

Centrala Hosted PBX în cloud

Prezentare generală



Comunicarea este vitală pentru orice afacere. Cu sistemul ClickPhone PBX afacerile mici pot beneficia de avantajele unei centrale telefonice performante, la un preț pe care și-l pot permite. Prin facilitățile oferite de centrala telefonică IP - ClickPhone PBX - vă puteți dirija oportun apelurile, puteți optimiza resursele angajaților și distribui aceste resurse în funcție de densitatea și solicitările apelanților. Puteți "împrăști" angajații în diferite locații și totuși ei vor fi "vizibili" ca fiind la birou, puteți crea scenarii de lucru ținând cont de ORAR-ul de funcționare și puteți proiecta în afară, imaginea unei companii mari și foarte eficientă în relația cu clienții.

ClickPhone Hosted PBX este o centrală telefonică IP, în cloud-ul Caro Network și se bazează pe opțiunile oferite din meniul siteului www.clickphone.ro

Centrala permite conectarea telefoanelor printr-o conexiune la internet indiferent unde se află acestea. Angajații dumneavoastră se pot conecta la centrală și din afara României, reducând astfel costurile pentru apelurile internaționale și vorbind ca și cum s-ar afla în birou.

Angajații se pot conecta la centrală prin mai multe modalități software sau hardware:

- **Prin calculator** – folosind caști cu microfon împreună cu aplicația dedicată "clickphone"



- **Telefoane IP** conectate cu fir sau wi-fi la rețeaua ethernet.



- **Aplicații pe smartphone** cu sisteme de operare iOS, Android sau Windows.

Vă recomandăm aplicația Grooundwire



V-ați creat un cont pe site-ul www.clickphone.ro și v-ați conectat. Așa cum constatați, vi s-a alocat un număr de telefon fix cu tarif normal conform licenței noastre de numerotație.

Pe acest număr de telefon aveți posibilitatea primirii unui singur apel. În cazul unui al doilea apel, apelantul va primi ton de ocupat și apelul este pierdut. Pentru a preveni astfel de situații aveți nevoie de o centrală telefonică Hosted PBX.

Activarea centralei telefonice începe imediat după ce vă conectați la contul dumneavoastră și achiziționați un serviciu business de Hosted PBX.

Setarea centralei se realizează printr-o configurare facilă cu ajutorul unei interfețe web.

Dimensionarea centralei este dată de numărul extensiilor (interioare). Alegeți numărul extensiilor în funcție de numărul operatorilor din firma dvs.

Inteligența centralei este dată de facilitățile active.

- *Modulul ORAR* - centrala va dirija apelurile primite în funcție de ORARUL de funcționare al firmei.
- *Modulul IVR (Interactive Voice Response)* sau robot telefonic - dă posibilitatea apelantului să aleagă între diferite destinații. Apelantul folosește tastatura telefonului pentru a selecta una din opțiunile enumerate.
- *Modulul Queue (coadă de așteptare)* este folosit pentru a direcționa apelurile primite către mai multe interioare, în funcție de mai multe criterii, astfel încât apelul să nu se piardă.

În tabelul "Canale pentru intrare apeluri simultane" găsiți variante pentru pachete inbound și puteți crește numărul apelurilor simultane de intrare. Similar pentru ieșiri, (când doriți să sunați pe cineva). În tabelul "Canale pentru ieșire apeluri simultane" găsiți variante pentru pachete outbound și puteți crește numărul apelurilor simultane de ieșire.

Cu aceste informații activați-vă varianta dorită a centralei în funcție de nevoile și specificul activității dumneavoastră. Puteți upgrada ulterior centrala foarte simplu odata cu dezvoltarea activității.

Dacă aveți un trafic mai mare de 500 minute lunar puteți opta pentru unul din pachetele de minute incluse, oferite de ClickPhone. Valabilitatea minutelor incluse este până la sfârșitul lunii curente.

