

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.

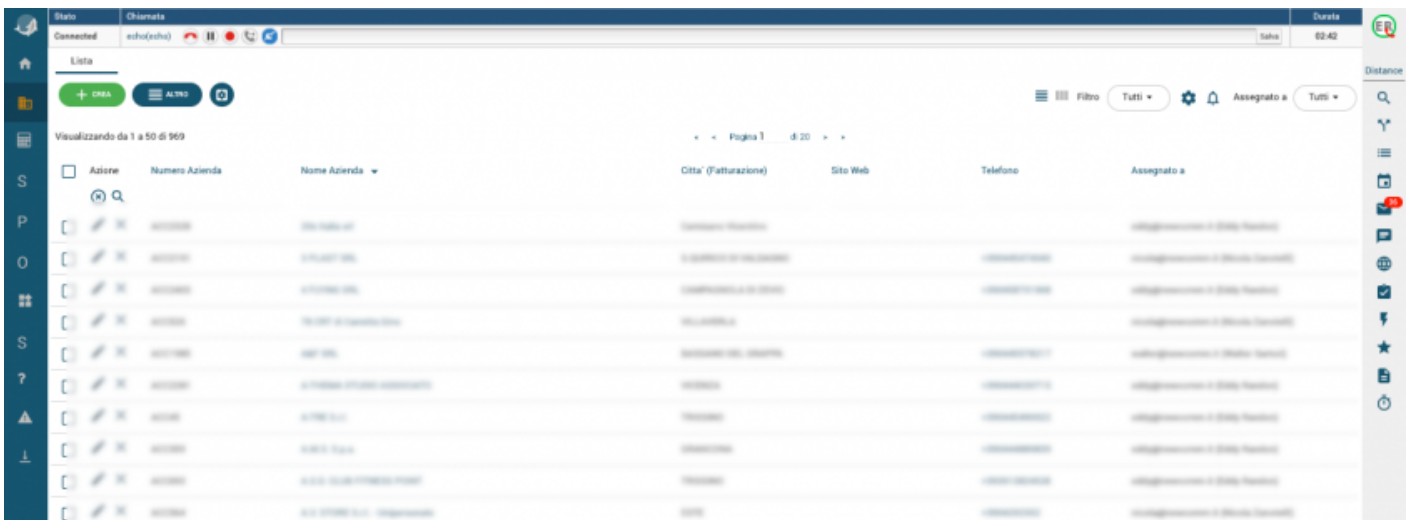


Fig. 1: VTENEXT con visualizzazione di una chiamata in ingresso

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.

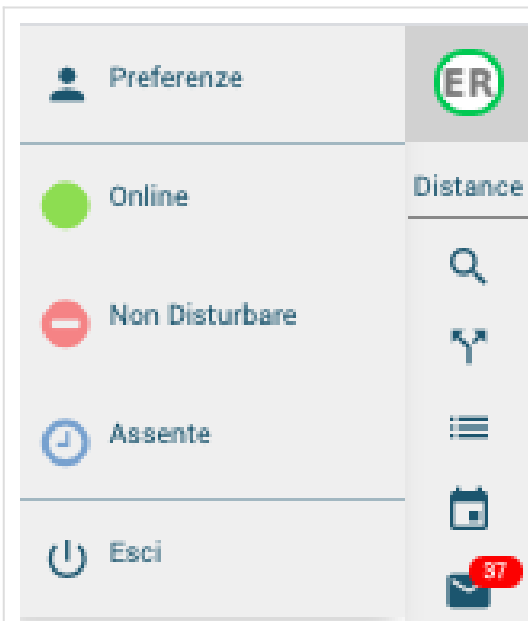


Fig. 2: Gestione presence utente e dispositivi

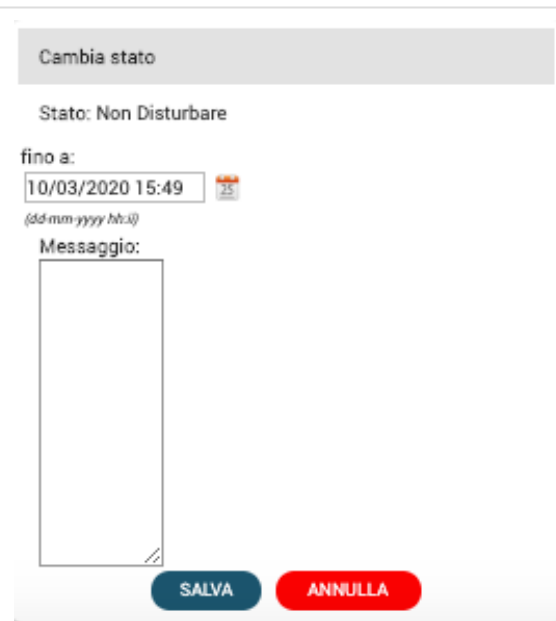


Fig. 3: Impostazione nuovo stato

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.



