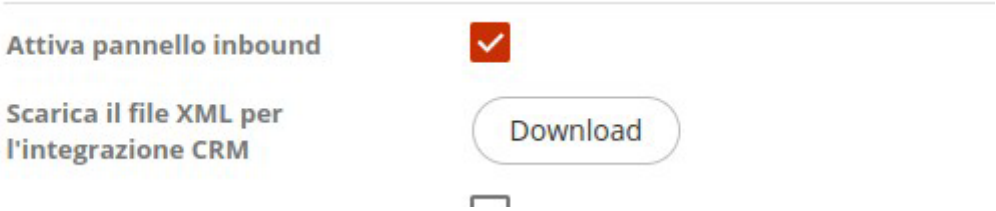
Installazione e configurazione 3CX

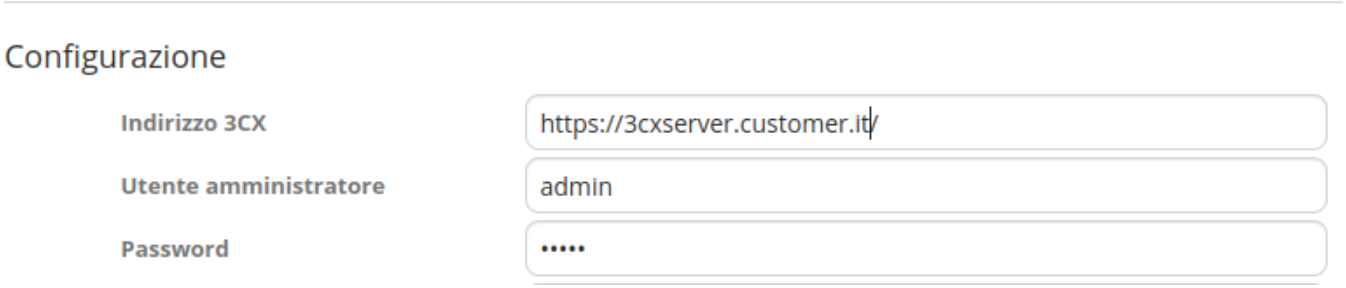
Installazione

Passo 1: Vtenext
Da Impostazioni → Gestore Moduli andare sul tab Moduli Personalizzati, cliccare Importa nuovo modulo e caricare il file zip del modulo.
Una volta installato il pacchetto, andare in Impostazioni → Impostazioni 3CX, e:

1. attivare l'opzione Attiva pannello inbound e cliccare sul pulsante Download per scaricare il file di configurazione (Vtenext.xml) da usare nel prossimo passo:



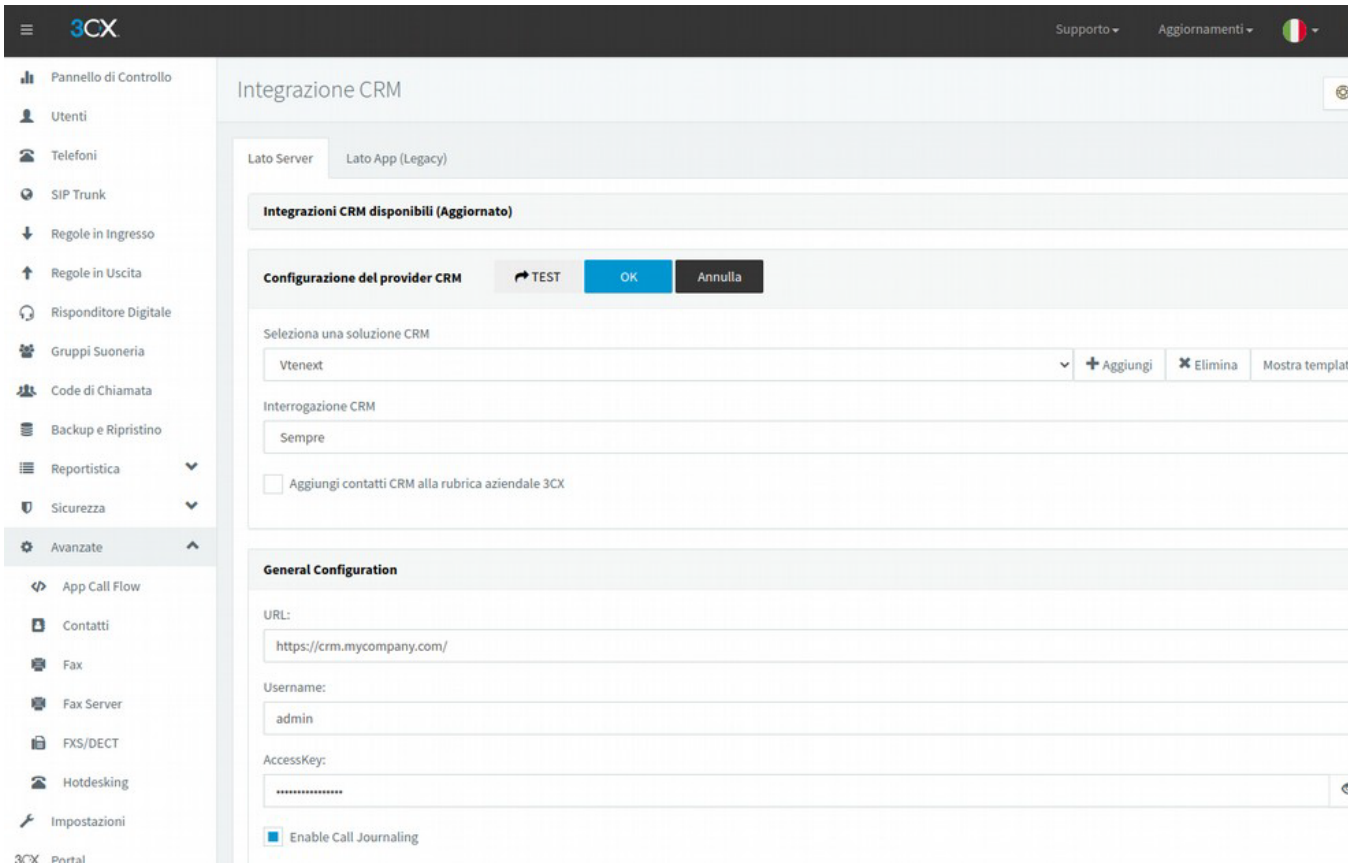
2. Inserire l'indirizzo dell'istanza 3CX e le credenziali di un utente con accesso al pannello di amministrazione:



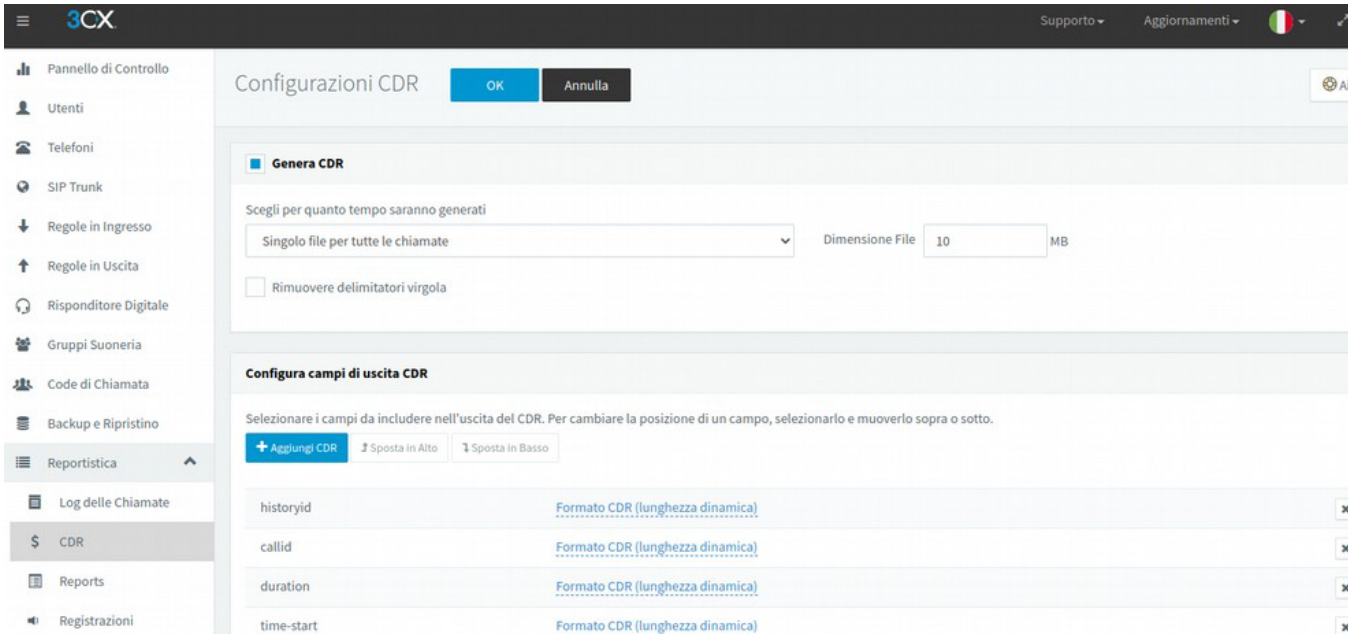
Dopodichè cliccare su Salva per salvare le impostazioni. Verranno mostrati degli avvisi nella sezione Informazioni, dato che la configurazione lato 3CX non è ancora terminata.