Configurare centrală Hosted PBX

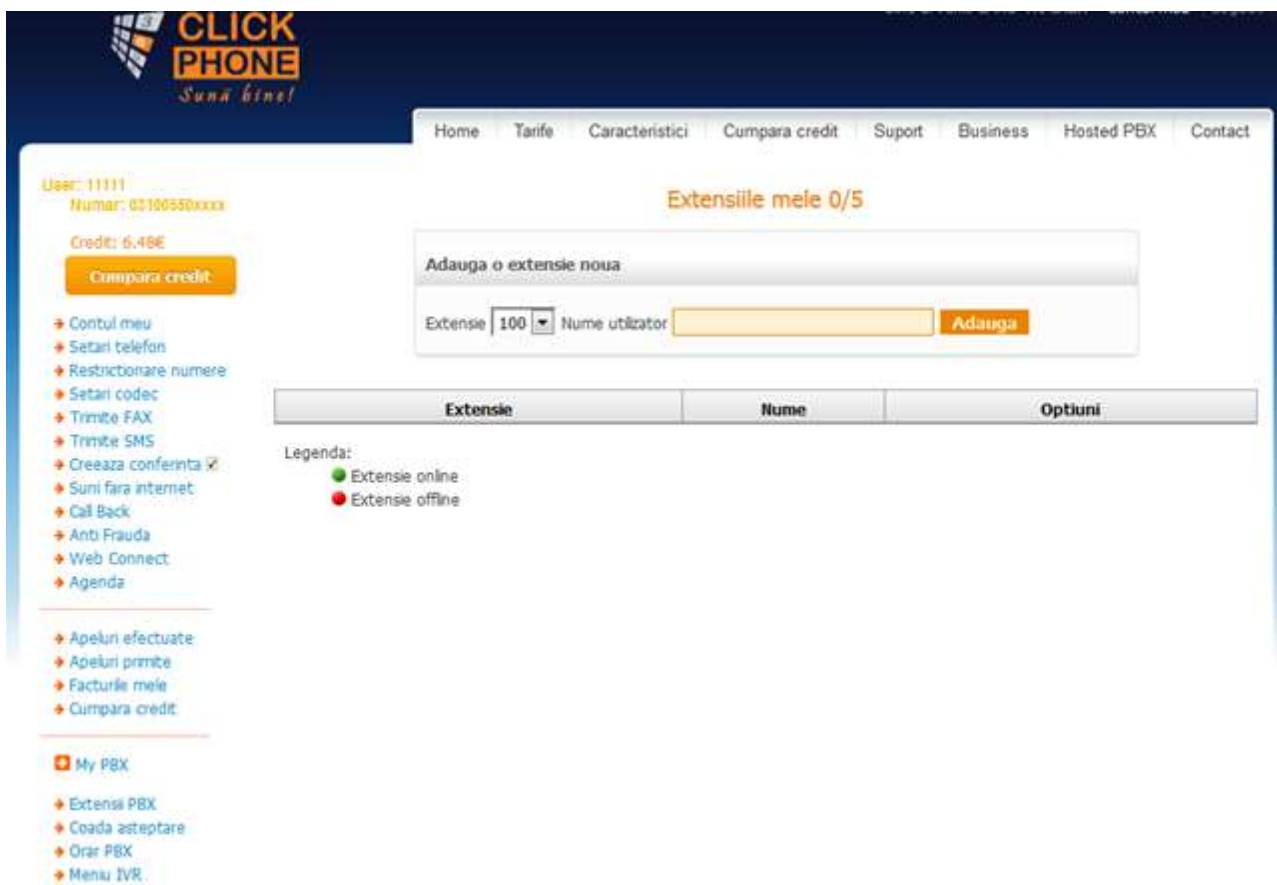
Vă vom prezenta configurarea tuturor modulelor centralei telefonice Hosted PBX. Ulterior dumneavoastră folosiți modulul care se potrivește cel mai bine intereselor societății dumneavostre.

Dacă centrala Hosted PBX nu satisface în totalitate nevoile de lucru ale societății dumneavoastră atunci trebuie să vă orientați către o centrală "Custom PBX" care este o centrală mult mai complexă și poate înlanțui mult mai multe module (IVR1, IVR2, Queue1, Queue2, parking, etc). În acest caz solicitați o prezentare a centralei "Custom PBX".

Nu trebuie să uitați faptul că puteți începe lucrul cu centrala Hosted PBX a cărei prezentare o vom derula și oricând puteți face upgrade la o centrală "Custom PBX".

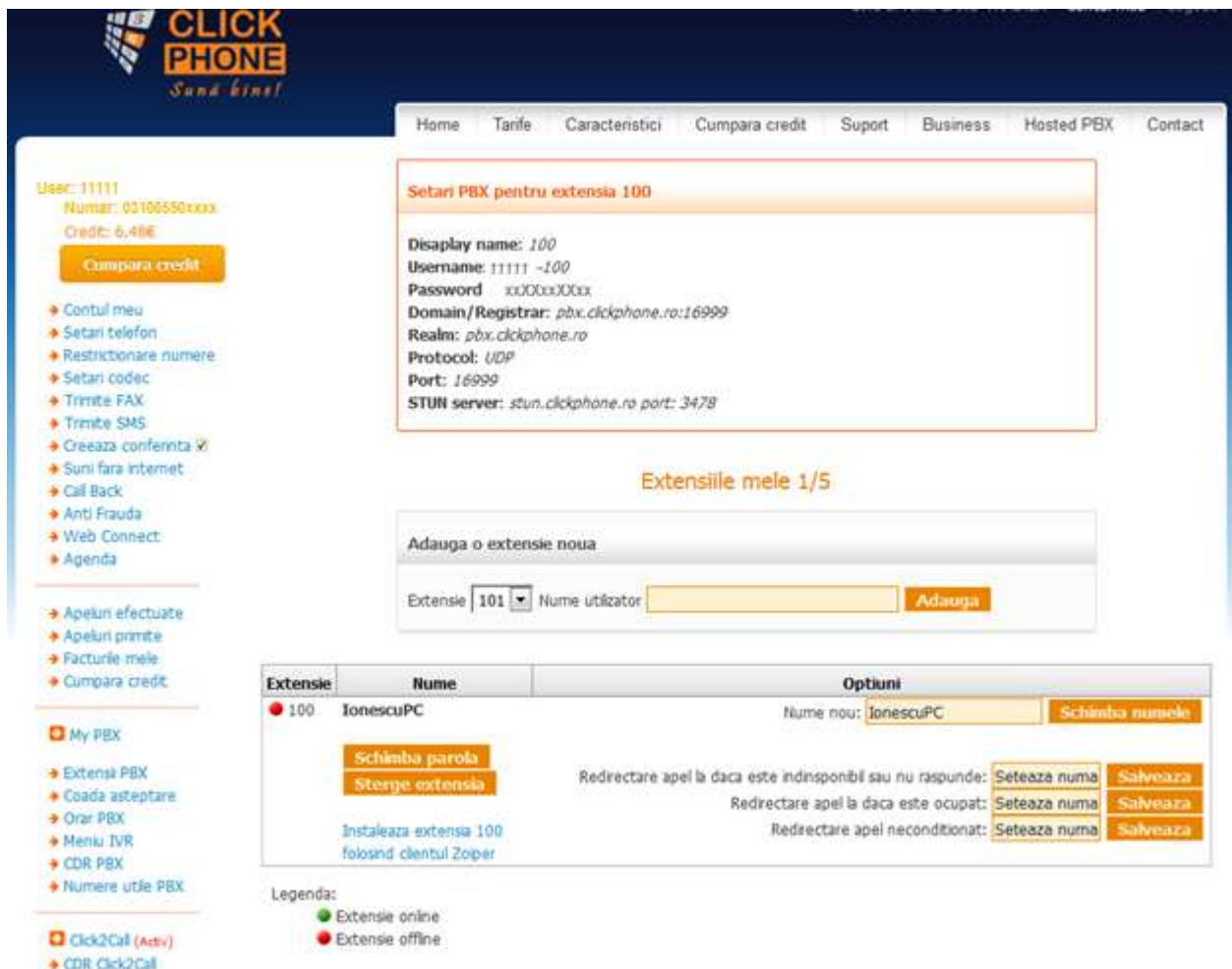
Pas 1. Creare extensii și instalare posturi de lucru.

