Trasforma il modo in cui conduci gli affari e aumenta l'efficienza sul posto di lavoro unificando veramente il vostro sistema di comunicazione. Può essere installato on-premise, su macchina fisica o virtuale oppure in cloud su un tenant dedicato.

EDIZIONE CONTACT CENTER




























L'edizione PBXware Contact Center è progettata per semplificare e migliorare la gestione delle chiamate nei call center affollati di qualsiasi dimensione. Offri alla tua azienda tutti gli strumenti necessari per avviare e gestire in modo efficace campagne di chiamate inbound o outbound. Può essere installato on-premise, su macchina fisica o virtuale oppure in cloud su un tenant dedicato.

Dashboard del sistema

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Dashboard La sezione Dashboard offre una panoramica delle informazioni vitali del PBXware. Viene visualizzato l'utilizzo dell'hardware, lo stato dei servizi principali, informazioni sul sistema e le licenze Communicator così come il numero di chiamate totali, chiamate con risposta, registrazione SIP ecc.	b	b	b
Servizio TFTP Servizio TFTP rimosso dalla dashboard.	b	b	b
Numero di interni di cui è stato eseguito il provisioning nel dashboard Presenta informazioni su quanti interni sono state fornite/aggiunte a sistema.	b	b	b

Interni del sistema

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Protocolli: SIP, IAX2, DAHDI Gli interni PBXware supportano i protocolli SIP e IAX2 e l'interfaccia DAHDI tecnologia. SIP e IAX2 sono protocolli di comunicazione utilizzati per la segnalazione e per controllare le sessioni di comunicazione multimediale mentre DAHDI è un'interfaccia software open source per comunicare con schede telefoniche hardware.	b	b	b
Autorizzazioni per le destinazioni in uscita L'amministratore ha il controllo completo su quali destinazioni, locali o remote, gli interni possono comporre. Queste regole possono essere applicate a più interni contemporaneamente (tramite Service plan) o singolarmente.	b	b	b
Definizione interni E' possibile assegnare all'interno un nome alfanumerico che verrà utilizzato come nome chiamante visualizzato su i terminali telefonici (deskphone e softphone) durante le chiamate su rete privata.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>MAC address per un interno</p> <p>Abbiamo aggiunto la possibilità di utilizzare più MAC address per singolo interno. Questo offre la possibilità di effettuare il provisioning automatico di più telefoni collegati allo stesso interno. In pratica, potrebbe trattarsi di un tipo di dispositivo o di più tipi di dispositivi collegati allo stesso interno. È simile alla nostra funzione Hot Desking.</p>			
<p>Le notifiche push</p> <p>PBXware 5 ora esegue il servizio di notifica push che propaga le notifiche push ai dispositivi registrati sull'interno PBXware con Communicator GO. Questa caratteristica aumenta la connettività e la flessibilità dell'utente per viaggi di lavoro, da casa o eventuali altre chiamate effettuate fuori sede.</p>			
<p>Enhanced Services</p> <p>Gli enhanced services consentono agli amministratori di PBXware, nonché agli utenti finali, di eseguire la configurazione e controllare le funzioni degli interni come Caller ID, Risposta alle chiamate, Filtri e blocco delle chiamate, Chiamata Inoltro ecc. dal proprio telefono e tramite un'interfaccia web.</p>			
<p>Billing</p> <p>Il modulo di fatturazione PBXware è uno dei componenti di sistema più importanti. Ti permette di impostare i prezzi di fatturazione in uscita e in entrata per tutte le destinazioni in tutto il mondo. Quando vengono utilizzate le regole di selezione a tempo (TBD), il sistema consente di crearne diversi prezzi per le varie fasce orarie/giornaliere specifiche.</p>			
<p>LCR</p> <p>La sezione LCR (Least Cost Routing) consente la messa a punto dell'utilizzo dei trunk, consentendo all'amministratore di impostare l'ordine in cui verranno utilizzati i trunk per trovare il perfetto equilibrio tra prezzo e qualità delle chiamate.</p>			
<p>Controllo Caller ID</p> <p>PBXware ti consente il controllo completo del tuo Caller ID per le chiamate in uscita. Questa funzione dipende anche dalle regole del Caller ID applicate dal provider del trunk. Inoltre è configurabile un nome interno che verrà utilizzato come CALLER NAME per tutte le chiamate interne in modo da visualizzare il nome chiamante.</p>			
<p>Selezione codec</p> <p>PBXware consente di impostare l'ordine preferito in cui i codec verranno utilizzati sul sistema, a livello di tenant o per singolo interno. Questa opzione ti consentirà di assegnare più di un codec e impostarli per essere utilizzati con una priorità specifica.</p>			
<p>Autoprovisioning</p> <p>L'autoprovisioning consente di configurare automaticamente i telefoni puntandoli all'indirizzo tftp/http di PBXware. Per utilizzare il sistema di Auto Provisioning è necessario utilizzarne uno dei dispositivi dell'elenco degli UAD presente su PBXware e configurare l'interno con UAD e MAC address corrispondenti.</p>			
<p>Trasferisci una chiamata</p> <p>PBXware ti consente di effettuare un trasferimento di chiamata (cieco/supervisionato/xfer/dispositivo) sia in ingresso che in uscita, utilizzando il codice di accesso relativo oppure il pulsante del telefono con la possibilità di riprendere la chiamata nel caso di mancata risposta dell'utente a cui si voleva trasferire la chiamata</p>			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Auto Provisioning, variabili di personalizzazione della configurazione aggiuntive</p> <p>La configurazione aggiuntiva per l'auto provisioning nelle pagine seguenti ora può utilizzare il modello variabili:</p> <p>Interni > Modifica > Modello di autoprovisioning UAD Impostazioni > UAD > Modifica > Modello di auto provisioning generale dell'UAD Impostazioni > UAD > Modifica > Modello di auto provisioning dell'UAD</p> <p>È possibile utilizzare le seguenti variabili:</p> <p>%TENANT_CODE%- codice tenant %EXT_NUMBER%- numero interno %EXT_NAME%- nome dell'interno %MAC_ADDRESS%- MAC adress dell'estensione (il mac dalla richiesta di provisioning automatico) %WAN_IP%- Nome host/IP WAN impostato in Server > Modifica %LAN_IP%- Nome host/IP LAN impostato in Server > Modifica %AUTH_USERNAME%- Nome utente HTTP %AUTH_PASSWORD%- Nome utente HTTP %VM_PIN%- PIN della voicemail dell'interno</p>	b	b	b
<p>Numero di riga</p> <p>Quando si effettua l'auto provisioning di più interni su 1 telefono, gli interni vengono assegnati sulle righe nell'ordine in cui sono state create in PBXware. Il campo della linea lo farà consentire ai clienti di specificare la linea dell'interno a cui verrà assegnato questo interno sul dispositivo.</p> <p>Un campo del numero di riga vuoto verrà considerato come l'ultimo.</p>	b	b	b
<p>Voicemail</p> <p>PBXware voicemail è una voicemail avanzata che consente ai chiamanti di lasciare il messaggio di posta vocale in scenari in cui il chiamato non è in grado di rispondere alla chiamata. Ogni interno è generalmente dotato di una casella vocale, ma questa funzione può essere disabilitata.</p>	b	b	b
<p>Registrazione delle chiamate</p> <p>PBXware offre più opzioni per abilitare la registrazione delle chiamate, definendo se si desidera informare gli interlocutori che la registrazione della chiamata è attivata o meno. La registrazione delle chiamate può essere abilitata a livello globale, per l'intero sistema o per Tenant, DID, Interno, Ring group ecc.</p>	b	b	b
<p>Registrazioni chiamate - Ascolta le registrazioni nel browser</p> <p>La nuova interfaccia PBXware 5 ora ha integrato il lettore di registrazioni delle chiamate, consentendo agli utenti di ascoltare le registrazioni delle chiamate PBXware direttamente dal proprio browser e cercare la registrazione con un semplice clic del mouse.</p>	b	b	b
<p>Caricamento CSV</p> <p>Il caricamento CSV consente di creare facilmente più voci per diversi elementi PBXware come interni e DID, o per aggiungere o modificare rapidamente i prezzi per ogni destinazione nel service plan.</p>	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Scarica CSV Il download CSV offre la possibilità di esportare i dati di PBXware in formato CSV, per ottenere informazioni, per l'elaborazione dei dati (es. DID o Elenco interni) o per l'importazione dati a un altro PBXware (ad es. prezzi di fatturazione per destinazioni diverse).	b	b	b
Dipartimenti La sezione Dipartimenti elenca tutti i dipartimenti creati sul tuo PBXware e ti fornisce la possibilità di aggiungerne di nuovi o modificare quelli esistenti. I reparti sono utilizzati in Communicator per filtrare facilmente gli interni per reparto a cui appartengono o per trasmettere messaggi solo a specifici membri del dipartimento.	b	b	b
Moduli ed edizioni Communicator Le edizioni e i moduli Communicator ti consentono di limitare gli interni in modo che utilizzino solo i Communicator selezionati. Ciò impedisce agli utenti di cambiare la loro edizione del Communicator.	b	b	b
Caratteristiche di amministrazione per Communicator Abbiamo introdotto la possibilità per un amministratore di abilitare/disabilitare le funzionalità di Communicator a livello globale per sistema, per edizione o per Tenant.	b	b	b
QR Code Il QR code consente un facile accesso all'app mobile Communicator GO. Invece di inserire e-mail, password e indirizzo del server manualmente al primo accesso, tutto ciò che devi fare è scansionare il QR Code dalla tua app mobile e tutte le informazioni verranno inserite automaticamente.	b	b	b
Integrazione di app desktop PBXware offre una perfetta integrazione con l'app desktop Communicator, consentendo agli utenti di risparmiare tempo e migliorare la produttività.	b	b	b
Integrazione di app mobili L'app mobile Communicator GO ti consente di rimanere connesso anche al tuo interno PBXware quando non sei nel tuo ufficio, permettendoti di svolgere il tuo lavoro senza essere alla scrivania.	b	b	b
Supporto WebRTC PBXware ora supporta WebRTC. WebRTC fornisce browser e applicazioni mobili con funzionalità di comunicazione in tempo reale.	b	b	b
Dispositivi basati su PIN Ad ogni interno viene ora assegnato il proprio PIN PBD univoco. Questo PIN lo farà identificare sul sistema e, una volta effettuato l'accesso, la composizione procederà come se l'utente stesse chiamando dal proprio interno. Fatturazione, CDR e tutte le altre funzioni verranno completate sull'interno utente e non all'interno associato al dispositivo basato su pin.	b	b	b
Copia interno Una nuova funzionalità in PBXware 5.1 è "Copia come nuovo", un'opzione per creare un nuovo interno copiando le impostazioni di un interno esistente. Ciò accelererà il processo di aggiunta di nuove interni al sistema.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Orari Operativi per interni Abbiamo introdotto un'opzione "Operation times" per gli interni che ti consentono di controllare giorni lavorativi e ore per interno semplicemente regolando questa funzione negli Enchacend Services. Questo è disponibile anche in OSC se abilitato in Enchacend services. Abbiamo anche implementato miglioramenti alla UX e alla GUI nella pagina Global Operation Times per una migliore esperienza utente.</p>	b	b	b
<p>Prefisso per interno Prefisso implementato per interno in modo da poter definire il prefisso che sarà composto se un interno specifico effettua una chiamata senza che sia necessario comporre il prefisso dell'area designata.</p>	b	b	b
<p>Possibilità di bloccare le chiamate in arrivo Possibilità di bloccare le chiamate in arrivo mentre si ha un'altra chiamata attiva. Questa verrà utilizzata dagli utenti che non desiderano ricevere chiamate in arrivo se sono già impegnati in una chiamata (o in entrata o in uscita).</p>	b	b	b
<p>Mostra sulla pagina Monitor Esclude un interno dalla visualizzazione nella pagina Monitor. Utile per interni virtuali che non saranno mai online così da avere un conteggio più accurato dei dispositivi online.</p>	b	b	b
<p>Interno operatore Durante l'installazione guidata, nell'edizione Business/Contact Center sarà assegnato all'interno un numero Interno Operatore che viene creato automaticamente (es. interno 1000), ma può essere successivamente modificato in qualsiasi altro interno del sistema. L'interno operatore è la posizione centrale in cui tutte le chiamate verranno instradate se la chiamata viene superata attraverso il trunk al PBXware, ma la sua destinazione è sbagliata o non esiste. Nel raro caso in cui ciò possa accadere es: quando acquisti un range di DID dal tuo provider, ma non crei un DID corrispondente sul tuo PBXware. In questo scenario, il tuo il provider inoltrerà la chiamata al sistema ma poiché la DID non esiste, la chiamata verrà inoltrata all'interno operatore invece di essere abbandonata da PBXware.</p>	b	b	b
<p>Possibilità di controllare la modalità di localizzazione predefinita quando si aggiungono interni Quando crei un nuovo interno puoi scegliere quale posizione predefinita verrà selezionata.</p>	b	b	b
<p>Supporto per la variabile PAI per interno Definire cosa verrà inserito nel modello di intestazione PAI del trunk.</p>	b	b	b
<p>Aggiungi trunk di emergenza per interno Possibilità di impostare trunk di emergenza per interno.</p>	b	b	b
<p>Modulo omnicanale Con l'introduzione della funzionalità omnicanale nel Contact Center, è stato aggiunto un apposito modulo omnicanale che consente di limitare l'uso di queste funzioni solo agli utenti che hanno l'opzione omnicanale attivata e hanno acquistato le relative licenze.</p>	b	b	b
<p>Aggiunta un'opzione per creare più interni usando un interno come modello È stata aggiunta un'opzione per creare più interni utilizzando un interno come modello. I dati dell'interno modello vengono copiati nei nuovi interni al momento della creazione. Eventuali modifiche successive apportate all'interno modello non influenzeranno gli altri interni già creati.</p>	b	b	b
<p>Controllare le intestazioni SIP UAD È stato aggiunto un campo che consente di inviare intestazioni SIP aggiuntive (UAD SIP headers) a un trunk. Questa funzione permette una maggiore personalizzazione e compatibilità nella gestione delle comunicazioni SIP.</p>	b	b	b

Statistiche interni
















Le statistiche degli interni rappresentano un insieme di report statistici che consentono di selezionare un intervallo di data/ora e gli interni desiderati o tutti e diversi report su tutte le chiamate con risposta, senza risposta, in entrata, in uscita e interne. Il cliente è ora in grado di analizzare anche tutte le chiamate per direzione effettuate dall'interno verso l'esterno, ricevute dall'esterno, o le chiamate effettuate internamente all'interno di un PBX (ad esempio, quante erano interne in entrata, interne in uscita, esterne in uscita ecc.) con dettagli per chiamate disponibili come tempo di conversazione, tempo di attesa, tipo di chiamata (se era una chiamata in conferenza o meno) ecc.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Filtri</p> <p>Gli utenti possono filtrare i report per intervallo di tempo, chiamante ed interni quando utilizzano le normali opzioni di filtro. Nel caso di utilizzo di opzioni di filtraggio avanzate, l'utente può filtrare i report per durata della chiamata e durata dell'attesa utilizzando diversi formati temporali. I filtri vengono utilizzati anche per selezionare i report che l'utente desidera visualizzare. I report verranno quindi spostati in una sezione "Report selezionati". Facendo clic sul pulsante "Mostra" si aprirà una nuova finestra con i report selezionati.</p>	b	b	b
<p>Tutte le chiamate con risposta</p> <p>Questo report fornisce una panoramica di tutte le chiamate con risposta, del tempo di conversazione e del tempo di attesa. Il tempo di conversazione contiene informazioni quali la durata totale di tutte le chiamate con risposta, durata minima di una singola chiamata con risposta, durata massima di una singola chiamata con risposta e valore medio del tempo di conversazione per tutte le chiamate con risposta. Il tempo di attesa contiene informazioni quali la durata totale del tempo di attesa per tutte le chiamate con risposta, tempo minimo di attesa per una singola chiamata con risposta, tempo massimo di attesa per una singola chiamata con risposta e tempo medio di attesa per tutte le chiamate con risposta.</p>	b	b	b
<p>Tutte le chiamate</p> <p>Questo report offre una panoramica di tutte le chiamate che si sono verificate sul sistema e di tutte le disposizioni delle chiamate. Il report "Tutte le chiamate" contiene informazioni quali il tempo di conversazione (totale, minimo, massimo e medio) e il tempo di attesa (totale, minimo, massimo e medio). La disposizione di tutte le chiamate contiene informazioni quali totale, chiamate con risposta, percentuale di chiamate con risposta, chiamate senza risposta e percentuale di chiamate senza risposta).</p>	b	b	b
<p>Tutte le chiamate senza risposta</p> <p>Questo report fornisce una panoramica di tutte le chiamate senza risposta e dei tempi di attesa. Il report "Tutte le chiamate senza risposta" mostra la somma di tutte le chiamate senza risposta, mentre il "Tempo di attesa" mostra il tempo di attesa totale per tutte le chiamate perse, il tempo di attesa minimo e massimo per tutte le chiamate senza risposta e il valore medio del tempo di attesa per tutte le chiamate perse.</p>	b	b	b
<p>Chiamate per direzione</p> <p>Questo report fornisce una panoramica delle chiamate per direzione (in entrata esterna, in entrata interna, in uscita esterna e in uscita interna). Il report contiene informazioni aggiuntive come Nome (nome e numero dell'interno del chiamante), Chiamate (numero di tutte le chiamate con risposta e senza risposta) e Tempo di conversazione (tempo di conversazione totale, tempo di conversazione medio per direzione e tempo di ritardo medio per chiamata per direzione).</p>	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Chiamate in entrata</p> <p>Questo report fornisce una panoramica di tutte le chiamate in entrata, tempo di conversazione, tempo di attesa e disposizione di tutte le chiamate in entrata contenente informazioni quali il tempo di conversazione (tempo totale di conversazione in entrata, durata minima di una singola chiamata in entrata, durata massima di una singola chiamata in entrata e valore medio del tempo di conversazione per tutte le chiamate in entrata), tempo di attesa (tempo totale di attesa in entrata, durata minima del tempo di attesa di una singola chiamata in entrata, durata massima del tempo di attesa di una singola chiamata in entrata e valore medio del tempo di attesa per tutte le chiamate in entrata) e tutte le disposizioni delle chiamate in entrata (totale, con risposta, percentuale di chiamate con risposta, senza risposta, percentuale di chiamate in entrata senza risposta).</p>	b	b	b
<p>Chiamate interne</p> <p>Questo report fornisce una panoramica di tutte le chiamate interne per direzione (in entrata o in uscita) con informazioni aggiuntive come interno (nome e numero), chiamate (numero totale per direzione, chiamate con risposta e senza risposta per direzione) e tempo di conversazione (chiamate interne totali tempo di conversazione, valore medio del tempo di conversazione delle chiamate interne e ritardo medio del tempo di conversazione delle chiamate interne)</p>	b	b	b
<p>Chiamate in uscita</p> <p>Questo report fornisce una panoramica di tutte le chiamate in uscita, tempo di conversazione, tempo di attesa e disposizione di tutte le chiamate in uscita. Il tempo di conversazione/attesa contiene informazioni quali il tempo totale di conversazione/attesa in uscita, la durata minima e massima del tempo di conversazione/attesa di una singola chiamata in uscita e il valore medio del tempo di conversazione/attesa per tutte le chiamate in uscita. Le disposizioni per le chiamate in uscita mostrano il totale, le chiamate risposte, percentuale delle risposte, non risposte, percentuale delle non risposte.</p>	b	b	b
<p>Breakdown</p> <p>Una suddivisione di qualsiasi report contiene informazioni come l'ID collegato- l'ID evento, la data in cui si è verificato l'evento, il nome e il numero dell'interno da cui è stata avviata la chiamata, il numero di destinazione che è stato chiamato, il tempo di attesa del chiamante, la chiamata a cui rispondere, il tempo trascorso sulla chiamata, informazioni se si trattava o meno di una chiamata in conferenza, il tipo di chiamata (Interna in entrata, Esterna in entrata, Interna in uscita, Esterna in uscita).</p>	b	b	b
<p>Scarica CSV</p> <p>L'opzione Scarica CSV consente all'utente di scaricare il file in formato CSV con tutte le chiamate nella ripartizione.</p>	b	b	b

Billing

Il modulo di fatturazione PBXware è uno strumento fondamentale che fornisce una facile gestione dei service plan, i fondi dell'interno e consente il controllo completo prezzi e fatturazione in eccesso per le chiamate in uscita e in entrata.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Service Plan</p> <p>Il Service Plan definisce i dettagli di fatturazione per tutte le destinazioni disponibili, ma permette anche di creare un modello per gli Enhanced Services, le autorizzazioni delle Destinazioni e le impostazioni Online Self Care che verranno applicate automaticamente a ogni interno associato a un particolare Service Plan.</p>			
<p>Conti Master/Slave</p> <p>A seconda delle tue preferenze l'interno può avere i propri fondi (master) o condividere fondi con interni master (slave). Impostare un interno come "master" e il resto degli interni come "slave" può essere molto utili per la gestione della fatturazione, invece di gestire la fatturazione per ciascuno interno.</p>			
<p>Limiti di credito</p> <p>I limiti di credito ti consentono di assegnare l'importo massimo dei fondi che ogni interni potrà spendere per le chiamate, impedendo agli utenti di avere fondi illimitati a loro disposizione.</p>			
<p>Limiti di fatturazione giornalieri / mensili soft e Hard</p> <p>Una volta raggiunto il Soft Limit sull'interno, PBXware invierà una notifica e-mail all'utente, informandolo che i fondi stanno finendo e nel caso in cui venga raggiunto l'Hard Limit, PBXware bloccherà tutte le chiamate in uscita per questo interno. Soft e Hard Limit possono essere impostati su base giornaliera o mensile. L'impostazione di questi due valori impedirà agli utenti di avere fondi illimitati a loro disposizione.</p>			
<p>Minuti inclusi</p> <p>L'assegnazione di un determinato numero di minuti inclusivi a un Service Plan consentirà agli utenti di effettuare chiamate verso destinazioni predisposte per l'utilizzo di minuti inclusi, fino a esaurimento vengono spesi minuti inclusi. A quel punto, l'interno inizierà a utilizzare i fondi disponibili.</p> <p>Le destinazioni che non sono impostate per utilizzare i minuti inclusi verranno addebitate in base a prezzo stabilito nel Service Plan.</p>			



















Autorizzazioni per le destinazioni in uscita

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Gruppi di destinazione</p> <p>Le autorizzazioni per i gruppi di destinazione consentono di limitare la composizione a uno specifico paese o destinazioni internazionali, o anche a tutte le destinazioni internazionali se necessario. Questa funzione può essere impostata a livello di Service Plan o impostata e modificata per interno.</p>	b	b	b
<p>Destinazioni locali</p> <p>Oltre alle autorizzazioni per gruppo di destinazione, PBXware consente di limitare le chiamate a destinazioni locali come interni locali, operatori automatici, conferenze, code ecc. Questa funzione può essere impostata a livello di Service Plan o impostata e modificata per interno.</p>	b	b	b
<p>Altre reti</p> <p>La funzione Altre reti consente all'amministratore di assegnare un prefisso specifico ad alcuni Trunk. Ciò consentirà agli utenti di comporre il prefisso assegnato per forzare la chiamata ad essere effettuata tramite apposito trunk.</p> <p>NOTA: tieni presente che quando si utilizzano le funzionalità di altre reti, il modulo di fatturazione verrà ignorato e le chiamate effettuate in questo modo non verranno fatturate.</p>	b	b	b
<p>Percorsi Speciali</p> <p>La funzione Percorsi speciali consente all'amministratore di PBXware di aggiungere numeri di servizi speciali che verranno distinti dai numeri degli interni (anche se hanno lo stesso numero di cifre) e composto tramite la linea specificata, in modo simile ai numeri dei servizi di emergenza che vengono selezionati tramite la linea di emergenza.</p>	b	b	b

Enhanced Services

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Caller ID</p> <p>La funzione Caller ID consente agli utenti di creare e controllare il Caller ID che sarà visualizzato all'interlocutore chiamato. Oltre a impostare la chiamata permanente che verrà utilizzata come Caller ID principale, l'amministratore può creare un elenco di Caller ID consentiti che possono essere selezionati prima che avvenga la chiamata. Questa funzione è pensata per essere utilizzata con l'app desktop Communicator, così può essere utilizzato anche inserendo il codice di accesso sul deskphone.</p>	b	b	b
<p>Call Pickup</p> <p>La funzione Call Pickup consente agli utenti di rispondere alle chiamate di altri interni che squillano su dei gruppi di chiamata. Ti consente di selezionare le chiamate che stanno squillando su qualsiasi interno nel tuo gruppo di chiamata semplicemente componendo *8, è possibile utilizzare pickup diretto e pickup calls da un interno specifico componendo *88 + INTERNO.</p>	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Last Caller Last Caller consente agli utenti di comporre l'ultimo numero che ha composto inserendo il relativo codice di accesso. Questa è fondamentalmente una funzione di ricomposizione destinata a essere utilizzata su telefoni senza display o telefoni analogici che si registrano su PBXware tramite dispositivi ATA.</p>	b	b	b
<p>Filtri e blocco delle chiamate Sulla base di una serie di regole predefinite, questo servizio filtra e blocca tutte le chiamate in arrivo in base alle regole impostate per gli Caller ID in entrata. In questo modo, è possibile inviare il segnale di occupato a tutte le chiamate il cui Caller ID è nascosto o inoltrare la chiamata a un numero fuori servizio ogni volta che un numero specifico compone il proprio interno.</p>	b	b	b
<p>Non disturbare Se abilitato, il servizio Non disturbare può bloccare e reindirizzare temporaneamente o permanentemente tutte le chiamate in arrivo al numero di destinazione preferito.</p>	b	b	b
<p>Call Screening Call Screening consente all'utente di inoltrare le chiamate ad altri interni a seconda dello stato dell'interno dell'utente.</p>	b	b	b
<p>Disabilita il Call Screening per le chiamate locali Aggiunta l'opzione per saltare il Call Screening per le chiamate locali.</p>	b	b	b
<p>Inoltro di chiamata Questo servizio inoltra le chiamate ad altre destinazioni in base alle regole create per particolari stati degli interni. Ad esempio, puoi inoltrare le chiamate al tuo cellulare o alla tua casella vocale nel caso in cui non rispondi alla chiamata o non sei disponibile.</p>	b	b	b
<p>Configura separatamente l'inoltro di chiamata per le chiamate interne ed esterne Seleziona la casella "Regole diverse per le chiamate locali" nella sezione Trasferimento di chiamata. Selezionando questa casella verrà visualizzata una tabella in cui è possibile definire diverse regole per le chiamate locali.</p>	b	b	b
<p>Inserisci nella whitelist gli Caller ID che non verranno inoltrati È stato aggiunto un elenco di esclusione in cui è possibile inserire Caller ID che non verranno inoltrati. Tramite questa funzionalità è possibile configurare il servizio definito "Direzione-segreteria" per eseguire un inoltro di tutte le chiamate verso la direzione sulla segreteria e viceversa, rimanendo comunque attiva la possibilità di trasferimento chiamata rapida tra i due o più interni.</p>	b	b	b
<p>Follow me Il servizio Follow Me fa squillare le destinazioni in una sequenza impostata dall'utente. Se la chiamata non riceve risposta dalla destinazione iniziale, verrà selezionata la destinazione successiva in sequenza. Ciò consente di impostare il deskphone in modo che squilli per primo, ad esempio per 10 secondi, e se la chiamata non riceve risposta, andrà avanti e farà squillare il cellulare per 10 secondi. Nel caso in cui tu non sia in grado di rispondere, puoi anche impostare la chiamata in modo che ritorni alla voicemail dei tuoi interni, assicurandoti di ricevere il messaggio dal chiamante una volta che sarai disponibile.</p>	b	b	b