Passo 2: 3CX

1. Accedere al pannello di amministrazione di 3CX, andare in Impostazioni → CRM, aggiungere il file xml scaricato in precedenza. Impostare l'url di Vtenext, l'utente e l'accesskey di un utente amministratore del crm. Assicurarsi anche che l'impostazione Enable Call Journaling sia attiva. Il campo Interrogazione CRM deve essere impostato su "Sempre".



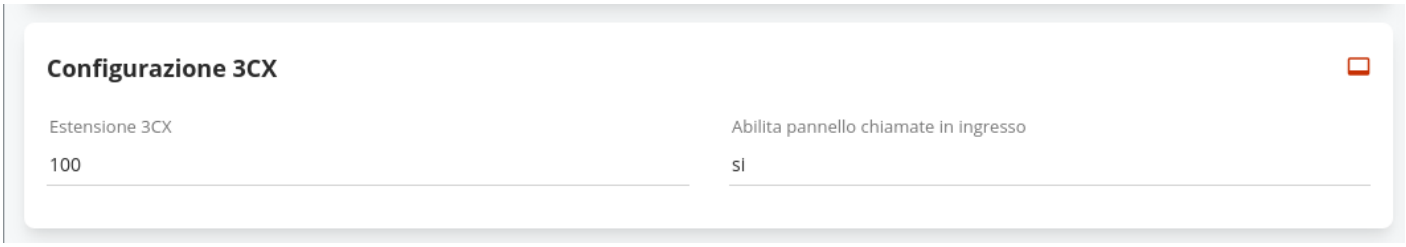
2. Sempre dal pannello di amministrazione di 3CX, andare su Reportistica → CDR, abilitare la generazione di report CDR, di tipo Singolo file per tutte le chiamate, con dimensione massima 10MB. Lasciare la configurazione di campi di uscita come da standard.



A questo punto I sistemi sono collegati ed è possibile attivare o disattivare le singole funzionalità del plugin direttamente dal CRM. Si veda il prossimo capitolo per la configurazione.

Configurazione

Nella pagina di ogni utente sono presenti 2 nuovi campi per abilitare o no quell'utente all'uso del plugin 3CX:

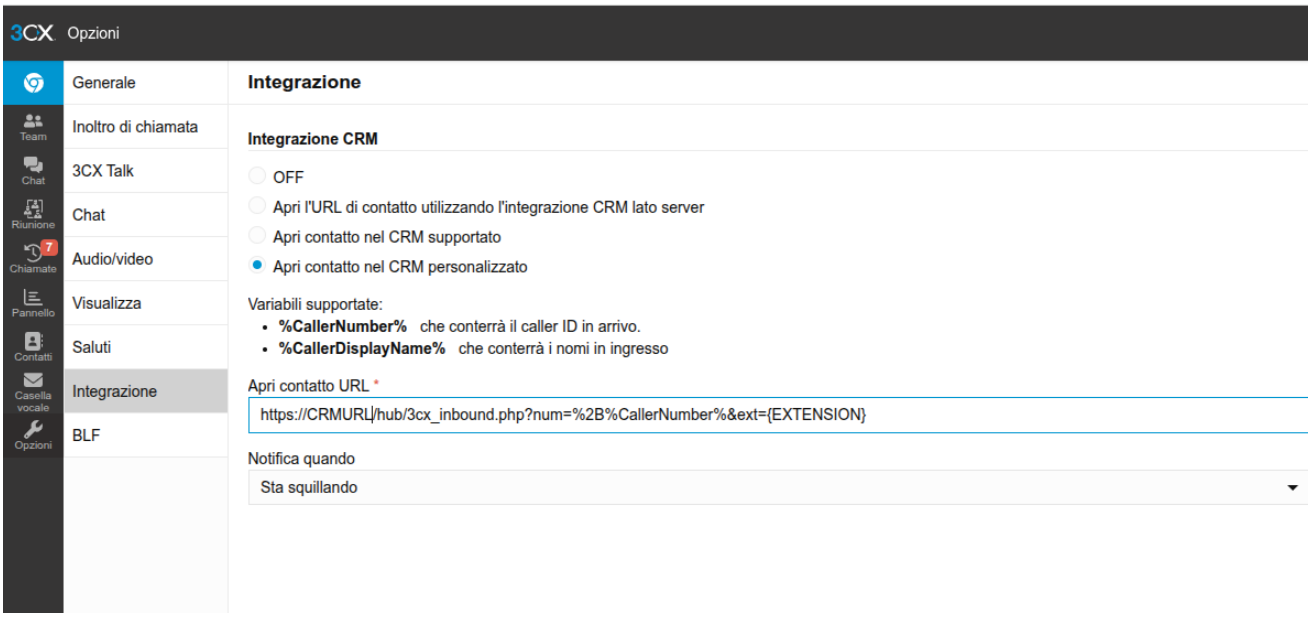


Estensione 3CX: indica il numero di telefono interno assegnato a quell'utente. Deve essere popolato per poter usare le funzionalità di click2call e pannello inbound.

Abilita pannello chiamate in ingresso: Se attiva, all'utente verrà mostrato il pannello di chiamata quando arriva una telefonata.