Click ["Extensii PBX"](#)



The screenshot displays the Click Phone web interface. At the top, there is a navigation bar with links: Home, Tarife, Caracteristici, Cumpara credit, Suport, Business, Hosted PBX, and Contact. The main header shows the user's name 'User: 11111' and number 'Numar: 0310055XXXX'. Below this, the 'Credit: 6,46€' is displayed with a 'Cumpara credit' button. A sidebar on the left contains a list of services: Contul meu, Setari telefon, Restrictionare numere, Setari codex, Trimite FAX, Trimite SMS, Creeaza conferinta (checked), Suni fara internet, Call Back, Anti Frauda, Web Connect, Agenda, Apeluri efectuate, Apeluri primite, Facturile mele, Cumpara credit, My PBX, Extensii PBX, Coada asteptare, Orar PBX, and Menu IVR. The main content area is titled 'Extensii mele 0/5' and features a form to 'Adauga o extensie noua'. The form has a dropdown for 'Extensie' (set to 100) and a text input for 'Nume utilizator', followed by an 'Adauga' button. Below the form is a table with columns 'Extensie', 'Nume', and 'Optiuni'. A legend indicates that a green dot represents 'Extensie online' and a red dot represents 'Extensie offline'.

Selectați numărul extensiei și tastați numele utilizatorului acestei extensii apoi dați **click** “Adaugă”
În cazul nostru, pentru extensia 100 utilizator IonescuPC va fi afișată imaginea următoare:



The screenshot shows the ClickPhone web interface. On the left is a sidebar with user information (User: 11111, Number: 03100550000, Credit: 6.48€) and a menu of options like 'Contul meu', 'Setari telefon', and 'My PBX'. The main content area has a navigation bar at the top with links like 'Home', 'Tarife', and 'Hosted PBX'. Below this, there's a section titled 'Setari PBX pentru extensia 100' containing fields for 'Display name', 'Username', 'Password', 'Domain/Registrar', 'Realm', 'Protocol', 'Port', and 'STUN server'. Below that is a section 'Extensiile mele 1/5' with a form to 'Adauga o extensie noua'. At the bottom, there's a table listing extensions. Extension 100 is listed with the name 'IonescuPC' and is currently offline (red dot). The table has columns for 'Extensie', 'Nume', and 'Optiuni'. A legend indicates that green dots mean 'Extensie online' and red dots mean 'Extensie offline'.

Extensie	Nume	Optiuni
● 100	IonescuPC	Nume nou: IonescuPC Schimba numele Schimba parola Sterge extensia Redirectare apel la data este indisponibil sau nu raspunde: Seteaza nume Salveaza Redirectare apel la data este ocupat: Seteaza nume Salveaza Redirectare apel neconditionat: Seteaza nume Salveaza Instaleaza extensia 100 folosind clientul Zoiper

Copiați datele din chenarul “Setari PBX pentru extensia 100” . Vom avea nevoie de ele pentru instalarea punctului de lucru.

Aplicația noastră vă propune instalarea punctului de lucru folosind aplicația clickphone. Pentru aceasta mergeți la calculatorul lui Ionescu, intrați pe www.clickphone.ro, vă logați la în contul dumneavoastră => click “My PBX” => click în campul albastru “[Instaleaza extensia 100](#)”.