	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Group Hunt Il servizio Group Hunt chiama contemporaneamente tutte le destinazioni fornite. Nel caso in cui la chiamata non riceva risposta da nessuna delle destinazioni, può essere inoltrata all'interno "Ultima destinazione" che può essere impostata su posta vocale.</p>			
<p>Numeri di cellulare Con i numeri di cellulare puoi assegnare i numeri di cellulare sui quali desideri ricevere chiamate quando non sei in ufficio. Se abiliti il servizio Numeri di cellulare e aggiungi un numero all'elenco dei numeri di cellulare, questo verrà visualizzato in Communicator come una delle destinazioni su cui puoi essere raggiunto.</p>			
<p>Chiamata vivavoce Il cercapersone in vivavoce consente di trasmettere messaggi vocali a più interni contemporaneamente tramite l'intercom dei telefoni da tavolo. È possibile creare un elenco di interni specifici che si desidera chiamare oppure aggiungere TUTTI gli interni per evitare di digitare tutti i numeri di interni sul sistema/tenant. Inoltre, PBXware consente il paging diretto, nel caso in cui si desideri trasmettere il messaggio solo a un interno specifico, e anche il paging bidirezionale diretto in cui l'utente è in grado di trasmettere il messaggio e ascoltare la risposta dall'altra parte.</p>			
<p>Gruppi cercapersone vivavoce La funzione Gruppi cercapersone funziona in modo simile al cercapersone standard, tranne per il fatto che questa funzione consente di organizzare gli interni in più gruppi cercapersone e assegnare un numero univoco a ciascuno di essi. Poiché questa funzione viene utilizzata con il codice di accesso *600, il numero del gruppo cercapersone viene inserito dopo il codice di accesso. Ad esempio, se assegniamo al gruppo cercapersone il numero 300 e vi aggiungiamo 4 interni, una volta composto *600300 potremo trasmettere il messaggio via intercomunicante a tutti gli interni aggiunti al gruppo cercapersone 300. Nei enclacend services siamo solo in grado di consentire o meno se l'interno sarà in grado di utilizzare questo servizio, mentre i gruppi cercapersone vengono creati in Home-> Estensioni-> Gruppi cercapersone.</p>			
<p>Directory/Elenco BLF La directory viene utilizzata per inserire l'elenco degli interni che si desidera avere come contatti. Se utilizzato con il telefono abilitato per Busy Line Field, è possibile selezionare alcuni di questi interni da monitorare tramite i pulsanti BLF sul telefono.</p>			
<p>La possibilità di gestire i pulsanti BLF sui dispositivi Yealink Questa nuova funzionalità consente agli utenti di Yealink di configurare i pulsanti BLF del telefono da un'interfaccia PBXware proprio come farebbero nell'interfaccia web del telefono.</p>			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Pulizia BLF</p> <p>I pulsanti BLF che non sono impostati tramite provisioning automatico verranno deselezionati se è selezionata una casella di controllo.</p> <p>Telefoni Supportati</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cisco SPA ei nuovissimi modelli Cisco • Telefoni Fanvil • Serie Gigaset Maxwell • Serie Grandstream GXP • Serie Grandstream GRP • Htek serie UC9xx • Telefoni Obihai • Telefoni Vtech • Telefoni Yealink • Telefoni Snom • Telefoni Sangoma • Telefoni Polycom 	b	b	b
<p>Speed Dial</p> <p>Il servizio Speed Dial ti consente di assegnare un codice funzione (fino a 3 cifre) ai numeri che componi di frequente in modo da non dover digitare il numero completo ogni volta. Per utilizzare la composizione rapida è necessario comporre '130 prima del codice funzione assegnato (ad esempio, *130 13).</p>	b	b	b
<p>Registrazione istantanea</p> <p>Il servizio di registrazione istantanea consente di avviare la registrazione delle chiamate in qualsiasi momento della chiamata. Per avviare la registrazione della chiamata, l'utente deve semplicemente comporre il codice di accesso *159.</p>	b	b	b
<p>Elimina registrazioni</p> <p>Consentirà all'utente finale di eliminare le chiamate registrate dal proprio elenco CDR personale, che può raggiungere accedendo al proprio portale Self Care online. Le registrazioni verranno eliminate dal sistema, non solo dall'elenco OSC CDR degli utenti. Sebbene gli utenti possano eliminare la registrazione solo dalle chiamate effettuate, è necessario prestare attenzione a quali utenti assegnare questa autorizzazione.</p>	b	b	b
<p>Ascolta le registrazioni</p> <p>Questo servizio consente all'utente di ascoltare le chiamate registrate scaricandole dal portale Online Self Care o componendo il codice di accesso *170 sul telefono e quindi premendo i numeri 1-9 per le ultime 9 registrazioni, 1 è la più recente.</p>	b	b	b
<p>Accesso remoto</p> <p>L'accesso remoto consente agli utenti di accedere al sistema da una postazione remota e di autenticarsi ai propri interni personali in modo da poter effettuare chiamate come se stessero utilizzando il telefono dell'ufficio.</p>	b	b	b







	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Monitoraggio delle chiamate Questo servizio monitora le chiamate attive in tempo reale, permettendoti di scegliere tra tre diverse opzioni di monitoraggio, se necessario. Ascolto- l'utente può solo ascoltare le chiamate, Whispering- l'utente può ascoltare la conversazione e parlare solo con l'interno monitorato. Barging- l'utente può ascoltare e parlare con entrambe le parti durante la chiamata, All (modalità dinamica)- scegliere dinamicamente la modalità di monitoraggio che si desidera utilizzare durante la chiamata</p>	b	b	b
<p>Phone Callback La richiamata telefonica ti consente di impostare uno o più Caller ID che verranno abbinati una volta che la chiamata arriva al tuo PBXware. Una volta abbinato il Caller ID, la chiamata viene interrotta e l'utente riceverà la chiamata da PBXware. Una volta che la chiamata riceve risposta, l'utente è in grado di comporre qualsiasi destinazione come se stesse utilizzando il telefono dell'ufficio.</p>	b	b	b
<p>"Conferma chiamate" disabilitato per le destinazioni locali Se abilitato forzerà la conferma delle chiamate per destinazioni locali. L'opzione è disponibile sui enclacend services "Group Hunt" e "Follow Me". (i numeri esterni devono ancora essere confermati)</p>	b	b	b
<p>Sveglia Un utente può ora chiamare un codice di accesso *611 e utilizzare un IVR per impostare una chiamata di sveglia. Possono anche impostare chiamate di sveglia per altri interni chiamando *612. Un amministratore deve concedere loro questo privilegio abilitando il servizio avanzato per loro.</p>	b	b	b
<p>Aggiunta l'opzione "Consenti Caller ID ES" a ES "Ricerca di gruppo" e ES "Seguimi" Aggiunta l'opzione "Consenti Caller ID ES" a ES "Ricerca di gruppo" e ES "Seguimi".</p>	b	b	b
<p>Follow Me La funzione "Follow Me" consente di configurare una sequenza di instradamento delle chiamate verso più destinazioni. Qualora la chiamata non venga risposta dalla prima destinazione, il sistema procede automaticamente con la successiva. È possibile definire i tempi di squillo per ciascuna destinazione e, in caso di mancata risposta, reindirizzare la chiamata verso la segreteria telefonica..</p>	b	b	b
<p>Richiamata su occupato Possibilità per il chiamante di selezionare un tasto per prenotare la richiamata</p>	b	b	b

Autorizzazioni per le destinazioni in uscita

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Last Caller La funzione Last Caller consente di ricomporre l'ultimo numero composto tramite l'inserimento di un codice di accesso. Si tratta di una funzione di ricomposizione progettata per l'utilizzo su telefoni privi di display o su telefoni analogici registrati su PBXware tramite dispositivi ATA.	b	b	b
Filtri e blocco delle chiamate Questo servizio filtra e blocca le chiamate in arrivo sulla base di regole predefinite relative ai Caller ID. È possibile configurare il sistema in modo da inviare un segnale di occupato alle chiamate con Caller ID nascosto o reindirizzare la chiamata verso un numero di servizio specifico quando un determinato numero chiama l'interno.	b	b	b
Non disturbare Se abilitato, il servizio "Non disturbare" può bloccare e reindirizzare temporaneamente o permanentemente tutte le chiamate in arrivo al numero di destinazione preferito.	b	b	b
Screening delle chiamate Lo screening delle chiamate consente all'utente di inoltrare le chiamate ad altri interni a seconda degli utenti stato d'interno.	b	b	b
Inoltro chiamata Il servizio inoltra le chiamate ad altre destinazioni a seconda delle regole create per uno stato di interni particolare. Ad esempio, puoi inoltrare le chiamate al tuo cellulare nel caso in cui non rispondi alla chiamata entro 15 secondi o nel caso in cui il tuo interno diventa non disponibile per qualche motivo.	b	b	b
Configura separatamente l'inoltro di chiamata per le chiamate interne ed esterne Seleziona la casella "Regole diverse per le chiamate locali" nella sezione "Deviazione di chiamata". Questa casella mostrerà una tabella in cui è possibile definire regole diverse per le chiamate locali.	b	b	b
Inserisci nella whitelist gli ID chiamanti che non verranno inoltrati È stato aggiunto un elenco di esclusione in cui è possibile inserire gli ID chiamanti che non verranno inoltrati.	b	b	b
Follow Me Il servizio Follow Me consente di far squillare le destinazioni in una sequenza prestabilita. Se la chiamata non viene risposta dalla destinazione iniziale, il sistema procede automaticamente con la destinazione successiva. È possibile configurare i tempi di squillo per ciascuna destinazione e, in caso di mancata risposta, reindirizzare la chiamata alla segreteria telefonica dell'interno.	b	b	b
Group Hunt Il servizio fa squillare tutte le destinazioni fornite contemporaneamente. Nel caso in cui si effettui una chiamata e non si riceva una risposta da nessuna delle destinazioni la chiamata può essere inoltrata a "last destination", estensione che può essere impostata sulla segreteria.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Chiamata rapida</p> <p>Il servizio di selezione rapida consente di assegnare un codice funzione (fino a 3 cifre) ai numeri che componi frequentemente in modo da non dover digitare il numero completo ogni volta. Per utilizzare la funzione di composizione rapida deve comporre '130 prima del codice funzione assegnato (ad esempio, *130 13).</p>			
<p>Richiamata telefonica (CallBack)</p> <p>La richiamata telefonica consente di impostare uno o più Caller ID che verranno abbinati una volta che la chiamata arriva al tuo PBXware. Una volta che l'Caller ID è stato abbinato, la chiamata viene interrotta e l'utente riceverà la chiamata da PBXware. Dopo aver risposto alla chiamata, l'utente è in grado di comporre qualsiasi destinazione come se stesse usando il telefono dell'ufficio.</p>			

Interni personalizzati

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Routing personalizzato tramite dial plan Per utenti avanzati PBXware si consente modifiche personalizzate direttamente dal file di configurazione del dialplan, che consente di personalizzare il routing oltre alle impostazioni disponibili nella GUI di PBXware.			
Interni privati Possibilità di definire per sottogruppi di interni logiche di chiamate esclusive.			

Hot Desking

Hot Desking è una funzionalità che consente ai dipendenti di lavorare su qualsiasi scrivania disponibile in un ufficio e di avere comunque il proprio interno. Se il telefono è configurato per essere utilizzato con l'hot desking, qualsiasi utente può accedere al proprio interno immettendo l'interno numero e PIN. Per l'hot desking sono supportati solo dispositivi Polycom e Yealink specifici.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Polycom Supporto hot desking per dispositivi Polycom- Tutti i dispositivi Polycom	b	b	b
Yealink Supporto hot desking per dispositivi Yealink- Tutti i dispositivi Yealink tranne T18	b	b	b
Cisco Supporto hot desking per dispositivi Cisco- 8865, 8851, 8841, 7821, 6851, 525G2, 509G e 508G	b	b	b
HTek Supporto hot desking per dispositivi HTek- Tutti i dispositivi HTek UC9XX	b	b	b
Grandstream Supporto hot desking per GXP1625, GXP1628, GXP1630, GXP1782 e GXP2170 Supporto hot desking per telefoni della serie Grandstream GRP	b	b	b
Gigaset Supporto hot desking per Gigaset Maxwell Basic, 2, 3 e 4.	b	b	b
Campo Caller ID di emergenza Il campo Caller ID di emergenza è allegato alla voce Hotdesking, quindi quando un telefono accede da una posizione remota, il campo ID chiamato di emergenza in "enchacend services" saranno sostituiti da quelli di Hotdesking.	b	b	b
Esci senza PIN Per disconnettersi da un dispositivo Hot Desking, un utente dovrà comporre *555 mentre è connesso e questo li disconnetterà immediatamente. Per abilitare questa funzione è necessaria una piccola modifica del database.	b	b	b
Pagina HotDesking - Pulsante del dispositivo "Esci". Introdotta un nuovo pulsante opzionale per ogni dispositivo nella pagina HotDesking per la registrazione estrarre il dispositivo dalla GUI. Il pulsante sarà visibile solo se il dispositivo è attualmente connesso.	b	b	b
L'indirizzo MAC è in uso Avviso HotDesking visualizzato quando è in uso un MAC adress esistente.	b	b	b
Opzione per disabilitare la composizione automatica del codice di accesso per l'Hot Desking È stata aggiunta un'opzione che permette di abilitare o disabilitare la composizione automatica del codice di accesso per l'Hot Desking.	b	b	b

Elenco Caller ID

Un elenco di tutti gli interni e gli Caller ID di emergenza assegnati.	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Riepilogo Caller ID/E911 Un elenco di tutti gli interni e gli Caller ID e gli Caller ID di emergenza assegnati.	b	b	b

Gruppi di suoneria

I gruppi suoneria vengono utilizzati per raggruppare un numero di UAD/telefoni in un'unica destinazione di rete. A ogni Ring Group viene assegnata una rete numero che, una volta composto, fa squillare tutti gli interni assegnati al gruppo secondo la strategia di suoneria.	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Strategia: All Strategia suoneria Tutti squilleranno tutti gli interni disponibili contemporaneamente.	b	b	b
Strategia: Round La strategia round ring squillerà ogni interno disponibile in un ordine specifico.	b	b	b
Strategia: Round Memory La strategia Round Memory ring squillerà ogni interno disponibile in un ordine specifico, ma esso inizierà con l'interno che ha squillato per ultimo nella chiamata precedente.	b	b	b
Strategia: Least Recent La strategia di suoneria meno recente farà squillare l'interno con meno chiamate a cui è stata data risposta.	b	b	b
Personalizzazione della suoneria PBXware consente di impostare il gruppo suoneria in modo che i telefoni utilizzino un suono di suoneria diverso se le chiamate provengono dal gruppo suoneria.	b	b	b
Personalizzazione dell'Caller ID Consente di aggiungere la stringa preferita al numero ID del chiamante in arrivo per distinguerlo da chiamate provenienti dal gruppo di suoneria di altre chiamate all'interno.	b	b	b
Costum Greeting Il saluto personalizzato può essere riprodotto ai chiamanti una volta che la loro chiamata entra nel gruppo suoneria.	b	b	b
Exit Digit La cifra di uscita può essere impostata per trasferire la chiamata del gruppo suoneria alla destinazione assegnata come "Destinazione di uscita", di solito un interno operatore.	b	b	b
Conferma della chiamata in arrivo Abilita l'opzione Conferma chiamate per consentire ai membri del gruppo suoneria di chiedere se lo fanno desidera accettare o rifiutare la chiamata proveniente dal gruppo suoneria.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Gruppi di cercapersone</p> <p>La funzione Gruppi di cercapersone funziona in modo simile al cercapersone standard, tranne per il fatto che questa funzione ti consente per organizzare gli interni a più gruppi di cercapersone e assegnare un numero univoco a ciascuno di essi loro. Poiché questa funzione viene utilizzata con il codice di accesso *600, viene inserito il numero del gruppo cercapersone dopo il codice di accesso. Ad esempio, se assegniamo il numero 300 al gruppo di paging e aggiungiamo 4 interni ad esso, una volta composto *600300 saremo in grado di trasmettere il messaggio via citofono a tutti gli interni aggiunti al gruppo cercapersone 300.</p>	b	b	b
<p>Archivia CDR senza risposta</p> <p>Escludere dal report i record CDR senza risposta. Se l'opzione è impostata su "sì" o "non impostato", i gruppi suoneria si comporteranno come prima. Se l'opzione è impostata su "no", cambierà quanto segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La chiamata non ha ricevuto risposta/cancellata: invece di 2 CDR generati per interno nel gruppo suoneria, verrà memorizzato un solo CDR. • La chiamata ha ricevuto risposta: invece di 2 CDR generati per interno nel gruppo suoneria a verranno generati in totale 2 CDR (uno per la chiamata al gruppo suoneria e uno per l'interno che ha risposto). 	b	b	b
<p>Operation times per "Gruppi suoneria"</p> <p>Impostare gli orari di apertura/chiusura del "Gruppo suoneria". A seconda dell'ora in cui viene ricevuta la chiamata, la chiamata può essere reindirizzata a diverse destinazioni PBXware.</p>	b	b	b
<p>Numero massimo limitato di interni che possono essere composti quando la strategia di suoneria "All"</p> <p>Quando la strategia è "All" il numero predefinito di interni che possono essere composti in un unico Il gruppo suoneria è impostato su 30. Il numero di limitazione per i gruppi suoneria può essere modificato se la configurazione aggiuntiva è impostata in modo diverso.</p>	b	b	b
<p>Estensione Call rating</p> <p>È stata aggiunta un'opzione per impostare l'estensione Call Rating per i gruppi suoneria. L'impostazione utilizzerà l'interno per fatturare le chiamate effettuate dal Ring Group alla destinazione finale.</p>	b	b	b
<p>Opzione loop migliorata</p> <p>Aggiunta la possibilità di riprodurre in loop un insieme di interni che si moltiplicano come una coda, invece di eseguire il loop le singoli interni si moltiplicano per volte.</p>	b	b	b
<p>Ring Group rinominati in Dial Groups</p> <p>I gruppi suoneria sono ora denominati Gruppi di composizione.</p>	b	b	b

Ring Groups avanzati

I gruppi suoneria avanzati (ERG) sono gruppi suoneria più avanzati in PBXware che offrono funzioni di accodamento di base. Sono riutilizzare le code con i membri per ottenere una migliore business intelligence. Nuovi sistemi di segnalazione sono stati implementati insieme con opzioni leader per una migliore esperienza di reporting.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Riepilogo Caller ID/E911 Un elenco di tutti gli interni e gli Caller ID di emergenza assegnati.	b	b	b
Cerca per nome e numero Filtraggio dei record fornendo una frase di ricerca.	b	b	b
Aggiungi/Modifica ERG	b	b	b
Nome ERG Possibilità di impostare un nome ERG/fornire un nome ERG univoco.	b	b	b
Numero ERG Possibilità di impostare un numero ERG da comporre per accedere all'ERG.	b	b	b
Numero massimo di chiamanti in attesa Possibilità di impostare il numero massimo di chiamanti che possono attendere contemporaneamente in un ERG. Questo numero deve essere fissato in base al numero dei membri che rispondono al Chiamate ERG (Se questo campo è impostato a 4, solo 4 chiamanti potranno entrare in ERG. Se il chiamante numero 5 tenta di entrare in ERG verrà trasferito al numero 'Redirect Extension'.	b	b	b
Squilla per rispondere/Ring to Answer Possibilità di impostare quanti squilli verranno riprodotti a un chiamante prima che la chiamata entri nell'ERG. Sono disponibili valori da 0 a 9. Se questo valore è stato impostato su 0, lo sarà la musica ERG in attesa ascoltato non appena la chiamata è connessa.	b	b	b
Registra le chiamate ERG Possibilità di registrare le Chiamate ERG.	b	b	b
Sveglia i dispositivi mobili Possibilità di selezionare se ERG deve riattivare o meno i dispositivi mobili addormentati.	b	b	b
Membri Possibilità di aggiungere/gestire i membri ERG.	b	b	b
Nome Possibilità di aggiungere il nome dei membri.	b	b	b
Numero Possibilità di aggiungere il numero dell'Estensione sull'impianto.	b	b	b
Penalità L'impostazione del valore all'interno della penalità (per membro) consente di definire la priorità che il sistema dovrà utilizzare quando si inviano chiamate ai membri. Sono disponibili valori da 0 a 10 dove 0 significa priorità più alta e 10 indica la priorità più bassa. Se la strategia è definita "ringall", quindi squilleranno solo i membri disponibili con le priorità più basse. Se l'interno non preleva non passerà automaticamente all'interno successivo. Continuerà a squillare fino a quando non viene raccolto. Passerà all'interno successivo solo se l'interno è uno dei due occupato o non disponibile.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Tipo Possibilità di definire il tipo di membro (es. SIP).	b	b	b
Ricerca Possibilità di filtrare i record all'interno dei membri utilizzando la frase di ricerca.	b	b	b
Sposta su/giù/rimuovi membro Possibilità di salire, scendere o rimuovere membro.	b	b	b
Musica d'attesa Possibilità di selezionare il nome della classe Musica in attesa all'interno di tutti i file audio appartenenti a questa La classe MoH verrà riprodotta agli utenti in ERG in background dopo che l'utente è entrato nell'ERG e si sente il messaggio di saluto.	b	b	b
Sostituisci l'Caller ID Possibilità di sostituire l'Caller ID con il valore personalizzato, ad esempio, se "Lobby- %CALLERID%" è stato digitato, verranno visualizzate le informazioni sull'Caller ID come "Lobby- 5552879" dove 5552879 è il numero effettivo che chiama.	b	b	b
Lingua Possibilità di definire la lingua personalizzata per tutti i file audio riprodotti dall'ERG.	b	b	b
URL ERG Possibilità di inviare URL al softphone del Membro in modo che il softphone (in caso di supporto questa opzione) può aprire l'URL e quel membro può vedere informazioni aggiuntive sui chiamanti se disponibili.	b	b	b
Operation Time Possibilità di impostare gli orari di apertura/chiusura ERG. A seconda dell'ora in cui si riceve la chiamata, può essere reindirizzata a diverse destinazioni PBXware.	b	b	b
Carica CSV, Scarica CSV, Scarica modello CSV Possibilità di caricare la configurazione di Operations Time da file csv. Configurazione del tempo operativo corrente su file csv e possibilità di download modello di configurazione di Operations Time in file csv.	b	b	b
Eredita tempi di operazione L'opzione Eredita consentirà agli amministratori di inserire semplicemente l'operazione di livello superiore. Le impostazioni degli orari tornano in vigore se ritenuto necessario.	b	b	b
Destinazione predefinita Possibilità di reindirizzare tutte le chiamate alla destinazione predefinita definita che è PBXware durante gli orari di chiusura.	b	b	b
È la voicemail Possibilità di reindirizzare tutte le chiamate alla voicemail durante gli orari di chiusura.	b	b	b
Saluto Possibilità di impostare file sonori di saluto da riprodurre ai chiamanti durante gli orari di chiusura.	b	b	b
Importa dalle code Questa funzione consente di creare rapidamente nuovi ERG a partire da code già esistenti.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Date chiuse Possibilità di impostare la/e data/e specifica/e in cui tutte le chiamate vengono reindirizzate al 'Default Destinazione'. Se è impostato il campo "Destinazione" nelle date di chiusura, le chiamate non andranno al 'Destinazione predefinita' ma a questo numero.	b	b	b
Destinazioni personalizzate Possibilità di reindirizzare tutte le chiamate ricevute negli orari prestabiliti all'interno PBXware.	b	b	b
Date aperte Possibilità di impostare l'orario di lavoro durante il quale il DID deve reindirizzare le chiamate come impostato da "Finestra di aggiunta/modifica DID". Se viene ricevuta una chiamata durante gli orari non impostati in "Destinazione Personalizzata" sono selezionati e, se non si applicano, la chiamata viene reindirizzata a "Predefinito". Destinazione' (Date chiuse).	b	b	b
Gruppo suoneria avanzato completo: reindirizzamento destinazione Possibilità di impostare il numero di interno a cui reindirizzare i nuovi utenti se già ERG accettato un numero massimo di utenti.	b	b	b
Gruppo suoneria avanzato completo: reindirizza alla voicemail Possibilità di impostare una casella vocale come destinazione di reindirizzamento se ERG ha già accettato un massimo numero di utenti.	b	b	b
Temporizzatori del gruppo suoneria migliorati: assegna priorità al timeout ERG Possibilità di definire se dare priorità o meno al timeout ERG.	b	b	b
Timer per gruppi suoneria migliorati: secondi di attesa massimi Possibilità di impostare il tempo massimo di attesa di un chiamante in un ERG. Una volta superato questo tempo il chiamante verrà reindirizzato al numero "Destinazione attesa massima" o verrà attivata la richiamata. (Es. Utente A attende 5 minuti già in ERG. Se questo campo è impostato a 300 (300s = 5min), A verrà reindirizzato a "Destinazione attesa massima" o verrà attivata la richiamata a seconda della configurazione)	b	b	b
Timer gruppo suoneria migliorati: è Voicemail Possibilità di impostare il reindirizzamento del chiamante alla voicemail in caso di superamento del tempo massimo di attesa.	b	b	b
Saluto Possibilità di selezionare un file di saluto esistente che verrà riprodotto a tutti i chiamanti in attesa in questo ERG o registrando e selezionando un file di saluto sonoro personalizzato, come "All our i rappresentanti sono occupati" che potrebbe essere riprodotto a tutti i chiamanti una volta entrati nell'ERG. Dovrebbero essere presi in considerazione i formati di file definiti.	b	b	b
Annunci di posizione	b	b	b
Tenere il tempo	b	b	b
Annuncia il tempo di attesa Possibilità di abilitare i chiamanti in attesa in un ERG ad ascoltare gli annunci di attesa. Se l'opzione è abilitata, un singolo chiamante in attesa in un ERG sentirà 'La attesa stimata il tempo è attualmente N minuti. Grazie per il messaggio della tua pazienza.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Annuncia la posizione Possibilità di consentire ai chiamanti in attesa in un ERG di ascoltare gli annunci di posizione. Se l'opzione è abilitata, un singolo chiamante in attesa in un ERG sentirà 'La tua chiamata è ora prima in linea e riceverà risposta dal prossimo rappresentante disponibile. Grazie per il tuo messaggio di pazienza</p>	b	b	b
<p>Messaggio annuncio di tempo di attesa: impostare la frequenza Possibilità di definire se verrà riprodotto il messaggio di annuncio del tempo di attesa e, in caso affermativo, quanto spesso (tempo in secondi). (Se questa opzione è impostata su '0', il messaggio di annuncio non verrà riprodotto e se questo campo è impostato a 30, un solo chiamante in attesa in un ERG sentirà 'La tua chiamata è ora in prima linea e ti risponderà il prossimo operatore disponibile. Grazie per la vostra pazienza.' messaggio ogni 30 secondi.</p>	b	b	b
<p>Messaggio annuncio: impostare frequenza minima Possibilità di specificare il tempo minimo che deve trascorrere prima che al chiamante venga nuovamente annunciata la posizione in un ERG. Viene utilizzato quando la posizione del chiamante può cambiare frequentemente, per evitare che il chiamante ascolti più aggiornamenti in un breve periodo di tempo. Il valore predefinito è 15 secondi.</p>	b	b	b
<p>Messaggio annuncio: arrotondamento secondi Possibilità di definire il livello di arrotondamento per gli annunci di attesa. Se questo è impostato su 0, solo vengono annunciati i minuti, non i secondi; altri valori possibili sono 0, 5, 10, 15, 20 e 30. (Ad esempio, se impostato su 30, un tempo di attesa di 2:34 verrà arrotondato a 2:30.)</p>	b	b	b
<p>Annunci periodici: Annuncio periodico Possibilità di selezionare il file audio che verrà riprodotto periodicamente ai chiamanti attesa un ERG. È necessario considerare il formato del nome file supportato e 'annuncio-periodico-\$.NOME.gsm'.</p>	b	b	b
<p>Annunci periodici: Frequenza degli annunci periodici Possibilità di specificare l'intervallo di tempo in secondi in cui verrà riprodotto il messaggio periodico. Per esempio. Se questo campo è impostato su 30, tutti i chiamanti in attesa in un ERG sentiranno l'"Annuncio periodico" messaggio ogni 30 secondi, purché rimangano nell'ERG.</p>	b	b	b
<p>Annunci periodici: Impostare un minimo di secondi tra annunci di posizione Possibilità di specificare il numero minimo di secondi tra gli annunci di posizione. Il valore predefinito è 15 secondi.</p>	b	b	b
<p>Impostazioni membri: Accesso membri statici Possibilità di definire se abilitare il Login "Membri Statico. I membri dovrebbero accedere/ disconnettersi manualmente per avviare/interrompere la ricezione delle chiamate. Per accedere/ disconnettersi a tutti gli ERG di cui un interno è membro o accedere a un ERG specifico e riceve chiamate solo da quell'ERG, è necessario inserire i codici di accesso definiti. Il sistema viene riavviato o se si arresta in modo anomalo, tutti i membri statici verranno registrati correttamente al corretto avvio del sistema. Se un membro statico ha effettuato l'accesso, è possibile aggiungerlo ad un ERG tramite la GUI e inizia a ricevere chiamate da quello specifico ERG o, al contrario, cancellato dall'ERG per non ricevere più chiamate da quell'ERG . Se questa opzione è abilitata, il riordino dei membri e la configurazione delle penalità non funzioneranno.</p>	b	b	b
<p>Impostazioni membri: disabilita i enchain services per i membri Possibilità di disabilitare i enchain services per i membri, il che significa che i enchain services che risultano abilitati sull'interno (che sono membri di ERG) eventualmente non verranno applicati se viene loro passata una chiamata ERG. L'abilitazione di questa opzione potrebbe causare problemi con le statistiche.</p>	b	b	b










	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Strategie di squillo Possibilità di impostare la strategia che le chiamate vengono trasferite ai membri ERG che rispondono.	b	b	b
Strategie di squillo: ringall Squilla tutti i membri disponibili finché uno non risponde (impostazione predefinita).	b	b	b
Strategie di squillo: lineare Se utilizzati con i membri, squilleranno nell'ordine in cui si trovano ordinati nella GUI. Se l'opzione "Accesso membro statico" è impostata su "Sì", squilleranno ordine in cui sono stati registrati.	b	b	b
Strategie di squillo: Lastrecent Questa strategia fa squillare l'interfaccia che ha ricevuto una chiamata meno di recente. Risulta efficace in scenari in cui le chiamate hanno una durata simile tra i membri di un gruppo. Tuttavia, la strategia può risultare meno efficiente se un membro ha una chiamata di lunga durata, poiché riceverà la chiamata successiva subito dopo aver terminato la precedente, anche se altri membri hanno ricevuto chiamate più recentemente.	b	b	b
Strategie di squillo: casuale Questa strategia fa squillare un'interfaccia scelta casualmente. Risulta efficace per garantire una distribuzione uniforme delle chiamate tra i membri del gruppo	b	b	b
Strategie di squillo: ordinato Uguale a "casuale", con la differenza che l'ordine dei membri del gruppo ERG presente nel file di configurazione viene rispettato, facendo squillare le interfacce secondo l'ordine specificato. Se si utilizza la modalità membri, le interfacce squilleranno nell'ordine in cui sono state aggiunte al gruppo.	b	b	b
Timeout suoneria membro (sec) Consente di impostare il tempo massimo di squillo per ciascun membro del gruppo.	b	b	b
Riempimento automatico Consente di definire se i chiamanti devono essere serviti uno per volta o in parallelo. Se l'opzione è disattivata, le chiamate in attesa in un ERG vengono trasferite ai membri solo quando il chiamante precedente è stato collegato. Quando il primo chiamante viene servito, il secondo chiamante in attesa viene collegato e gli altri continuano a rimanere in coda. Si consiglia di mantenere questa funzione attiva, in modo da servire i chiamanti in ordine.	b	b	b
Membri di squillo in uso Possibilità di impostare se i membri in uso/conversazione attiva devono essere chiamati quando un nuovo chiamante entra in ERG.	b	b	b
Timeout Possibilità di impostare il tempo di attesa prima di riprovare il membro ERG (intervallo di tempo in secondi).	b	b	b
Strategie di squillo: riavvio del timeout Se questa opzione è impostata su sì e viene ricevuto un segnale OCCUPATO o CONGESTIONE sulla linea, il timeout di risposta del Membro verrà azzerato.	b	b	b
Strategie di squillo: tempo di conclusione (sec) Possibilità di attendere (intervallo di tempo in secondi) prima di inviare una nuova chiamata a membro potenzialmente libero, dopo aver terminato con successo la chiamata.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Opzioni in entrata Possibilità di impostare opzioni ERG avanzate t- consente all'utente chiamato di trasferire l'utente chiamante T- consente all'utente chiamante di trasferire la chiamata H- consentire al chiamante di riagganciare premendo * n- nessun nuovo tentativo al timeout; uscirà dagli ERG e andrà al passaggio successivo r- suona invece di suonare MOH C- evita le chiamate perse nella strategia Ringall w- Registrazione istantanea con monitor x- Registrazione istantanea con MixMonitor	b	b	b
Timeout squillo ("r"). Quando 'r' è selezionato come Opzioni in entrata e viene utilizzato questo timeout, ERG squillerà prima inserito il numero di secondi dopo i quali inizierà il MOH.	b	b	b
Cifra di uscita: usa la cifra di uscita Possibilità di definire se gli utenti possono uscire dall'ERG componendo una sola cifra e essere reindirizzato automaticamente a una destinazione PBXware preimpostata.	b	b	b
Cifra di uscita: Cifra di uscita Possibilità di definire qui la cifra di uscita. Una volta che questa cifra è stata composta dall'utente in attesa ERG, trasferirà la chiamata direttamente alla "Destinazione" impostata.	b	b	b
Cifra di uscita: attiva la richiamata Possibilità di definire se attivare la richiamata su Exit Digit.	b	b	b
Cifra di uscita: gruppi di destinazione Possibilità di definire il numero del PBXware locale che viene composto una volta 'Cifra di uscita'.	b	b	b
Cifra di uscita: è la voicemail Possibilità di impostare se la destinazione della cifra di uscita punta alla posta vocale.	b	b	b
Notifica di chiamate abbandonate: abilita la notifica Possibilità di abilitare o disabilitare la funzione di notifica delle chiamate abbandonate	b	b	b
Notifica chiamate abbandonate: indirizzo e-mail di notifica Possibilità di definire l'indirizzo e-mail a cui ricevere le notifiche di abbandono chiamate, dove una chiamata abbandonata è quella in cui il chiamante riattacca durante l'attesa a cui rispondere.	b	b	b

