

# 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.

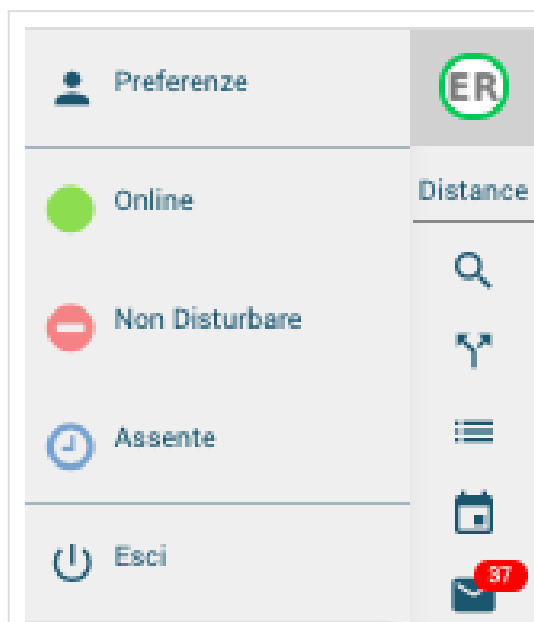


Fig. 2: Gestione presence utente e dispositivi

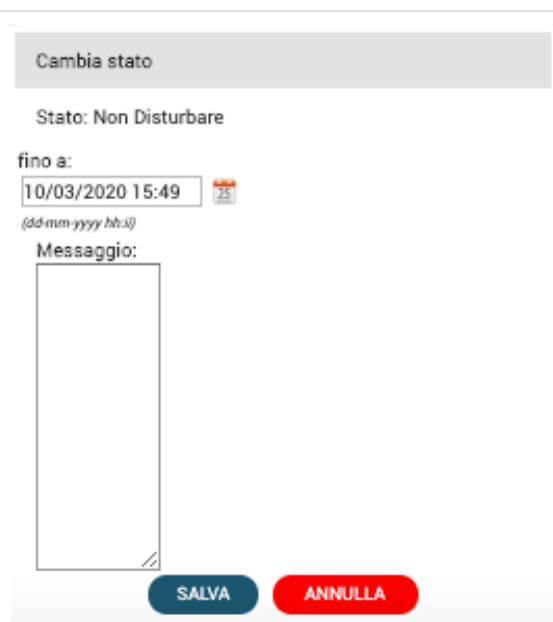


Fig. 3: Impostazione nuovo stato

## 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.

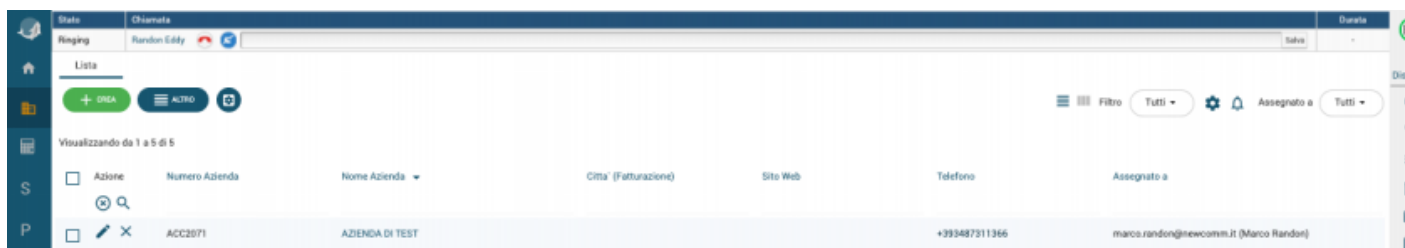


Fig. 4: Iniziare una chiamata (click to call)