După descarcarea gratuită a aplicației, lansarea și instalarea programului, completați campurile exact cum vă este afisat pe monitor:

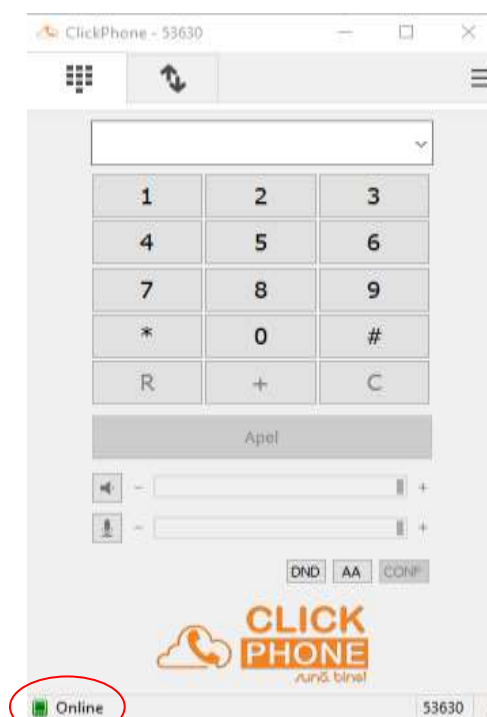
Setari aplicatia ClickPhone Windows pentru extensia 100



The screenshot shows a window titled 'Cont' with the following fields and options:

- Extensie: 53630-100
- Parolă: parola extensiei 100
- [afisează parola](#)
- Domeniu: pbx.clickphone.ro
- Port: 26999
- ☒ Memorizare detalii
- Buttons: x, Salvare, Anulare

După completare, verificați ca atât aplicația cât și extensia în centrală sa fie online



Procedați identic pentru restul extensiilor.

Dacă postul de lucru folosește un telefon SIP vă recomandăm contactarea specialistilor ClickPhone pentru instalarea și configurarea unui post de lucru.

Revenim în meniul de configurare al extensiilor Click “Extensii PBX”.

Aveți posibilitatea de a schimba denumirea extensiei, de a schimba parola sau de a șterge o extensie.

Puteți dirija apelul dacă o extensie nu răspunde sau dacă este ocupat, procedând astfel: Introduceți în câmpul “setează număr” un număr de telefon sau numărul altei extensii pentru situația corespunzătoare dorită apoi **click Salvează** pentru salvarea configurației dorite. În cazul prezentat de noi mai jos, un apel care ajunge la extensia 100 (IonescuPC) este directat către un număr de mobil în cazul în care Ionescu nu a răspuns și către extensia 101 în cazul în care Ionescu vorbește la telefon (este ocupat).

Pentru anularea unei variante de scenariu veți da click pe câmpul “dezactivează”.

Opțiunea “Redirecționare apel necondiționat” anulează oricare situație anterioară și va direcționa apelul destinat extensiei 100, imediat, către numărul introdus.



User: 11111
Numar: 00100550xxxx
Credit: 6.48E
Cumpara credit

- Contul meu
- Setari telefon
- Restrictionare numere
- Setari codec
- Trimite FAX
- Trimite SMS
- Creaza conferinta
- Suni fara internet
- Call Back
- Anti Frauda
- Web Connect
- Agenda

