

Connettore Wildix

Il modulo è stato concepito per consentire all'utente di eseguire le attività legate ai processi aziendali su VTENEXT e poter contestualmente gestire la chiamata in corso direttamente dall'interfaccia di VTENEXT.

- [Introduzione](#)
- [Caratteristiche del modulo](#)
- [Installazione](#)
- [Architettura](#)

Introduzione

L'attività d'impresa richiede rapporti continui e duraturi con i propri clienti, con i propri fornitori e la ricerca costante di nuove opportunità e occasioni di sviluppo delle proprie relazioni commerciali.

Lo strumento maggiormente utilizzato e più diretto per mantenere i rapporti con il proprio parco clienti rimane sicuramente il telefono.

Wildix, con la sua soluzione Unified Communication, porta l'uso del telefono a un livello superiore, permettendo di interagire in modo semplice e funzionale con i propri colleghi per gestire al meglio la comunicazione con i clienti e offre strumenti come la videoconferenza e tele-assistenza integrati nella centrale telefonica.

Per poter migliorare con continuità la qualità del rapporto con i propri clienti e la fase di acquisizione di nuovi clienti e nuove opportunità di lavoro servono strumenti che permettano di immagazzinare tutte le informazioni correlate a questi processi e, soprattutto, analizzarle e trarne beneficio.

VTENEXT, con la digitalizzazione dei processi aziendali, facilita, velocizza e ottimizza la gestione della clientela fornendo un valido supporto alle attività di acquisizione di nuovi clienti e di gestione delle trattative, dei processi di marketing, di assistenza clienti e di collaborazione e smart working.

Il progetto di questa integrazione nasce per poter offrire uno strumento semplice, potente e affidabile per non lasciarsi sfuggire nessuna opportunità di crescita e sviluppo della propria realtà aziendale.