Statistiche dei gruppi di suoneria avanzati (ERG)

Enhanced Ring Group Statistics rappresenta un insieme di report statistici che consentono la selezione di un intervallo di data/ora e dei membri desiderati e Enhanced Ring Groups o tutti e diversi report su tutte le chiamate con risposta, senza risposta, chiamate perse dei membri e chiamanti ripetuti.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Filtri</p> <p>Quando si utilizzano le normali opzioni di filtro, gli utenti possono filtrare i report per intervallo di date, gruppi suoneria avanzati e membri. Nel caso di utilizzo di opzioni di filtraggio avanzate, l'utente è in grado di filtrare i report per durata della chiamata, durata dell'attesa e chiamante utilizzando un diverso formato dell'ora. Possibilità di definire l'indirizzo e-mail che riceverà le notifiche delle chiamate abbandonate, dove una chiamata abbandonata è quella in cui il chiamante termina la chiamata in attesa di risposta.</p> <p>I filtri vengono utilizzati anche per selezionare i report che l'utente deve visualizzare con la possibilità di filtrare in precedenza il tipo di report: riepilogo, membri e gruppi suoneria avanzati. Questi report verranno quindi spostati nella sezione "Report selezionati". Facendo clic sul pulsante "Mostra", i report selezionati verranno visualizzati in una nuova finestra.</p>	b	b	b
<p>Tutte le chiamate con risposta</p> <p>Questo report fornisce una panoramica di tutte le chiamate con risposta, tempo di conversazione, tempo di attesa e tutte le disposizioni delle chiamate con risposta. Tempo di conversazione e contiene informazioni come Durata totale di tutte le chiamate con risposta, Min- Durata minima di una singola chiamata con risposta, Max- Durata massima di una singola chiamata con risposta e Media- Valore medio del tempo di conversazione per tutte le chiamate con risposta mentre Tempo di attesa contiene informazioni come come Durata totale del tempo di attesa per tutte le chiamate con risposta, Min- Tempo minimo di attesa per una singola chiamata con risposta, Max- Tempo massimo di attesa per una singola chiamata con risposta e Media- Tempo medio di attesa per tutte le chiamate con risposta. La disposizione di tutte le chiamate con risposta contiene informazioni come il numero e la percentuale di interruzioni dei membri, interruzioni del chiamante, trasferite e non qualificate.</p>	b	b	b
<p>Tutte le chiamate</p> <p>Il report di tutte le chiamate offre una panoramica di tutte le chiamate che si sono verificate sul sistema e di tutte le disposizioni delle chiamate. Tutte le chiamate contengono informazioni come il tempo di conversazione (totale, minimo, massimo e medio) e il tempo di attesa (totale, minimo, massimo e medio). La disposizione di tutte le chiamate contiene informazioni come il numero di chiamate totali, nonché il numero e la percentuale di chiamate con risposta e senza risposta.</p>	b	b	b
<p>Tutte le chiamate senza risposta</p> <p>Questo report fornisce una panoramica del tempo di attesa all'interno di tutte le chiamate senza risposta e la disposizione di tutte le chiamate senza risposta. Tempo di attesa entro Il tempo di attesa di tutte le chiamate senza risposta mostra il tempo di attesa totale per tutte le chiamate senza risposta, il tempo di attesa minimo e massimo per tutte le chiamate senza risposta e il valore medio del tempo di attesa per tutte le chiamate senza risposta. La disposizione di tutte le chiamate senza risposta mostra le chiamate totali, il numero e la percentuale di chiamate abbandonate, chiamate terminate con tasto, chiamate senza risposta entro un periodo di tempo definito e chiamate non qualificate.</p>	b	b	b
<p>Chiamate membro per gruppo suoneria avanzato</p> <p>Questo report fornisce una panoramica di tutte le chiamate sul sistema per membro ed ERG con informazioni aggiuntive quali: numero e percentuale di chiamate, tempo di conversazione (ritardo totale, minimo e medio) e numero e percentuale di riagganci per chiamante o membro e chiamate trasferite.</p>	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Chiamate perse dei membri Questo report fornisce una panoramica di tutte le chiamate perse sul sistema per Membro con informazioni aggiuntive quali: tempo totale, medio e medio di squillo prima che la chiamata smetta di squillare.</p>			
<p>Chiamate ripetute Questo report fornisce una panoramica del numero di chiamate ripetute per Caller ID con informazioni aggiuntive come il tempo di conversazione (totale, minimo, massimo e medio) e il tempo di attesa (totale, minimo, massimo e medio).</p>			
<p>Registrazioni sotto le statistiche ERG L'utente può ora accedere alle registrazioni delle chiamate tramite le statistiche ERG sotto; Tutti i dettagli delle chiamate con risposta, tutte le disposizioni delle chiamate con risposta, tutte le chiamate, tutte le disposizioni delle chiamate, le chiamate dei membri per ERG e l'analisi delle chiamate perse dei membri. Può essere fatto facendo clic su Call ID che ha accanto un segno REC che verrà mostrato se la registrazione è disponibile sia localmente che scaricata (rimossa dal sistema). Facendo clic sul Caller ID che ha un segno REC accanto, verrà aperta la nuova finestra in cui viene mostrato un report per quella singola chiamata e la registrazione può essere riprodotta sia per le registrazioni locali che per quelle scaricate.</p>			

Trunks/Gateways

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Protocolli: SIP, IAX2, DAHDI PBXware Trunks/Gateway supporta i protocolli SIP e IAX2 e l'interfaccia DAHDI tecnologia.	b	b	b
Segnalazione DAHDI: PRI, BRI, Analogica PBXware Trunks/Gateway supporta i protocolli PRI, BRI e Analogica.	b	b	b
Selezione codec Ogni trunk su PBXware può avere una selezione di codec separata in modo che tu possa essere sicuro i codec consentiti sono in uso quando la chiamata passa attraverso quel trunk. Codec supportati: G.711 alaw, G.711 alaw, G.722, G.723.1, G.726, G.726 AAL2, G.729, GSM, iLBC, Speex, LPC10, Video H.261, Video H.263, Video H.263+, Video H.264.	b	b	b
Registrazioni in uscita SIP e IAX2 I trunk su PBXware supportano la registrazione in uscita SIP e IAX2 con collegamento IPv4.	b	b	b
Controlla le intestazioni aggiuntive Questo campo dovrebbe avere un elenco separato da virgole di intestazioni a cui prestare attenzione. Se arriva una chiamata a un trunk e ha un set di intestazione che è in questo elenco, quindi quell'intestazione verrà conservata quando la chiamata esce dal sistema.	b	b	b
Privacy per intestazione PAI Con la versione PBXware 6.3, gli utenti possono selezionare la privacy per un'intestazione PAI da menu a discesa su Trunk nella sezione CallerID. Le opzioni sono le seguenti: "Nessuno", "Anonimo", "Anonimo con ID privacy", "Anonimo con numero" e "Anonimo con numero e Privacy ID".	b	b	b
Risposta SIP per DID inesistenti Aggiunta un'opzione per selezionare una risposta SIP se un DID non esiste sul sistema.	b	b	b

Trasporti SIP supportati

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
UDP PBXware supporta il trasporto UDP. Con UDP, le applicazioni del computer possono inviare messaggi, in questo caso indicati come datagrammi, ad altri host su una rete IP (Internet Protocol). Senza comunicazioni preliminari per impostare canali di trasmissione speciali o percorsi di dati.	b	b	b
TCP PBXware supporta il trasporto TCP. TCP fornisce una consegna affidabile, ordinata e controllata dagli errori di un flusso di ottetti tra programmi in esecuzione su computer collegati a reti locali o Internet pubblico.	b	b	b
TLS PBXware supporta il trasporto SIP/TLS ma è importante che anche i client supportino TLS e che siano impostati di conseguenza. TLS è un protocollo crittografico e fornisce comunicazione crittografata su Internet che migliora la sicurezza.	b	b	b
Personalizzazione della porta di collegamento TLS Questa porta sovrascrive qualsiasi impostazione TCP/UDP nelle impostazioni del protocollo SIP e si applica a tutti utenti (esterni e interni).	b	b	b

Impostazioni generali SIP

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Impostazioni NAT Le impostazioni NAT del PBXware consentono di configurare le impostazioni in base alla configurazione di rete nella posizione da cui i dispositivi si stanno registrando su PBXware.	b	b	b
Registrazioni L'amministratore può personalizzare le impostazioni di registrazione SIP sui valori preferiti. È possibile modificare le impostazioni per Durata delle registrazioni in entrata e in uscita, Registrazione contesto, Timeout registrazione ecc.	b	b	b
Codec PBXware supporta un numero di codec diversi: G.711 ulaw, G.711 alaw, G.722, G.723.1, G.726, G.726 AAL2, G.729, GSM, iLBC, Speex, LPC10, Video H.261, Video H.263, H.263+ Video, video H.264.	b	b	b
Codec (aggiornamento 5.0) Oltre ai codec già disponibili, PBXware 5 introduce Opus, un codec che supporta durate di frame variabili modificabili dinamicamente, consentendo di ottenere una qualità vocale elevata anche in condizioni di rete non ottimali. Inoltre, poiché il brevetto per il codec G.729 è scaduto, PBXware include licenze royalty-free G.729, rendendo possibile l'utilizzo del codec senza costi aggiuntivi per i clienti.	b	b	b













	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Timer RTP I timer RTP definiscono il periodo di tempo dopo il quale le chiamate verranno terminate se non c'è un RTP attività.	b	b	b
Timer SIP Ci sono tre parametri del timer SIP su PBXware: <ul style="list-style-type: none"> - Tempo minimo di andata e ritorno per l'host monitorato che definisce il tempo minimo di andata e ritorno per messaggi all'host monitorato (impostazione predefinita 100 ms). - Il timer T1 predefinito è il tempo di andata e ritorno stimato di un pacchetto IP. Per impostazione predefinita, T1 è impostato su 500 millisecondi - Timer impostazione chiamata: questo timer definisce il periodo dopo il quale la chiamata verrà congestionata automaticamente se non è stata ricevuta risposta. Il valore predefinito è 64 * [timer T1] 	b	b	b
MWI L'indicatore di messaggio in attesa (MWI) è una funzione che segnala la presenza di nuovi messaggi di posta vocale. Nella sua forma più comune, attiva una notifica sul dispositivo per indicare che è disponibile un nuovo messaggio vocale.	b	b	b
Subscriptions Il protocollo SIP include un meccanismo standardizzato che consente a un client SIP di monitorare lo stato di un altro dispositivo. Ad esempio, per verificare se un interno è occupato, il telefono invia una richiesta SUBSCRIBE al dispositivo di destinazione o a un server che gestisce le informazioni di stato. Se la richiesta SUBSCRIBE viene accettata, ogni variazione di stato del dispositivo genera l'invio di un messaggio SIP NOTIFY, che informa il client sottoscritto dell'evento o del cambiamento di stato. Questo meccanismo è utilizzato dai telefoni IP per la gestione dei pulsanti BLF (Busy Lamp Field). PBXware consente di configurare le impostazioni delle sottoscrizioni SIP. È possibile abilitare o disabilitare il supporto alle sottoscrizioni tramite l'opzione "Consenti impostazione subscription", definire un contesto specifico per le richieste SUBSCRIBE e abilitare o disabilitare le notifiche di stato in fase di RINGING o ATTESA.	b	b	b
Supporto video PBXware supporta nativamente il video SIP ma per utilizzarlo è necessario che alcune impostazioni siano abilitate nella pagina delle impostazioni.	b	b	b
Remote Party ID PBXware supporta il meccanismo SIP Remote-Party-ID (RPID), che consente l'utilizzo di funzionalità quali la presentazione del Caller ID e il blocco del Caller ID. La mancata configurazione dell'RPID sul server può, in alcune situazioni, impedire la corretta trasmissione del Caller ID alla parte chiamata. In tali casi, potrebbe essere utilizzato il Caller ID predefinito assegnato dal provider. Inoltre, una configurazione non corretta dell'RPID può impedire la soppressione del Caller ID quando richiesto. Il comportamento effettivo dipende in larga misura dai requisiti e dalle specifiche del provider utilizzato.	b	b	b
SIP Debugging Le funzionalità di debug SIP disponibili nella shell e nella CLI di Asterisk forniscono un livello aggiuntivo di informazioni utili per la risoluzione dei problemi, nei casi in cui i dati disponibili nei report o nei log standard non risultino sufficienti. L'utilizzo efficace di queste funzionalità richiede una conoscenza avanzata di PBXware e di Asterisk.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
QoS Le impostazioni QoS su PBXware consentono agli amministratori di dare priorità al traffico nella propria rete locale, migliorare la qualità delle chiamate nelle reti occupate e con larghezza di banda Internet ridotta. In ordine per questo per funzionare, questa funzione non è impostata solo su PBXware e QoS devono essere impostate sui dispositivi di rete e sui telefoni di posizione da cui si stanno registrando.	b	b	b

Codec






















I codec vengono utilizzati per convertire un segnale vocale analogico in una versione codificata digitalmente. I codec variano nella qualità del suono, nella larghezza di banda richiesto, requisiti di calcolo, ecc.
















	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
G.711 uLAW Supporto per codec uLAW G.711.	b	b	b
G.711 aLAW Supporto per codec aLAW G.711.	b	b	b
G.729 Supporto per codec G.729.	b	b	b
G.729 - Royalty free Supporto per G.729- Royalty free (licenza inclusa con PBXware 5.0).	b	b	b
G.722 Supporto per codec G.722.	b	b	b
G.723.1 Supporto per codec G.723.1.	b	b	b
G.726 Supporto per codec G.726.	b	b	b
GSM Supporto per codec GSM.	b	b	b
iLBC Supporto per iLBC codec.	b	b	b
Speex Supporto per Speex codec	b	b	b
LPC10 Supporto per LPC10 codec.	b	b	b
H.261 Video Supporto per H.261 Video codec	b	b	b
H.263 Video Supporto per H.263 Video codec.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
H.263+ Video Supporto per H.263+ Video codec.			
H.264 Video Supporto per H.264 Video codec.			
Opus Supporto per Opus codec.			
Codec predefiniti per i tenant appena creati Quando si crea un nuovo tenant, il set di codec verrà invece ereditato dal tenant principale per essere codificato.			










Online Self Care


































Il portale Self Care online consente all'utente finale di modificare le impostazioni dei propri interni in base alle autorizzazioni assegnate. Gli utenti possono modificare le impostazioni dei enchain services, configurazione del comportamento della voicemail, controllo dei CDR, download delle registrazioni delle chiamate, ecc.





































	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Pannello di controllo PBXware, il nuovo portale OSC ha anche una Dashboard che mostra tutte le informazioni rilevanti informazioni sulle chiamate degli utenti per quel giorno. Sulla dashboard, gli utenti possono vedere il loro stato della voicemail, il numero totale di chiamate, il numero di chiamate con risposta, il tempo di conversazione e fondi spesi. Inoltre, lo stato per i servizi "Inoltro di chiamata" e "Non disturbare" è visualizzato, per aiutare a prevenire scenari in cui gli utenti dimenticano di disabilitare questi servizi, causando l'inoltro o il rifiuto delle loro chiamate.			
Dettagli account Il portale online Self Care consente all'utente finale di modificare l'indirizzo e-mail e la password degli interni e PIN.			
Voicemail speech Gli utenti finali possono scaricare e ascoltare i messaggi di posta vocale ricevuti e modificare la posta vocale impostazioni per la loro estensione dal portale Online Self Care.			
Segreteria vocale Sintesi di testo Questa funzione consentirà ai clienti di allegare la trascrizione dei messaggi vocali durante l'invio delle e-mail agli utenti oltre ad essere in grado di accedere alle trascrizioni all'interno di OSC. In questa versione saranno supportati due servizi di trascrizione, Google Speech e IBM Watson.			
Lingue aggiuntive per la sintesi vocale La sintesi vocale supporta altre due lingue 1. Spagnolo 2. Francese			
Reports Il portale Self Care online consente agli utenti finali di visualizzare i record delle chiamate, filtrarli per data, ora e Caller ID, stampa o e-mail risultati di ricerca CDR.			
Registrazioni delle chiamate Oltre a controllare i propri record CDR, gli utenti finali sono anche in grado di ascoltare e scaricare le loro registrazioni delle chiamate dalla pagina CDR nel portale Online Self Care.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Enchacend services Se consentito dall'amministratore del PBXware, gli utenti possono modificare le impostazioni dei enchacend services da il loro portale online.			
Stato dei enchacend services Viene visualizzato lo stato dei servizi "Inoltro di chiamata" e "Non disturbare" per prevenire scenari in cui gli utenti dimenticano di disabilitare questi servizi.			
Permessi di destinazione Se consentito dal piano di servizio assegnato, gli utenti possono modificare le proprie autorizzazioni di destinazione dal portale Online Self Care.			
Dispositivi registrati Con più registrazioni disponibili, gli utenti possono anche vedere quali dispositivi sono registrati alla loro estensione e da quale indirizzo IP. Abbiamo combinato la ricerca dell'IP geografico con questo funzione, quindi se il dispositivo si sta registrando da un indirizzo IP pubblico, apparirà un'icona a bandiera accanto al nome del dispositivo registrato, che rappresenta il paese in cui quel particolare IP si trova. Questo dovrebbe aiutare gli utenti a notare e segnalare eventuali registrazioni insolite a le loro interni.			
Chiamate di oggi il numero totale di chiamate, il numero di chiamate con risposta, il tempo di conversazione e i fondi spesi			

DID

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Caricamento CSV Il caricamento CSV nella pagina DID consente di creare un gran numero di DID semplicemente caricando File .csv con numeri DID e impostazioni preferite.			
Scarica CSV CSV Download nella pagina DID consente di scaricare il file .csv completo con l'elenco DID e relativo impostazioni definite.			
Gruppi DID Per semplificare la gestione dei DID, la sezione DID multi-tenant ha una nuova funzionalità per l'utente amministratore. Quando la modalità DID è impostata su "gruppi" (nelle impostazioni del tenant principale), l'utente amministratore può assegnare un intervallo di numeri DID a un gruppo DID che può in seguito essere assegnato a un determinato tenant. L'utente amministratore può successivamente distribuire e impostare su numeri DID da questo gruppo preferito (DID singolo o un intervallo di numeri) senza bisogno dell'assistenza dell'amministratore del PBXware come avveniva nelle versioni precedenti.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Numeri disponibili per un gruppo DID La modalità DID deve essere impostata su Gruppo. Quando si aggiunge/modifica un DID, sono state modificate le seguenti cose:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dopo aver scelto un gruppo, il campo DID/Canale verrà modificato in un elenco a cascata, a seconda di alcune regole (scritto sotto) 2. Il menu a cascata verrà utilizzato come funzione di completamento automatico e verrà visualizzato come DID disponibile del gruppo scelto 3. Viene mostrato un massimo di 10 numeri DID alla volta in modo da restringere la tua scelta è se necessario digitare più caratteri 4. Il menu a cascata mostrerà solo i DID disponibili, ovvero quelli già riservati/creati non verranno mostrati 			
<p>Abilita / Disabilita la corrispondenza DID locale Forza la chiamata a lasciare il sistema senza cercare di far corrispondere un numero composto con un DID locale. Opzione disponibile solo su tenant/server principale.</p>			
<p>SMS abilitato La funzione SMS consente di utilizzare i DID di PBXware con il servizio SMS.</p>			
<p>Destinazioni: Interno L'assegnazione dell'interno come destinazione per DID consentirà all'amministratore di inoltrare le chiamate direttamente a specifiche estensioni.</p>			
<p>Destinazioni: Ring Group L'assegnazione di un Ring Group come destinazione per un DID consente all'amministratore di inoltrare le chiamate direttamente agli interni specificati.</p>			
<p>Destinazioni: Interno multiutente (inoltro DID) L'interno multiutente viene utilizzato per l'inoltro DID, nei casi in cui il trunk di sistema remoto si sta registrando sull'interno PBXware, che consente a PBXware di passare le chiamate in entrata dal sistema telefonico remoto.</p>			
<p>Destinazioni: DID multiutente Controllato da licenza I multiutente su DID sono ora controllati da licenza.</p>			
<p>Destinazioni: IVR L'impostazione dell'IVR (Interactive Voice Response) come destinazione DID consentirà ai chiamanti di farlo scegliere una delle molteplici selezioni disponibili inserendo il numero assegnato sul proprio tastiera del telefono.</p>			
<p>Destinazioni: coda Quando è impostata come destinazione PBXware, le chiamate verranno inoltrate alla coda dove sarà in attesa, ascoltando Musica d'attesa e/o annunci preregistrati, fino a quando non vengono serviti dal membro della coda disponibile.</p>			
<p>Destinazioni: Voicemail Se preferite, le chiamate DID possono essere inoltrate direttamente alla posta vocale degli interni, anche se l'utente è disponibile.</p>			
<p>Fatturazione: campo nome DID Aggiunto il campo "nome" alla pagina DID</p>			







	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Destinazioni: Conferenza L'impostazione del numero della sala conferenze come destinazione DID consentirà ai chiamanti al di fuori della società di partecipare alle chiamate in conferenza componendo il numero DID.			
Destinazioni: Accesso remoto L'accesso remoto può essere impostato come destinazione DID per consentire agli utenti di effettuare chiamate dal proprio interno anche fuori sede. Quando l'utente compone il numero DID impostato per utilizzare l'accesso remoto gli verrà chiesto di inserire il numero dell'interno e il PIN. Una volta che l'utente è autenticato può effettuare chiamate verso destinazioni consentite, controllare la voicemail o persino accedere come agente di coda.			
Destinazioni: usa il pin PBD come autenticazione di accesso remoto DID Gli utenti possono scegliere le autenticazioni PBD per l'accesso remoto DID.			
Destinazioni: Trunk Quando il trunk è impostato come destinazione DID, il PBXware fungerà da gateway e passerà semplicemente le chiamate al sistema remoto attraverso il trunk specificato, dove verranno instradate di conseguenza.			
Destinazioni: da fax a e-mail Impostare Fax su E-mail come destinazione DID se si desidera ricevere fax su PBXware. Il fax verrà inviato all'indirizzo e-mail (se il server SMTP è configurato su PBXware) e salvato su PBXware dove può essere scaricato dalla sezione FAX.			
Destinazioni: Numero esterno È possibile impostare un numero esterno come destinazione per inoltrare le chiamate ai numeri che non terminano su PBXware, ad esempio il numero di cellulare dell'utente.			
Destinazioni: Richiamata telefonica Callback L'impostazione della richiamata telefonica come destinazione DID consente agli utenti di effettuare chiamate da remoto tramite PBXware senza alcun addebito. Se l'utente chiama un numero che è configurato come DID sul sistema, il sistema abbinerà l'Caller ID degli utenti, riaggancia e chiamerà l'utente che risponde, chiedendo di chiamare la destinazione. Questa opzione richiede ulteriori impostazioni nel servizio avanzato di callback.			
Destinazioni: Nega l'accesso Quando viene utilizzata, la destinazione Nega accesso riproduce un suono di occupato a tutti i chiamanti che lo compongono un Numero DID.			
Operation times I Operation times sono funzionalità che consentono di inoltrare le chiamate DID a una destinazione diversa da quello impostato in DID, in base a data, giorno e ora.			
Convalida e Routing dell'Caller ID Questa opzione viene utilizzata per ottimizzare la funzionalità del DID aggiungendo regole in base alle quali le chiamate verranno instradate alle destinazioni preferite in base alla regola associata all'Caller ID specifico.			
Suonerie personalizzate La funzione di suonerie personalizzate ti consente di impostare il tuo DID in modo che il tuo telefono utilizzi un altro suono di squillo quando le chiamate vengono instradate al telefono da un DID specifico.			
Sostituzione dell'Caller ID Consente di aggiungere la stringa preferita al numero ID del chiamante in arrivo per distinguere chiamate provenienti da specifici DID di ogni altra chiamata.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Registrazione delle chiamate</p> <p>La registrazione delle chiamate può essere abilitata sul DID, così come in molte altre sezioni di PBXware. Tuttavia, se attivata sul DID, la registrazione dell'intera durata della chiamata viene effettuata in un unico file audio, anche nel caso in cui la chiamata venga trasferita più volte.</p>	b	b	b
<p>Priorità coda</p> <p>L'opzione di priorità della coda consente di assegnare un livello di priorità alle chiamate inoltrate alla coda. Impostando la priorità, è possibile determinare se le chiamate provenienti da una specifica destinazione debbano avere una precedenza maggiore o minore rispetto a quelle che entrano in coda da altre destinazioni.</p>	b	b	b
<p>Billing: Service plan specifico</p> <p>La creazione di più Service Plan consente di assegnare e modificare in modo centralizzato le tariffe di chiamata utilizzate dagli interni associati a specifici piani. In questo modo è possibile definire i costi delle chiamate in base al pacchetto tariffario assegnato a un determinato utente o gruppo di utenti. Oltre alla gestione delle tariffe, i Service Plan permettono di creare modelli che includono un insieme predefinito di Enhanced Services e/o di autorizzazioni alle Destinazioni, che vengono automaticamente applicati agli interni associati al piano. Questo approccio riduce la necessità di configurazioni manuali per ogni singola estensione.</p>	b	b	b
<p>Billing: utilizza l'estensione di fatturazione</p> <p>È possibile gestire la fatturazione delle chiamate in entrata sui DID assegnando un interno di billing, dal quale vengono automaticamente detratti i fondi per ogni chiamata in entrata effettuata.</p>	b	b	b
<p>Billing: forzare il codec</p> <p>Consente di forzare l'utilizzo di codec specifici per tutte le chiamate che arrivano al DID.</p>	b	b	b
<p>Billing: Strip Digits</p> <p>Quando le chiamate vengono instradate verso una linea esterna, è possibile definire il numero di cifre da rimuovere dall'inizio del numero chiamante in arrivo, in modo da conformarsi alle regole di composizione specifiche del provider della linea.</p>	b	b	b




























Convalida e instradamento dell'Caller ID

Questa opzione viene utilizzata per ottimizzare la funzionalità del DID aggiungendo regole che instradano le chiamate a destinazioni diverse in base a Caller ID in arrivo.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Match Explicitly</p> <p>AMatch Explicitly informerà il sistema di abbinare esplicitamente i numeri con identici Caller ID come indicato. Ad esempio, se desideri bloccare un numero particolare, inserisci quel numero, seleziona il blocco e imposta Match Explicitly su sì. Questo garantirà solo che il numero inserito venga bloccato una volta raggiunto il DID.</p>	b	b	b
<p>match Partially</p> <p>Questa opzione informerà il sistema di abbinare tutti gli Caller ID che iniziano con specifico numero. Ad esempio, se si ricevono chiamate da un intervallo di numeri provenienti da un paese straniero che desideri bloccare, puoi inserire le cifre iniziali che sono dentro comune per tutti gli Caller ID da cui stavi ricevendo chiamate fastidiose. Ciò impedirà tutte le chiamate da quel particolare intervallo da bloccare o inoltrare, a seconda della tua preferenza. NOTA: A meno che non si desideri bloccare tutte le chiamate in entrata provenienti da un paese specifico, prova ad estendere l'intervallo di numeri almeno fino a coprire il prefisso accanto al prefisso internazionale per ridurre al minimo l'intervallo che stai cercando di bloccare.</p>	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Destinazioni personalizzate identiche alle destinazioni DID Le destinazioni utilizzate per la convalida e l'instradamento dell'Caller ID possono essere impostate sugli stessi valori disponibili sui DID.			
Convalida CLI e routing per tenant CLI Routing e convalida per tenant (l'amministratore tenant può gestire la convalida e instradamento per tenant). Questa opzione viene utilizzata per ottimizzare la funzionalità aggiungendo regole che inviano le chiamate a destinazioni diverse in base agli Caller ID.			