# 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

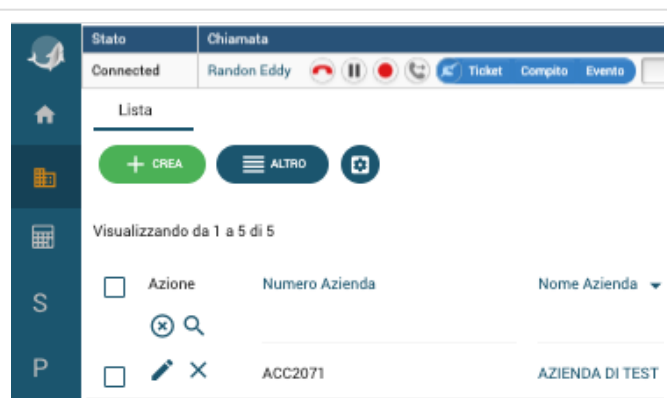


Fig. 5: Eseguire azioni contestuali di vtenext

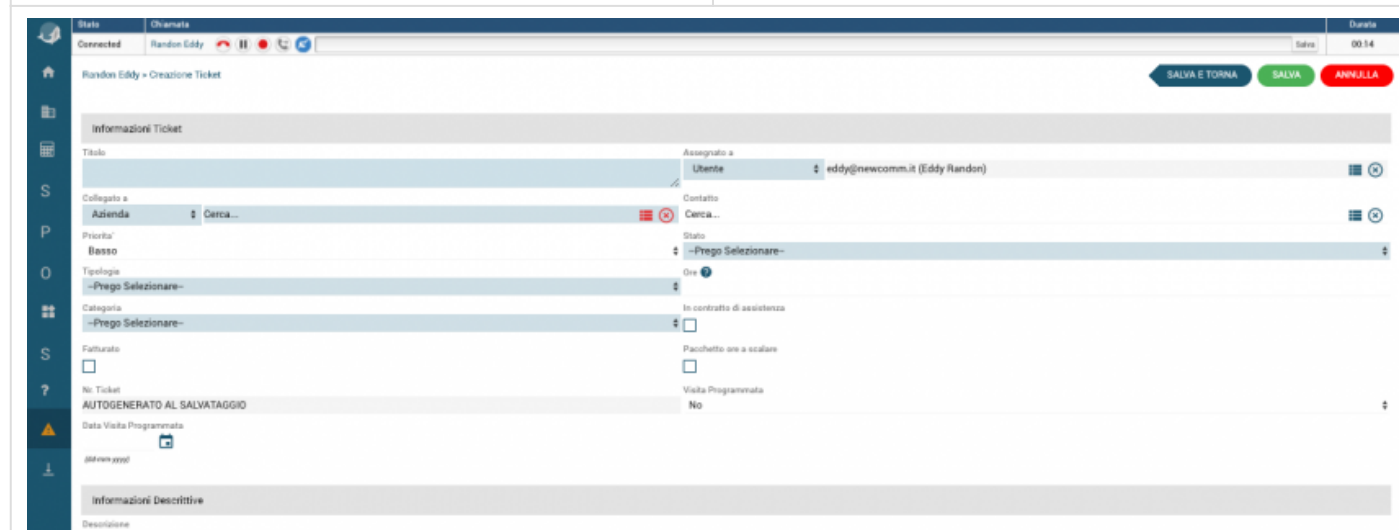


Fig. 7: Creazione di un'assistenza clienti a partire da una chiamata

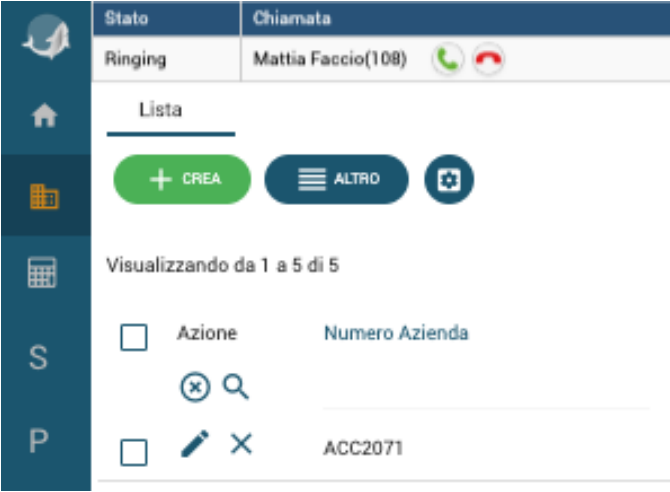


Fig. 8: Chiamata in arrivo



Fig. 9: Chiamata in corso

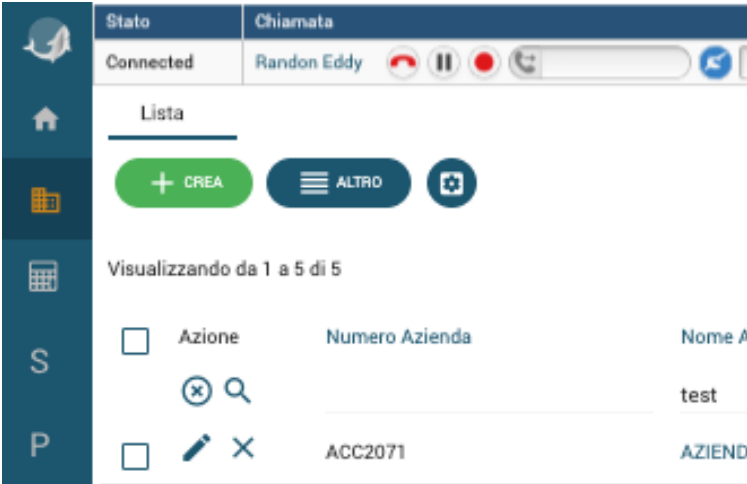


Fig. 10: Trasferimento chiamata

Browser tabs: Nuovo messaggio, Ticket - Richiesta per ag..., Gestore chiamate - VTEI, Aziende - VTENEXT 19..., 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...

Page Title: Lista

Buttons: + CREA, ALTRA

Filters: Filtro, Tutti, Assegnato a, Tutti

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

Revision #5

Created 11 March 2020 16:41:57 by Admin

Updated 11 March 2020 17:15:01 by Admin