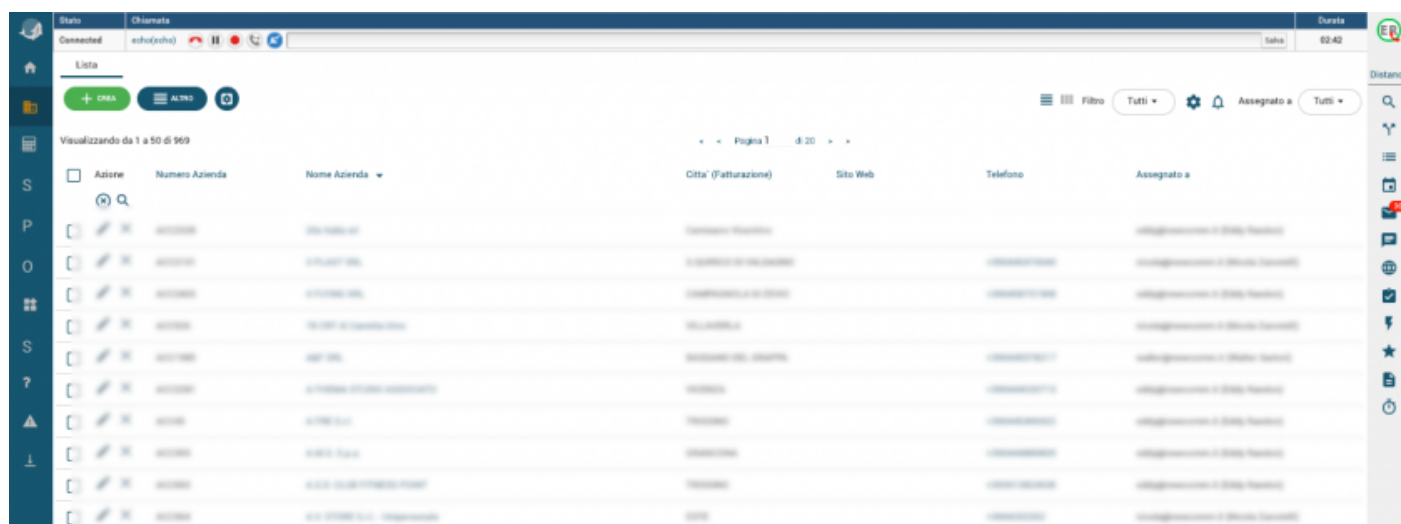


Fig. 1: VTENEXT con visualizzazione di una chiamata in ingresso

Dall'esperienza diretta di utilizzo di Wildix Unified Communication e VTENEXT è nata l'esigenza di realizzare un'integrazione tra i due strumenti. Il modulo è stato concepito per consentire all'utente di eseguire le attività legate ai processi aziendali su VTENEXT e poter contestualmente gestire la chiamata in corso direttamente dall'interfaccia di VTENEXT.

Esigenze

Le diverse realtà aziendali possono presentare esigenze diverse nella realizzazione dei propri processi.

Si è cercato di rispondere ad alcune richieste fondamentali che si possono manifestare nelle varie realtà e di seguito elencate:

- creazione di una nuova anagrafica come conseguenza di un contatto telefonico
- recupero immediato delle informazioni associate al cliente col quale si è al telefono
- creazione e gestione di una assistenza clienti associata al cliente che ci sta chiamando
- iniziare una chiamata ai numeri di contatto del cliente presente in VTENEXT
- creazione e gestione di note e appuntamenti relativi alla telefonata in corso
- gestione completa della chiamata senza distrazioni e senza lasciare l'interfaccia di VTENEXT

Requisiti

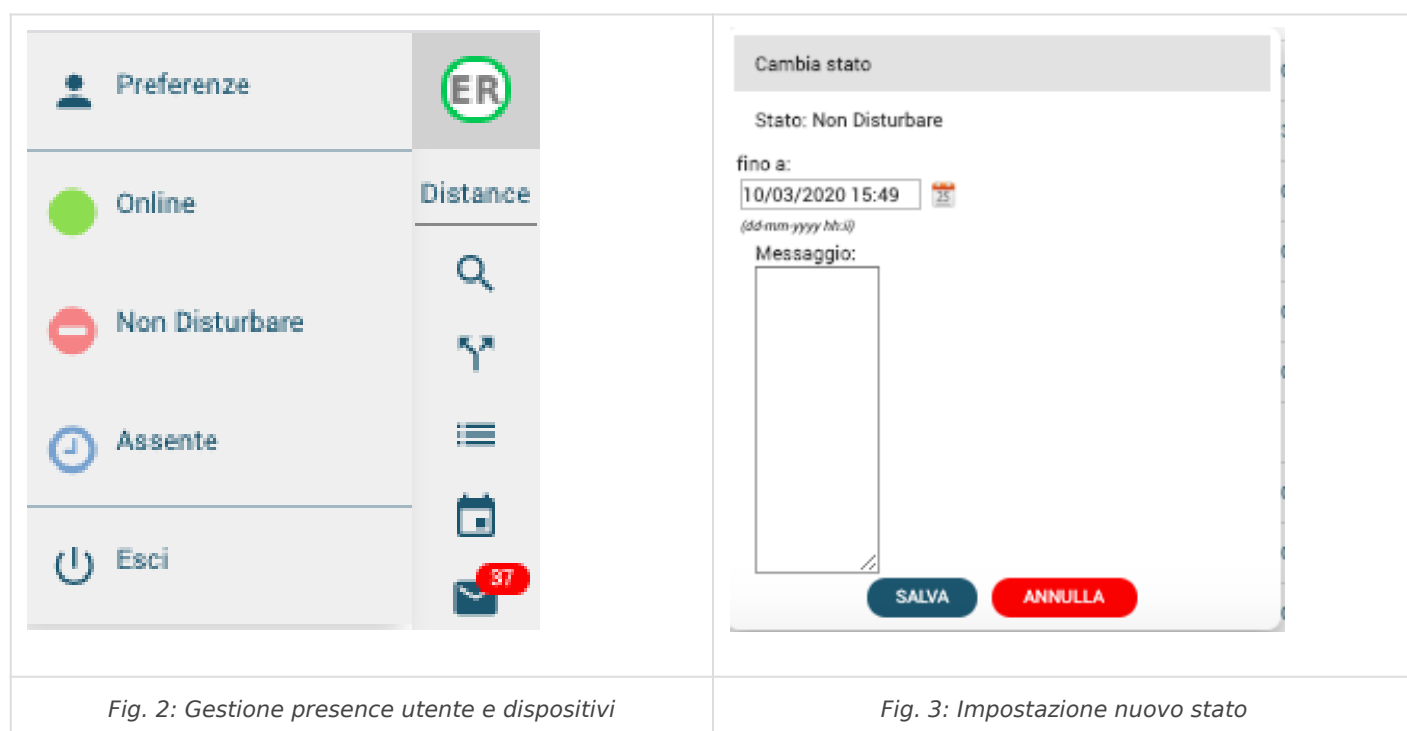
Il modulo si integra in una infrastruttura in cui sono presenti un sistema di comunicazione unificata Wildix1 e un'installazione di VTE (Cloud o On-site), non necessariamente presenti sullo stesso server o nella stessa rete.