Conferenza

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Numero massimo di partecipanti E' possibile definire il numero di utenti che possono partecipare alla conferenza (da 2 linee fino a 250).			
Conferenze istantanee tramite l'app desktop L'integrazione con Communicator ti consente di creare conferenze istantanee trascinando gli utenti in una chiamata attiva.			
PIN conferenza Consente di definire il PIN della conferenza che tutti gli utenti devono inserire per partecipare alla conferenza.			
PIN amministratore conferenza Consente di definire il PIN amministratore di conferenza per autenticare l'utente Admin per assegnare i privilegi di amministratore.			
PIN utente contrassegnato dalla conferenza Consente di definire il PIN utente di conferenza per autenticare l'utente e assegnare una serie di privilegi.			
Annuncia l'accesso/abbandono dell'utente Quando si uniscono ai nuovi membri della conferenza verrà chiesto di pronunciare il proprio nome e premere il tasto '#' prima che entrino nella conferenza, il nome verrà registrato e riprodotto ad altri membri quando un chiamante si unisce/abbandona la conferenza.			
Annunciare il numero di partecipanti L'attivazione di questa opzione annuncerà il numero di partecipanti alla conferenza della presenza di un nuovo membro della conferenza. "Attualmente c'è un altro partecipante alla conferenza."			
Registrazione della conferenza e-mail Al termine di una teleconferenza statica (non dinamica), se è configurato un indirizzo e-mail, il file audio della conferenza viene inviato automaticamente all'indirizzo specificato una volta che tutti i partecipanti hanno lasciato la stanza.			
Menu DTMF per i partecipanti: Mute Control Gli amministratori della conferenza possono disattivare l'audio di un utente specifico.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Menu DTMF per i partecipanti: Controllo del volume Gli amministratori della conferenza possono regolare il volume della conversazione per l'intera sala conferenze.	b	b	b
Menu DTMF per i partecipanti: Kick Users Gli amministratori della conferenza possono espellere utenti specifici dalla sala conferenze.	b	b	b
Menu DTMF per i partecipanti: Espelli utenti Gli amministratori della conferenza possono utilizzare il comando di espulsione per espellere l'ultimo utente che si è unito alla sala conferenze.	b	b	b
Menu DTMF per i partecipanti: Blocca conferenza Gli amministratori della conferenza sono in grado di bloccare la sala conferenze, impedendo l'ingresso di nuovi chiamanti che vogliono entrare a far parte.	b	b	b
Menu DTMF per i partecipanti: Registra conferenze Consente la registrazione delle chiamate in sala conferenze.	b	b	b
Menu DTMF per i partecipanti: Musica d'attesa Questa opzione riprodurrà Musica di attesa a un primo utente che si unisce alla conferenza. Non appena il secondo utente entra nella sala conferenze La riproduzione della musica di attesa si interrompe e gli utenti possono parlare tra di loro.	b	b	b
Menu DTMF per i partecipanti: Attendi che l'utente contrassegnato avvii la conferenza L'abilitazione di questa opzione impedirà agli utenti di parlare tra loro fino a quando l'utente contrassegnato non si unisce a conferenza, questo è utile quando si sta organizzando una chiamata in conferenza tra più parti che non si conoscono.	b	b	b
Destinazioni: chiudere la conferenza quando l'utente contrassegnato esce Chiudere la conferenza quando esce l'ultimo utente contrassegnato, indipendentemente dal numero di attivi partecipanti alla sala conferenze, le loro chiamate verranno immediatamente interrotte.	b	b	b
Destinazioni: controlla i membri della conferenza L'amministratore della conferenza è in grado di disattivare, aggiungere o rimuovere partecipanti alla conferenza.	b	b	b
Opzioni di controllo per ogni membro: Admin Se questa opzione è abilitata, le chiamate in conferenza provenienti dall'interno verranno trattate con privilegi di amministratore.	b	b	b
Opzioni di controllo per ogni membro: Contrassegnato Se questa opzione è abilitata, le chiamate in conferenza provenienti dall'interno riceveranno meno chiamate privilegi di amministratore, ma più dei normali partecipanti alla conferenza.	b	b	b
Opzioni di controllo per ogni membro: Solo conversazione Se questa opzione è abilitata, saranno consentite chiamate in conferenza provenienti da questo interno parlare abilitato solo a parlare e non si sentirà alcun suono dalla conferenza su quel telefono.	b	b	b
Opzioni di controllo per ogni membro: Solo ascolto Se questa opzione è abilitata, saranno consentite chiamate in conferenza provenienti da questo interno abilitato solo ascoltare solo e non si sentirà alcun suono dall'interno durante la conferenza.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Opzioni di controllo per ogni membro: Cifra Exit Se questa opzione è abilitata, gli utenti potranno uscire dalla conferenza componendo qualsiasi cifra sul loro telefono.	b	b	b
Opzioni di controllo per ogni membro Aggiunta la possibilità per gli amministratori di modificare il PIN della conferenza anche quando non hanno il pulsante di attivazione/disattivazione "Mostra avanzate" abilitato.	b	b	b

IVR

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Tipo IVR: IVR standard IVR (Interactive Voice Response) è un risponditore automatizzato che guida i chiamanti alla loro destinazione fornendo una serie di scelte e aspettando che il chiamante effettui a selezioni tramite toni DTMF tramite tastiera del dispositivo.	b	b	b
Tipo IVR: IVR basato su pin L'IVR basato su PIN consente di comporre destinazioni locali/remote fornendo un PIN IVR preimpostato.	b	b	b
Tipo IVR: IVR a più cifre A differenza dei normali IVR, gli IVR a più cifre accettano due o più cifre come risposta dal chiamante, fornendo quindi una gamma più ampia di opzioni rispetto allo Standard IVR.	b	b	b
Tipo IVR: Meeting IVR Meeting IVR viene selezionato quando un utente desidera partecipare alla conferenza solo tramite audio. L'utente deve chiamare un DID connesso a un Meeting IVR e seguire le istruzioni per partecipare a una riunione. Le informazioni necessarie (Numero Riunione e Partecipante ID) vengono fornite in una e-mail al momento della creazione del meeting.	b	b	b
Tipo IVR: IVR Tree Builder IVR Tree è una forma speciale di IVR in cui la creazione di un particolare IVR è più grafica orientato rispetto ai normali IVR. Ciò consente una migliore panoramica durante la creazione di più sistemi IVR complessi in cui i chiamanti devono navigare attraverso più IVR per raggiungere la destinazione preferita.	b	b	b
Destinazioni IVR: Interno Se si imposta l'interno come destinazione in IVR, la chiamata verrà inoltrata all'interno specificato una volta assegnata la cifra viene premuto.	b	b	b
Destinazioni IVR: IVR L'impostazione dell'IVR come destinazione in IVR inoltrerà la chiamata al numero IVR specificato una volta la cifra assegnata viene premuta.	b	b	b
Funzionalità di ASR Funzionalità di Automatic Speech Recognition (lingue supportate: italiano, inglese, francese, spagnolo e tedesco), con logiche di interazione con l'interlocutore personalizzabili (es: Barge-in).	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Destinazioni IVR: coda L'impostazione di Coda come destinazione in IVR inoltrerà la chiamata al numero di coda specificato dopo aver premuto la cifra assegnata.	b	b	b
Destinazioni IVR: Conferenza La configurazione di una conferenza come destinazione in IVR inoltra la chiamata al numero della conferenza specificato quando viene premuto il tasto corrispondente.	b	b	b
Destinazioni IVR: posta vocale L'impostazione di un messaggio vocale come destinazione in IVR inoltrerà la chiamata all'interno specificato di voicemail direttamente, senza comporre l'interno, una volta premuta la cifra assegnata.	b	b	b
Destinazioni IVR: Accesso remoto Impostare Accesso remoto come destinazione IVR per consentire agli utenti di accedere al sistema da posizione remota e autenticarsi sui propri interni personali ed effettuare chiamate come se fossero collegati al telefono dell'ufficio.	b	b	b
Destinazioni IVR: Directory Con questa opzione selezionata, avrai la possibilità di comporre un interno inserendo il prime tre lettere del cognome o del nome dell'interno.	b	b	b
Destinazioni IVR: da fax a e-mail Impostare Fax su E-mail come destinazione IVR se si desidera ricevere fax su PBXware. Il fax verrà inviato all'indirizzo e-mail (se il server SMTP è configurato su PBXware) e salvato su PBXware dove può essere scaricato dalla sezione FAX.	b	b	b
Destinazioni IVR: Chiama il numero esterno Per comporre un numero specifico tramite IVR, configurare la destinazione come 'Chiama numero esterno' e inserire il numero che verrà composto quando viene effettuata la selezione.	b	b	b
Destinazioni IVR: Ring Group Se la destinazione in IVR è impostata su un Ring Group, la chiamata viene inoltrata al Ring Group specificato quando viene premuto il tasto corrispondente.	b	b	b
Destinazioni IVR: Accesso remoto L'impostazione dell'accesso remoto come destinazione in IVR consentirà al chiamante di utilizzare la funzionalità Accesso Remote.	b	b	b
Destinazioni IVR: Instradamento CRM L'impostazione di CRM Routing come destinazione in IVR consentirà al chiamante di utilizzare CRM Routing, che consente il routing a una coda o un IVR specifico o la riproduzione di file audio in base alle informazioni recuperato da CRM.	b	b	b
Opzioni destinazioni IVR: Caller ID predefinito È possibile aggiungere la stringa preferita all'Caller ID in entrata (ad esempio IVR 1) per differenziare tra più destinazioni da cui possono provenire chiamate.	b	b	b
Opzioni destinazioni IVR: Cambia lingua "Se su PBXware vengono caricati file audio in una lingua diversa dall'inglese insieme ai messaggi predefiniti in inglese, è possibile configurare la riproduzione dei messaggi vocali nella lingua preferita quando la chiamata viene instradata alla destinazione.	b	b	b
Opzioni destinazioni IVR: Leggi il numero dell'interno Specifico per la destinazione Directory.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Opzioni destinazioni IVR: ricerca per nome	b	b	b
Opzioni destinazioni IVR: Filtro reparto	b	b	b
Opzioni destinazioni IVR: Cifra Exit	b	b	b
Opzioni IVR standard: Interno operatore L'opzione Interno operatore consente di assegnare il numero di interno a cui effettuare le chiamate e verrà reindirizzato a se "Stato IVR" è impostato su "Off".	b	b	b
Opzioni IVR standard: timeout personalizzati Consente all'amministratore di impostare i valori temporali preferiti per Timeout risposta, Timeout cifre, Selezione Timeout ecc. Nel caso in cui uno qualsiasi di questi timeout venga superato, verrà visualizzato il messaggio vocale riprodotto all'utente per diverse volte, dopodiché la chiamata verrà interrotta.	b	b	b
Opzioni IVR standard: Saluto personalizzato Il saluto personalizzato consente all'amministratore di riprodurre un saluto con le istruzioni IVR una volta che il chiamante arriva all'IVR.	b	b	b
Opzioni IVR standard: modifica il codice di accesso al saluto per un tipo di destinazione specifico Gli utenti possono modificare un saluto da soli senza che l'amministratore apporti modifiche al nome del file e assegnarlo a un saluto IVR. Sono stati aggiunti due nuovi codici di accesso: 1. Modifica messaggio di saluto: il valore predefinito è *303 e accetta una coda/IVR o un gruppo suoneria come destinazione. Quando viene chiamato, all'utente viene richiesto di registrarne uno nuovo saluto. Una volta accettato, il saluto viene impostato come nuovo saluto della destinazione. 2. Modifica messaggio di saluto: il valore predefinito è *304 e accetta una coda/IVR o un gruppo suoneria come destinazione. Quando viene chiamato, all'utente viene richiesto di registrare un nuovo saluto. Una volta accettato il saluto viene impostato come nuovo saluto della destinazione e il vecchio saluto, se esisteva, sarà cancellato.	b	b	b
Opzioni IVR standard: esclusione interno IVR È stato aggiunto un nuovo campo in "IVR > Selezione locale" chiamato "Escludi elenco". Qualsiasi interno aggiunto nel campo non può essere chiamato nel modulo che IVR anche se rientra nell'intervallo impostato.	b	b	b
Opzioni IVR standard: intervallo di interni IVR Quando si abilita la composizione locale su IVR, è possibile escludere da questa 1 o 2 interni.	b	b	b
Opzioni IVR standard: IVR: Aggiungi # opzione Consenti # di utilizzare come opzione IVR.	b	b	b
Opzioni IVR standard: Tipo di suoneria Questa opzione consente di impostare se si desidera riprodurre musica in attesa o far squillare un suono ai chiamanti una volta che la loro chiamata raggiunge l'IVR.	b	b	b
Opzioni IVR standard: componi direttamente gli interni locali Questa funzione consente ai chiamanti di digitare direttamente il numero di un interno una volta entrati nell'IVR. Se abilitata, i chiamanti possono accedere agli interni del sistema/tenant conoscendone il numero. L'opzione può essere utilizzata insieme alle normali selezioni IVR.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Opzioni IVR standard: Componi i limiti degli interni locali L'amministratore è in grado di limitare la composizione dell'interno dall'IVR definendo l'intervallo di interni che possono essere chiamati direttamente.	b	b	b
Opzioni IVR standard: Autorizzazioni di composizione Le autorizzazioni vengono utilizzate per consentire a un'organizzazione di limitare chi è in grado di accedere a un IVR. In particolare, ci sono organizzazioni dove l'accesso all'IVR è consentito solo ai chiamanti con un numero di conto valido, ma può essere utilizzato per altri scopi simili.	b	b	b
Opzioni IVR standard: Operation times I Operation times consentono all'amministratore di inoltrare le chiamate che dovrebbero entrare in IVR in luoghi diversi a seconda della data, del giorno e dell'ora.	b	b	b
Opzioni IVR standard: Rilevamento FAX Quando il riconoscimento FAX è abilitato sul sistema PBXware, è possibile attivare il rilevamento FAX sul tuo IVR inserendo l'indirizzo e-mail nel campo E-mail FAX. Questo accetterà automaticamente tutte le chiamate FAX e invierà i FAX ricevuti a quell'indirizzo e-mail senza alcun costo aggiuntivo azioni del mittente.	b	b	b
Opzioni IVR standard: Disattiva CallerID (solo IVR basato su PIN) Questa opzione disabilita CallerID ma solo per IVR basati su PIN.	b	b	b

IVR Directory

Con questa opzione selezionata, avrai la possibilità di comporre un interno inserendo le prime tre lettere dell'ultimo interno o nome.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Cerca per nome Con questa opzione i chiamanti selezionati dovranno inserire le lettere iniziali del nome dell'utente per comporre il suo interno. Questo viene fatto inserendo i numeri che corrispondono a lettere sulla tastiera del telefono/softphone utilizzato dal chiamante.	b	b	b
Timeout DTMF della directory Dopo essere entrati nella directory da IVR per esempio, da quel momento hai solo 3 secondi per iniziare a digitare le prime 3 lettere di un cognome se non lo fai la chiamata si disconnetterà.	b	b	b
La chiave di uscita DTMF della directory può essere personalizzata L'utente può uscire dall'app Directory in qualsiasi momento premendo il tasto "#" o "0".	b	b	b
Cerca per cognome Con questa opzione i chiamanti selezionati dovranno inserire le lettere iniziali del cognome degli utenti per comporre il suo interno. Questo viene fatto inserendo i numeri che corrispondono a lettere sulla tastiera del telefono/softphone utilizzato dal chiamante.	b	b	b
Cerca sia per nome che per cognome Con questa opzione i chiamanti selezionati dovranno inserire le lettere iniziali degli utenti Nome o Cognome nome per comporre il suo interno. Questo viene fatto inserendo i numeri corrispondenti con le lettere sulla tastiera del telefono/softphone utilizzato dal chiamante.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Riproduci messaggio vocale per Nome Se il nome viene registrato nella casella vocale dall'utente, il messaggio verrà riprodotto nella directory IVR invece dello spelling automatizzato.	b	b	b
Filtro Directory IVR per reparto Questa funzione semplifica la ricerca all'interno della Directory IVR limitando le ricerche a un gruppo di interni (reparti) invece dell'intera directory. Questa funzione aiuterà quando ricerca attraverso l'IVR se ci sono nomi duplicati in un sistema.	b	b	b

IVR Tree

Come l'IVR normale, IVR Tree offre più opzioni disponibili per il tipo di destinazione.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Azioni disponibili: Componi l'interno locale La funzione Componi interno locale ti consentirà di assegnare un interno locale come una destinazione IVR ad albero.	b	b	b
Azioni disponibili: Componi interno remoto Questa funzione consente di assegnare un numero esterno come destinazione IVR ad albero.	b	b	b
Azioni disponibili: Componi segreteria Questa funzione consente di assegnare un messaggio vocale interno come destinazione IVR ad albero.	b	b	b
Azioni disponibili: controlla la segreteria Configurare Verifica posta vocale su IVR Tree per consentire agli utenti di accedere alla posta vocale dei propri interni e controllare i messaggi senza utilizzare il loro interno.	b	b	b
Azioni disponibili: vai a Contesto L'impostazione di Vai al contesto sull'IVR ad albero inoltra le chiamate al contesto e all'interno specificati.	b	b	b
Azioni disponibili: Avvia registrazione La registrazione della chiamata sarà abilitata dal punto in cui la chiamata arriva al ramo IVR ad Albero con "Avvia registrazione" abilitato.	b	b	b
Azioni disponibili: imposta la priorità della coda L'opzione di priorità della coda consente di assegnare un certo livello di priorità per le chiamate in corso inoltrato in coda. Impostare un livello di priorità della coda per dare alle chiamate una priorità più alta o più bassa rispetto alle chiamate che entrano in coda da altre destinazioni.	b	b	b
Azioni disponibili: Imposta lingua Se i file audio in una lingua diversa dall'inglese vengono caricati su PBXware insieme all'impostazione predefinita messaggi in lingua inglese, è possibile impostare i messaggi vocali da riprodurre con il linguaggio preferito.	b	b	b
Azioni disponibili: Riproduci suono Questa selezione riprodurrà il file audio selezionato in più lingue (se disponibile). Inoltre, è possibile consentire voci DTMF, consentendo ai chiamanti di comporre destinazioni locali.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Azioni disponibili: Modifica Caller ID È possibile aggiungere la stringa preferita all'Caller ID in entrata (ad esempio IVR Tree 1), da cui possono provenire le chiamate differenziate tra più destinazioni.	b	b	b
Azioni disponibili: Attendi Questa opzione consente di impostare il tempo di pausa in secondi dopo il quale l'IVR continuerà l'esecuzione di azioni assegnate.	b	b	b
Azioni disponibili: Segnale di occupato Se selezionata, questa opzione riprodurrà il segnale di occupato per i chiamanti.	b	b	b
Azioni disponibili: Riaggancia Questa azione interromperà le chiamate in arrivo al momento dell'esecuzione.	b	b	b
Tipo di destinazione di selezione disponibile: Vai a IVR Tree Questa opzione trasferirà le chiamate ad altre destinazioni IVR Tree.	b	b	b
Tipo di destinazione di selezione disponibile: Destinazioni locali/remote IVR Tree supporta l'inoltro delle chiamate verso destinazioni locali e remote.	b	b	b
Tipo di destinazione di selezione disponibile: Voicemail IVR Tree supporta Voicemail come destinazione IVR.	b	b	b
Tipo di destinazione di selezione disponibile: Gruppo suoneria IVR Tree supporta Ring Group come destinazione IVR.	b	b	b
Tipo di destinazione di selezione disponibile: Coda IVR Tree supporta la coda come destinazione IVR.	b	b	b
















IVR basato su PIN

L'IVR basato su PIN consente di comporre destinazioni locali/remote fornendo un numero PIN IVR preimpostato.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Caricamento CSV L'IVR basato su PIN consente di creare un gran numero di numeri PIN e corrispondenze destinazioni caricando il file .CSV.	b	b	b
Data di scadenza per PIN La data di scadenza del PIN permette all'amministratore di PBXware di impostare un termine oltre il quale il PIN non sarà più valido e non potrà essere utilizzato.	b	b	b
Destinazione per PIN Ogni PIN creato viene associato a una destinazione specifica. Quando il PIN viene inserito nel sistema basato su PIN, viene automaticamente selezionata la destinazione IVR corrispondente.	b	b	b










Statistiche IVR

Abbiamo aggiunto una nuova funzione chiamata Statistiche IVR, questa funzione è simile alle statistiche Coda o Agente per i sistemi di Call Center

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Chiamate IVR Il report sulle statistiche delle chiamate IVR mostrerà: Call ID, Data ora, Numero chiamato, Caller ID, Nome IVR, Numero IVR, Opzione, Destinazione, Dest. Tipo, terminato.			
Chiamate IVR per numero chiamato Il report chiamate IVR per numero chiamato mostrerà: numero chiamato, data ora, caller ID, Nome IVR, numero IVR, Opzione, Destinazione, Dest. Tipo.			
Chiamate IVR per opzione Chiamate IVR per opzione: Callid, Data ora, Called Number, Callerid, Nome IVR, Numero IVR, Opzione Destinazione, Dest. Tipo, finito.			
Chiamate IVR per DID nelle statistiche IVR La pagina delle statistiche IVR è stata arricchita con una nuova pagina di report denominata "Chiamate IVR per DID".			
Disponibile in edizione Business e MT Trasferito all'edizione Multi-Tenant e Business.			

Accesso remoto

Nella maggior parte dei casi l'accesso remoto è impostato come destinazione DID (sebbene possa essere impostato anche come destinazione IVR) per consentire agli utenti di effettuare chiamate dal proprio interno anche quando non sono in ufficio. Quando l'utente compone il numero DID impostato da utilizzare come Accesso remoto gli verrà chiesto di inserire il numero dell'interno e il PIN. Una volta che l'utente è autenticato, può effettuare chiamate, consentire destinazioni, controllare la posta vocale o persino accedere come agente di coda.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Destinazioni: Impostare la destinazione su Accesso remoto per consentire agli utenti di accedere al proprio interno e effettuare chiamate da esso come se stessero utilizzando il proprio telefono fisso.			
Voicemail: La voicemail può essere assegnata come destinazione di Accesso remoto per consentire agli utenti di controllare la loro voicemail quando non sono in ufficio.			
Accesso agente "Accesso remoto" può consentire agli utenti di accedere come agenti anche se non utilizzano l'interno PBXware.			


































Operation Times





































I Operation times sono una funzione che consente di inoltrare le chiamate IVR a località diverse a seconda della data, del giorno e dell'ora.




























	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Destinazione predefinita: Destinazione, diversa da quella impostata sull'IVR, dove le chiamate verranno inoltrate secondo le regole sui Operation times.	b	b	b
Destinazioni personalizzate per un intervallo di giorno/ora specifico: Puoi definire un intervallo di giorno/ora specifico in cui le chiamate verranno inoltrate alla destinazione personalizzata.	b	b	b
Controlla i giorni e gli orari di apertura: È possibile definire l'intervallo giorno/ora dopo il quale le chiamate verranno inoltrate dopo le ore di lavoro.	b	b	b
Controlla le date e gli orari di chiusura: È possibile definire la destinazione predefinita a cui le chiamate verranno inoltrate durante la chiusura durante delle specifiche date.	b	b	b
Saluto personalizzato: Crea un saluto personalizzato e assegnalo ai Operation times per informare i clienti che la loro chiamata verrà inoltrata a una destinazione diversa perché il tuo ufficio è chiuso.	b	b	b
Ripristino alla mezzanotte per gli orari di funzionamento: In Codici di accesso → Modifica, la funzione del gruppo Operation times denominata "Ripristino a mezzanotte" Per impostazione predefinita questa opzione è impostata su "Sì", il che significa che i codici di accesso saranno resettati a mezzanotte. Se impostato su "No", il ripristino della mezzanotte verrà saltato.	b	b	b
Importa ed esporta csv per i Operation times: La configurazione dei Operation times può essere esportata in csv o importata da file csv.	b	b	b

Code

Il sistema di coda ti consente di ricevere più chiamate nel tuo PBXware di quante i membri del tuo personale siano in grado di rispondere contemporaneamente. NOTA: le code nell'edizione MT hanno meno opzioni disponibili. Ad esempio, gli agenti non sono disponibili su MT e solo i membri statici (interno SIP) può essere aggiunto all'elenco dei membri della coda.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Strategie di squillo della coda Le strategie di squillo della coda consentono di distribuire le chiamate in coda in modo più efficiente e conforme alle tue esigenze specifiche. Puoi assegnare una delle strategie disponibili alle tue code per far squillare agenti di coda o membri statici in modo casuale o in un ordine specifico.			
Strategie di squillo in coda: squilla tutto Con la strategia di suoneria selezionata, una volta che la chiamata entra in coda squillerà a tutti i membri con disponibilità della coda allo stesso tempo.			
Strategie di squillo della coda: lineare Quando è selezionata la Strategia suoneria lineare, una volta che la chiamata entra in coda, squillerà disponibile e accoderà i membri uno per uno in un ordine specifico.			
Strategie di squillo della coda: meno recenti La strategia di squillo meno recente farà squillare gli agenti disponibili con le chiamate con meno risposte (in ordine) per distribuire le chiamate in modo uniforme tra tutti i membri della coda.			
Strategie di squillo in coda: meno chiamate La strategia di squillo per il minor numero di chiamate squillerà gli agenti disponibili con il minor numero di chiamate ricevute in ordine per distribuire le chiamate in modo uniforme tra tutti i membri della coda.			
Strategie di squillo della coda: casuale La strategia di squillo casuale squillerà casualmente ad uno qualsiasi dei membri della coda disponibili.			
Strategie di squillo in coda: Round-Robin con memoria Round-Robin con la strategia di squillo di memoria squillerà gli agenti disponibili uno per uno, ma lo farà continuando da dove si era interrotta l'ultima volta che si è risposto alla chiamata.			
Strategie di squillo in coda: ordine Round-Robin Come Round-Robin con memoria, ad eccezione dell'ordine dei membri della coda dal file config. Il file viene mantenuto in modo che le interfacce squillino nell'ordine specificato nel file di configurazione. Se si utilizzano membri dinamici, i membri suoneranno nell'ordine in cui sono stati aggiunti.			
Strategie di squillo della coda: casuale con penalità Casuale con penalità farà suonare casualmente i membri disponibili tra i livelli più bassi. Nel caso in cui tutti i componenti di quella penalità siano occupati o non disponibili, passerà la chiamata a membri con un livello di penalità assegnato più alto.			
Musica d'attesa Questa opzione consente di abilitare e scegliere la musica di attesa per la coda specifica.			
Suonerie personalizzate PBXware ti consente di impostare le tue code per inviare una stringa corrispondente al telefono così viene informato di utilizzare una suoneria diversa quando le chiamate provengono dalla coda impostata con questa opzione. Per utilizzare questa funzione, oltre al PBXware è necessario apportare modifiche anche nel telefono. Per informazioni su come configurare il telefono consultare il vostro manuale di amministrazione del dispositivo.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Sostituzione del caller ID La funzione di sostituzione del Caller ID permette di aggiungere una stringa personalizzata al numero del chiamante in ingresso, consentendo di distinguere le chiamate provenienti dalla coda dalle altre chiamate interne, ad esempio "Coda 1".			
Suoni personalizzati Puoi registrare i tuoi file audio personalizzati come Saluto, Annuncio periodico, Agente Annuncio, annunci di richiamata per chiamante e agente, ecc.			
Timeout di squillo I timeout degli squilli consentono di definire per quanto tempo squillerà ogni membro della coda prima che la chiamata venga passata al membro successivo disponibile.			
Timeout di attesa Definisci il tempo totale che la chiamata può trascorrere in coda e cosa dovrebbe succedere senza una risposta alle chiamate e dove dovrebbero essere instradate una volta raggiunto il timeout.			
Annunci Gli annunci di coda informano i chiamanti in attesa in coda quale è la loro posizione attuale e per quanto tempo (approssimativamente) dovrebbero attendere prima che la loro chiamata riceva risposta.			
Annunci periodici L'opzione di annuncio periodico consente di riprodurre un messaggio personalizzato per i chiamanti in attesa in coda.			
Registrazioni delle chiamate Al fine di consentire di preservare le chiamate importanti dei clienti, anche le code PBXware offrono opzione per registrare tutte le chiamate in coda.			
Cifra Exit Questa opzione consente di definire la cifra di uscita che verrà utilizzata per consentire agli utenti di abbandonare una chiamata fuori coda. A seconda delle impostazioni della coda, possono essere inoltrate a un operatore interno, casella vocale o per avviare la richiamata in coda.			
Notifica e-mail di chiamate abbandonate Quando la notifica e-mail delle chiamate abbandonate è abilitata, PBXware invierà i report, una volta all'ora, con informazioni su tutte le chiamate in coda abbandonate e il motivo per cui le chiamate sono state interrotte.			
Richiamata (callback) in coda A seconda delle impostazioni della coda, la richiamata in coda avvierà la chiamata ai numeri che hanno interrotto le chiamate in coda prima che venissero servite dagli agenti. La richiamata in coda ha un numero di opzioni che ti permetteranno di perfezionarlo a secondo le tue preferenze personali.			
IVR di richiamata in coda Oltre all'impostazione predefinita di richiamata in coda che utilizza l'Caller ID per inizializzare la chiamata, Queue Callback IVR consente agli utenti di inserire un numero Caller ID diverso da quello che stanno usando.			
Accesso statico ai membri Le code su PBXware business edition offrono l'opzione per consentire membri statici (interni SIP) per accedere e disconnettersi dalla coda allo stesso modo degli agenti.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Prevenzione dei enchacend services per i membri statici</p> <p>Questa opzione ti consente di scegliere se applicare ai membri statici i servizi ES (Enhanced Services). L'opzione si chiama Disabilita i servizi ES per i membri. Se impostata su Sì, le regole ES non verranno applicate quando la coda include membri statici. Nota: questo riguarda solo i membri statici senza accesso e gli agenti di richiamata o DynamicAgents che hanno i servizi ES disabilitati per impostazione predefinita.</p>			
<p>Gestione dei membri della coda</p> <p>È possibile aggiungere e rimuovere facilmente i membri della coda dalla gestione dal pannello membri della coda.</p>			
<p>Penalità per i membri della coda</p> <p>Assegnare diversi livelli di penalità ai membri della coda ti aiuterà a ottenere una maggiore precisione distribuzione delle chiamate nelle code. I membri con numero di penalità inferiore riceveranno chiamate fino a quando tutti i membri con tale penalità non saranno occupati o non disponibili, che sposteranno la chiamata a membri con numero di penalità più alto.</p>			
<p>Integrazione dell'app desktop</p> <p>Integrazione PBXware Call Center con client desktop Communicator Agent e Communicator Il supervisore ti consentirà di migliorare le prestazioni dei tuoi dipendenti accelerando le loro flusso di lavoro.</p>			
<p>Caller ID per la richiamata (callback) in coda</p> <p>Il Caller ID per la richiamata è una nuova funzione di accodamento nella nostra edizione Call Center. Quando un cliente riceve una chiamata tramite Queue Callback, è possibile scegliere quale Caller ID visualizzare. Ora viene presentata un'opzione in coda che permette di abilitarlo o disabilitarlo in base alle preferenze dell'utente. In pratica, questa funzione consente di decidere se le chiamate abbandonate in coda devono essere conteggiate nelle statistiche o, se la chiamata viene abbandonata durante l'annuncio, ignorata dalla coda e non registrata nelle statistiche.</p>			
<p>Riaggancio anticipato del chiamante</p> <p>Quando una chiamata arriva nel sistema tramite DID e viene riattaccata mentre è in riproduzione il messaggio di annuncio, la chiamata può comunque essere registrata nella coda a fini statistici. In questo modo, gli utenti possono sapere che la chiamata era stata abbandonata. Questa opzione può essere abilitata o disabilitata per utente. In pratica, permette di scegliere se le chiamate abbandonate in coda devono comparire nelle statistiche o se quelle abbandonate durante l'annuncio non devono essere rilevate, non indirizzate alla coda e non mostrate nelle statistiche.</p>			
<p>Chiamate in coda disabilitate agli endpoint mobili in PBXware</p> <p>Chiamate in coda disabilitate agli endpoint mobili in PBXware.</p>			
<p>Numero limitato di membri da chiamare per la strategia ringall</p> <p>Quando la strategia è "ringall", il numero predefinito di membri della coda e agenti che può essere composto in una singola coda è impostato su 9. Il numero di limitazione per una coda può essere modificato per singola coda se la configurazione aggiuntiva è impostata in modo diverso.</p>			
<p>Migliore controllo sull'annuncio</p> <p>Posizione e annunci periodici sono divisi in sezioni separate. Inoltre, abbiamo aggiunto l'opzione per scegliere se si desidera ascoltare l'annuncio di Hold-Time o Position o entrambi.</p>			

























	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Disabilita i CDR per le chiamate senza risposta dalla coda Possibilità di disabilitare i CDR per le chiamate senza risposta ai membri SIP dalla coda.			
Disposizioni in entrata Possibilità di impostare la disposizione per le chiamate in entrata.			