Fig. 4: Iniziare una chiamata (click to call)

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

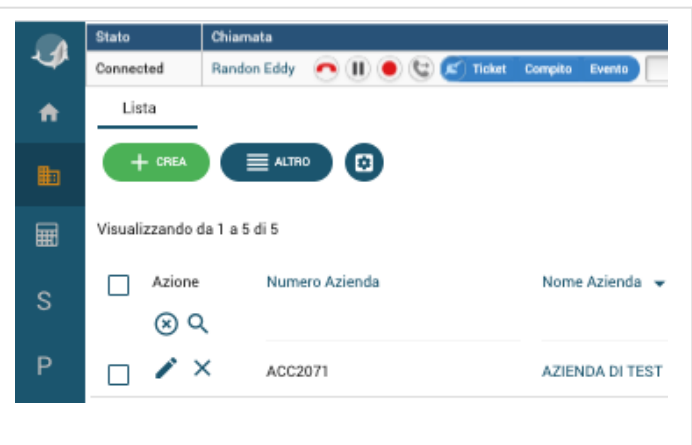


Fig. 5: Eseguire azioni contestuali di vtenext

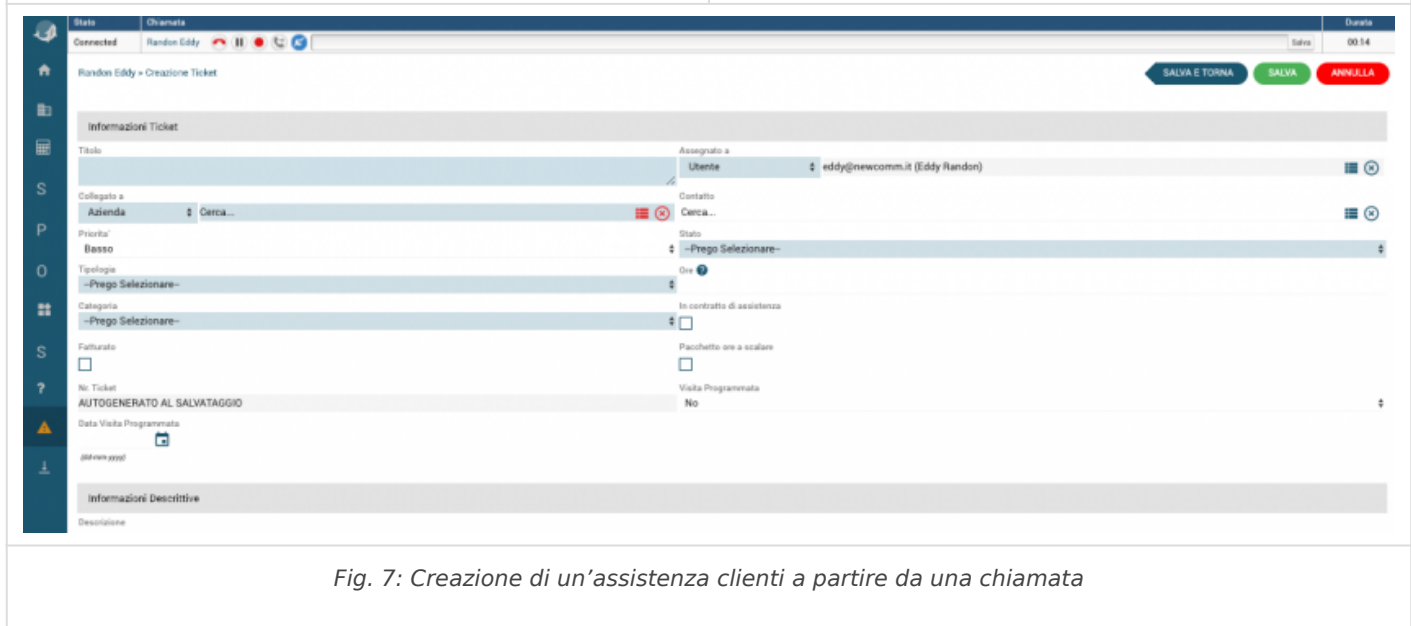


Fig. 7: Creazione di un'assistenza clienti a partire da una chiamata

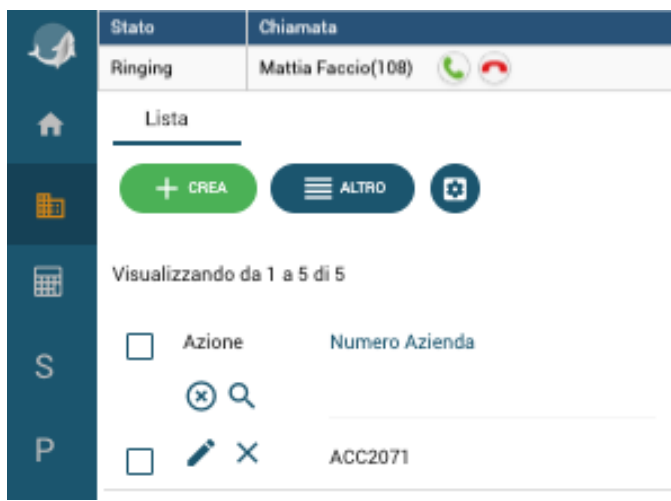


Fig. 8: Chiamata in arrivo

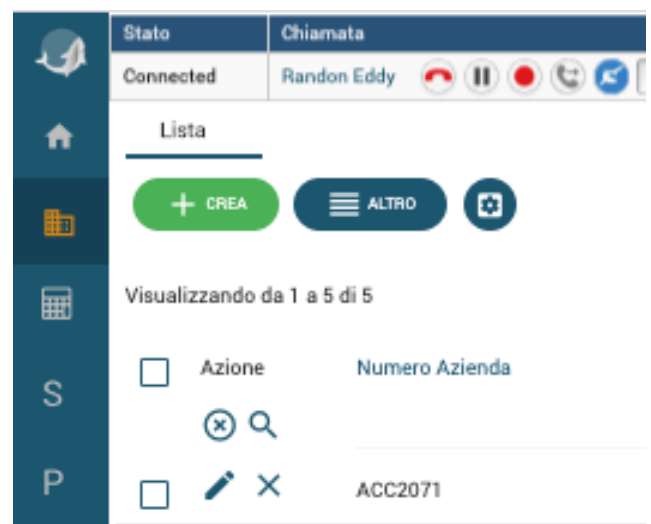


Fig. 9: Chiamata in corso



Fig. 10: Trasferimento chiamata

Browser tabs: Nuovo messaggio, Ticket - Richiesta per ag..., Gestore chiamate - VTEI, Aziende - VTENEXT 19.1, Collaboration, WMS @ <progetto> Ute...

URL: vte.newcomm.it/vte/index.php?module=PBXManager&action=index

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

Lista

+ CREA ALTRA

Visualizzando da 1 a 50 di 115988

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 Sgaravatti(+39333514306)	2020-03-10 17:28:49			uscita
<input type="checkbox"/>		Mattia Faccio	Niccolò Sgaravatti(+39333514306)	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 Sgaravatti(+39333514306)	2020-03-10 17:13:35	00:00		uscita
<input type="checkbox"/>		Mattia Faccio	Niccolò Sgaravatti(+39333514306)	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 +393474694176(+393474694176)	Emma Faggian	2020-03-10 17:01:20	00:00		entrata
<input type="checkbox"/>		Called by +393474694176(+393474694176)	Mattia Faccio	2020-03-10 17:01:00	00:00		entrata
<input type="checkbox"/>		Called by +393474694176(+393474694176)	Luca Cecco	2020-03-10 17:01:00	00:00		entrata
<input type="checkbox"/>		Emma Faggian	Trecco 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 Faggian	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.