Caratteristiche del modulo

Gestione Presence e Dispositivi

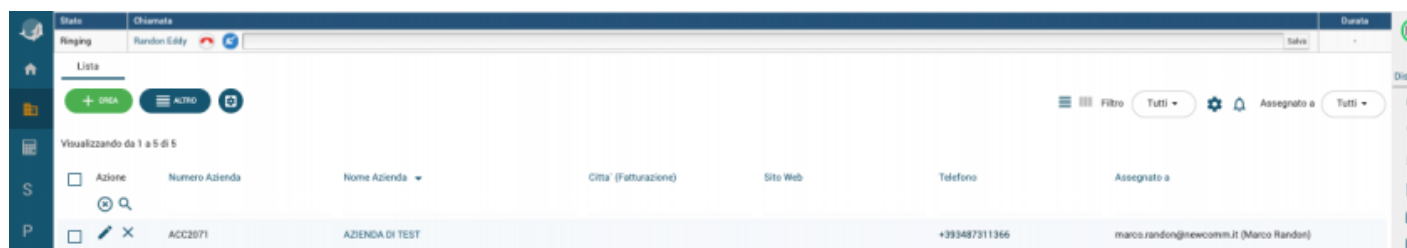
Il modulo consente di gestire lo stato di presenza (presence) dell'utilizzatore e il dispositivo che si sceglie di utilizzare comodamente dal menu utente dell'interfaccia di vtenext.

Si possono cambiare gli stati (online, non disturbare, assente), impostare un nuovo messaggio di stato e definire l'orario di fine dello stato scelto.



Iniziare una Chiamata

Una caratteristica molto importante è la possibilità di iniziare una chiamata direttamente dalla scheda dell'azienda del cliente o fornitore, o da un contatto ad esso associato oppure a partire da un lead. Con un semplice click sul numero di telefono scelto (click to call) la chiamata verrà iniziata sul dispositivo selezionato.



Gestione della Chiamata e azioni su vtenext

Il modulo permette di visualizzare le chiamate in arrivo, in uscita o in corso in un pannello posto al di sotto dei menu di vtenext, siano esse chiamate interne o esterne. In quest'ultimo caso sarà possibile effettuare alcune azioni inerenti la gestione del cliente in vtenext, quali:

- recuperare l'anagrafica dell'interlocutore facendo click sul nome sulla riga della chiamata
- scrivere una nota direttamente sulla riga della chiamata
- eseguire alcune azioni relative all'interlocutore a seconda della categoria
 - 1• anagrafica già presente: generare un'assistenza clienti, un evento o un compito
 - 2• anagrafica non presente: generare un Lead, una Azienda o un Contatto
- gestire completamente la chiamata:
- rispondere
- terminare
- rifiutare
- mettere in attesa/trasferire la chiamata in modo supervisionato o meno
- avviare o fermare la registrazione audio della chiamata