Percorsi qualificati (SBR- Skill Based Routing)

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Regole Diversi agenti in coda possono avere sanzioni diverse. SBR consente di creare insiemi di Regole per modificare il valore delle variabili di canale Min Penalty e Max Penalty a metà chiamata. Ciò significa che è possibile aprire una chiamata a più membri o potenzialmente a diversi insiemi di membri. Gli agenti con sanzioni diverse possono rispondere a una chiamata in un diverso periodo di tempo, a seconda della Regola. Su ogni coda si può scegliere quale regola usare o nessuna regola da usare.			
Configurazione delle regole Utilizzando questo è possibile controllare quando verrà modificata la configurazione della regola (tempo di attesa del chiamante) e quali agenti possono rispondere alla chiamata (usando le penalità Min e Max).			













Monitoraggio della coda

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Il monitoraggio della coda è uno strumento utile che visualizzerà informazioni sullo stato dell'agente (non disponibile, inattivo, in chiamata) e alcune informazioni di base informazioni (chiamate con risposta, chiamate abbandonate, numero attuale di chiamate in attesa in coda ecc.), oppure è possibile selezionare una coda specifica per mostrare informazioni dettagliate a riguardo.			
Chiamate in attesa La sezione monitoraggio coda Chiamate in attesa mostra il numero totale di chiamate in attesa in coda.			
Medio Chiamate in attesa La sezione monitoraggio coda Chiamate in attesa medie mostra il tempo medio di attesa delle chiamate in coda.			
Agenti registrati La sezione monitoraggio coda Agenti registrati mostra le informazioni sul numero di accessi agenti.			
Agenti in chiamata Monitoraggio coda La sezione Agenti in chiamata visualizza le informazioni sugli agenti in chiamata.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Agenti inattivi La sezione monitoraggio coda Agenti inattivi visualizza informazioni sul numero di agenti inattivi.			
Agenti non registrati La sezione monitoraggio coda Agenti non registrati visualizza informazioni sul numero di agenti che non sono loggati.			
Agenti non pronti La sezione monitoraggio coda Agenti non pronti visualizza informazioni sul numero di agenti che sono in stato non pronto.			
Panoramica La sezione Panoramica del monitoraggio della coda mostra le informazioni sul numero di Chiamate connesse e abbandonate per la coda specifica per il giorno corrente.			
Chiamanti La sezione monitoraggio coda Chiamanti visualizza informazioni sul numero di Totale, Connesso e Chiamanti in attesa per una coda specifica- dati in tempo reale.			
Agenti La sezione Agenti di monitoraggio coda mostra il numero totale di agenti in coda, oltre a quelli collegati e in pausa per una coda specifica, con dati in tempo reale.			
Interni La sezione Interni di monitoraggio coda visualizza informazioni sul numero totale di membri statici e quanti interni sono online per una coda specifica: dati in tempo reale.			
Elenco di agenti/interni/chiamanti Mostra informazioni dettagliate (Numero, Nome, ID canale, Caller ID, ecc.) su ciascuno degli agenti, membro statico e chiamante con varie opzioni (monitoraggio chiamata, trasferimento chiamata, riaggancio chiamata).			

Pannello Coda

Il pannello della coda è uno strumento utile che visualizzerà l'elenco di tutte le code disponibili e le informazioni generali su ciascuna coda (stato dell'agente, numero di chiamate con risposta, chiamate abbandonate, ecc.) con opzione per mostrare solo il numero totale per tutte le code e per mostrare lo storico dati anziché dati solo per il giorno corrente.































	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Chiamate La sezione del pannello coda Chiamate mostra il numero totale di chiamate gestite nella coda.			
Risposto La sezione pannello coda Risposte mostra il numero totale di chiamate con risposta.			
Abbandonato La sezione pannello coda Abbandonate mostra il numero totale di chiamate abbandonate durante l'attesa in coda.			
In attesa La sezione pannello coda in Attesa mostra il numero totale di chiamate in attesa in coda.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Agenti inattivi La sezione pannello coda Agenti Inattivi mostra il numero totale di agenti inattivi			
Agenti non pronti La sezione pannello coda Agenti non pronti mostra il numero totale di agenti non pronti.			
Agenti a chiamata La sezione pannello coda Agenti in chiamata mostra il numero totale di agenti attualmente impegnati in una chiamata.			

Dialer










Dialer consente di caricare elenchi di dati in un database e un'applicazione eseguirà e comporrà questi numeri in base a un algoritmo o impostazioni inserite dall'amministratore. Dialer è gestito principalmente tramite Campagne.































	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Strategia della suoneria dialer: power Nella strategia Power, la campagna assegna i lead in base agli agenti inattivi moltiplicati per il fattore di potenza.			
Strategia suoneria dialer: preview Questa strategia offre a un agente la possibilità di visualizzare in anteprima alcuni dettagli su un lead prima che esso decida di chiamarli.			
Strategia della suoneria del dialer: progressivo Questa strategia funziona come una strategia di anteprima, l'unica differenza è che l'agente ha un certo timeout in cui deve eseguire una chiamata.			
Strategia suoneria dialer: messaggistica voicemail Questa strategia riproduce automaticamente il messaggio ai lead. Inoltre registra DTMF premuto durante il messaggio.			
Numeri Opzione per importare l'elenco dei numeri da chiamare tramite file csv.			
Numero di tentativi Quante volte la campagna proverà a chiamare un lead (un numero importato tramite file CSV).			
Forza Trunk e Codec La campagna può essere forzata a utilizzare solo un Trunk e/o un codec audio.			
Agenti L'agente può essere membro di una sola campagna. Gli agenti non potranno utilizzare l'Enhanced service quando si ricevono chiamate dal dialer.			
Riprova Nessuna risposta/Occupato/Abbandona Ora in cui la campagna proverà a chiamare di nuovo se l'attuale disposizione dei lead è Nessuna risposta/Occupato/abbandonato.			
Rilevamento della voicemail Possibilità di abilitare e configurare AMD. Se questa funzione è attiva, per ogni risposta lead, dialer eseguirà AMD, per evitare di connettere l'agente con la voicemail.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Ciclo della campagna Per strategie come Power e Messaggistica vocale, è possibile impostare il numero di secondi di pausa tra 10 cicli, il numero massimo di contatti da chiamare per ciclo e il numero massimo di lead simultanei gestibili dalla campagna.			
Caller ID Opzione per scegliere quale Caller ID utilizzerà la campagna.			
Timeout di chiamata Il Time Dialer squillerà in testa.			
Cifre minime da comporre Una lunghezza minima consentita per comporre i numeri.			
Non comporre più numeri non raggiungibili Se i numeri non sono raggiungibili per qualche motivo, impostare il dialer in modo che non li ricomponga.			
Genera CDR Opzione per abilitare/disabilitare il dialer per generare voci CDR Asterisk. Attivando questa funzione ON è una penalizzazione delle prestazioni e dovrebbe essere utilizzato solo se si desidera eseguire il debug dei trunk.			
Operation times Questa funzione consente di impostare l'orario di lavoro per la campagna e si applica solo per potenza come le strategie.			
Disposizioni Si può creare un elenco di disposizioni che l'Agente vedrà in Communicator che possono essere applicate al termine della chiamata.			
Integrazione dell'app desktop Integrazione PBXware Contact Center con client desktop Communicator Agent e Communicator supervisore ti consentirà di migliorare le prestazioni dei tuoi dipendenti accelerando il loro flusso di lavoro.			
Interrompi campagna/i Opzione per interrompere una campagna specifica o per interrompere tutte le campagne contemporaneamente.			

Monitoraggio delle campagne




Il monitoraggio della campagna è uno strumento utile che visualizzerà informazioni sullo stato dell'agente (Loggato, Sospeso, Inattivo, Occupato) e alcune informazioni di base sulla campagna (numero di chiamate in composizione, numero di chiamate in connessione, numero di chiamate connesse) o una campagna specifica per mostrare informazioni dettagliate a riguardo.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Composizione delle chiamate La sezione Monitoraggio campagna Chiamate Connessione mostra il numero di chiamate attualmente in corso.			
Chiamate in connessione La sezione Monitoraggio campagna Chiamate Connessione mostra il numero di chiamate attualmente collegamento.			
Chiamate connesse La sezione Monitoraggio campagna Chiamate connesse mostra il numero di chiamate attualmente collegate.			




	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Agenti registrati La sezione Monitoraggio della campagna Agenti in chiamata visualizza le informazioni sugli agenti in pausa.			
Agenti in pausa La sezione Monitoraggio della campagna Agenti inattivi visualizza informazioni sul numero di agenti inattivi			
Agenti inattivi Monitoraggio della campagna La sezione Agenti inattivi visualizza informazioni sul numero di agenti inattivi.			
Agenti occupati La sezione Monitoraggio della campagna Agenti occupati mostra le informazioni sul numero di agenti che sono impegnati.			
Totale contatti Numero di contatti effettuati dagli agenti durante la campagna.			
Tasso contatti Tasso di contatti sulla campagna.			
Panoramica La sezione Panoramica del monitoraggio della campagna mostra le informazioni sul numero di Chiamate, Chiamate senza risposta, connesse e abbandonate per una campagna specifica per il giorno corrente.			
Leads La sezione Lead del monitoraggio della campagna mostra il numero di chiamate, connessioni e lead collegati per una campagna specifica, con dati in tempo reale.			
Agenti La sezione Agenti di monitoraggio della campagna visualizza informazioni sul numero totale di agenti in coda, nonché il numero di agenti collegati e in pausa per una campagna specifica-dati in tempo reale.			
Elenco di agenti/interni/chiamanti Mostra informazioni dettagliate (Numero, Nome, ID canale, Lead, ecc.) su ciascun agente e guida con varie opzioni (monitoraggio chiamata, trasferimento chiamata, riaggancio).			

Numeri DNC


































I numeri DNC (Do not Call) contengono un elenco di numeri che non devono essere composti dagli agenti. Puoi caricare la tua lista tramite CSV. Queste i numeri possono essere eliminati dall'elenco o aggiunti manualmente. Qualsiasi numero DNC contrassegnato dalla disposizione dell'agente sarà visibile anche qui.




























	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Caricamento/Scarica CSV Possibilità di caricare/scaricare l'elenco dei numeri contrassegnati come DNC tramite file csv.			

Modulo di feedback

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Moduli di feedback personalizzabili Creazione di moduli di feedback personalizzati da utilizzare nel Communicator Agent "chiamate in uscita" (dialer)			










Agenti








































	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Tipi di agenti: agenti dinamici</p> <p>Questo tipo di agenti può accedere con il codice di accesso *202. La linea dell'agente dinamico è sempre aperto e sta ascoltando Musica in attesa quando non sta servendo le chiamate dei clienti.</p>			
<p>Tipi di agente: agenti Callback</p> <p>Questo tipo di agente può effettuare il login componendo il codice di accesso *203. Il telefono degli agenti callback squillarà una volta che hanno una chiamata in attesa di gestire.</p>			
<p>Tipi di agenti: gruppo di agenti</p> <p>Per semplificare la gestione dei membri della coda e della campagna, l'amministratore può creare gruppi di agenti per aggiungere e rimuovere facilmente più membri di code o campagne. NOTA: i gruppi di agenti fungono da modello che consente di spostare l'intero gruppo di agenti nella coda o nella campagna e se aggiungi nuovi membri al gruppo, verranno automaticamente aggiunti alle code o alle campagne che hai già aggiunto a questo gruppo prima di quel momento.</p>			
<p>Tempo di chiusura dell'agente</p> <p>Il tempo di conclusione è un breve periodo di tempo in cui gli agenti non riceveranno la chiamata successiva riagganciando una chiamata. Ad esempio, se l'agente termina la chiamata, è possibile assegnare un tempo di conclusione di 5000 ms (5 secondi) per consentire all'agente di recuperare prima che la nuova chiamata venga inoltrata a tale agente.</p>			
<p>Accedi con PIN</p> <p>se impostato, gli agenti devono fornire il numero PIN personale per accedere e iniziare a rispondere alle chiamate.</p>			
<p>Codici motivo di pausa</p> <p>Quando l'Agente deve smettere di ricevere chiamate, ma non vuole disconnettersi, è in grado di farlo per utilizzare la pausa e interrompere la ricezione delle chiamate finché non utilizzano l'opzione di annullamento della pausa. In questo stato verranno comunque segnalati come loggati ma in pausa. Gli agenti possono fornire un codice motivo pausa per indicare il motivo per cui sono attualmente in pausa. Questo codice motivo è connesso con il loro evento di pausa.</p>			
<p>Disconnessione automatica</p> <p>Tempo in secondi in cui l'interno dell'agente deve squillare prima di dichiararlo non disponibile e disconnetterlo.</p>			
<p>Pausa automatica</p> <p>Mette automaticamente in pausa l'agente se non ha risposto a una chiamata.</p>			
<p>Legame con l'interno</p> <p>Se il sistema collegherà l'agente in questione all'interno specificato in Campo di estensione.</p>			
<p>Entrata diretta</p> <p>Le chiamate dell'agente ricevute direttamente vengono tracciate e registrate. Questo è quando l'agente viene chiamato direttamente utilizzando il numero dell'agente e non l'interno. Tali chiamate vengono riportate come parte delle statistiche degli agenti.</p>			
<p>Diretto OUT</p> <p>Le chiamate dell'agente effettuate tramite composizione diretta vengono tracciate e registrate. Tali chiamate vengono segnalate come parte delle statistiche degli agenti.</p>			




	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Codici di progetto L'agente ora può effettuare una chiamata in uscita diretta e associarla al progetto definito su server. Ogni progetto può avere definito un Caller ID diverso, quindi quando l'agente chiama con quel progetto, utilizzerà l'Caller ID predefinito.			
Miscelazione L'uso dell'agente di integrazione dell'app desktop può funzionare in modalità di fusione. Questa è la volontà del sistema cambia agente in entrata (code) o in uscita (campagna) a seconda dei requisiti della coda di cui è membro.			
Statistiche in tempo reale degli agenti Le statistiche in tempo reale degli agenti sono uno strumento utile che visualizzerà informazioni in tempo reale su Agenti sul tuo sistema (chiamate con risposta e senza risposta, tempo di conversazione, tempo di inattività, sessioni, pause)			
Chiamate Numero di chiamate totali per l'agente e numero di chiamate con risposta e senza risposta.			
Tempo di conversazione Tempo di conversazione totale, tempo di conversazione medio e ritardo medio.			
Tempo di inattività Tempo di inattività totale e tempo di inattività medio.			
Sessioni Durata totale delle sessioni e numero di sessioni.			
Pause Tempo di pausa totale e numero di pause.			
Rimanere in pausa dopo aver effettuato una chiamata in uscita Lavorare come agente di Contact Center comporta molte responsabilità, soprattutto quando le linee sono occupate. Per migliorare l'esperienza degli agenti che utilizzano il PBXware Contact Center Edition su base giornaliera, ora è possibile rimanere in pausa dopo aver effettuato un'operazione chiamata in uscita mentre si è in pausa, in modo che gli agenti non ricevano chiamate dal "Metti in coda" immediatamente dopo che la chiamata in uscita è terminata. Tuttavia, si prega di essere consapevoli di questo: le statistiche IVR saranno influenzate in modo diverso se si utilizza la funzione come suggerito.			

Statistiche CC




























I dati statistici forniranno gli strumenti necessari che ti aiuteranno a migliorare il flusso di lavoro e l'efficienza del tuo contact center, a rilevare colli di bottiglia e agire per eliminarli.













	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Intervallo di date predefiniti: Oggi Le statistiche del PBXware consentono di utilizzare il filtro delle statistiche dei dati predefinito per visualizzare le informazioni per il giorno corrente.			
Intervallo di date predefiniti: ieri Le statistiche del PBXware consentono di utilizzare il filtro delle statistiche dei dati predefinito per visualizzare le informazioni per ieri.			
Report schedulabili Questa opzione consente di inviare i report via e-mail come file PDF. E' possibile utilizzare dei filtri per i report su agenti, code, dialer : durata della chiamata, durata dell'attesa, chiamante, DID ecc			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Intervalli di date predefiniti: questa settimana Le statistiche del PBXware consentono di utilizzare il filtro delle statistiche dei dati predefinito per visualizzare le informazioni negli ultimi sette giorni.			
Intervalli di date predefiniti: questo mese Le statistiche del PBXware consentono di utilizzare il filtro delle statistiche dei dati predefinito per visualizzare le informazioni per il mese corrente.			
Intervalli di date predefiniti: mese scorso Le statistiche del PBXware consentono di utilizzare il filtro delle statistiche dei dati predefinito per visualizzare le informazioni per il mese scorso.			
Intervalli di date predefiniti: quest'anno Le statistiche del PBXware consentono di utilizzare il filtro delle statistiche dei dati predefinito per visualizzare le informazioni per l'anno scorso.			
Intervalli di date predefiniti: Intervallo di date personalizzato Le statistiche del PBXware consentono di utilizzare il filtro delle statistiche dei dati predefinito per visualizzare le informazioni per intervallo di date personalizzato.			
Altri filtri: Durata chiamata L'utilizzo del filtro Durata chiamata ti consentirà di ottenere informazioni aggiuntive in base alla lunghezza della chiamata.			
Altri filtri: Durata attesa L'utilizzo del filtro Durata sospensione ti consentirà di ottenere informazioni aggiuntive in base a quanto tempo ha aspettato il chiamante prima della connessione.			
Altri filtri: Formato ora È possibile modificare il formato del valore per tutti i campi relativi all'ora. Le opzioni possibili sono: dd-hh-mm-ss formato orario normale ad es. 01g 02h 03m 04s Formato dell'ora dei giorni in giorni, ad es. 1.25d Formato ora in ore, ad es. 1:25 Formato dell'ora dei minuti in minuti, ad es. 1,25 m Formato dell'ora dei secondi in secondi, ad es. 1,25s			
Segnala le azioni: Download PDF Questa opzione ti permette di scaricare i tuoi report in formato PDF.			
Azioni del report: download CSV Questa opzione ti consente di scaricare i tuoi report in formato CSV.			
Azioni del report: e-mail Questa opzione ti consente di inviare i tuoi report via e-mail. Il report verrà consegnato in formato PDF.			
Azioni del report: Stampa Questa opzione ti consente di stampare i tuoi report dalla pagina HTML.			
Azioni del report: grafico Questa opzione ti consente di visualizzare i grafici per il tuo report.			
















	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Segnala azioni: Altro Questa opzione consente di suddividere il report in intervalli di date più brevi.			
















Statistiche degli agenti

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Altri filtri: Agenti Puoi filtrare i tuoi report per agenti specifici, permettendoti di essere ancora più preciso informazioni nelle informazioni dei tuoi report.			
Report agente: disponibilità dell'agente Mostra informazioni dettagliate sugli agenti. Fornisce molte informazioni in un unico report per fornire una rapida panoramica della disponibilità dell'agente al cliente. La caratteristica principale è il tempo di inattività dell'agente. Questo report si concentra su tutte le chiamate di agenti, sessioni, pause e fornisce informazioni accurate sul tempo di inattività dell'agente.			
Report agente: chiamate agente per direzione Mostra un numero di chiamate per direzione. Per ogni agente, i dati sono raggruppati per agente e poi ulteriormente raggruppati per direzione (diretto in entrata, diretto in uscita, in entrata, in uscita).			
Report agente: agente diretto nelle chiamate Mostra gli agenti diretti nelle chiamate. La caratteristica principale qui sono le chiamate > 1m. Dovrebbero esserlo quelle chiamate che sembravano chiamate efficaci. Questo valore è configurabile.			
Report agente: chiamate dirette dell'agente Mostra informazioni dettagliate sulle chiamate in uscita degli agenti. La caratteristica principale qui sono chiamate > 1m. Tali chiamate dovrebbero apparire come chiamate efficaci. Questo valore è configurabile.			
Report agente: chiamate dirette dell'agente per progetto Mostra informazioni dettagliate sulle chiamate in uscita degli agenti effettuate con il progetto codici. I dati sono raggruppati per agente e per ogni agente i dati sono raggruppati per codice del progetto. Per esempio. Se un agente ha effettuato chiamate in uscita diretta con tre diversi codici progetto, verrà mostrato anche nelle statistiche.			
Report agente: occupazione dell'agente Mostra informazioni dettagliate su sessioni agente, pause, tempo di conversazione e occupazione. I dati sono raggruppati per agente. Fornisce molte informazioni in un unico report da fornire al cliente una rapida panoramica dell'occupazione degli agenti.			
Report agente: l'agente si interrompe Mostra il numero di pause agente con/senza motivo, pause fatturabili/pagabili. I dati è raggruppati per agente.			
Report agente: sessioni e pause dell'agente Mostra le informazioni sulle sessioni e le pause dell'agente. I dati sono raggruppati per agente. La caratteristica principale qui è un numero di pause dell'agente per sessione.			
















	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Report agente: tutte le chiamate Mostra le informazioni di riepilogo su tutte le chiamate degli agenti. Include tutte le disposizioni di chiamate che contengono il numero totale di chiamate, il numero di chiamate con risposta e senza risposta.			
Report agente: chiamate in uscita dirette Mostra le informazioni di riepilogo sulle chiamate con risposta in uscita diretta dell'agente. Include uscita diretta disposizioni delle chiamate con risposta (riaggancio agente, riaggancio chiamante, chiamate trasferite).			
Report agente: indirizza le chiamate senza risposta Mostra le informazioni di riepilogo sulle chiamate senza risposta dirette dell'agente. Include disposizioni di chiamate dirette senza risposta in cui gli utenti possono vedere qual è stato il motivo (occupato, nessuna risposta, annulla).			
Report agente: chiamate di progetto Mostra un numero di chiamate effettuate con un codice progetto. I dati sono raggruppati per progetto in modo che l'utente possa vedere come vengono utilizzati i codici di progetto. Puoi vedere qui come sono distribuite le chiamate distribuito per ogni codice di progetto.			

Statistiche dialer



















	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Altri filtri: Campagne Puoi filtrare i tuoi report per campagne specifiche, permettendoti di ottenere ancora di più informazioni precise nei tuoi report.			
Altri filtri: Membri Puoi filtrare i tuoi report per membri specifici della campagna, permettendoti di ottenere informazioni più precise nei tuoi report.			
Altri filtri: Lead Puoi filtrare i tuoi report per numero di lead specifico, permettendoti di ottenere ancora di più informazioni precise nei tuoi report.			
Report agente: chiamate agente Mostra un report dettagliato sulle chiamate in uscita dell'agente. I dati sono raggruppati per agente.			
Report campagna: campagna tutte le chiamate Mostra informazioni dettagliate su sessioni agente, pause, tempo di conversazione e occupazione. I dati sono raggruppati per agente. Fornisce molte informazioni in un unico report da fornire al cliente in una rapida panoramica dell'occupazione degli agenti.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Report campagna: chiamate campagna per disposizione Mostra le informazioni di riepilogo sulla campagna tutte le chiamate che includono il tempo di conversazione, il tempo di attesa e il tempo di squillo. I dati sono raggruppati per campagna.			
Report di riepilogo: tasso di chiamate abbandonate Mostra il numero e la percentuale di chiamate abbandonate.			
Report di riepilogo: tutte le chiamate con risposta Mostra informazioni di riepilogo su tutte le chiamate in uscita senza risposta. Include tutte le disposizioni per chiamate senza risposta dove possiamo vedere qual è stato il motivo per cui non abbiamo risposto (abbandonato, macchina, occupato, nessuna risposta, annulla).			
Report di riepilogo: tutte le chiamate Mostra informazioni di riepilogo su tutte le chiamate in uscita. Include tutte le disposizioni per le chiamate che includono il numero totale di chiamate, il numero di chiamate risposte e senza risposta.			
Report di riepilogo: tutte le chiamate senza risposta Mostra informazioni di riepilogo su tutte le chiamate in uscita senza risposta. Include tutto Disposizioni per chiamate senza risposta dove possiamo vedere qual è stato il motivo per cui non abbiamo risposto (abbandonato, macchina, occupato, nessuna risposta, annulla).			






















Statistiche della coda

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Altri filtri: Code Puoi filtrare i tuoi report in base a code specifiche, permettendoti di essere ancora più preciso nelle informazioni nei tuoi report.			
Altri filtri: Membri Puoi filtrare i tuoi report in base a membri della coda specifici, permettendoti di ottenere ancora di più informazioni precise nei tuoi report.			
Altri filtri: Chiamante Puoi filtrare i tuoi report per numero di chiamante specifico, permettendoti di ottenere ancora di più informazioni precise nei tuoi report.			
Altri filtri: DID Puoi filtrare i tuoi report per numero DID specifico, permettendoti di ottenere ancora di più informazioni precise nei tuoi report.			
Report agente: chiamate scaricate dall'agente Mostra quante chiamate l'agente ha scaricato. Si noti che per una chiamata, un agente può eseguire il dump parecchie volte. Il totale è il numero di chiamate ricevute dall'agente, comprese le chiamate che sono state scaricate. Questo tipo di chiamate si verificano quando l'agente riattacca sul chiamante durante l'annuncio in coda (annuncio dell'agente) mentre era in riproduzione.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Report agente: chiamate in entrata dell'agente Mostra le informazioni sulle chiamate in entrata dell'agente. I dati sono raggruppati per agente.			
Report agente: chiamate in entrata agente per coda Mostra informazioni dettagliate sulle chiamate in entrata dell'agente. Per ogni agente, i dati sono raggruppati per coda. Gli utenti possono vedere qui come vengono distribuite le chiamate per agente per ciascuna coda.			
Report agente: chiamate perse dell'agente Mostra le chiamate perse dell'agente, la media delle chiamate perse e il tempo di squillo totale. Cosa importante ecco che possiamo avere più di una chiamata persa per un agente in coda.			
Report in coda: posizioni di ingresso Mostra le posizioni di ingresso medie, minime e massime delle chiamate in coda. I dati sono raggruppati per coda. Questa è una relazione molto importante perché da questa relazione possiamo scoprire quanto carico c'era nelle code.			
Report in coda: accoda le chiamate con risposta Mostra informazioni più dettagliate sulle code alle chiamate con risposta. I dati sono raggruppati per coda. Include disposizioni sulle chiamate con risposta in cui possiamo vedere come è terminata la chiamata (riaggancio agente, riaggancio chiamante, trasferito).			
Report in coda: richiamate in coda Mostra le informazioni sulle chiamate di richiamata in coda. I dati sono raggruppati per coda. Include disposizioni di richiamata che contengono il numero totale di richiamate, numero di chiamate risposte e senza risposta.			
Report in coda: chiamate in coda Mostra informazioni di riepilogo su tutte le chiamate in coda. I dati sono raggruppati per coda. Include Disposizioni chiamate in coda che contiene il numero totale di chiamate, risposte e chiamate senza risposta.			
Report in coda: chiamate in coda per agenti Mostra informazioni dettagliate sulle chiamate in coda per agente. I dati sono raggruppati per coda. Per ciascuna coda, i dati vengono ulteriormente raggruppati da un agente. Puoi vedere qui come chiama sono distribuiti per coda per agente.			
Report in coda: metti in coda le chiamate senza risposta Mostra informazioni di riepilogo su tutte le chiamate in entrata senza risposta. Include disposizioni chiamate senza risposta dove possiamo vedere qual è stato il motivo per non rispondere (Abbandono, Uscita con chiave, Timeout).			
Report in coda: chiamanti ripetuti Questo report mostra le statistiche di un chiamante che ha chiamato la coda almeno due volte.			
Report di riepilogo: tutte le chiamate con risposta Mostra le informazioni di riepilogo su tutte le chiamate in entrata con risposta. Include tutte le risposte disposizioni chiamate risposte in cui è possibile vedere come è terminata la chiamata (riaggancio agente, riaggancio chiamante, trasferito).			
Report di riepilogo: tutte le chiamate Mostra informazioni di riepilogo su tutte le chiamate in entrata. Include tutte le disposizioni di chiamate senza risposta (Totale, Risposto, Senza risposta).			
Report di riepilogo: tutte le chiamate senza risposta Mostra informazioni di riepilogo su tutte le chiamate in entrata senza risposta. Include senza risposta chiama disposizioni dove possiamo vedere qual è stato il motivo per non rispondere (Abbandonate, Uscita con chiave, Timeout).			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Report di riepilogo: distribuzioni per tutte le chiamate al giorno Mostra tutte le chiamate per ogni giorno. L'elenco dei giorni dipende dal filtro dell'intervallo di tempo.			
Report di riepilogo: distribuzioni per tutte le chiamate per giorno del mese Mostra tutte le chiamate per ogni 1°, 2° giorno del mese.			
Report di riepilogo: distribuzioni per tutte le chiamate per giorno della settimana Mostra come sono state distribuite le chiamate per giorno della settimana.			
Report di riepilogo: distribuzioni per tutte le chiamate all'ora Mostra come sono state distribuite le chiamate all'ora.			
Report di riepilogo: accordo sul livello di servizio Il contratto di servizio viene calcolato per ogni intervallo di tempo (10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100, 110, 120) come: Livello di servizio = Chiamate con risposta entro tempo / Totale risposte chiamate * 100			
Report di riepilogo: contratto di servizio incluso Il contratto di servizio incluso viene calcolato per ogni intervallo di tempo (10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100, 110, 120) come: Contratto di servizio incluso = 100- Risposte chiamate entro tempo / Totale tutte le chiamate * 100			

























Voicemail

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Caratteristiche Voicemail Tutti gli utenti possono accedere alla propria voicemail da qualsiasi terminale, fornendo il PIN per autenticarsi. Dopo aver eseguito l'accesso è possibile utilizzare tutte le funzionalità base e avanzate della voicemail (personalizzazione messaggio, ascolto messaggi presenti nella casella vocale compresi di orario e dettagli del chiamante). Ogni utente abilitato alla voicemail può accedere contemporaneamente .			
Voicemail a e-mail È possibile abilitare l'invio di tutte le notifiche di posta vocale all'indirizzo e-mail e assegnato all'interno. È possibile selezionare se includere il messaggio di posta vocale in allegato, contenente data, orario, durata e numero del chiamante. Compatibile con tutti i client di posta (esempio Google Gmail e Microsoft Outlook).			
Voicemail a e-mail (mp3 o wav) L'utente può scegliere se inviare messaggi vocali in formato wav o mp3.			
Messaggi di saluto personalizzati in base allo stato (Occupato, Non disponibile) Gli utenti possono registrare i propri messaggi vocali personalizzati per status "occupato" e "non disponibile" status, che verrà riprodotto ai chiamanti in base allo stato corrente del loro interno.			
Supporto dell'operatore di posta vocale Se abilitato, i chiamanti possono raggiungere l'interno dell'operatore premendo 0 una volta la chiamata viene inoltrata alla voicemail.			
Supporto per il fuso orario L'impostazione del fuso orario corrispondente nelle impostazioni della posta vocale degli interni garantirà la posta vocale i messaggi vengono riprodotti agli utenti con informazioni sull'ora corretta.			
Spazio di registrazione Ogni utente avrà a disposizione uno spazio di registrazione di minimo 10 minuti dall'amministratore.			