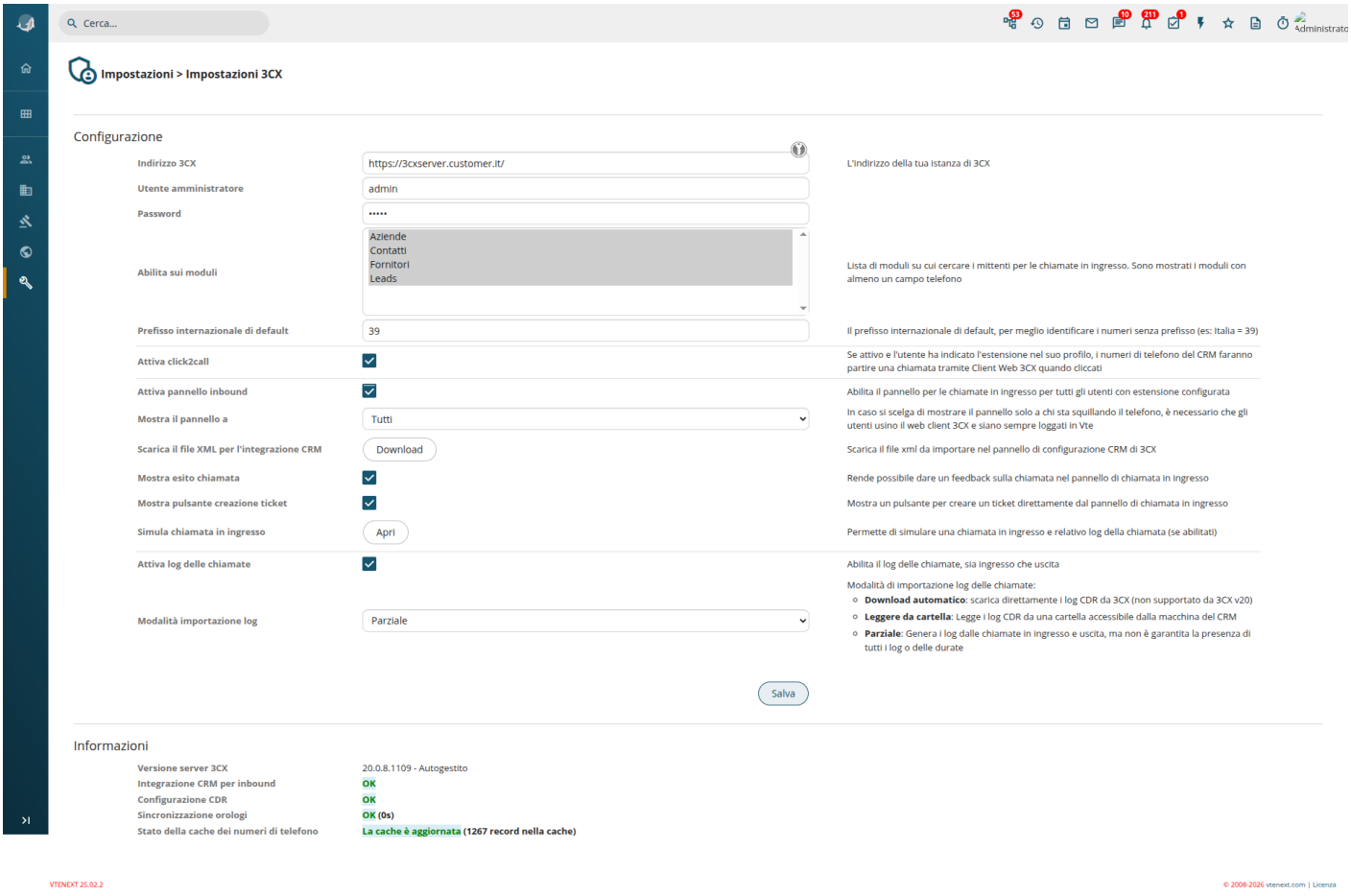
Dalla versione 1.5 del plugin 3CX ci sono due modalità per mostrare il pannello di chiamata:

1. **A tutti**: il pannello verrà mostrato a TUTTI gli utenti contemporaneamente e solo quando uno degli utenti risponde, verrà chiuso agli altri (a chi non ha risposto). Questa è l'unica modalità disponibile prima della versione 1.5 e non richiede ulteriori configurazioni
2. **Solo a chi sta squillando**: Il pannello verrà mostrato solamente all'utente a cui squilla il telefono, ma solo con una specifica configurazione dei dispositivi:
   - L'utente deve utilizzare la web-app 3CX dallo stesso browser in cui utilizza vtenext
   - L'utente deve essere già loggato in vtenext
   - Nella web-app 3CX, per ogni utente va configurata l'integrazione con CRM e impostato l'url indicato nelle impostazioni del plugin, sostituendo `{extension}` con l'estensione di quell'utente:



- Nella web-app 3CX, abilitare l’apertura di popup automatici
- La web-app aprirà obbligatoriamente un nuovo tab del browser, direttamente sull’anagrafica trovata (o sulla home) e mostrerà il pannello inbound su tutti i tab di vtenext

Navigando invece in Impostazioni → Impostazioni 3CX è possibile configurare vari aspetti dell’integrazione con 3CX:



Oltre alle credenziali di 3CX, configurate in fase di installazione, si possono modificare:

Moduli abilitati	Quando si riceve una chiamata in ingresso, il plugin cerca tra i moduli di questa lista, record con numero di telefono corrispondente.
Prefisso internazionale	Il server 3CX invia al CRM i numeri di telefono senza prefisso internazionale, quindi, per evitare ambiguità, quando si riceve un numero senza prefisso, verrà usato quello indicato qui.