Fig. 5: Scrivere una nota

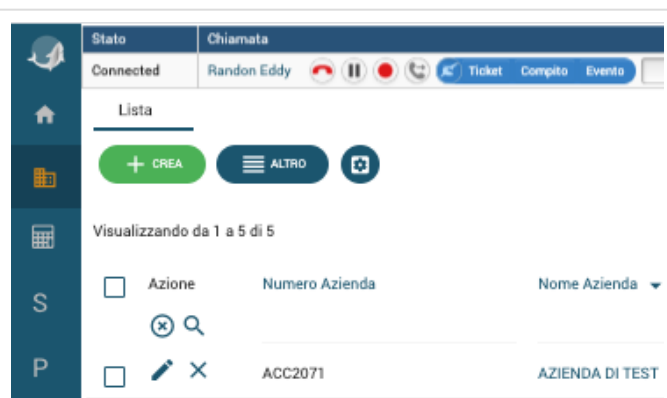


Fig. 5: Eseguire azioni contestuali di vtenext

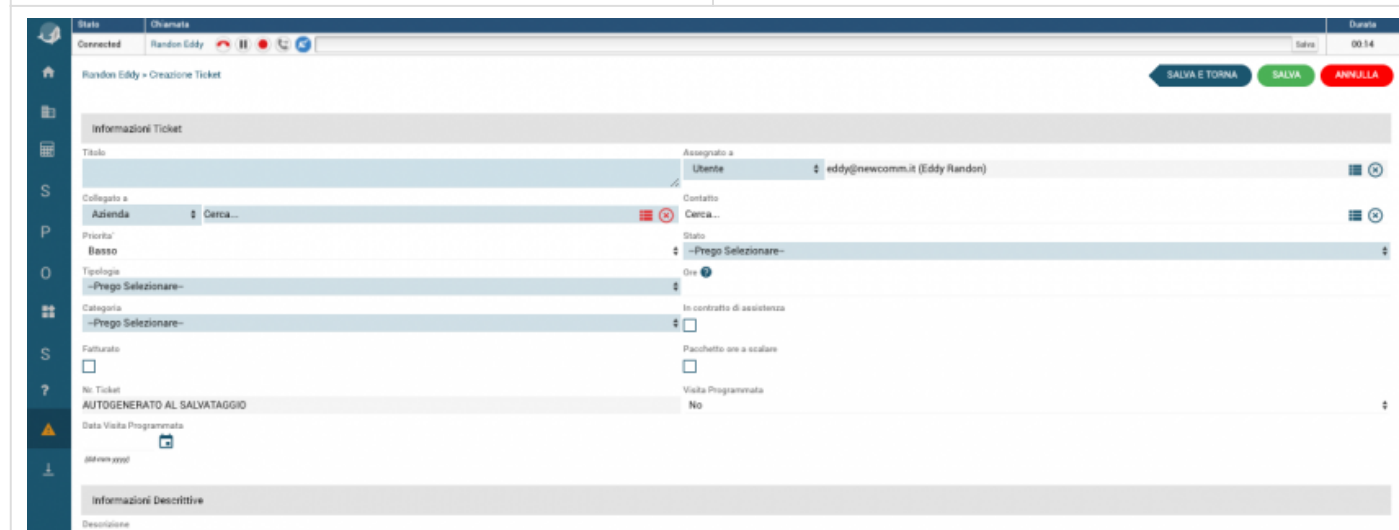


Fig. 7: Creazione di un'assistenza clienti a partire da una chiamata

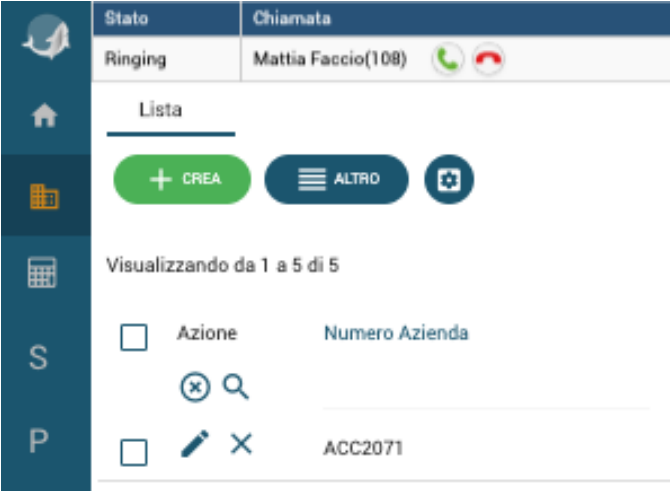


Fig. 8: Chiamata in arrivo



Fig. 9: Chiamata in corso

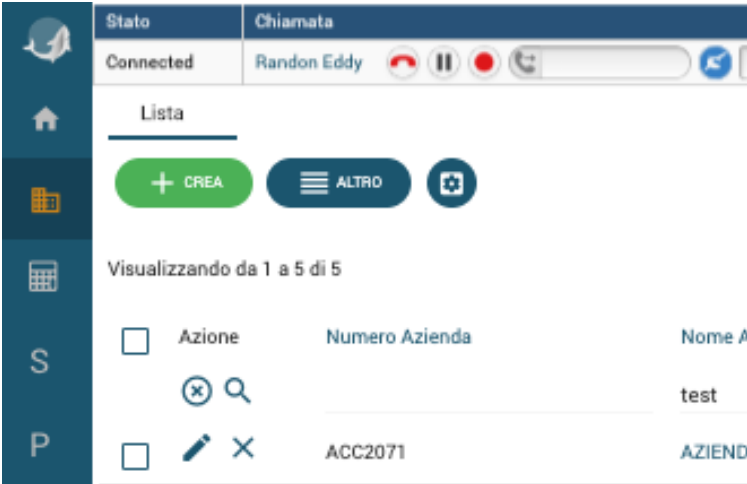


Fig. 10: Trasferimento chiamata

Browser tabs: Nuovo messaggio, Ticket - Richiesta per ag..., Gestore chiamate - VTEI, Aziende - VTENEXT 19..., Collaboration, WMS @ <progetto> Ute...

Address bar: vite.newcomm.it/vte/index.php?module=PBXManager&action=index

Navigation: App, Home - VTENEXT 1..., https://192.168.12..., Wildix Conference..., Dialplan application..., Zimbra: Rispondi, SMA Solar WebCo..., Guida: come install...

Buttons: + CREA, ALTRA

Visualizzando da 1 a 50 di 115988

Page: Pagina 1 di 2320

<input type="checkbox"/>	Azione	Chiamata da	Chiamata a	Orario chiamata	Durata chiamata	Note	Stato
<input type="checkbox"/>		Eddy Randon	Randon Eddy	2020-03-10 17:31:54	00:41		uscita
<input type="checkbox"/>		Mattia Faccio	Niccolò Sparavatti(+39033514906)	2020-03-10 17:28:49			uscita
<input type="checkbox"/>		Mattia Faccio	Niccolò Sparavatti(+39033514906)	2020-03-10 17:28:49			uscita
<input type="checkbox"/>		Mattia Faccio	MYKO SRL	2020-03-10 17:13:49			uscita
<input type="checkbox"/>		Mattia Faccio	MYKO SRL	2020-03-10 17:13:49	00:55		uscita
