

Guida all'uso di 3CX plugin

Introduzione

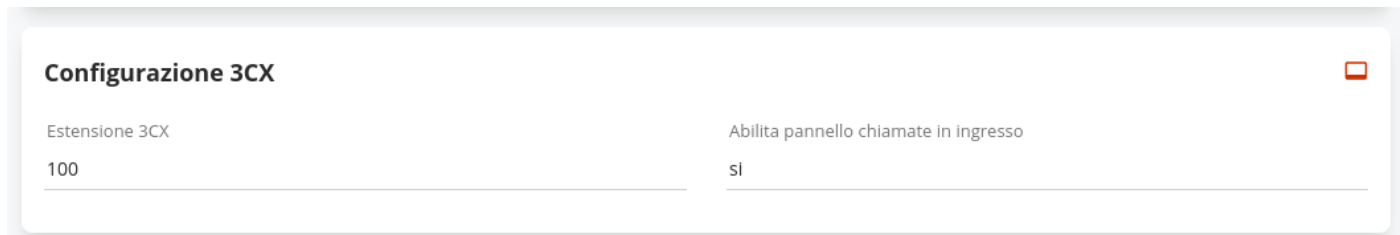
Il plugin 3CX di Vtenext permette di integrare il CRM fornito da Vtenext con il sistema telefonico 3CX. Comprende 3 funzionalità principali:

1. **Click2call:** rende possibile far partire le chiamate direttamente dal CRM
2. **Pannello chiamate in entrata:** nel CRM, mostra un pannello con i dati di chi sta chiamando, presi direttamente dalle anagrafiche presenti all'arrivo di una chiamata
3. **Log delle chiamate:** Storizza le chiamate effettuate e ricevute, con possibilità di lasciare una nota sulla chiamata.

Questo documento spiega il funzionamento delle varie funzionalità. Per informazioni sulla configurazione si veda la guida alla configurazione.

Configurazione utente

Ogni utente può in autonomia indicare il proprio numero di interno e attivare o no il pannello delle chiamate, dalla sua pagina di configurazione:



| Configurazione 3CX | |
|--------------------|---------------------------------------|
| Estensione 3CX | Abilita pannello chiamate in ingresso |
| 100 | si |

Click2Call

È sufficiente che l'utente abbia indicato la propria estensione 3CX, per fare in modo che i numeri di telefono nel crm (in qualsiasi modulo), siano cliccabili e facciano partire una chiamata con il Client Web di 3CX:

Tipologia

Azienda

Nome Azienda

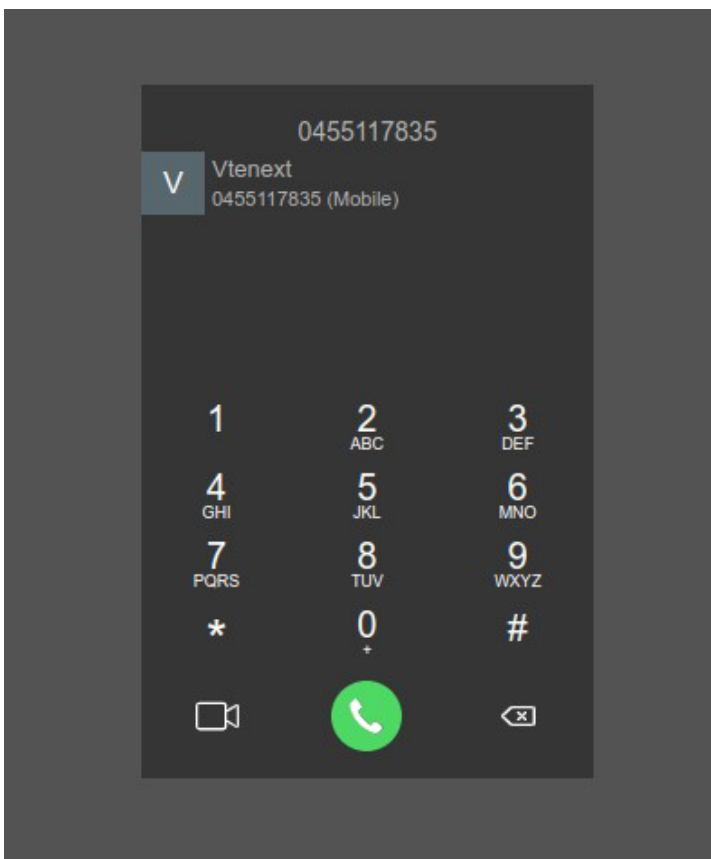
Vtenext

Telefono

0455117835

Fax

Altra Email



Purtroppo non è possibile far partire direttamente la chiamata, va comunque cliccato il pulsante di chiamata. Non è inoltre possibile far partire la chiamata sul client 3CX installato sul pc, per questo si consiglia invece di usare l'estensione del browser di 3CX.