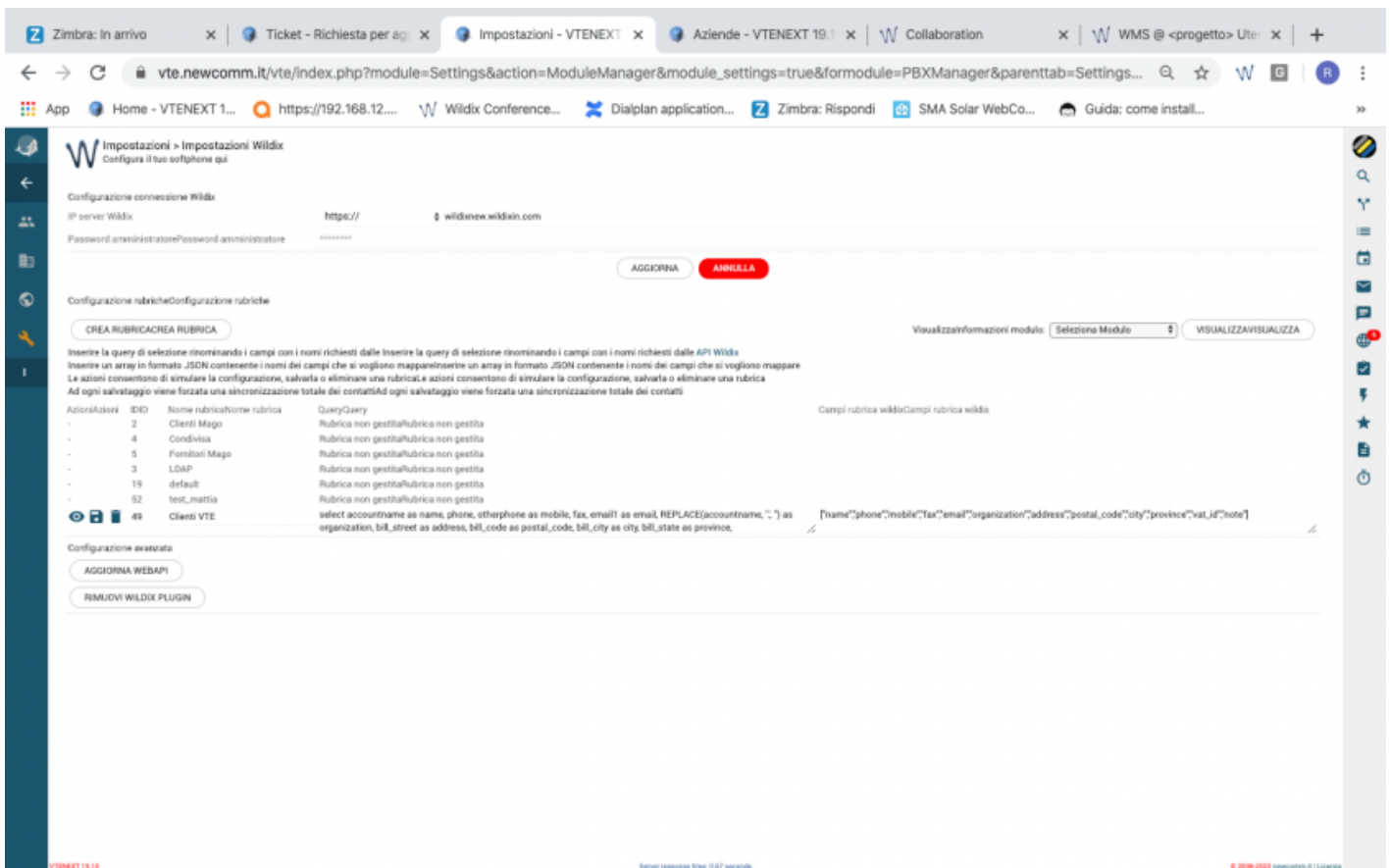


Fig. 12: configurazione del modulo di integrazione vtenext - Wildix Unified Communication

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] - VTENEXT 19.10 | Collaboration

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

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

Utente Randon Eddy MODIFICA ER

[Home](#)
[Utenti](#)
[Gruppi](#)
[Impostazioni](#)
[Sistemi](#)
[S](#)
[P](#)
[O](#)
[S](#)
[?](#)
[A](#)
[I](#)

[niconia@newcomm.it \(Nicola Zanetti\)](#)
[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.faggion@newcomm.it \(Emma Faggion\)](#)
[agostino.fabrucci@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 Faggion
 Luca Cocco
 Manuel Corsaro
 Marco Randon
 Mattia Faccio
 Nicola Zanetti
 Walter Sartori

6. Configurazione Wildix

Estensione Wildix	Wildix password
103	*****
Mostra Posto Operatore	Numero Right Posto Operatore
no	5

7. Opzioni Avanzate Utente

WebService Access Key	
Djrn3gmfxZWjZR	

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

VTENEXT 19.10 Server response time: 0.44 secondi. © 2008-2020 newcomm.it - Licenza

Fig. 13: configurazione utente

Architettura