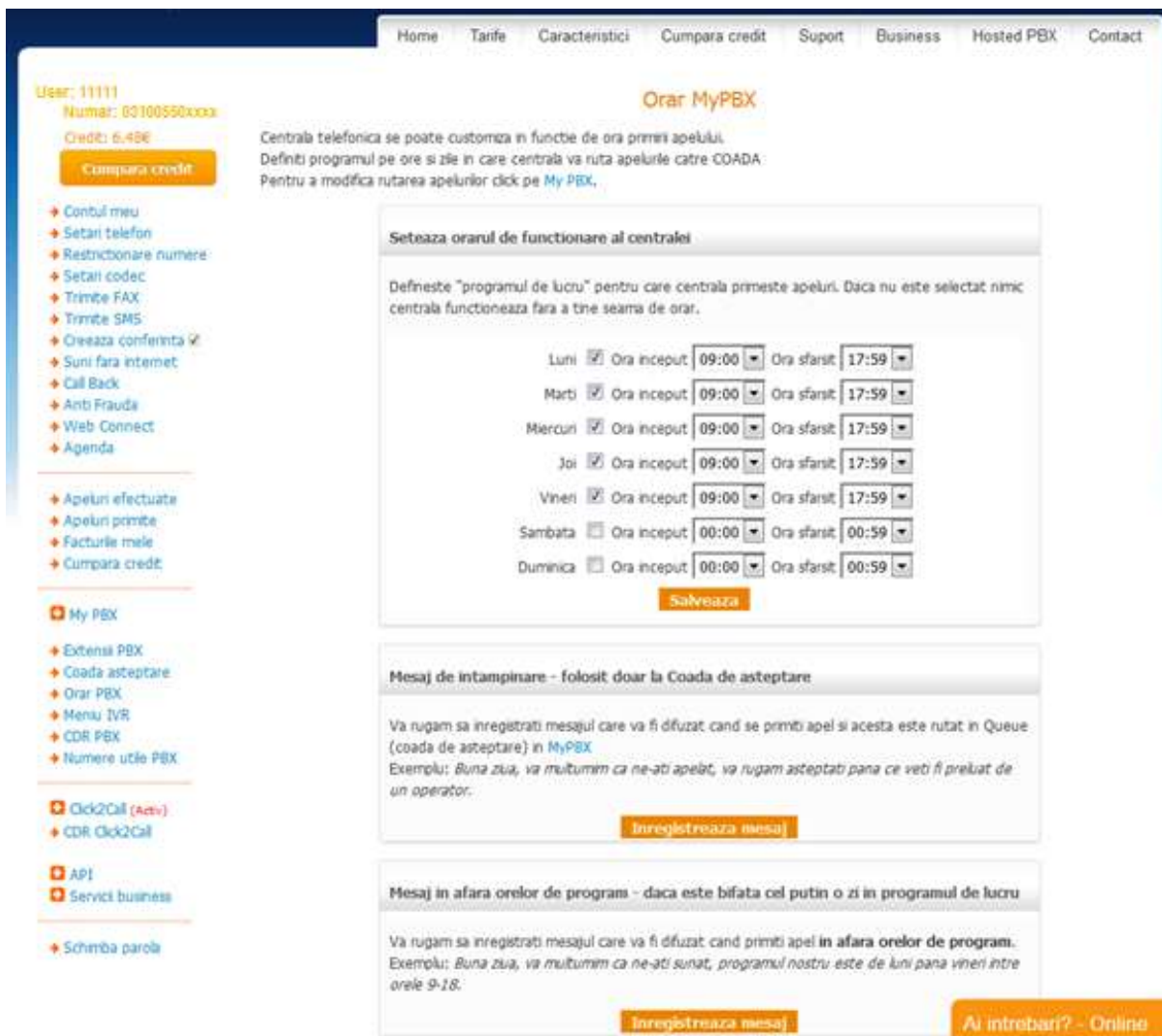
Extensiile mele

Extensie	Nume	Optiuni
100	IonescuPC	<p>Nume nou: IonescuPC Schimba numele</p> <p>Schimba parola Sterge extensia</p> <p>Instaleaza extensia 100 folosind clientul Zoiper</p> <p>Redirecționare apel la dacă este indisponibil sau nu raspunde: 0723456789 Dezactiveaza</p> <p>Redirecționare apel la dacă este ocupat: 101 Dezactiveaza</p> <p>Redirecționare apel necondiționat: Seteaza num Salveaza</p>
101	Vanzari	<p>Nume nou: Vanzari Schimba numele</p> <p>Schimba parola Sterge extensia</p> <p>Instaleaza extensia 101 folosind clientul Zoiper</p> <p>Redirecționare apel la dacă este indisponibil sau nu raspunde: Seteaza num Salveaza</p> <p>Redirecționare apel la dacă este ocupat: Seteaza num Salveaza</p> <p>Redirecționare apel necondiționat: Seteaza num Salveaza</p>

Pas 2. Configurare modul ORAR și înregistrare mesaje de întâmpinare

Click Orar PBX

În prezentarea noastră aveți setat un orar pentru o firmă cu program de lucru de luni până vineri între 9:00 și 18:00. Sambata și duminica nu se lucrează.



The screenshot shows the 'Orar MyPBX' configuration page. On the left is a sidebar with navigation links. The main content area has a header 'Orar MyPBX' and a description of the feature. Below this is a section 'Seteaza orarul de functionare al centralei' with a table for setting working hours by day. The table shows hours from 09:00 to 17:59 for Monday through Friday, and 00:00 to 00:59 for Saturday and Sunday. A 'Salveaza' button is at the bottom of the table. Below the table is a section 'Mesaj de intampinare - folosit doar la Coadă de asteptare' with a text area for a message and an 'Inregistreaza mesaj' button. At the bottom is a section 'Mesaj in afara orelor de program' with another text area and an 'Inregistreaza mesaj' button. A link 'Ai intrebari? - Online' is at the bottom right.

Home Tarife Caracteristici Cumpara credit Suport Business Hosted PBX Contact

User: 11111
Numar: 03100550xxxx
Credit: 6.48€
[Cumpara credit](#)

Contul meu
Setari telefon
Restrictionare numere
Setari codec
Trimite FAX
Trimite SMS
Creaza conferinta
Sunii fara internet
Call Back
Anti Frauda
Web Connect
Agenda

Apeluri efectuate
Apeluri primite
Facturile mele
Cumpara credit

My PBX
Extensi PBX
Coadă de asteptare
Orar PBX
Menu IVR
CDR PBX
Numere utile PBX

Click2Call (Activ)
CDR Click2Call

API
Serviciu business

Schimba parola

Orar MyPBX

Centrala telefonica se poate customiza in functie de ora primirii apelului.
Definesti programul pe ore si zile in care centrala va ruta apelurile catre COADA.
Pentru a modifica rutarea apelurilor click pe **My PBX**.

Seteaza orarul de functionare al centralei

Defineste "programul de lucru" pentru care centrala primește apeluri. Dacă nu este selectat nimic centrala funcționează fără a ține seama de orar.