Click2call	Se attivo, cliccando sui campi telefono nel CRM aprirà il Web Client di 3CX con il numero predisposto per la chiamata. Purtroppo non è possibile far partire direttamente la chiamata. Inoltre, i numeri di telefono sono cliccabili solamente se l'utente corrente ha impostato la sua estensione 3CX nelle preferenze utente.
Pannello inbound	Se mostrare il pannello per le chiamate in ingresso (solo se l'utente ha impostato la sua estensione nelle preferenze utente ed il flag "Abilita pannello chiamate in ingresso")
Mostra pannello a **(solo per plugin >= 1.5)**	Specifica a chi mostrare il pannello inbound: • **A tutti**: a chiunque sia loggato in vte e abbia impostato l'interno nelle preferenze dell'utente. Non è necessario configurare i client 3CX di tutti gli utenti • **Solo a chi sta squillando**: solo a chi squilla il telefono, ma solo se si utilizza l'integrazione CRM nel client del pc e si configurano i singoli client (si veda la precedente sezione *Configurazione* per i dettagli)
Mostra esito chiamata	Nel pannello inbound è possibile mostrare 2 campi per indicare l'esito delle chiamate. Il primo è un campo picklist con valori predefiniti "Utile" e "Non utile", mentre il secondo è un campo testo libero. L'esito viene poi salvato nel modulo 3CX Call Logs. I valori della picklist sono liberamente modificabili dall'editor di picklist standard.
Mostra pulsante creazione ticket	Permette di creare ticket direttamente dal pannello inbound, legato all'anagrafica del chiamante.
Simulatore di chiamate	Permette di verificare l'aspetto del pannello inbound, simulando una chiamata dal numero indicato. Questa chiamata genererà anche un log della chiamata, se abilitati.
Log delle chiamate	I log delle chiamate vengono creati sia quando si riceve una chiamata, sia in modo automatico ogni 2 ore, dato che le informazioni sulla durata o su chi ha risposto non sono disponibili immediatamente. Con questa opzione si attiva l'importazione ogni 2 ore dei log.
Modalità importazione log	I log delle chiamate (CDR) possono essere letti direttamente dal pannello di amministrazione di 3CX, oppure da una cartella locale che monta la cartella remota del server 3CX in cui sono presenti i log. Quest'ultima opzione è ovviamente utilizzabile solo per istanze 3CX locali, in cui le cartelle con i log sono: [Windows] C:\ProgramData\3CX\Instance1\Data\Logs\CDRLogs [Linux] /var/lib/3cxpbx/Instance1/Data/Logs/CDRLogs

Il plugin 3CX installa inoltre 3 processi in background, elencati di seguito:

Nome	Descrizione	Esecuzione Standard
PBX3CXPhoneCache	In caso di modifica dei moduli abilitati, potrebbe essere necessario scansionare nuovamente tali moduli per pulire I numeri di telefono e salvarli in una cache interna. Questa procedura esegue appunto queste operazioni	Ogni 2 minuti
PBX3CXLinkCalls	In caso il log delle chiamate sia attivo, può essere che una chiamata sia ricevuta da un numero sconosciuto, e successivamente un record con il numero di telefono corrispondente creato. Questa procedura cerca I log di chiamate passati senza legame e li collega a record esistenti corrispondenti.	Una volta al giorno, attorno alle 22:30
PBX3CXImportCDR	Questa è la procedura che importa I log delle chiamate. Di default vengono letti I log degli ultimi 30 giorni solamente	Ogni 2 ore

Ci sono anche alcune impostazioni aggiuntive che si possono modificare dalla tabella vte_3cx_settings. Nella seguente tabella vengono indicate quelle non modificabili da interfaccia:

Proprietà	Descrizione
inbound_fields	La lista di campi da mostrare nel pannello inbound, per ogni modulo. In caso di modulo diverso da quelli standard, la lista conterrà il campo principale del modulo ed il primo campo di tipo email trovato
link_empty_logs	Se attivo, la procedura PBX3CXLinkCalls sarà attiva
log_import_cutoff_days	Quanti giorni nel passato considerare quando si importano I log CDR
max_time_shift	Massima discrepanza in secondi tra l’ora del server VTE e l’ora del server 3CX

Revision #12
Created 2025-06-17 07:52:33 UTC by Admin
Updated 2026-03-03 10:04:58 UTC by Daniele