<input type="checkbox"/>		Mattia Faccio	Niccolò Sparavatti(+39033514906)	2020-03-10 17:13:35	00:00		uscita
<input type="checkbox"/>		Mattia Faccio	Niccolò Sparavatti(+39033514906)	2020-03-10 17:13:25	00:00		uscita
<input type="checkbox"/>		Eddy Randon	Randon Eddy	2020-03-10 17:11:40	00:13		uscita
<input type="checkbox"/>		Mattia Faccio	Nicola Zanotelli	2020-03-10 17:10:59	00:00		uscita
<input type="checkbox"/>		Eddy Randon	Randon Eddy	2020-03-10 17:08:29	00:19		uscita
<input type="checkbox"/>		Eddy Randon	Randon Eddy	2020-03-10 17:07:08	00:00		uscita
<input type="checkbox"/>		Mattia Faccio	Nicola Zanotelli	2020-03-10 17:02:40	00:00		uscita
<input type="checkbox"/>		Called by +390474694179(+393476694179)	Emma Faggion	2020-03-10 17:01:20	00:00		entrata
<input type="checkbox"/>		Called by +390474694179(+393476694179)	Mattia Faccio	2020-03-10 17:01:00	00:00		entrata
<input type="checkbox"/>		Called by +390474694179(+393476694179)	Luca Cecco	2020-03-10 17:01:00	00:00		entrata
<input type="checkbox"/>		Emma Faggion	Tracco Andrea	2020-03-10 16:59:47	01:47		uscita
<input type="checkbox"/>		Eddy Randon	Randon Eddy	2020-03-10 16:52:03	00:21		uscita
<input type="checkbox"/>		PASI ERNESTO SNC DI PASI EDGARDO & C.	Emma Faggion	2020-03-10 16:44:55	00:45		entrata
<input type="checkbox"/>		Eddy Randon	Randon Eddy	2020-03-10 16:42:59	00:37		uscita