Ziua	Ora început	Ora sfârșit
Luni <input checked="" type="checkbox"/>	09:00	17:59
Marti <input checked="" type="checkbox"/>	09:00	17:59
Miercuri <input checked="" type="checkbox"/>	09:00	17:59
Joi <input checked="" type="checkbox"/>	09:00	17:59
Vineri <input checked="" type="checkbox"/>	09:00	17:59
Sambata <input type="checkbox"/>	00:00	00:59
Duminica <input type="checkbox"/>	00:00	00:59

[Salveaza](#)

Mesaj de intampinare - folosit doar la Coadă de asteptare

Va rugam sa inregistrati mesajul care va fi difuzat cand se primeste apel si acesta este rutat in Queue (coada de asteptare) in **MyPBX**
Exemplu: Buna ziua, va multumim ca ne-ati apelat, va rugam asteptati pana ce veti fi preluat de un operator.

[Inregistreaza mesaj](#)

Mesaj in afara orelor de program - dacă este bifata cel puțin o zi in programul de lucru

Va rugam sa inregistrati mesajul care va fi difuzat cand primeste apel **in afara orelor de program**.
Exemplu: Buna ziua, va multumim ca ne-ati sunat, programul nostru este de luni pana vineri intre orele 9-18.

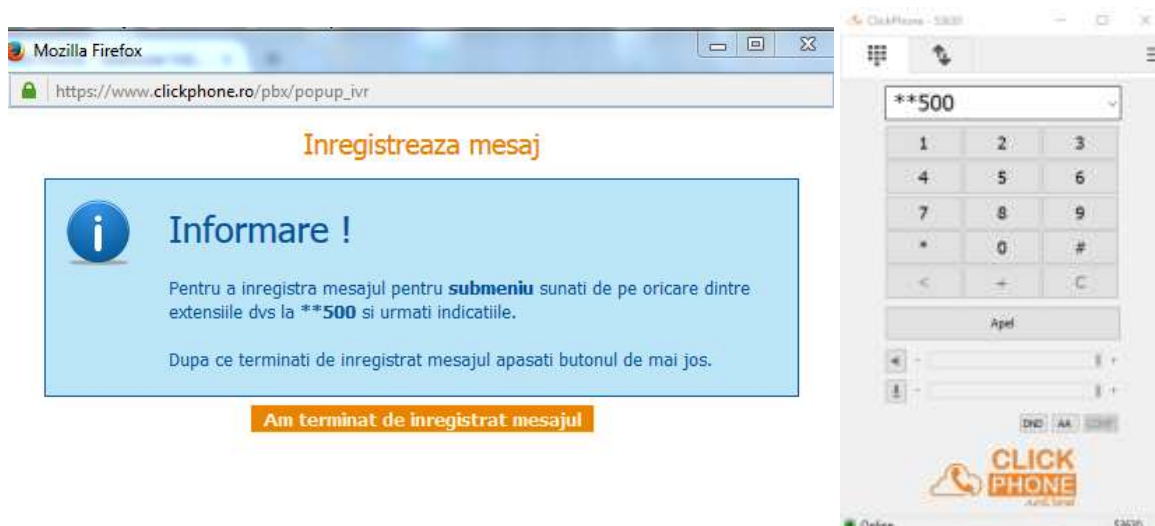
[Inregistreaza mesaj](#)

[Ai intrebari? - Online](#)

Faceți setările conform programului dumneavoastră de lucru.

În același chenar înregistrați mesajul de întâmpinare care va fi auzit de apelant, dacă apelul este în timpul de lucru și mesajul de întâmpinare din afara programului.

Urmând instrucțiunile din interfața de configurare veți avea pe ecran imaginea de mai jos:



Formați **500 și urmați secvențial instrucțiunile auzite în receptor.

Când sunteți mulțumit de mesajul înregistrat dați **click** "Am terminat de înregistrat mesajul".

Procedați identic pentru înregistrarea mesajului de întâmpinare care va fi auzit de apelant dacă apelul este în afara programului de lucru.

Pas 3. Configurare coada de așteptare (Queue).

Coada de așteptare primește apelul și îl livrează unui operator în funcție de strategia de livrare. Dacă toți operatorii sunt ocupați iar numărul canalelor de intrare achiziționate este mai mare decât numărul operatorilor asigurați în coada de așteptare, atunci apelantul rămâne pe fir și trebuie să înregistrezi un mesaj prin care să-l informezi despre această situație, astfel încât să nu se piardă apelul. Înregistrarea acestui mesaj o faci din tabloul prezentat în Pasul 2 sau din tabloul de configurare a cozii de așteptare.

Click [Coada de așteptare](#)



Setari coada de asteptare - QUEUE

Coada de asteptare primește apelul și îl livrează unui operator în funcție de strategia de livrare astfel încât să nu pierdeti apelul.
Atentie! Nu uitați să înregistrați mesajele de întâmpinare în funcție de profilul și programul firmei [aici](#)

Configurează extensiile în coada de asteptare

Extensii în coada de asteptare	Extensii disponibile
100 [IonescuPC]	103 [Contabilitate]
104 [Tehnic]	101 [Vanzari]
	102 [Sales]

Strategia de livrare a apelului către extensii: linear

Update

Legenda:

- (+) adauga extensie in coada de asteptare
- (-) sterge o extensie din coada de asteptare
- ordonarea se face cu drag&drop in lista de extensii din coada de asteptare.

ai intrebări? - [Online](#)

Asignați extensiile care vor face parte din coada de așteptare dând click pe semnul “+” pe extensia dorită din tabelul “extensii disponibile”, scoteți-le din coadă dând click pe semnul minus din tabelul “extensii în coada de așteptare” și ordonați-le cu drag&drop.