	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Suoni per lingua Se i file audio in una lingua diversa dall'inglese vengono caricati su PBXware insieme all'impostazione predefinita messaggi in lingua inglese, è possibile impostare i messaggi di posta vocale da riprodurre in base linguaggio preferito.	b	b	b
Limita la lunghezza della segreteria Questa opzione consentirà all'amministratore di definire la lunghezza massima dei messaggi di posta vocale per casella di posta, consentendo di limitare l'utilizzo dello spazio sui server con un numero elevato di utenti.	b	b	b
Limita il conteggio dei messaggi vocali Questa opzione consentirà all'amministratore di definire il numero massimo di messaggi di posta vocale per casella di posta, consentendo di limitare l'utilizzo dello spazio sui server con un numero elevato di utenti.	b	b	b
Gruppi di posta vocale I gruppi di posta vocale consentono di raggruppare più caselle di posta vocale in un gruppo, informando tutti gli utenti una volta che il messaggio vocale viene lasciato al loro gruppo.	b	b	b
Indicatore di messaggio in attesa (MWI) L'opzione MWI informerà l'utente che ha un messaggio di posta vocale in attesa nella sua casella di posta entro attivazione del nuovo indicatore del messaggio di posta vocale sul proprio telefono o client desktop Communicator.	b	b	b
Saluto personalizzato per un gruppo di posta vocale Abbiamo introdotto un'opzione amministrativa per caricare un saluto personalizzato per un messaggio vocale gruppo. I file audio possono essere caricati tramite la sezione Suoni come in precedenza. I file audio devono iniziare con vm-greeting-*.	b	b	b
Caricamento CSV della voicemail Caricamento della segreteria e download del modello disponibili nella pagina della segreteria. Il modello è: casella di posta, nome, pin, e-mail.	b	b	b
Capacità di sintesi vocale per specificare più lingue Questa funzione si trova in: Impostazioni > Voicemail > Mostra opzioni avanzate > Trascrizione. Capacità di sintesi vocale per specificare più di una lingua per la trascrizione è disponibile. Più lingue sono disponibili solo tramite il servizio Google Speech.	b	b	b
Trascrizione della voicemail a livello di tenant e interno Sotto le opzioni di trascrizione per tenant, "Abilita trascrizione per impostazione predefinita" è stato implementato. Questa opzione determinerà se la trascrizione è abilitata a tutti gli interni per tenant per impostazione predefinita.	b	b	b
Controllo dei messaggi di posta vocale dalla GUI di amministrazione Un amministratore può visualizzare tutti i messaggi vocali dalla casella vocale selezionata sul sistema. Per visualizzare i messaggi vocali vai su: Home > Segreteria > Messaggi.	b	b	b
Accesso e accesso alla casella vocale personalizzati Quando si crea un messaggio vocale personalizzato tramite Posta vocale > Cassette postali > Aggiungi messaggio vocale, il campo "Password" viene aggiunto. Questa password insieme all'e-mail viene utilizzata per accedere la casella di posta. Una volta effettuato l'accesso con questa e-mail e password, l'utente vedrà solo la pagina posta vocale.	b	b	b
E-mail di copia carbone Nella pagina interni nella sezione Posta vocale un campo chiamato "E-mail di copia carbone" è disponibile. "Carbon Copy E-mails" viene utilizzato per aggiungere più destinatari per le e-mail, come BCC. Gli utenti possono aggiungere più interni in questo campo digitandole e premendo Immettere o l'opzione "Aggiungi xxxx" visualizzata durante la digitazione.	b	b	b
Blocco della voicemail Se un utente inserisce un PIN errato per la voicemail per 3 volte di seguito, verrà bloccato la voicemail e l'amministratore riceveranno un'e-mail di notifica. Questi 3 i tentativi falliti possono riguardare più chiamate.	b	b	b




Monitoraggio

La sezione Monitoraggio consente all'amministratore del PBXware di monitorare lo stato degli interni del sistema principale, dei trunk, delle conferenze e delle code e canale live in tempo reale.































	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Interni di sistema Il pannello Interni nella sezione Monitoraggio ti darà una panoramica dello stato attuale degli interni, visualizzando lo stato, il protocollo di comunicazione, l'IP e la tipologia di dispositivo collegato compreso di versione firmware.			
Trunk Il pannello di monitoraggio dei trunk visualizzerà lo stato corrente dei trunk (online/offline) e l'indirizzo IP del trunk di sistema remoto in cui si sta registrando.			
Mostra il tipo di trasporto sulla pagina del monitor Implementata una sezione di monitoraggio per gli interni per verificare quale trasporto è stato utilizzato a parte il TLS già implementato (UDP, TCP, WS, WSS).			
Conferenze Il pannello di monitoraggio delle conferenze visualizzerà un elenco delle conferenze disponibili, l'attività totale tempo nella conferenza così come l'elenco dei membri attivi della conferenza.			
Code Il pannello di monitoraggio delle code visualizzerà informazioni sullo stato dell'agente (non disponibile, inattivo, attivato chiamata), statistiche sulle chiamate in coda, ecc.			
Pannello Coda Il pannello Code offre le stesse informazioni della sezione Monitoraggio code, ad eccezione delle informazioni che sono adattate per la visualizzazione su schermi di grandi dimensioni.			
Canali in diretta Il pannello di monitoraggio dei canali live visualizzerà le informazioni sui canali attivi e farà consentire all'amministratore di monitorare, trasferire e riagganciare le chiamate, nonché di visualizzare i dettagli dettagli live selezionato.			
Filtra per indirizzo IP Aggiunta un'opzione per filtrare i dati in base agli indirizzi IP.			

Interni di sistema e sistema di avviso trunk

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Monitoraggio degli interni di sistema SIP e IAX2 Il sistema di monitoraggio può essere impostato per monitorare lo stato dei peer SIP e IAX2 e se lo stato è tit modificato in attiverà la notifica di avviso offline.			
Monitoraggio dei trunk tramite numero di test in uscita Oltre a monitorare lo stato della linea è possibile assegnare il numero di Test a ciascuna linea. Questo numero verrà composto a intervalli predefiniti e se il numero non è raggiungibile, avviso verrà attivata la notifica di avviso.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Notifiche di malfunzionamenti (apparati telefonici) Se il sistema di avviso PBXware è abilitato, la notifica verrà inviata agli indirizzi e-mail assegnati ogni volta che il peer SIP o IAX2 va offline o il numero di test sul trunk è irraggiungibile.			

Report CDR

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
CDR filtrabile per ID Filtrando i CDR per ID collegato verranno visualizzati tutti i CDR che sono “collegati” a quello selezionato.			
Controllare l'accesso alle registrazioni Questa funzione fornisce anche il controllo di chi può accedere e gestire le registrazioni delle chiamate come la cronologia degli accessi alla registrazione. Ciò garantirà l'ascolto, il download e l'eliminazione registrazioni è disponibile solo per gli utenti autorizzati.			
Ricerca e filtri CDR I risultati verranno visualizzati come flusso di chiamate con incluso il CDR selezionato comprensivo di stato della chiamata, tempo di conversazione, tempo di squillo, eventuale costo (solo se associato service plan) e indicatore di qualità della chiamata.			
Ascolta e scarica le registrazioni delle chiamate Ascolta le registrazioni delle chiamate per chiamate specifiche individuando CDR specifici e scaricando file audio allegato.			
Registrazioni chiamate - Ascolta le registrazioni nel browser L'interfaccia PBXware 5 ora ha integrato il lettore di registrazioni delle chiamate, consentendo agli utenti di ascoltare Registrazioni delle chiamate PBXware direttamente dal proprio browser e navigare attraverso la registrazione con un semplice clic del mouse. Ciò previene il problema che gli utenti potevano riscontrare nelle versioni precedenti, poiché dovevano trovare un lettore multimediale che supportasse il formato in cui erano le registrazioni in fase di download.			
Elimina le registrazioni delle chiamate PBXware consente di eliminare le registrazioni delle chiamate dalla pagina Reports.			
Effettuare chiamate È possibile avviare chiamate dalla pagina CDR selezionando un record , prendendo un e inserendo l' interlocutore il numero di interno che si desidera utilizzare per effettuare la chiamata. Selezionato l'interno squillerà e una volta che si risponde, sarà avviata la chiamata alla destinazione scelta nella pagina del CDR.			
Stampa registrazioni L'opzione Stampa registrazioni consente di fare clic sull'icona Stampa per stampare i record CDR che vengono visualizzati nella pagina corrente.			
Registrazioni di posta elettronica L'opzione Registrazioni e-mail consente di inviare registrazioni di chiamate specifiche facendo clic su E-mail icona e inserendo l'indirizzo e-mail a cui desideri inviare i record CDR.			
Informazioni sulle chiamate (CLIR) La pagina CDR offre ulteriori informazioni sulle chiamate per semplificare il debug. Per vedere in dettaglio informazioni sulla chiamata, fare clic sull'icona Avanzate, selezionare la casella di controllo per CDR in questione e fare clic sull'icona CLIR per aprire la finestra popup con il report completo delle chiamate.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
CLIR per eccedere i canali Quando il limite di canali definito nella licenza viene superato, il CLIR mostrerà l'esatto numeri (corrente > max). Il corpo dell'e-mail di notifica conterrà le stesse informazioni.	b	b	b
Indirizzo IP di origine in CLIR Mostra un IP da cui è stata avviata la chiamata in CLIR.	b	b	b
Scarica CSV Fare clic su questa opzione per scaricare il file .CSV che includerà i record CDR basati sulla tua ricerca	b	b	b
Download CSV con intestazione nel file CSV Aggiunti i nomi delle colonne durante il download di file CSV.	b	b	b
Opzione per disabilitare l'indirizzo IP in CLIR Aggiunta l'opzione per nascondere un indirizzo IP da CLIR.	b	b	b
Informazioni sulle chiamate (CLIR) La pagina CDR offre ulteriori informazioni sulle chiamate per semplificare il debug. Per vedere in dettaglio informazioni sulla chiamata, fare clic sull'icona Avanzate, selezionare la casella di controllo per CDR in questione e fare clic sull'icona CLIR per aprire la finestra popup con il report completo delle chiamate.	b	b	b
Sms La sezione SMS della sezione Report mostra tutte le informazioni necessarie su Messaggi SMS sul sistema. Per la Multi-Tenant Edition 6.3, è possibile avere accedere sia a livello Master che Tenant. I report SMS forniscono informazioni per quanto riguarda tenant specifiche, i numeri Da/A, i numeri di interno, la data/ora insieme con il campo "Direzione" (Inbound/Outbound). Inoltre, ogni voce contiene lo "Stato" campo per vari casi, come "Ricevuto", "Inviato", "Non riuscito" e "In attesa". Se il messaggio è stato contrassegnato come "Fallito", c'è il campo "Messaggio di errore" che spiega in modo specifico perché alcuni messaggi non sono riusciti.	b	b	b
Politica di conservazione La politica di conservazione di PBXware per i file di registrazione delle chiamate ora arriva fino a 7 anni.	b	b	b
Ricerca CDR inserendo 'anonimo' Questa opzione consente di cercare i report inserendo "anonimo" nel campo Da, per interrogare i report per le chiamate anonime (inbound).	b	b	b

Statistiche CDR

Le statistiche CDR forniscono tutte le informazioni relative alle chiamate effettuate sul tuo PBXware

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Statistiche giornaliere Le statistiche giornaliere mostrano il numero totale di chiamate al giorno per l'intervallo di date selezionato.	b	b	b
Confronta i dati per giorno/mese La sezione Confronta ti consente di confrontare le statistiche per intervallo giorno/mese selezionando il filtro Data di intervallo.	b	b	b
Durata delle chiamate al mese La sezione Confronta ti consente di controllare la durata delle chiamate al mese selezionando il filtro l'intervallo di mesi filtro.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Statistiche per interno La sezione Interno consente di controllare le statistiche sulle chiamate per interno.	b	b	b
Report chiamate simultanee Possibilità di elencare la statistica delle chiamate simultanee per tenant/trunk.	b	b	b
Chiamate in arrivo per DID Le statistiche DID filtrano le chiamate per DID.	b	b	b

Controlli del file system

Tutti i registri PBXware, le registrazioni audio, i file CLI e CLIR vengono archiviati nel file system locale. Alcuni di questi file possono diventare a dimensione che non lascerà spazio nel sistema. Questa sezione fornisce la gestione di come e quando dovrebbero essere questi file ruotato o cancellato per prevenire tale scenario.	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Imposta l'ora per l'eliminazione dei file L'amministratore di PBXware imposta l'ora dopo l'eliminazione dei file archiviati dalla condivisione di file. Il valore è di 2 settimane.	b	b	b
Rotazione del registro Per evitare che i file di registro diventino troppo grandi e consumino tutti i dati del disco rigido sul tuo PBXware disco rigido, i dati dei file di registro principali vengono spostati in un altro file dopo un determinato periodo.	b	b	b
Controllo della rotazione dei log Seleziona la frequenza con cui desideri che i file di registro PBXware ruotino. (predefinito 2 settimane)	b	b	b
Altri file di registro Seleziona la frequenza con cui desideri che altri file di registro ruotino. (predefinito 2 settimane)	b	b	b
Controllo rimozione file: file CLIR PBXware Selezionare per quanto tempo si desidera conservare i file CLIR PBXware. (predefinito 2 settimane)	b	b	b
Controllo rimozione file: file di backup Asterisk Seleziona per quanto tempo desideri conservare i file di backup Asterisk. (predefinito 2 settimane)	b	b	b
Controllo della rimozione dei file: controllo della rimozione della posta vocale Seleziona per quanto tempo desideri conservare i messaggi vocali. (predefinito 2 settimane)	b	b	b
Controllo della rimozione dei file: controllo della rimozione delle registrazioni delle chiamate Selezionare per quanto tempo si desidera conservare i file PBXware Call Recordings. (predefinito 2 settimane)	b	b	b
Controllo della rimozione dei file: Controllo della rimozione dei file FAX Selezionare per quanto tempo si desidera conservare i file FAX ricevuti. (predefinito Mai)	b	b	b
Controllo della rimozione dei file: ottimizzazione del sistema Ricarica del sistema e utilizzo della memoria su sistemi di grandi dimensioni ottimizzati.	b	b	b
Controllo rimozione file: file di sistema aggiornati Sistema aggiornato a PHP 7.	b	b	b

Registri

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Messaggi dell'interfaccia a riga di comando Nel caso in cui il tuo sistema stia riscontrando problemi di chiamata, puoi controllare il registro dei messaggi CLI per capire meglio il problema.	b	b	b
Registro SMTP La sezione del registro SMTP ti fornirà informazioni utili su eventuali problemi con la posta elettronica notifiche e messaggi.	b	b	b

Suoni e musica d'attesa

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Download/upload di suoni e conversione diretta di file audio C'è una barra di caricamento di avanzamento e i file .wav e .mp3 verranno automaticamente convertiti in altri formati nativi. Altri formati di file verranno semplicemente caricati senza conversione automatica.	b	b	b
Personalizzazione della musica d'attesa Per consentirti di personalizzare il tuo sistema in base alle tue preferenze, le classi della musica possono essere facilmente assegnate a code, IVR e persino interni.	b	b	b
Opzioni di musica d'attesa: solo file, raggruppati per classe Per una gestione più semplice i file audio sono raggruppati in classi MoH che possono contenerne uno o più file audio.	b	b	b
Opzioni di musica in attesa: streaming MP3 Lo streaming MoH MP3 viene impostato semplicemente inserendo il collegamento a un file audio MP3 in streaming.	b	b	b
Opzioni di musica in attesa: riproduzione casuale Per evitare di riprodurre sempre gli stessi file audio ai chiamanti, è possibile aggiungerne più file audio in una singola classe MoH e abilita l'opzione di riproduzione casuale. Il PBXware imposterà casualmente l'ordine in cui i file vengono riprodotti per evitare riproduzioni monotone.	b	b	b

Instradamento

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Instradamento E.164 La modalità di instradamento E.164 utilizza percorsi di destinazione basati sulle regole di numerazione E.164. E.164 definisce un formato generale per i numeri telefonici internazionali. Numeri conformi al piano sono limitati a un massimo di 15 cifre, escluso il prefisso di chiamata internazionale.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Routing semplice del piano di chiamata La modalità di instradamento semplice consente di creare manualmente percorsi di destinazione preferiti in base al numero di cifre composte.	b	b	b
Percorsi disabilitati La sezione Percorsi disabilitati consente di inserire percorsi di destinazione specifici al fine di prevenire chiamanti dalla composizione dei numeri che fanno parte di quei percorsi specifici.	b	b	b
Percorsi Speciali La funzione Percorsi speciali consente all'amministratore del PBXware di aggiungere numeri di servizi speciali che verranno distinti dai numeri degli interni (anche se hanno lo stesso numero di cifre) e composto tramite la linea specificata, in modo simile ai numeri dei servizi di emergenza vengono selezionati tramite la linea di emergenza.	b	b	b

LCR

La sezione LCR (Least Cost Routing) consente di ottimizzare l'utilizzo dei trunk del sistema in base al prezzo e alla qualità.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Configurare l'instradamento fino a tre linee per gruppo di destinazione LCR consente di configurare fino a tre trunk da utilizzare in base al prezzo più conveniente ogni percorso disponibile per ridurre i costi delle chiamate per te e i tuoi clienti.	b	b	b
LCR per sistema di interno Mini LCR su interno consente di ignorare l'LCR di sistema e consentire l'estensione all'interno chiamate attraverso linee diverse.	b	b	b




























Fatturazione e service plan

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Tariffe di fatturazione, Tariffa minima, Tariffa di connessione e Tipo di fatturazione per Destinazione Gruppo Le tariffe di fatturazione possono essere impostate per gruppo di destinazione, ma per consentire una migliore personalizzazione della fatturazione PBXware consente inoltre di impostare la tariffa minima e la tariffa di connessione per destinazione gruppo.	b	b	b
Composizione a tempo La composizione basata sul tempo consente all'amministratore di impostare prezzi di fatturazione diversi per orari specifici della giornata.	b	b	b
Ricarica minima È possibile impostare l'importo dell'addebito minimo che verrà applicato a ciascuna chiamata indipendentemente dalla durata della chiamata.	b	b	b
Tariffa di connessione Addebito applicato a qualsiasi chiamata che esce dal sistema, indipendentemente dal fatto che la chiamata abbia ricevuto risposta o meno.	b	b	b



















	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Minuti inclusi L'aggiunta del numero di minuti inclusi al piano di servizio consentirà ai chiamanti di spenderli sulle chiamate verso le tratte che hanno attivato Minuti inclusi, a titolo gratuito.			
Incrementi di fatturazione Assegna un incremento di fatturazione specifico al tuo piano di servizio o percorso per ottimizzare la fatturazione.			
Opzione per limitare il piano di servizio per le tenant in "Pacchetti inquilini" Un utente amministratore sarà ora in grado di selezionare i service plan consentiti ogni tenant. Ciò consentirà di limitare gli utenti tenant ai soli piani consentiti dell'amministratore.			
Modello di enchain services Quando si crea un piano di servizio, è possibile selezionare i enchain services predefiniti, che lo saranno disponibile in OSC per l'utente finale.			
Cambia la parola "Fatturazione" con "Valutazione chiamata" Parola modificata a livello di sistema "Fatturazione" con "Valutazione chiamata".			
Costo di valutazione delle chiamate in OSC e CDR Pulsante Opzioni "Mostra costo valutazione chiamata in OSC". Se utilizzato sull'interno influisce sull'OSC e quando viene utilizzato su un gruppo influirà su tutti gli utenti che sono in quel gruppo. Se questa opzione è impostata su "No" o non è selezionata, quando si guarda il CDR la colonna Costo di valutazione non verrà mostrata.			
Pagina LCR visibile su Master Tenant Sulle tenant si può impostare l'uso dell'LCR predefinito dal sistema (quello sul Master tenant) o meno. Se si usa LCR di sistema predefinito che è impostato su On, la configurazione su quella tenant verrà ignorata e verrà utilizzata la configurazione sulla Master tenant. Se è impostato su Off, verrà utilizzata la configurazione di quella tenant.			

Integrazione CRM

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
SugarCRM PBXware supporta SugarCRM 6.5 e versioni successive.			
SalesForce PBXware supporta SalesForce CRM.			
ZenDesk PBXware supporta ZenDesk CRM.			
Zoho PBXware supporta Zoho CRM. Aggiunto supporto per zoho API v2.			
Microsoft Dynamics CRM PBXware supporta Microsoft Dynamics 2015 CRM.			
Bullhorn PBXware supporta Bullhorn CRM.			
Nuovo metodo di autenticazione È stato aggiunto un nuovo metodo di autenticazione tramite token API			










	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Vtiger Supporto per Vtiger CRM.			
The SuiteCRM Supporto per The SuiteCRM.			
Pipedrive CRM Supporto per Pipedrive CRM.			
CRM Routing CRM Routing consente il routing a una coda specifica o IVR o la riproduzione di file audio basati su informazioni recuperate dal CRM. Quindi, quando la chiamata arriverà in AGI, contatteremo prima CRM e quindi in base al risultato effettuerà un'azione specifica. Nella scheda PBXware Home abbiamo aggiunto CRM menu con il sottomenu Integrazione e Routing. Nel sottomenu Routing è possibile impostare le regole in base a quale chiamata deve essere instradata. Su DID e IVR abbiamo aggiunto nuove destinazioni dove si può selezionare la regola che sarà valutata per particolari DID/IVR.			
SugarCRM Aggiunto supporto per API v10+.			
Hubspot CRM Supporto per Hubspot CRM.			
Creare un chiamante sconosciuto È stata aggiunta un'opzione per creare automaticamente o manualmente un chiamante sconosciuto in Zoho, così da evitare la generazione di più lead duplicati per la stessa persona.			
Custom CRM Aggiunte opzioni per il metodo POST HTTP			
Caricamento del link ai record delle chiamate Aggiunta un'opzione per caricare un link ai record delle chiamate invece del file audio della registrazione.			

E-mail

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Controllo notifiche e-mail Il controllo delle notifiche e-mail consente di controllare quali notifiche e-mail verranno inviate all'amministratore.			
Modelli di posta elettronica I modelli di posta elettronica consentono di modificare il contenuto di ciascun messaggio di notifica di posta elettronica che viene inviato a utenti e amministratori. Il numero di variabili disponibili ti consente di fornire informazioni su misura per l'utente specifico.			
Modello di posta elettronica per la valutazione delle chiamate Nuovo modello di email per la valutazione delle chiamate aggiunto ai modelli di email.			
Modelli e-mail di interni per tenant I modelli di e-mail di interni per tenant consentiranno di creare e-mail di estensione personalizzate modelli per ogni tenant.			
Valore proxy per i modelli di posta vocale La variabile %PROXY% è disponibile per i modelli e-mail, fa riferimento al valore di Communicator SIP Proxy nelle impostazioni del tenant/server.			
%TENANT_CODE% variabile su "Modello di posta elettronica bloccata nella casella vocale" Aggiunta la variabile %TENANT_CODE% a "Modello di posta elettronica bloccata nella casella vocale".			



















Notifiche della GUI





































Le notifiche della GUI avvertono gli utenti della data di scadenza della licenza, dei nuovi aggiornamenti e dello stato della configurazione dei trunk di emergenza al fine di prevenire potenziali problemi di sistema.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Notifiche di licenza La GUI del PBXware mostra le notifiche sulla scadenza della licenza imminente. L'amministratore potrà essere informato sia nell'interfaccia web che via e-mail (su server che dispongono di server SMTP configurato).			
Notifiche di aggiornamento Le notifiche di aggiornamento verranno inviate alla GUI del PBXware, informando gli amministratori in merito nuove versioni di PBXware e informandoli di nuove funzionalità/correzioni di bug.			
Notifica di trunk di emergenza Sui sistemi a cui non sono assegnati trunk di emergenza, verrà visualizzato un avviso barra di notifica, che informa gli amministratori di potenziali problemi.			