Pannello chiamata in ingresso

All'arrivo di una chiamata, entro 5 secondi si aprirà il pannello di chiamata in ingresso (inbound):

 Chiamata da Azienda **Vtenext** (045 511 7835)

| | |
|----------------------|--------------------------|
| Nome Azienda | Email |
| Vtenext | |
| Partita IVA | Settore |
| | --None-- |
| Città (Fatturazione) | Provincia (Fatturazione) |
| verona | IT |

Esito chiamata

Call outcome

Call Notes

Chiudi

Crea Ticket

Salva e chiudi

Il numero chiamante viene ricercato all'interno dei moduli configurati, nei campi di tipo "telefono" e se viene trovato un record, viene mostrato nel pannello. I campi mostrati sono configurabili tramite una voce nel database. Se abilitato, è anche possibile lasciare un feedback sulla chiamata, che verrà salvato nel relativo log della chiamata (modulo Log Chiamate 3CX).

E' anche possibile creare un ticket collegato al record trovato.

In caso di numero non trovato invece, il pannello si presenta così:

Chiamata da **Sconosciuto** (045 000 0001)

Crea: Azienda | Contatto | Fornitore | Lead

Esito chiamata

Call outcome: Useful

Call Notes:

Chiudi **Crea Ticket** **Salva e chiudi**

Assistenza Clienti

In questo caso è possibile creare una delle anagrafiche configurate, con il campo numero di telefono pre-popolato. Per i numeri italiani, verrà popolato in automatico il numero di telefonia mobile o fissa a seconda del numero che chiama.

Se è attivata l'opzione di mostrare il pannello inbound solo a chi sta squillando il telefono (dalla versione 1.5 in poi), si aprirà un nuovo tab del browser, direttamente sull'anagrafica trovata, o sulla home se non trovata. Su quello e tutti gli altri tab verrà inoltre mostrato il pannello inbound.

Log delle chiamate

I log delle chiamate sono disponibili dal modulo "Log chiamate 3CX", che mostra di default alcuni campi:

LISTA

+ Crea : Altro

Filtro Tutti ▾ Assegnato a Tutti ▾

Visualizzando da 1 a 14 di 14

| <input type="checkbox"/> | Azione | Nr chiamata ▾ | Direzione | Tipo chiamata | Relazionata a | Mittente (numero) | Destinatario (numero) | Esito |
|--------------------------|--------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> | | CALL-396 | In entrata | Persa | Vtenext | +390455117835 | | |
| <input type="checkbox"/> | | CALL-397 | In entrata | Persa | Vtenext | +390455117835 | | |
| <input type="checkbox"/> | | CALL-398 | In entrata | Persa | Vtenext | +390455117835 | | |
| <input type="checkbox"/> | | CALL-399 | In entrata | Risposta | Vtenext | +390455117835 | 101 | |
| <input type="checkbox"/> | | CALL-400 | In entrata | Persa | Vtenext | +390455117835 | | |
| <input type="checkbox"/> | | CALL-401 | In entrata | Persa | Vtenext | +390455117835 | | |
| <input type="checkbox"/> | | CALL-402 | In entrata | Risposta | Vtenext | +390455117835 | 100 | |
| <input type="checkbox"/> | | CALL-403 | In entrata | Persa | Vtenext | +390455117835 | | |

I log delle chiamate vengono creati o aggiornati in 3 momenti distinti:

- all'arrivo di una chiamata: viene creato un log generico con solo il numero chiamante e l'anagrafica trovata, senza durata dato che la chiamata è ancora in corso
- al termine di una chiamata: quando 3CX invia a Vtenext il resoconto della chiamata. In questo momento il log viene aggiornato con la durata e l'interno che ha risposto
- durante l'importazione dei log: in caso ci siano state chiamate perse o Vtenext non risultava disponibile, le chiamate vengono comunque importate entro 2 ore.

3CX purtroppo non fornisce un identificativo univoco delle chiamate nei primi 2 casi, perciò l'identificazione delle chiamate avviene tramite il numero e l'ora. Può quindi succedere che in caso di chiamate ripetute a breve distanza dallo stesso numero venga aggiornato il log errato, ma è un caso piuttosto raro e non porta ad ulteriori problemi.

I campi disponibili nel modulo, oltre a quelli standard, sono:

| | |
|------------------------------|---|
| Mittente (numero) | Il mittente della chiamata, può essere un numero esterno, come 0450000000 o un interno, come 101, 202... |
| Mittente (nome) | Il nome del mittente. In caso di chiamata in ingresso, il nome del record collegato, in caso di chiamata in uscita, il nome dell'utente con quell'interno configurato |
| Destinatario (numero) | Destinatario della chiamata, interno o esterno |
| Destinatario (nome) | Analogo al Mittente (nome), ma per il destinatario |
| Data e ora | Data e ora della chiamata. Potrebbe differire di qualche secondo rispetto all'ora effettiva |
| Durata | Durata della chiamata in HH:MM:SS |
| Direzione | In entrata o in uscita |

| | |
|-------------------------|---|
| Tipo di chiamata | <i>Risposta:</i> Quando il destinatario ha risposto alla chiamata <i>Non risposta:</i> Per chiamate in uscita, quando nessuno ha risposto <i>Persa:</i> Per chiamate in entrata, quando nessuno ha risposto |
| Relazionato a | Il record relazionato a questa chiamata, trovato cercando il numero di telefono |
| ID chiamata | ID della chiamata, come restituito da 3CX |
| Esito | Indica l'esito della chiamata. I valori della picklist si possono modificare da impostazioni |
| Note chiamata | Campo testuale per l'esito della chiamata |

Revision #8

Created 2025-06-17 08:13:35 UTC by Admin

Updated 2026-03-03 10:00:21 UTC by Daniele