Alegeți strategia de livrare a apelului către extensii selectând una din opțiunile din listă. Mutând cursorul mouse-ului pe semnul “?” găsiți explicate toate opțiunile.

Click [Update](#) pentru înregistrarea modificărilor.

Pas 4 Configurare IVR

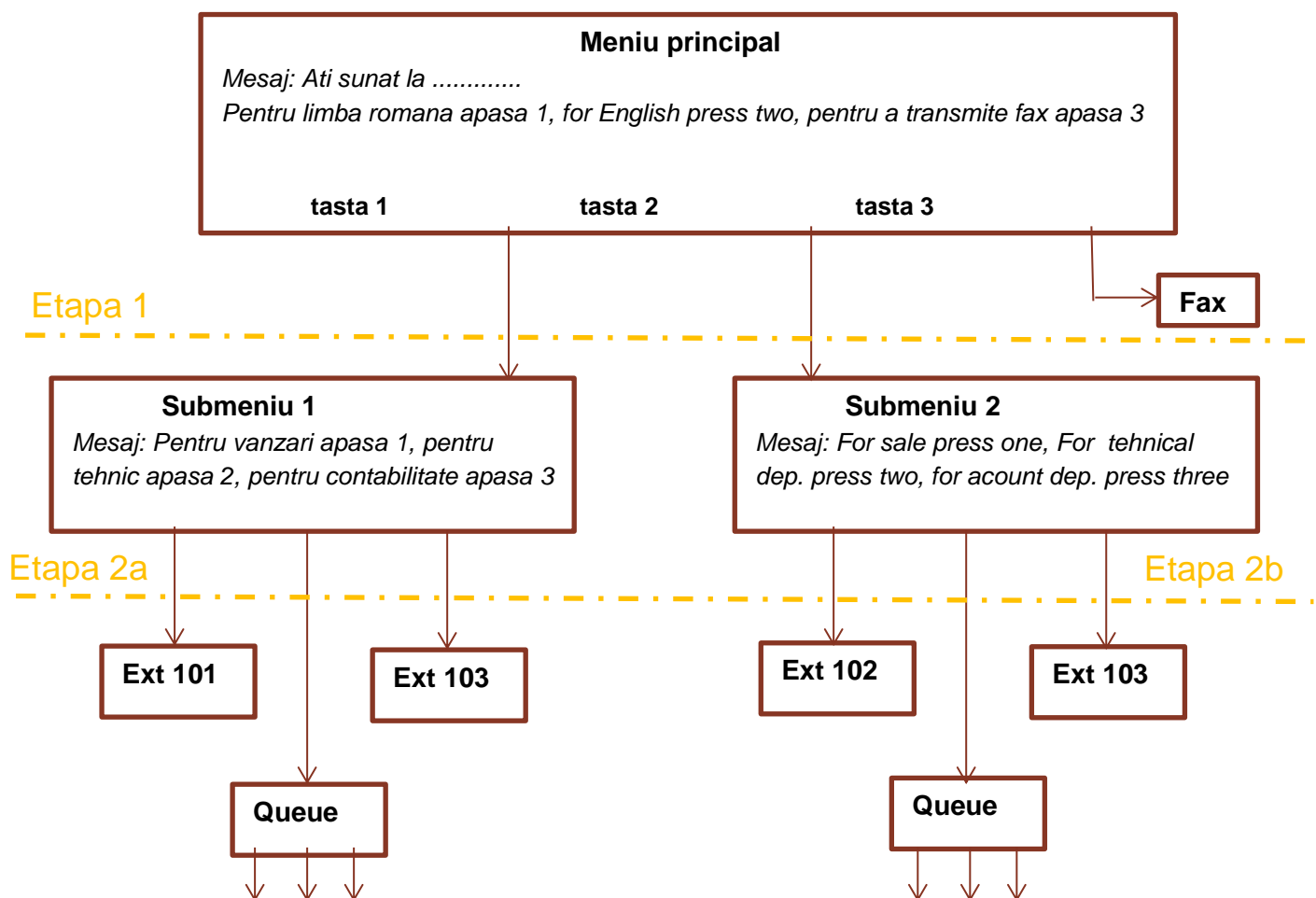
Robotul telefonic (IVR) dă posibilitatea apelantului să aleagă între diferite destinații. Apelantul folosește tastatura telefonului pentru a selecta una din opțiunile enumerate.

Interfața ClickPhone de configurare este concepută pentru o structură simplă de IVR-uri. În această interfață nu aveți posibilitatea de întrerupere a procesului de configurare și reluare ulterioară și nu aveți posibilitatea de adăugare sau ștergere de intrări în meniuri.

Dacă centrala PBX nu satisface în totalitate nevoile de lucru ale societății dumneavoastră atunci trebuie să vă orientați către o centrală "Custom PBX" care este o centrală mult mai complexă și poate înlanțui mult mai multe module (IVR1, IVR2, Queue1, Queue2, parking, etc).

Deasemeni în centrala "Custom PBX" configurarea diferitelor module se realizează mult mai facil într-o interfață grafică prietenoasă. Solicitați o documentație pentru centrala "Custom PBX".