Fig. 11: Gestore chiamate

Installazione

L'installazione prevede le seguenti attività:

- installazione modulo lato vtenext
- attivazione licenze sulla centrale Wildix (se non presenti)
- configurazione modulo
- configurazione utenti

L'installazione può essere svolta dal master partner CRMVillage o da un partner installatore vtenext qualificato.

L'attivazione licenze sulla centrale Wildix può essere svolta dal proprio rivenditore autorizzato Wildix di fiducia o da NEW snc (ideatore del modulo e partner di vtenext e di Wildix).

La configurazione del modulo consiste nell'inserimento dell'indirizzo della centrale nella pagina di configurazione del modulo raggiungibile dal pannello Impostazioni di vtenext.

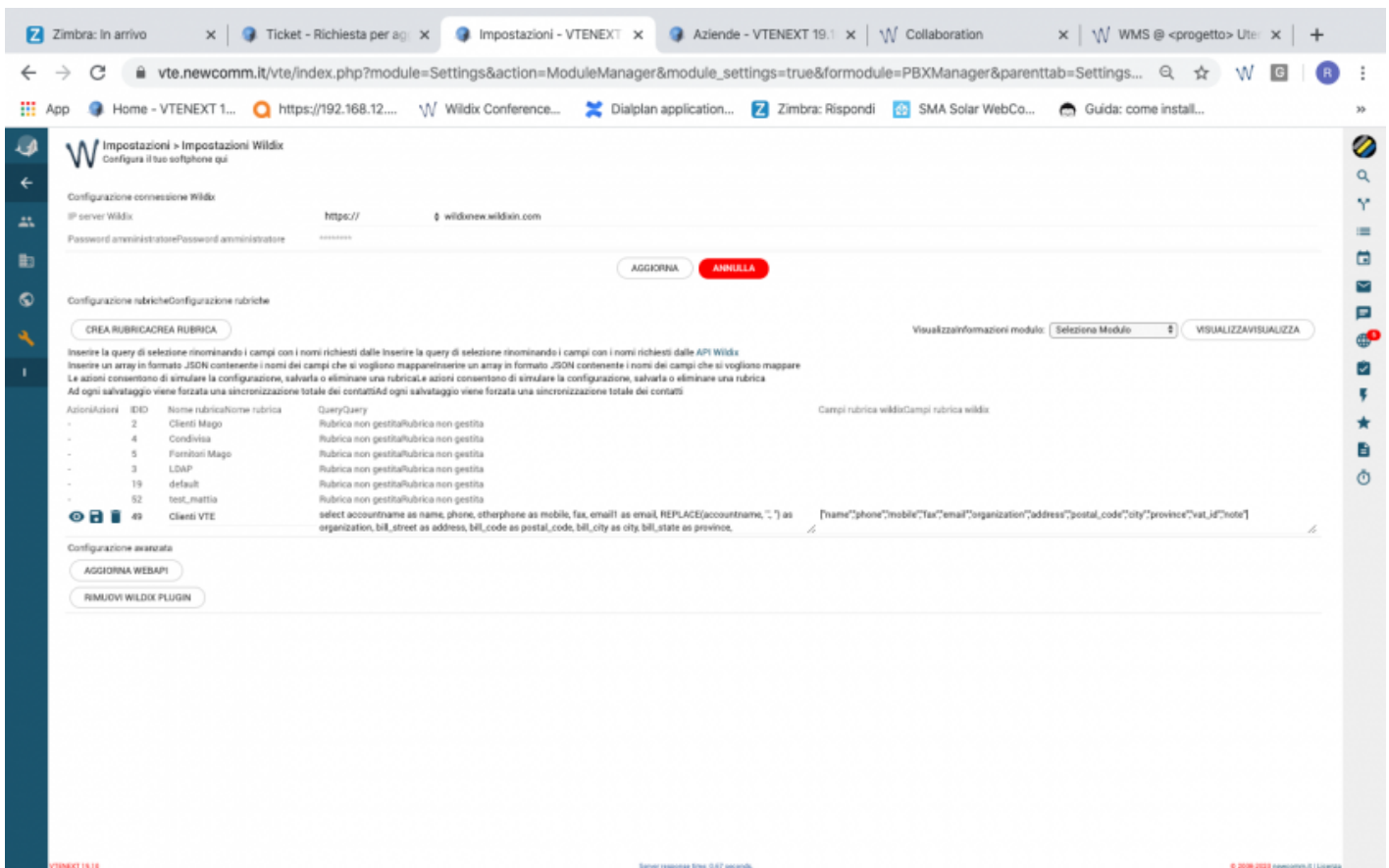


Fig. 12: configurazione del modulo di integrazione vtenext - Wildix Unified Communication

La configurazione degli utenti può essere effettuata dagli utenti stessi o da un consulente vtenext certificato nella pagina delle preferenze dell'utente:

Browser tabs: Zimbra: in arrivo (1) | VTENEXT 19.10 | Impostazioni - VTENEXT 19.10 | Utente - Randon Eddy [6] - VTE | Collaboration

Address bar: vite.newcomm.it/vte/index.php?module=Users&action=DetailView&record=6&modechk=preview

Navigation bar: App | Home - VTENEXT 1... | https://192.168.12... | Wildix Conference... | Dialplan application... | Zimbra: Rispondi | SMA Solar WebCo... | Guida: come install...

Left sidebar (User List):

- Utente Randon Eddy
- nono@newcomm.it (recova.zanone@)
- walter@newcomm.it (Walter Sartori)
- mattia.caneva@newcomm.it (Mattia Caneva)
- marco.randon@newcomm.it (Marco Randon)
- amministrazione@newcomm.it (Sonia Zamperetti)
- davide.gonella@newcomm.it (Davide Gonella)
- mattia.faccio@newcomm.it (Mattia Faccio)
- emma.faggioni@newcomm.it (Emma Faggioni)
- agostino.fabruna@newcomm.it (Agostino La Bruna)
- manuel.corsaro@newcomm.it (Manuel Corsaro)
- luca.cocco@newcomm.it (Luca Cocco)
- Mostra Calendario utenti
- Agostino La Bruna
- Sonia Zamperetti
- Davide Gonella
- Emma Faggioni
- Luca Cocco
- Manuel Corsaro
- Marco Randon
- Mattia Faccio
- Nicola Zanetelli
- Walter Sartori

Main Content Area:

6. Configurazione Wildix

Estensione Wildix	Wildix password
100	*****
Mostra Prato Operatore	Numero Right Prato Operatore
no	5

7. Opzioni Avanzate Utente

WebService Access Key	
Djrm3gmhuZWjZR	

8. Sincronizzazione Calendari

Nome Utente Zimbra	Password Zimbra
eddy@newcomm.it	*****

9. Componenti di Home Page

10. Visualizzazione Tag Cloud

11. I Miei Gruppi

13. Impostazioni Notifiche Moduli

Footer: VTENEXT 19.10 | Server response time: 0.44 secondi | © 2018-2020 newcomm.it | Licenza

Fig. 13: configurazione utente

Architettura