Codici di accesso DTMF

I codici di accesso DTMF consentono agli utenti del PBXware di accedere e gestire facilmente il numero di funzioni del PBXware.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Accedi alla segreteria Si accede alla casella vocale componendo *123 sul telefono collegato all'interno dell'utente. In Inoltre, per accedere alla casella vocale da altri interni su PBXware, gli utenti possono comporre il numero *124 e quindi autorizzare con numero di interno personale e PIN.			
Trasferimento di posta vocale Per trasferire la chiamata alla voicemail degli interni, digitare # *125 durante la chiamata attiva, seguito da numero di interno a cui si desidera trasferire la chiamata.			
Accesso agenti / Disconnessione / Pausa / Non pronto PBXware consente agli utenti di inserire un intervallo di codici di accesso per accedere/disconnettersi dagli agenti, metterli in pausa o metterli in stato non pronto.			
Registrazioni istantanee delle chiamate Quando è abilitato nei enchaind services, gli utenti possono avviare la registrazione delle chiamate in qualsiasi momento in diretta chiamata componendo *159.			
Metti in pausa/riattiva la registrazione delle chiamate Per mettere in pausa la registrazione della chiamata, durante una chiamata attiva, gli utenti possono comporre *9. Questo è utile per le situazioni dove il cliente fornisce dati personali come il numero di carta di credito. Una volta fatto, in ordine per continuare la registrazione delle chiamate, gli utenti possono comporre *91.			
Inizia a monitorare una chiamata Gli utenti con il monitoraggio delle chiamate abilitato, nei enchaind services degli interni, sono in grado di ascoltare conversazioni attive componendo *199 seguito dal numero di interno che vorrebbero desidera monitorare, mentre l'interno è in chiamata.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Paging Gli utenti possono comporre *399 per inoltrare il messaggio vocale a un insieme predefinito di interni. Alla pagina utenti di un singolo interno devono comporre *400 seguito dal numero di interno che vorrebbero. Alcuni telefoni richiedono una configurazione aggiuntiva per l'attivazione del vivavoce automaticamente quando si esegue il paging del dispositivo.			
Ricerca di un gruppo tramite vivavoce Compore *600 seguito dal numero del gruppo cercapersona a cui si desidera eseguire il paging trasmettere il messaggio in vivavoce degli interni che ne sono membri gruppo cercapersona.			
Chiamata rapida Compore *130 seguito dal codice funzione assegnato al numero che si compone di frequente avviare la chiamata rapida al numero specificato.			
Selezione Altre reti Altre funzionalità di rete consentono di forzare le chiamate a passare attraverso un trunk specifico inserendo numero assegnato che può avere una lunghezza di 1-3 cifre. Se l'opzione Altre reti è impostata su essere utilizzato con numeri più lunghi di 1 cifra, è necessario inserire prima il codice di accesso *188 numero assegnato e questo è seguito dal numero che il chiamante desidera comporre. Per esempio, se è stato assegnato il 231 come numero di altra rete per la linea D, per forzare l'uscita della chiamata attraverso quella linea devi comporre *188 231 seguito dal numero che desideri chiamare.			
Ascolta le registrazioni CDR Il codice di accesso *170 viene utilizzato quando l'utente desidera ascoltare le ultime 9 registrazioni di chiamate dai CDR pagina. Ad esempio, l'utente può comporre *170 dal proprio telefono seguito da un numero in mezzo 1 e 9, dove 1 è la conversazione registrata più recente.			
Attiva/disattiva inoltro di chiamata Compore *71 sull'interno per abilitare le regole di inoltro di chiamata predefinite nella sezione "interni" enchacend services. Per disabilitare l'inoltro di chiamata, comporre *72.			
Attiva/disattiva BLF per l'inoltro di chiamata Implementato l'interruttore BLF per l'inoltro di chiamata.			
Attiva/disattiva ricerca di gruppo Compore *510 sull'interno per abilitare le regole di ricerca di gruppo predefinite negli interni servizi potenziati. Per disabilitare le regole di Group Hunt, comporre *511.			
Blocca il tuo Caller ID Puoi bloccare il tuo Caller ID inserendo *67. Il blocco sarà attivo fino a quando non sarai tu ad utilizzare *68 per sbloccare Caller ID. Se desideri bloccare temporaneamente il tuo Caller ID, digita *81 per bloccarlo solo per la prossima chiamata.			
Chiama con Caller ID Se nell'interno è impostato un elenco di Caller ID consentiti, gli utenti possono utilizzare il codice di accesso *65 nell'ordine per utilizzare uno degli Caller ID disponibili per apportare modifiche temporanee Caller ID. Sebbene questa funzione è pensata per essere utilizzata con Communicator che abbiamo ancora reso disponibile per l'uso tramite telefono fisso.			
Attiva/disattiva le regole Follow me Compore *520 sul proprio interno per abilitare le regole Follow Me predefinite nella sezione "interni" enchacend services. Per disabilitare le regole Seguimi, comporre *521.			
Call Parking Se si desidera "parcheggiare" la chiamata, comporre *700 durante la chiamata. Il Sistema riprodurrà le notifiche in base a quale "numero di parcheggio" è stata parcheggiata la chiamata. Gli intervalli di slot iniziano a 701 e terminano a 720. Questo può essere modificato da Impostazioni-> Pagina Codici di accesso.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Call Parking a chiamata diretta Questa funzione consente di parcheggiare le chiamate direttamente in un parcheggio specifico (701-720). per esempio: per parcheggiare una chiamata in un parcheggio 710, comporre *710. Se il parcheggio specificato è occupato, il sistema chiamerà il prossimo parcheggio disponibile. Per rispondere a una chiamata, comporre il parcheggio desiderato lotto, oppure se hai impostato il BLF sul tuo telefono, puoi semplicemente premere il corrispondente Pulsante BLF.</p>	b	b	b
<p>Parcheggio avanzato delle chiamate Durante la chiamata attiva puoi comporre '#800'. La chiamata verrà parcheggiata e annuncerà l'interno che squillerà per il numero di secondi impostato. Dopo tale periodo la chiamata verrà indirizzata all' interno Timeout. Timeout, annuncio interno e Estensione timeout interno devono essere impostati in Impostazioni -> Server/Tenant -> Master Tenant/TenantName-> Enhanced Call Parking (sezione).</p>	b	b	b
<p>Prova musica in attesa Per eseguire il test del sistema per la musica di attesa predefinita, comporre *388 dal proprio interno. Se va tutto bene, dovresti essere in grado di ascoltare la tua classe MoH suonare senza problemi.</p>	b	b	b
<p>Lettura audio eco Gli utenti possono comporre "*398" e parlare al telefono. Tutto quello che dicono verrà riprodotto per consentire loro di controllare il tempo di risposta del server.</p>	b	b	b
<p>Registra i messaggi di benvenuto/indisponibilità Comporre il codice associato al servizio per registrare, modificare o sovrascrivere i messaggi di benvenuto/indisponibilità dal telefono. I messaggi di Benvenuto registrati in questo modo si trovano nella sezione File audio alla lettera G e sarà chiamato saluto-DATA-ORA. Rinominali nel formato richiesto con cui usarli con altri elementi PBXware.</p>	b	b	b
<p>Attiva/disattiva i Operation times Usa *401 sul tuo interno per aprire i Operation times del tuo sistema o *402 per chiuderlo. L' interno deve avere l'opzione Tempo di funzionamento abilitata nei enchacend services degli interni.</p>	b	b	b
<p>Reimposta i Operation times Gli utenti possono comporre *403 per ripristinare le regole del tempo di funzionamento una volta che hanno dovuto aprirle in ordine per consentire alle chiamate di entrare dopo l'orario di chiusura. Per utilizzare questa funzione, Operation times deve essere prima chiuso utilizzando *402.</p>	b	b	b
<p>Hot Desking Gli utenti possono comporre *555 per accedere o disconnettersi dal proprio interno di hot desking.</p>	b	b	b
<p>Codici di accesso personalizzabili per la risposta alle chiamate 1. In Impostazioni > Codici di accesso, sono stati aggiunti i codici per la risposta alle chiamate utilizzando *8 e *88+EXT_NUM 2. In Interno > Enchacend services aggiunti i codici per la risposta alle chiamate utilizzando *8 e *88+EXT_NUM accanto alla risposta alla chiamata</p>	b	b	b
<p>Attiva/disattiva la funzione Non disturbare Implementato un codice di accesso come interruttore per la funzione ""Non disturbare"", il valore predefinito è *77. Questo codice di accesso può essere utilizzato come BLF nell'elenco BLF/Directory aggiungendo *77XXX, dove XXX è il numero dell'interno. Se utilizzato come BLF, il pulsante cambierà colore anche quando DND è abilitato/Disabilitato.</p>	b	b	b
<p>Trasferisci la chiamata alla voicemail su un altro tenant Reindirizzare una chiamata in corso a un messaggio vocale su un altro tenant componendo *125 + tenant interno.</p>	b	b	b
<p>Codice di accesso per i messaggi di benvenuto in base al tipo di destinazione (IVR, Gruppo di Squillo, ecc.) Modifica messaggio di benvenuto: predefinito su *303 e applicabile a una coda, IVR o gruppo di squillo come destinazione. Quando viene composto, l'utente viene invitato a registrare un nuovo messaggio di benvenuto. Una volta confermato, il nuovo messaggio viene impostato come saluto della destinazione selezionata.Modifica messaggio di benvenuto (alternativo): predefinito su *304 e anch'esso applicabile a una coda, IVR o gruppo di squillo come destinazione.</p>	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Attiva/Disattiva orari operativi Componendo *405 è possibile attivare o disattivare i codici di accesso *402 / *403.	b	b	b
Trasferisci chiamata alla segreteria su un tenant diverso È possibile reindirizzare una chiamata in corso alla segreteria di un altro tenant componendo *125 + l'interno del tenant di destinazione.	b	b	b
Metti in pausa la registrazione della chiamata Codice di accesso *90 che consente di mettere in pausa la registrazione di una chiamata in corso.	b	b	b
Riprendi la registrazione della chiamata Codice di accesso *91 che consente di riprendere la registrazione della chiamata precedentemente messa in pausa.	b	b	b

Fax


































	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Supporto SIP T.38 PBXware supporta lo standard T.38 per l'invio di fax su SIP.	b	b	b
Invio di fax PBXware supporta l'invio di FAX utilizzando l'app desktop Communicator.	b	b	b
Ricezione di fax (e-mail) L'opzione da fax a e-mail su PBXware consente di ricevere fax in formato digitale ea inviarli automaticamente all'indirizzo e-mail specificato. I FAX ricevuti rimarranno conservati anche sul server. Inoltre, è possibile collegare il FAX al dispositivo ATA per ricevere i FAX in modo convenzionale.	b	b	b
Visualizzazione dei fax in formato TIFF/PDF Nella sezione FAX della GUI PBXware è possibile visualizzare un elenco di FAX ricevuti tramite Fax a Funzione di posta elettronica. Puoi scaricarli in formato TIFF o PDF e visualizzarli sul tuo computer.	b	b	b
FAX Personalizzazione della copertina PBXware consente di impostare le impostazioni FAX generali per la copertina FAX che verrà applicata su ogni fax inviato da PBXware. Ulteriori opzioni sono disponibili in Communicator client desktop.	b	b	b
Invio di fax tra istanze PBXware (funzionalità FAX remoto) Questa opzione consente di configurare PBXware per trasferire tutti i fax in arrivo in sistema di remoto.	b	b	b
Caller ID FAX Scegliere CallerID quando si invia un fax dall'elenco dei Caller ID predefiniti. Gli utenti Communicator possono scegliere diversi Caller ID, dall'elenco predefinito nella GUI del PBXware, per l'invio di un FAX.	b	b	b

























	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
E-mail to fax Questo è un servizio che permette alle persone di inviare fax via e-mail. Un'e-mail può avere più file allegati, ma esiste un limite configurabile su quel file, il valore predefinito è max. 5 file per e-mail. E-mail To Fax deve essere abilitato sulla licenza			
Consenti all'opzione Caller ID di avere sia il nome che il numero Questa opzione consente di impostare sia il nome Caller ID che il numero Caller ID per Email a Fax Caller ID.			
Timeout di richiesta Questa opzione definisce il numero di secondi dopo i quali verrà eseguito un tentativo fax non riuscito rimesso in coda.			
Scegli i Trunk da utilizzare Impostare il trunk primario, secondario e terziario per la funzione Email to Fax. Questi trunk sovrascriverebbero quindi i trunk impostati a livello di tenant/server.			
Whitelist di indirizzi e-mail Whitelist quali indirizzi e-mail possono utilizzare la funzione Email to Fax.			

Impostazioni globali della GUI













L'interfaccia grafica PBXware consente di configurare e supervisionare il proprio PBX in modo più rapido, semplice e molto più efficiente di qualsiasi altro prodotto sul mercato.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Amministratori globali Oltre ai principali account amministrativi PBXware GUI consente la creazione di ulteriori account amministratore in modo che gli utenti non debbano condividere un singolo account.			
Amministratori del sito/tenant Per consentire ai clienti di gestire le impostazioni sulle tenant, l'amministratore può creare account amministratore di livello inferiore con privilegi amministrativi a livello di tenant.			
Registri delle azioni La funzione Registri delle azioni fornirà informazioni su quali modifiche sono state apportate e chi le ha apportate e quando, può anche aiutarti a rilevare l'accesso non autorizzato memorizzando le informazioni di indirizzi IP da cui è stata stabilita la connessione al proprio PBXware.			
Registro delle azioni diverso per le azioni "Scarica" e "Ascolta". Registri separati per le azioni di download e ascolto CDR. I registri sono disponibili per CDR Scarica e ascolta le azioni. Questi possono essere trovati in Impostazioni amministratore > Registri azioni.			
Registri delle azioni Aggiunto l'ID CDR per mostrare quale registrazione è stata riprodotta e scaricata.			
Autorizzazione di amministratori/utenti per creare tenant Autorizzazione concessa agli amministratori/utenti per creare tenant insieme ad altre autorizzazioni. Completato l'accesso come amministratore non sarà concesso ma sarà possibile creare tenant.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Impostazioni del formato data/ora La GUI del PBXware consente di impostare/modificare le impostazioni del formato della data e dell'ora in base alle proprie esigenze e posizione.			
Fuso orario per tenant, Fuso orario per interno Imposta un fuso orario predefinito per un tenant che si applicherà a tutti gli interni sul tenant di destinazione. Aggiunta anche l'opzione sull'interno per cambiare il fuso orario solo per l'interno. Questa opzione consentirà l'utilizzo di un multi-tenant in diversi fusi orari.			
Impostazioni della lingua (supporto per l'internazionalizzazione) La GUI di PBXware è già tradotta in diverse lingue, ma nel caso in cui la tua lingua non sia disponibile, Bicom Systems ti fornirà i file di traduzione che ti consentiranno per tradurre la GUI del PBXware nella lingua preferita.			
Nuova lingua aggiunta Aggiunta la traduzione in francese per la GUI.			
Gruppi di tennat L'utente può creare uno o più gruppi di chiamate da tenant a tenant con l'elenco dei tenant consentiti chiamarsi a vicenda. Le tenant e i pacchetti insieme ai gruppi di chiamata sono sottomenu di Voci di menu delle tenant. Sull'opzione della pagina Aggiungi/Modifica tenant "Disabilita chiamate da tenant a tenant" rinominato in "Abilita chiamate da tenant a tenant", scegli il gruppo di chiamate da tenant a tenant (Campo etichetta "Da tenant a tenant chiama i gruppi"), quando si seleziona/modifica il tenant del gruppo sarà aggiunto/rimosso automaticamente al/dal gruppo. Quando non ci sono chiamate tenant selezionati di gruppo consentito a tutte le tenant.			
Mittente di posta elettronica per tenant Nella pagina Aggiungi/Modifica tenant viene aggiunta l'opzione per personalizzare il mittente di posta elettronica per tenant.			
Invia e-mail nel caso in cui venga composto un numero speciale Modifica server/tenant - > pulsante Servizi di emergenza. Nuovo campo chiamato E-mail di notifica. Quando impostato su qualcosa che non è Master Tenant (CC o Tenant) dopo aver composto uno dei numeri di emergenza verrà inviata una e-mail all'indirizzo fornito. Se il campo e-mail viene lasciato vuoto non verrà inviata alcuna e-mail. Tieni presente che l'impostazione su Master Tenant non influirà su nulla. Sui modelli di posta elettronica è presente un nuovo modello chiamato "Modello di chiamata di emergenza".			
API HTTP L'API PBXware è un servizio che fornisce un facile accesso alle funzionalità e ai dati del PBXware HTTP.			
Restrizioni degli indirizzi IP (black list/ white list) È possibile limitare l'accesso alla GUI del PBXware aggiungendo indirizzi IP a blacklist per limitare il loro accesso o creare whitelist che consentiranno solo l'accesso solo indirizzi IP specificati.			
Integrazione LDAP PBXware consente l'integrazione LDAP, consentendo agli utenti con Active Directory o openLDAP account per autenticarsi su PBXware utilizzando le proprie credenziali LDAP.			
Branding Il branding ti consente di personalizzare la GUI del PBXware con i loghi e/o i colori della tua azienda.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Communicator WEB branding per i partner OEM Communicator WEB branding per i partner OEM.			
Branding semplice per Online Self Care Ciò offre la possibilità di brandizzare l'Online Self Care incluso il cambio del logo. La posizione della funzione è: Impostazioni amministratore > Branding > Online Self Care.			
Sessioni Per impedire l'accesso non autorizzato all'interfaccia web del PBXware abbiamo creato un features di sospensione account automatico. Per impostazione predefinita, gli account verranno sospesi dopo 5 tentativi di accessi non riusciti in 1 minuto, ma gli utenti possono modificare questi valori in base alle loro preferenze. Dopo che l'account è stato sospeso, dovrà essere sbloccato dall'amministratore.			
Limite di interni CDR - opzioni avanzate Viene aggiunto un menu a discesa nel campo "Consenti interni CDR" nei gruppi di utenti che lo faranno espandere le funzionalità di questo campo. 1. Incluso > È possibile visualizzare tutti i CDR che includono gli interni selezionati. 2. Tra > Possono essere visualizzate solo le chiamate TRA gli interni selezionati. 3. Da > Possono essere visualizzate solo le chiamate effettuate DAGLI interni selezionati. 4. A > Possono essere visualizzate solo le chiamate effettuate verso gli interni selezionati.			
Le impostazioni di composizione rapida possono essere gestite per tenant La pagina di composizione rapida è disponibile per tenant: tenant > Impostazioni > composizione rapida. La pagina di chiamata rapida era disponibile in precedenza solo sul tenant principale.			
Prevent user from deleting call recordings Prevent users from deleting call recordings.			
Opzione per forzare la 2FA per gli utenti GUI Aggiunta l'opzione per applicare obbligatoriamente la verifica in 2 passaggi (2-Step Verification) per utenti e amministratori.			
Miglioramento email di emergenza Aggiunta un'opzione per utilizzare l'email di emergenza impostata sul Master Tenant, nel caso in cui l'email di emergenza a livello di Tenant sia vuota.			

Branding

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Branding semplice La semplice funzione di branding consente agli utenti di caricare facilmente il logo personalizzato e modificare l'interfaccia colori dalla GUI di PBXware semplicemente facendo clic con il mouse.			
Branding CSS personalizzato Gli utenti avanzati sono in grado di modificare i file CSS per adattare visivamente la GUI del PBXware al loro preferenza.			
Logo di accesso personalizzato Il logo della tua azienda può essere caricato per sostituire il logo predefinito di Bicom Systems visualizzato nella pagina di accesso del PBXware.			
Branding del nome del prodotto Bicom Systems offre un'opzione per cambiare il nome PBXware in modo che corrisponda alle preferenze dei nostri clienti. Per ulteriori informazioni, contatta il tuo account manager.			

Strumenti della GUI













































	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>CLI Asterisk nel browser</p> <p>Per rendere più facile per i nostri clienti che non hanno molta esperienza di lavoro in ambiente terminale, PBXware 5 ha un monitor Asterisk CLI integrato nella sua interfaccia. L'Asterisk CLI è accessibile sui principali account amministrativi su PBXware e farlo non richiede una password di root per accedervi. Anche se questo può sembrare una potenziale problema di sicurezza, abbiamo evitato problemi consentendo l'esecuzione di comandi di monitoraggio solo quando si utilizza l'interfaccia a riga di comando Asterisk nel browser. A parte le autorizzazioni limitate, tu sarai in grado di utilizzare il debug e altre funzionalità di monitoraggio come se tu avessi effettuato l'accesso all'interfaccia a riga di comando di Asterisk dalla shell.</p>	b	b	b
<p>Registro SMTP</p> <p>Le notifiche e-mail sono uno strumento utile per gli amministratori di PBXware e per gli utenti finali. Fornendo report automatici sullo stato e sui problemi del sistema o inviando automaticamente un'e-mail dettagli di accesso quando vengono creati nuovi utenti, gli amministratori saranno sollevati dal carico di lavoro aggiuntivo. Allo stesso tempo, l'esperienza dell'utente finale è migliorata per l'uso di diverse notifiche e-mail. In 5.0 abbiamo migliorato le cose con un SMTP Registro integrato nell'interfaccia PBXware, che consente un facile debug nei casi in cui le e-mail non vengono consegnate. Per visualizzare il problema, vai su Report → Registro SMTP, dalla scheda Home delle impostazioni del PBXware.</p>	b	b	b

Browser supportati (GUI)

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
<p>Internet Explorer 10+</p> <p>La GUI del PBXware supporta Internet Explorer versione 10 e successive.</p>	b	b	b
<p>Safari</p> <p>La GUI del PBXware supporta il browser Web Safari.</p>	b	b	b
<p>Google Chrome</p> <p>La GUI del PBXware supporta il browser Web Google Chrome.</p>	b	b	b
<p>Firefox</p> <p>La GUI del PBXware supporta il browser Web Firefox.</p>	b	b	b

HTTP API

In termini generali, API è un insieme di metodi di comunicazione chiaramente definiti tra componenti software, o nel nostro caso tra PBXware e soluzioni personalizzate sviluppate per lavorare con PBXware.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Interni È possibile aggiungere, modificare, configurare ed eliminare o elencare gli interni PBXware tramite query API. Oltre a queste opzioni è possibile gestire la fatturazione degli interni tramite API.			
Trunk Le query API possono essere utilizzate per elencare i Trunk disponibili su PBXware.			
API estensione di Trunks Trunk: azioni Aggiungi, Modifica, Elimina, Tenant.			
DID È possibile aggiungere, modificare, eliminare o elencare DID PBXware tramite query API.			
Gruppi DID Le query API possono essere utilizzate per aggiungere, modificare, eliminare o elencare gruppi DID su PBXware 5.0 MT.			
Gruppi di suoneria È possibile aggiungere, modificare, eliminare o elencare gruppi PBXware Ring tramite query API.			
IVR È possibile aggiungere, modificare, eliminare o elencare PBXware IVR tramite query API.			
CDR È possibile scaricare CDR e ottenere informazioni sugli importi di fatturazione tramite API richieste.			
Itinerari È possibile elencare le route PBXware disponibili utilizzando le query API.			
Server Sull'edizione Business e Call Center puoi utilizzare le query API per ottenere la configurazione dei dettagli del server.			
Servizi potenziati Aggiornamento dell'API dei enchain services, tutti i enchain services vengono esposti nelle nuove API.			
Tenant Sull'edizione MT è possibile aggiungere, modificare, eliminare o elencare Tenant PBXware tramite interrogazioni API.			
Service plan Le query API possono essere utilizzate per elencare i service plan disponibili e per elencare i prezzi disponibili gruppi di destinazione.			
Stampa il documento API da PBXware Stampa il documento API direttamente da PBXware.			
Gestione avanzata delle chiavi API La gestione avanzata delle chiavi API consente: più chiavi API, definizione di azioni consentite per chiave, a quale ID tenant è possibile accedere, Limita l'accesso alla chiave API per indirizzo IP (o indirizzo intervallo), Aggiungi scadenza chiave API, Aggiungi informazioni sull'ultimo accesso di chiave API, browser, IP indirizzo.			
Informazioni sulla licenza delle app Aggiunta la possibilità di ottenere un conteggio delle licenze dell'applicazione assegnate a un Tenant.			
Imposta indirizzi MAC aggiuntivi per estensione Aggiunta l'opzione per configurare indirizzi MAC aggiuntivi per ciascuna estensione.			

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Aggiornamento licenze Aggiunta l'opzione per aggiornare una licenza tramite API	b	b	b
Aggiunta informazioni su posizione e reparto nella lista estensioni Le informazioni su posizione e reparto sono ora disponibili nella risposta API della lista estensioni.	b	b	b
Reparti Aggiunta l'opzione per recuperare la lista dei reparti.	b	b	b
Dashboard Aggiunta l'opzione per recuperare informazioni dalla pagina Dashboard	b	b	b
Monitor / Estensioni Aggiunta l'opzione per recuperare informazioni da Monitor-> Estensioni.	b	b	b
Monitor / Chiamate in tempo reale Aggiunta l'opzione per recuperare informazioni da Monitor-> Chiamate in tempo reale.	b	b	b

Installazione guidata

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Configurazione del fuso orario In questa parte della procedura guidata di configurazione, l'amministratore è in grado di impostare o modificare il fuso orario predefinito su PBXware.	b	b	b
Password amministratore La procedura guidata di configurazione del PBXware ti consentirà di creare/modificare il nome utente dell'amministratore principale e password.	b	b	b
Licenza La sezione Licenze consente all'amministratore di applicare una nuova licenza PBXware o riapplicarla quando necessario.	b	b	b
Controllo dei servizi Dalla sezione di controllo dei servizi l'amministratore può interrompere, avviare o riavviare i servizi del server come servizio PBX, PBXware, servizio HTTP, servizio database ecc.	b	b	b
Configurazione SMTP Configura il tuo PBXware con un account di posta per inviare e-mail di notifica a utenti e amministratori.	b	b	b
Codec G.729 e installazione della licenza La sezione G729 della procedura guidata di configurazione del PBXware consente di applicare facilmente le licenze del codec G.729 al tuo PBXware.	b	b	b
Aggiornamenti e Upgrades Puoi facilmente aggiornare o aggiornare il tuo server PBXware dalla sezione Aggiornamenti. Questa funzione consente solo l'aggiornamento tra versioni secondarie come dalla 4.1 alla 4.1.2 mentre gli aggiornamenti principali gli aggiornamenti, ad esempio da 4.0 a 5.0 (tipologia Major) seguono diverse procedure descritte nel manuale tecnico.	b	b	b
Log remoti La funzione di log remoti ti consente di connettere il tuo PBXware al database MySQL remoto per memorizzare il database CDR su un server remoto. Si prega di notare che se questa funzione è abilitato, nel caso in cui la connessione al server del database sia interrotta, non sarai in grado di accedere ai dati CDR fino a quando la connessione non viene ristabilita.	b	b	b
Importazione certificato SSL La procedura guidata di installazione consente di creare e scaricare la chiave privata e la CSR del PBXwares file per inviarli alle autorità di certificazione. Inoltre, una volta ricevuto il tuo file di certificato è possibile utilizzare questo strumento per installarlo sul proprio PBXware.	b	b	b
Integrazione del certificato SSL con Let's Encrypt Con l'integrazione di Let's Encrypt in PBXware 5, i nostri utenti non dovranno preoccuparsi quando il loro certificato SSL sta per scadere come farà il servizio PBXware e Let's Encrypt rinnova automaticamente il certificato ogni 90 giorni senza alcuna necessità di interazione da parte dell'utente. Let's Encrypt è un'autorità di certificazione gratuita, automatizzata e aperta utilizzata per configurare un server HTTPS e ottenere automaticamente un browser attendibile certificato, senza alcun intervento umano (https://letsencrypt.org/). Ciò significa che il cliente dovrà installare il certificato solo una volta e lo sarà rinnovato automaticamente una volta che sta per scadere.	b	b	b
Installazione su VM Possibilità di installare PBXware su macchine virtuali di hypervisor (KVM, VMWARE, ecc), scaricando lo script di installazione direttamente dal sito di Bicom Systems. Oppure è possibile richiedere su progetto immagini personalizzate per l'installazioni su ambienti virtuali.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Backup e restore Il backup del PBXware può essere manuale o schedulato secondo diverse opzioni. È possibile escludere registrazioni, messaggi vocali, file CLIR e/o log file per risparmiare spazio. Inoltre, è possibile eseguire il restore del sistema telefonico collegandosi sul sistema operativo del centralino e installando il file di backup precedentemente creato oppure in maniera automatica.	b	b	b
QoS Se si verificano problemi di qualità delle chiamate a causa dell'elevato carico di rete, è possibile impostare i pacchetti VoIP in base alle tue impostazioni QoS preferite.	b	b	b
Barra di avanzamento nella procedura guidata di installazione La barra di avanzamento nell'installazione guidata è stata aggiunta per mostrare informazioni sugli aggiornamenti nelle tabelle.	b	b	b
BSSUP BSSUP integrato con PBXware.	b	b	b

Auto-Provisioning

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Provisioning HTTP/HTTPS con autenticazione PBXware supporta il provisioning HTTP/HTTPS con Polycom, Yealink, Cisco SPA, Dispositivi Grandstream, Snom, VTech, HTek, Denwa, Gigaset, Fanvil, Panasonic e Obihai.	b	b	b
Provisioning TFTP PBXware supporta il provisioning TFTP su tutti i dispositivi.	b	b	b
Abilitazione/disabilitazione del provisioning TFTP L'avvio di TFTP può essere controllato nella GUI (Master Server / Master Tenant).	b	b	b
Esporre le variabili in Configurazione aggiuntiva	b	b	b
Miglioramento della sicurezza Implementata la validazione dei certificati client.	b	b	b

Dispositivi supportati

L'ampia gamma di UAD supportati è il vantaggio che PBXware offre ai suoi utenti. Con supporto per tutte le principali marche del settore offriamo anche supporto per una gamma di dispositivi non ampiamente supportati su altre piattaforme.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Telefoni			
Proprietari DeskWare, TeamWare, PowerWare	b	b	b
Astra Modelli Astra supportati: 480i, 53i, 55i, 57i, 9112i, 9133i	b	b	b
Alcatel Modelli Alcatel supportati: IP100, IP150, IP200, IP300, IP600, IP800, IP1020, IP2015.	b	b	b
Grandstream Modelli Grandstream supportati: BT-102, BT-101, GXP-2000, GXP-2124, GXP-2160, GXW-4004, GXP1625, GXP1628, GXP1630, GXP1782, GXP2170, GXV3275, GXP2130, GXP2135, GXP1615, GXP1760W, GXP2140, GRP2612, GRP2613, GRP2614, GRP2615, GRP2616, HT802, HT818, DP752, GXV3350, GXV3370, GXV3380, GRP2604P.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Gigaset Modelli Gigaset supportati: Maxwell Basic, Maxwell 2, Maxwell 3, Maxwell 10 Modello Gigaset DECT supportato: N720, N510, N870, R700H PRO.	b	b	b
Cisco Modelli Cisco supportati: 7940, 7941G, 7942G, 7945G, 7960, 7961G, 7962G, 7965G, 7971G, 7975G, 8851, 7821, 8841, 6851, 8865. AVVISO: i dispositivi Cisco 79xx, diversi da 7940 e 7960, non potranno funzionare se PBXware non è nella stessa LAN.	b	b	b
Cisco SPA Modelli Cisco SPA supportati: SPA301, SPA901, SPA501G, SPA502G, SPA504G, SPA508G, SPA509G, SPA525G2.	b	b	b
Denwa Modelli Denwa supportati: DW-210P, DW-310P, DW-610P.	b	b	b
Fanvil Modelli Fanvil supportati: X4, H3, H5, X2P, X3G, X3S, X4G, X5S, X6, X3U, X5U, X6U,V62, V64, V65, V67, X7A.	b	b	b
Hanlong Modelli Hanlong supportati: UC902P, UC903, UC923, UC924 UC926.	b	b	b
Htek Modelli Htek supportati: UC802P, UC803P, UC804P, UC806P, UC840P, UC842, UC860P, UC862, UC912P, UC912G, UC924E, UC926E.	b	b	b
Mitel Modelli Mitel supportati: 6867i.	b	b	b
Panasonic Modelli Panasonic supportati: KX-HDV130, KX-UT113, KX-UT123, KX-UT133, KX-UT136, KX-TGP550, KX-UTG300B.	b	b	b
Linksys Modelli Linksys supportati: SPA-941, SPA-942, SPA-962.	b	b	b
Obihai Modelli Obihai supportati: OBi110, OBi202, OBi302, OBi504, OBi508, OBi1022, OBi1032, OBi1062.	b	b	b
Polycom Modelli Polycom supportati: IP301, IP320, IP321, IP330, IP331, IP335, IP450, IP501, IP550, IP560, IP601, IP650, IP670, IP5000, VVX101, VVX 201, VVX 300, VVX310, VVX400, VVX410, VVX500, VVX600, VVX1500, VVX150, VVX250, VVX350, VVX450, VVX411, VVX501, VVX x50 Edizione OBi, VVX601, CCX400, CCX600, CCX700, VVX350, VVX450, VVXD230.	b	b	b
Sangoma Modelli Sangoma supportati: S500, S505, S700, S705.	b	b	b
Snom Modelli Snom supportati: 320, 360, 190, D315, D345, D375, D715, D745, D765, D785, D735, D717, D120, D335, D385, M900, PA1, M300, M900.	b	b	b
Vtech Modelli Vtech supportati: VCS754 VSP600 VSP715, VSP726, VSP736, VSP725, VSP735, VSP716A, VSP726A e VSP736A, VDP650, ET605, ET617, ET635, ET685	b	b	b
Huawei Modelli Huawei supportati: eSpace 7910, eSpace 7950.	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Yealink Modelli Yealink supportati: T18P, T19P, T20P, T21PE2, T22P, T23G, T26P, T27P, T28P, T29G, T32P, T38P, T41, T41S, T42G, T42S, T46G, T48G, T48S, T49G, T58V, W52P, W56P, CP860, T60P, T65P, CP920, CP925, CP960, T40G, T52S, T64S, T56A, W60B, W53H, T53W, T53, T54W, CP930W, W80B, VP59, T57W, T41U, T42U, T43U, T46U, T48U.			
ATAs			
Grandstream Modelli Grandstream ATA supportati: HT-286, HT-386, HT-486, HT-488, HT-496, HT-502, HT-503, HT-701, HT-702, HT-704, HT-814.			
Cisco Modelli Cisco ATA supportati: SPA112.			
Linksys Modelli Linksys ATA supportati: PAP2.			
Obihai Modelli Obihai ATA supportati: OBi302, OBi110, OBi202, OBi300, OBi302, OBi504, OBi508			
Sipura Modelli Sipura ATA supportati: SPA-841, SPA-1000, SPA-2000, SPA-3000.			
ReadyNet Modelli ReadyNet supportati: AC1200MS, AC1000MS, AC1100MSF, QX300.			
Impostazioni UAD sul tenant principale Ciò estende la possibilità di impostare impostazioni specifiche sul tenant principale per gli UAD. Queste impostazioni vengono ereditate durante la creazione di tenant.			
Elenco dispositivi EOL I dispositivi fuori uso verranno mostrati e contrassegnati nell'elenco UAD.			




























Integrazione CNAM

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Ricerca CNAM Quando vengono effettuate telefonate, di solito ci sono due parti identificabili di fronte alle informazioni dell'utente: un numero di telefono e un nome Caller ID. CNAM può essere utilizzato per visualizzare il nome della parte chiamante accanto al numero di telefono, per aiutare gli utenti a identificare facilmente un chiamante. Esistono numerosi servizi di ricerca CNAM che consentono di pagare una piccola commissione per la ricerca il CNAM di un chiamante specificato e il PBXware ora ti consente di integrarti con loro.			
Supporto per provider CNAM con tipo di risposta testo/semplificato Aggiunto supporto per i provider CNAM che restituiscono testo normale invece della risposta json.			
















Archiviazione

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Archiviazione con FTP, Amazon S3 e Dropbox PBXware 5.0 include una funzione di archiviazione remota che può essere utilizzata per conservare le registrazioni, messaggi vocali e fax in una posizione remota. Puoi scegliere tra tre opzioni per archiviazione remota: Amazon S3, server FTP o Dropbox. Puoi mantenere questi file accesi sia il server PBXware che il server remoto a scopo di backup o impostare i file su essere rimosso dopo il caricamento per preservare lo spazio su PBXware.	b	b	b
Archiviazione con Bicom Archiving Storage (BAS) e SFTP L'archiviazione può essere utilizzata ora con BAS in ServerWARE e con SFTP che fornisce un modo sicuro per trasferire file.	b	b	b
Rinominato in Archiving Storage Precedentemente noto come "Archiviazione remota" è "Archiving Storage".	b	b	b
Supporto di Google Drive I clienti possono utilizzare Google Drive per archiviare lo spazio di storage.	b	b	b
Ottimizzazione dell'archiviazione Controllo della conversione MP3, controllo della velocità di caricamento, tentativi di caricamento e notifica e-mail sono esposti nella GUI. <ol style="list-style-type: none"> 1. Aggiunta opzione per il controllo sulla conversione MP3 nella GUI PBXware per l'archiviazione Conservazione. In questo modo gli utenti possono scegliere se comprimere le registrazioni caricate o lasciarle in formato nativo. 2. Il campo "Velocità di caricamento" è esposto nella GUI per gli utenti, in questo modo gli utenti possono gestire il caricamento tariffa per evitare problemi di rete, se necessario. 3. Il campo "Numero massimo di tentativi" viene visualizzato nella GUI per consentire agli utenti di immettere il numero massimo di caricamenti tentativi per un singolo file in caso di errore di rete. 4. Aggiunte le notifiche e-mail per i caricamenti non riusciti. 	b	b	b
Storage di Archiviazioni, archiviazione pianificata Un'opzione di pianificazione introdotta nell'archiviazione dello storage sul tenant/server principale. L'Utente può selezionare la frequenza con cui il daemon di archiviazione dello storage eseguirà il download dei dati	b	b	b
Accedi alle registrazioni dalla GUI (S3/Google Drive) Questa funzione consente ai clienti di ascoltare le registrazioni archiviate in remoto dalla GUI oltre a scaricarli. Le registrazioni vengono trasmesse in streaming direttamente al client e non in locale i file vengono creati sul sistema durante l'utilizzo delle funzioni. C'è una nuova opzione in CDR Pagina della GUI che sostituisce il pulsante di ascolto per un CDR specifico che rappresenta l'opzione per ascoltare la registrazione memorizzata a distanza ed è indicato dal servizio "registrazione è memorizzata". Questa opzione è controllata dalla licenza.	b	b	b
Controllo della larghezza di banda Per evitare che il caricamento dei dati di archiviazione di storage abbia un impatto negativo sulle prestazioni di rete PBXware consente di limitare facilmente la velocità massima di caricamento, inserendo il numero di KB/s che verranno utilizzati per il caricamento su server di archiviazione remoti. I dati sono sincronizzati una volta alla settimana.	b	b	b
Pagina dei report La pagina dei report per Archiviazione remota si trova in Home-> Sistema-> Archiviazione in la GUI del tuo PBXware. Qui potrai vedere se il trasferimento è andato a buon fine o fallito, insieme alle informazioni sul numero di registrazioni, messaggi vocali e FAX che erano caricati su una posizione di archiviazione remota.	b	b	b
Supporto per Microsoft OneDrive I clienti possono utilizzare Microsoft OneDrive per l'archiviazione dei dati.	b	b	b
Rimozione File Quando abilitata, l'opzione Rimuovi file cancella i dati su PBXware una volta completato con successo il trasferimento al server di archiviazione remoto.	b	b	b

Tenants / Servers

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Stato tenant non attivo Se impostato su non attivo, non è possibile raggiungere gli interni e il tenant non è disponibile nel menu a discesa.			
Stato tenant sospeso Quando è impostato su sospeso, gli interni possono essere composti, ma non possono effettuare chiamate.			
Notifica quando viene chiamato un servizio di emergenza Quando viene composto il 911, una chiamata automatica viene inviata a un numero o un'interno specificati o gruppo suoneria, riproducendo un annuncio che è stato chiamato il 911 da questo interno. Questo può essere fatto in strategia ring all o ring single.			
Servizi di emergenza: miglioramento dell'e-mail di notifica Nella versione precedente, gli utenti potevano inserire i numeri di emergenza "Polizia", "Vigili del fuoco", "Ambulanza". e un'e-mail di notifica come parte della configurazione dei "Servizi di emergenza". Questo è ora migliorato, in quanto gli utenti possono inserire uno o più indirizzi e-mail a seconda le loro preferenze ed esigenze. La scatola è anche ridimensionabile, il che rende l'utilizzo di più conveniente.			
Variabile %LOCATION% nel "Modello di chiamata di emergenza" Aggiunta la variabile %LOCATION% a "Modello di chiamata di emergenza" sugli interni.			
Imposta la dimensione massima del file per la condivisione dei file L'amministratore di PBXware imposta la dimensione massima del file che può essere inviato con la condivisione di file. Il valore può essere impostato tra 25 MB e 250 MB, il valore predefinito è 50 MB.			
STIR/SHAKEN Implementata la firma e la verifica delle chiamate tramite STIR/SHAKEN.			
Abilita Auto-Setup per il Call Routing Se questa opzione è attivata durante l'aggiunta di un nuovo Sistema Esterno, Trunk, DID ed Estensioni Multi-Utente verranno creati automaticamente durante il processo di sincronizzazione, permettendo una configurazione semplice delle chiamate tramite il sistema SP Edition.			
Forza Caller ID in formato E.164 Quando questa opzione è impostata su "Sì", PBXware tenterà di garantire che il Caller ID utilizzato per le chiamate in uscita sia nel formato E.164.			

Meeting

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Elenco riunioni: programmato Questo elenco mostra tutte le riunioni che si terranno in futuro.			
Elenco riunioni: recenti Questo elenco mostra tutte le riunioni che si sono già tenute.			
Elenco riunioni: intervallo di date Questo elenco mostra tutte le riunioni per il periodo selezionato a partire dalla Data di inizio e finendo con la Data di Fine.			
Dettagli riunione: Stato Mostra lo stato della riunione.			
Dettagli dell'incontro: Data/Ora Data e Ora indicanti se l'Assemblea si terrà o se si è tenuta.			
















	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Dettagli dell'incontro: Durata Durata di una riunione.	b	b	b
Dettagli dell'incontro: Organizzatore Nome dell'organizzatore del Meeting e suo interno.	b	b	b
Dettagli dell'incontro: Elenco dei partecipanti Mostra il nome e l'interno di ogni partecipante alla riunione.	b	b	b
Dettagli riunione: Elenco dei DID Tutti i DID nella riunione.	b	b	b
Visualizza Riunione di base Il pulsante "Visualizza riunione di base" è visibile solo se una riunione è ricorrente. Premendolo, ulteriori informazioni su Base Meeting diventano accessibili.	b	b	b
Visualizza riunione di base: dettagli della riunione Gli utenti possono fare clic sul pulsante "Dettagli riunione" se desiderano tornare alla "Riunione Dettagli" come presentato nello screenshot.	b	b	b
Gestione delle riunioni Crea, aggiorna ed elimina riunioni.	b	b	b
Impostazioni riunione: personalizzazione dei collegamenti Partecipa alla riunione Il link di partecipazione alla riunione può essere personalizzato, quindi è possibile utilizzare pagine di destinazione personalizzate.	b	b	b
Opzione per nascondere il pulsante Meeting in Communicator Modifica del connettore Ignoo che permette di nascondere il pulsante Meeting in Communicator, in conformità al GDPR.	b	b	b

Impostazioni del Meeting













	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Riepilogo giornaliero: Fuso orario Fuso orario preferito.	b	b	b
Riepilogo giornaliero: utilizza le impostazioni personalizzate Se questa opzione è disattivata, verranno utilizzate tutte le impostazioni impostate sul sistema.	b	b	b
Riepilogo giornaliero: giorni feriali Specifica i giorni della settimana in cui verranno inviate le e-mail.	b	b	b
Digest giornaliero: tempo di digestione giornaliero Ora di ricezione delle e-mail giornaliere.	b	b	b

Touchless provisioning

Funzionalità che consente un provisioning telefonico semplice e veloce. Consente agli amministratori di registrare i telefoni per il reindirizzamento del service provider. Dopo che il telefono è stato registrato, è necessario ripristinare le impostazioni di fabbrica e verrà eseguito automaticamente il provisioning. Nessun cambiamento è necessario all'interfaccia utente del telefono.

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Supporto per telefoni Yealink Acquisisci un account RPS dal supporto Yealink e trova l'API AccessKeyID e AccessKeySecret. Inserisci quei valori nell'interfaccia utente e i telefoni Yealink lo sono pronti per l'uso con la funzionalità di touchless provisioning.			
Modalità di fornitura touchless Imposta dove è possibile configurare il touchless provisioning, solo su master tenant o per tenant.			
Dispositivi di touchless provisioning Una pagina in cui è possibile vedere tutti i dispositivi che possono utilizzare la caratteristica. touchless provisioning			
Report di fornitura touchless Tutte le richieste e i relativi risultati ai servizi di reindirizzamento del provider possono essere visualizzati sotto Report > touchless Provisioning.			
Touchless provisioning Consentito impostare HTTPS come protocollo di fornitura.			

Rubrica centralizzata

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Definire una rubrica globale Gli amministratori di PBXware possono aggiungere contatti a una Rubrica globale che verrà inviata a Communicator e ad alcuni modelli di telefono. Modelli supportati come Yealink, Polycom e Cisco. Per abilitare la rubrica per i telefoni è necessario abilitare l'opzione LDAP su Server/Tenant >Modifica Pagina.			
Definire una Rubrica specifica per l'interno I contatti della Rubrica possono essere aggiunti anche per interno. I contatti aggiunti qui saranno inviato insieme ai contatti globali all'interno. Solo gli interni dove questi contatti sono definiti vedranno i contatti. Gli utenti possono visualizzare e gestire i propri contatti tramite interfaccia Web.			
Carica/Scarica CSV Carica i contatti utilizzando CSV o scarica i contatti esistenti in un formato CSV. quando caricando un CSV tutti i contatti esistenti verranno rimossi (solo i contatti nel file CSV sarà visibile dopo il caricamento).			
Supporto formato E164 Aggiunto supporto per "+" da utilizzare quando si aggiungono numeri di telefono e si caricano file CSV.			

Rilevamento codice personalizzato

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Rilevamento codice personalizzato L'utente viene avvisato quando viene rilevato un codice personalizzato sul sistema. Viene visualizzata la notifica nella pagina Versioni della pagina Informazioni e nella pagina Aggiornamenti dell'Installazione guidata.	b	b	b

Gestione della sincronizzazione delle directory

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Abilita DSM DSM è abilitato per impostazione predefinita solo nelle versioni Business e Contact Center. Sui sistemi MT L'amministratore di PBXware può abilitare DSM per tenant nella pagina Impostazioni/Server.	b	b	b
Pagina di configurazione del DSM Su PBXware, la configurazione DSM può essere abilitata su "Impostazioni" -> "Sincronizzazione Gestione directory". La sezione "Configurazione" ha tre pulsanti aggiuntivi: "Modello interno", "Test" e "Sincronizza". Modello interno Button.png	b	b	b
Report DSM Mostra il report di sincronizzazione.	b	b	b
Riepilogo DSM Se viene selezionato "Sì", gli utenti riceveranno un'e-mail di riepilogo all'indirizzo e-mail definito. Per impostazione predefinita, il modello e-mail include la Data, il numero di Aggiunti/Modificati/Eliminati Estensioni e numero di sincronizzazioni non riuscite. Nel caso in cui il numero di sincronizzazioni non riuscite sia maggiore diverso da zero, l'e-mail viene inviata insieme ad un allegato contenente il messaggio di errore spiegando perché ogni sincronizzazione non è riuscita.	b	b	b
Modello e-mail di riepilogo DSM Impostare il modello di posta elettronica da generare per eventuali modifiche, errori o interni non sincronizzati. La variabile %ATTACHMENT_MESSAGE% fa riferimento al file .txt che verrà inviato insieme all'e-mail. Contiene ulteriori informazioni sul motivo per cui la sincronizzazione non è riuscita o è sorto il problema.	b	b	b
Caratteri spaziali nel campo della password Caratteri speciali di supporto implementati durante l'autenticazione degli utenti con "Directory Gestione della sincronizzazione".	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Trunk SMS La sezione Trunk consente agli utenti di creare Trunk SMS e specificare i dettagli di configurazione. La prima pagina mostra un elenco di tutti i Trunk che sono stati creati sul sistema. Il campo "Provider" mostra il provider che è stato scelto per quel Trunk specifico, in modo che gli utenti hanno tutte le informazioni accessibili a prima vista. Da qui, gli utenti possono aggiungerne di nuovi Trunk e configurarli di conseguenza. Inoltre, possono modificare e/o eliminare quelli esistenti.	b	b	b
Trunk SMS e tenant Nella Multi-Tenant Edition 6.3, la sezione Trunk e Tenant consente agli utenti di assegnare Trunk SMS specifici ai tenant che sono stati creati in precedenza. Quando gli utenti navigano in questa pagina sarà visualizzato l'elenco di tutti i Tenant presenti nel sistema insieme ai relativi codici visualizzati. Se sono presenti Trunk SMS assegnati ai Tenant, verranno visualizzati per tracciabilità e organizzazione più facili. Da qui, gli utenti possono solo modificare la configurazione per Trunk SMS e Tenant.	b	b	b
Numeri SMS La sezione Numeri consente agli utenti di aggiungere numeri al sistema e assegnarli a interni specifici. Da questa sezione è possibile gestire la configurazione di numeri modificandolo o eliminandoli.	b	b	b
Larghezza di banda come provider SMS È stato aggiunto un nuovo provider SMS, con supporto per SMS, MMS e Bulk Messaging.	b	b	b
Twilio Aggiunto Twilio come provider SMS.	b	b	b
MMS Oltre agli SMS, gli utenti possono ora inviare e ricevere MMS (Multimedia Messaging Service) che include contenuti multimediali. Essere in grado di inviare contenuti visivi è un modo efficace di tenere gli altri informati con informazioni urgenti. Nella sezione Report, gli utenti possono vedere quale tipo di messaggio viene inviato o ricevuto.	b	b	b
Messaggi bulk La sezione Messaggi Bulk consente agli utenti di inviare messaggi SMS in blocco. Usando questa caratteristica, gli utenti possono inviare informazioni importanti a un numero maggiore di persone. Oltre ad aggiungere messaggi SMS bulk tramite la GUI, gli utenti possono caricare facilmente i propri dati utilizzando file CSV o filtrare i messaggi SMS bulk in base allo stato. Possono iniziare un nuovo Bulk messaggi o interrompere quelli attivi. C'è anche la possibilità di riavviarli.	b	b	b
Messaggi collettivi personalizzati Aggiunta la possibilità di creare messaggi personalizzati utilizzando i valori dei file CSV caricati.	b	b	b
VoIPInnovations Aggiunto VoIP Innovations come provider SMS.	b	b	b
Connettore SMS Il connettore SMS fornisce un'interfaccia flessibile e standardizzata per inviare e ricevere messaggi SMS e MMS utilizzando Trunk SMS personalizzati.	b	b	b
Notifiche SMS (Impostazioni SMS) Con questa nuova funzione, gli utenti di PBXware riceveranno notifiche SMS sul numero designato.	b	b	b
Lista di blocco SMS La funzione SMS Blocklist consente agli amministratori di escludere selettivamente numeri di telefono specifici dalla ricezione di comunicazioni SMS di massa.	b	b	b
SMS: Liste Predefinite La funzione Liste Predefinite consente di creare elenchi di numeri SMS da utilizzare per campagne SMS di massa.	b	b	b
SMS: Possibilità di Opt-Out Questa funzione permette agli utenti di configurare facilmente le funzionalità SMS di Opt-In e Opt-Out.	b	b	b

Altre caratteristiche

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Abilita jitterbuffer in base all'interno e alla configurazione del tenant jitterbuffer sull'interno. Tipo di jitterbuffer: 1. Fixed - Imposta un jitterbuffer fisso sul canale. 2. Adaptive- Imposta un jitterbuffer adattivo sul canale. 3. Disable- Rimuove dal canale un jitterbuffer precedentemente impostato.	b	b	b
Licenze di app mobili semplificate Gli utenti possono vedere i dispositivi mobili disponibili sul sistema come un unico gruppo di dispositivi mobili. Entrambe le opzioni "iOS" e "Android" sono unite come un'unica opzione "App mobili". In questo modo il cliente acquista abbonamenti "App mobili" e collega le app mobili indipendentemente dalla piattaforma.	b	b	b
Nascondi l'interno nelle app desktop/mobili Opzione per abilitare/disabilitare la visualizzazione degli interni non Communicator in Communicator. Aggiunto a interno PBXware in modo che l'amministratore di sistema possa gestire (abilitare/disabilitare) questa opzione direttamente dalla GUI del PBXware.	b	b	b
Consenti l'autenticazione dell'indirizzo IP per gli interni Nuovo campo per tenant- Consenti l'autenticazione dell'indirizzo IP per gli interni e forza l'IP autenticazione basata. Se l'opzione è disabilitata campi sull'interno: 1. Indirizzi IP in entrata 2. Non sicuro sarà nascosto.	b	b	b
Rinominato "Numero di cifre" in "Lunghezza cifre interni" Nella procedura guidata di configurazione e nell'opzione per creare un nuovo tenant "Numero di cifre" è cambiato in "Lunghezza cifra interno" per evitare problemi.	b	b	b
Autorizzazioni delle funzioni configurabili Sono disponibili autorizzazioni separate per chat, voicemail, osc, pausa agente, codici di accesso, qos, rubrica e telefono DND. Le autorizzazioni sono impostate per tenant ed edizione in PBXware.	b	b	b
Controllo della conversione MP3 Opzione delle impostazioni di sistema per la conversione dell'audio. Converti file in mp3, questo si applicherà alle registrazioni a livello di sistema Seleziona le opzioni dal menu a tendina: Converti e rimuovi originale Converti durante l'ascolto/il download Converti e mantieni originale Non convertire Lascerà i file nel formato originale senza conversione. (le registrazioni non possono essere riprodotte dalla GUI).	b	b	b

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Comandi facili da tastiera Utilizzando il tasto Tab, gli utenti possono accedere a tutti i collegamenti e controlli in un ordine prevedibile in base alla loro posizione visiva sulla pagina. L'utente può selezionare "Sì/No/Non impostato". La pressione di invio mentre si è premuto su un pulsante sarà come se si fosse fatto clic su di esso con il mouse.	b	b	b
Partizionamento CDR Il partizionamento consente di suddividere le tabelle in pezzi più piccoli gestibili e ogni piccolo pezzo è chiamato "partizione" che può essere archiviata in sicurezza. Gli utenti possono visualizzare i report nella GUI Home > Report > Report archiviati e scaricarli file archiviati.	b	b	b
Archivia CDR senza risposta Un'opzione per escludere i record CDR senza risposta da un report. Questa opzione può essere trovata in Interno > Gruppi suoneria > Archivia CDR senza risposta.	b	b	b
Passa direttamente alla schermata delle opzioni avanzate Su Tenant/Server Modifica c'è una nuova opzione chiamata "Mostra opzioni avanzate di default". È disponibile per master tenant e per tenant, il che significa che se l'opzione non è impostata su Tenant verrà utilizzato il valore impostato su Master Tenant.	b	b	b
Stati personalizzati in PBXware Quindi, su PBXware ci sarebbe una pagina in cui l'amministratore potrebbe vedere un elenco di stati personalizzati, aggiungere un nuovo stato, modificare o eliminare i vecchi stati. Ogni stato personalizzato ha il suo corrispondente tipo di stato (elenco a discesa con 4 valori possibili) e messaggio di stato (campo di testo che deve non essere vuoto). Inoltre non dovrebbero esserci 2 stati personalizzati con lo stesso messaggio.	b	b	b
Possibilità di disabilitare la chat per le applicazioni mobili L'amministratore ha la possibilità di disabilitare la chat per gli utenti su app mobili.	b	b	b

App

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Panoramica / Download CVS La pagina Panoramica mostra un elenco completo degli interni su PBXware e Communicator assegnati. Questa pagina viene utilizzata per semplificare la gestione dell'amministrazione nel caso in cui gli utenti debbano cambiare le autorizzazioni tra gli interni. Gli utenti possono ora fare clic su Pulsante "Download CSV" per scaricare un file CSV con le informazioni dalla pagina Panoramica, che può essere utilizzata per la raccolta dei dati e la gestione delle informazioni.	b	b	b
Gestione delle funzionalità delle App È stata aggiunta la possibilità di abilitare o disabilitare determinate funzionalità delle App per ciascun Tenant.	b	b	b
Client Communicator e Meeting PBXware comprende in ogni sua versione software l'utilizzo dei client di UC senza richiedere configurazioni hardware o software aggiuntivi.	b	b	b

Site account

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Creazione di utenti Possibilità di creare (1-500) utenti amministratori o utenti di gestione/visualizzazione del sistema telefonico associati a gruppo di permessi di visualizzazione personalizzati.	b	b	b
Gli utenti forzano il logout Aggiunta l'opzione per forzare il logout di utenti e amministratori PBXware.	b	b	b
Cerca gruppi Aggiunta opzione di ricerca per Admin-> Gruppi nell'edizione MT.	b	b	b

Embedded documentation (impostazioni amministratore)

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Abilitare Fornisce la possibilità di abilitare o disabilitare embedded documentation	b	b	b
Tipo di server Offre la possibilità di selezionare il server, predefinito o personalizzato. L'impostazione predefinita punta al server Tooltip predefinito di Bicom Systems e l'opzione personalizzata consente all'utente di impostare il proprio server Tooltip da utilizzare.	b	b	b
URL del server Fornisce la possibilità di impostare un URL del server Tooltip personalizzato se l'opzione del server personalizzato è selezionata come Tipo di server.	b	b	b
Token Fornisce la possibilità di impostare un token di accesso per gli URL del server Tooltip personalizzati se l'opzione del server personalizzato è selezionata come Tipo di server.	b	b	b
Nome del prodotto Opzione di branding che consente di visualizzare il nome del prodotto personalizzato nella documentazione incorporata. PBXware è un nome predefinito se il valore non è impostato.	b	b	b
Nome dell'app client Un'opzione di branding che consente di visualizzare i nomi delle app client personalizzate nella documentazione incorporata. Se il valore personalizzato non è impostato, il nome predefinito elencato sarà Communicator.	b	b	b
Nome azienda Un'opzione di branding che consente di visualizzare nomi aziendali personalizzati nell'embedded documentation. Se il valore personalizzato non è impostato, il nome predefinito mostrato sarà Bicom Systems.	b	b	b
L'icona del punto interrogativo nell'angolo in alto a destra della barra degli strumenti Fornisce la possibilità di mostrare/nascondere i suggerimenti nell'interfaccia PBXware.	b	b	b







Integrazione sipPROT (Installazione guidata)

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Installa sipPROT Con sipPROT abilitato nella tua licenza PBXware, dovrai aprire la configurazione guidata di PBXware e navigare fino alla sezione sipPROT dove puoi installare sipPROT con un solo clic del mouse.	b	b	b
sipPROT Con sipPROT installato, tutto ciò che devi fare è fare clic sul pulsante “Apri sipPROT” per aprire la pagina di configurazione e accedere a tutte le straordinarie funzionalità che la nuova versione di sipPROT ha da offrire.	b	b	b
Aggiorna sipPROT Inoltre, puoi verificare la presenza di aggiornamenti sipPROT accedendo alla sezione Aggiornamenti dell’Installazione guidata. Se è disponibile una nuova versione, sarai in grado di aggiornare la tua installazione	b	b	b













Applicazioni ARI (Impostazioni Amministratore)

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Applicazione: Nome Applicazione Il nome dell’applicazione ARI.	b	b	b
Applicazione: Nome Utente ARI Il nome utente per la connessione all’applicazione ARI.	b	b	b
Applicazione: Password ARI La password per la connessione all’applicazione ARI.	b	b	b
Applicazione: Indirizzo IP L’indirizzo IP da cui l’applicazione ARI si connette.	b	b	b
Applicazione: Descrizione La descrizione dell’applicazione ARI.	b	b	b
Codici di Accesso ARI: Codice di Accesso Codice da comporre durante la chiamata per accedere all’applicazione ARI.	b	b	b
Permessi Tenant: Tipo di Regola Permetti/nega.	b	b	b
Permessi Tenant: Applicazioni Applicazioni ARI da permettere o negare su determinati tenant.	b	b	b




Report / Orari Operativi

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Pagina Panoramica Orari Operativi La pagina Orari Operativi, aggiunta al menu Report, consente agli utenti di controllare rapidamente gli elementi del sistema su cui sono attive le regole sugli Orari Operativi e di accedervi da un unico punto per facilitarne la modifica.			
Controllo programmazione orari Per ogni oggetto (IVR, ERG, interni, ecc.) è possibile definire una programmazione oraria distinta per giorni di aperture, chiusura ed eventuali situazioni straordinarie.			




Impostazioni / OAuth

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
OAuth L'implementazione delle app OAuth 2.0 consente ai clienti di aggiungere le proprie app e credenziali personalizzate, oltre a poter continuare a usare le app legacy (Google e Microsoft legacy, che verranno disabilitate in futuro). Le app OAuth possono essere utilizzate per configurazioni SMTP o Email-to-Fax e sono autorizzate dai provider OAuth.			
App La sezione "App" permette di gestire le app personalizzate aggiungendo, modificando o eliminando le app. (Nota: le app legacy non possono essere modificate, ma solo rimosse; una volta rimosse non possono essere ricreate.) In questa sezione è possibile visualizzare dettagli come: nome dell'app, provider utilizzato, ambiti selezionati, tenant assegnati all'app e stato (attiva o disabilitata).			
Credenziali Questa sezione consente di aggiungere, modificare ed eliminare le credenziali delle app OAuth già create, comprese quelle legacy. Viene mostrata anche una lista delle credenziali esistenti con informazioni quali: nome della credenziale, data di creazione, app associata, provider, ambito, tenant e stato (valida o meno).			
App e Tenant Nei sistemi Multi-Tenant, a livello di Master Tenant è presente una sezione aggiuntiva chiamata "Apps e Tenant", dove gli utenti possono assegnare le app ai tenant. I tenant potranno utilizzare soltanto le applicazioni che sono state loro assegnate. In questa sezione vengono visualizzate informazioni come: Nome del Tenant, Codice Tenant e le App associate a quel tenant.			

Licenze

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Scalabilità della licenza La licenza necessaria per l'utilizzo del sistema telefonico in termini di limitazione alla creazione degli interni può essere ampliata o ridotta senza dover interrompere tutti i servizi del centralino tramite apposito tasto "refresh license".			

Sicurezza

	BUSINESS	CONTACT CENTER	MULTI TENANT
Crittografia dei dati Cifratura ent-to-end TLS/SRTP_AES File System Criptato			



Firenze
info@bicomsystems.it
+39 0571 1661119

www.bicomsystems.it