Vă propunem urmatorul exemplu:



Observam un meniu principal cu 3 opțiuni. În funcție de opțiunea tastată de apelant, apelul poate fi distribuit către alte două submeniuri.

Acestea distribuie apelul către o anumită extensie sau dacă majoritatea apelurilor din cadrul firmei merg către departamentul tehnic, aici am prevăzut coada de așteptare care va distribui apelul către mai multe interioare simultan.

Configurarea robotului telefonic (IVR) începe odată cu înregistrarea mesajului aferent **meniului principal**, iar fiecare **submeniu** este adăugat atunci când se înregistrează mesajul aferent. Configurați toate opțiunile meniului principal și al submeniurilor. Ulterior nu puteți adăuga sau șterge distribuții. Le veți putea doar modifica. În schema noastră vom urmări configurarea pe orizontală.

ETAPA 1

ClickMeniu IVR => ClickConfigureaza IVR



Formați **500, urmați secvențial instrucțiunile auzite în receptor.

Când sunteți mulțumit de mesajul înregistrat dați **Click** "Am terminat de înregistrat mesajul".

Vom adăuga comenzile pentru meniul principal:

În scenariul nostru, dacă se va tasta 1 trebuie să dirijăm apelul către Submeniul-ul 1.

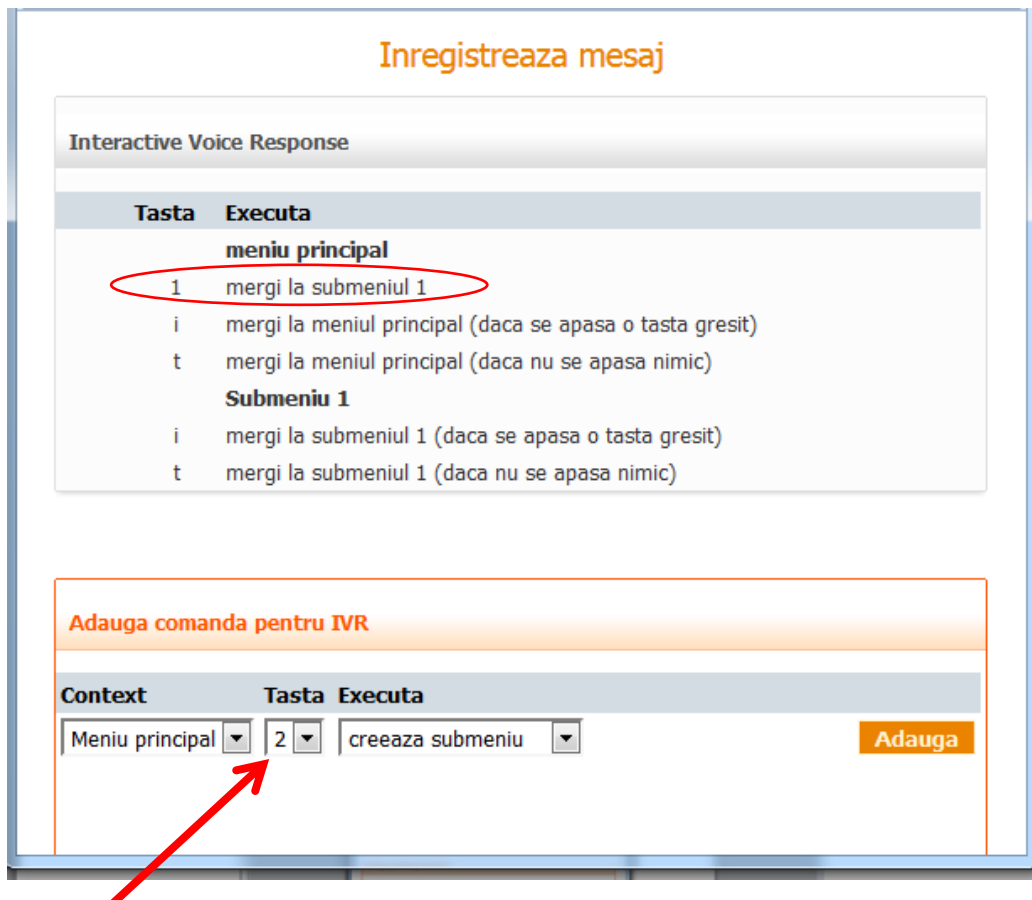


Vom alege tasta "1" iar în câmpul "execută" alegem "crează submeniu" și dăm **Click Adaugă**. Formăm **500 și înregistrăm ca mai sus mesajul corespunzător Submeniului 1.



Click "Am terminat de înregistrat mesajul"

În scenariul nostru, dacă se va tasta “2” trebuie să dirijăm apelul către Submeniu-ul 2.
Vom alege tasta “2” iar în câmpul “execută” alegem “crează submeniu” și dăm **Click Adaugă**.



Formăm **500 și înregistrăm ca mai sus mesajul corespunzător Submeniuului 2.
Pentru a finaliza Etapa 1 vom selecta și tasta “3” pentru care vom alege din câmpul “Execută” opțiunea “transferă la fax” și dăm **Click Adaugă**.

Mozilla Firefox
https://www.clickphone.ro/pbx/popup_ivr

Inregistreaza mesaj

Interactive Voice Response

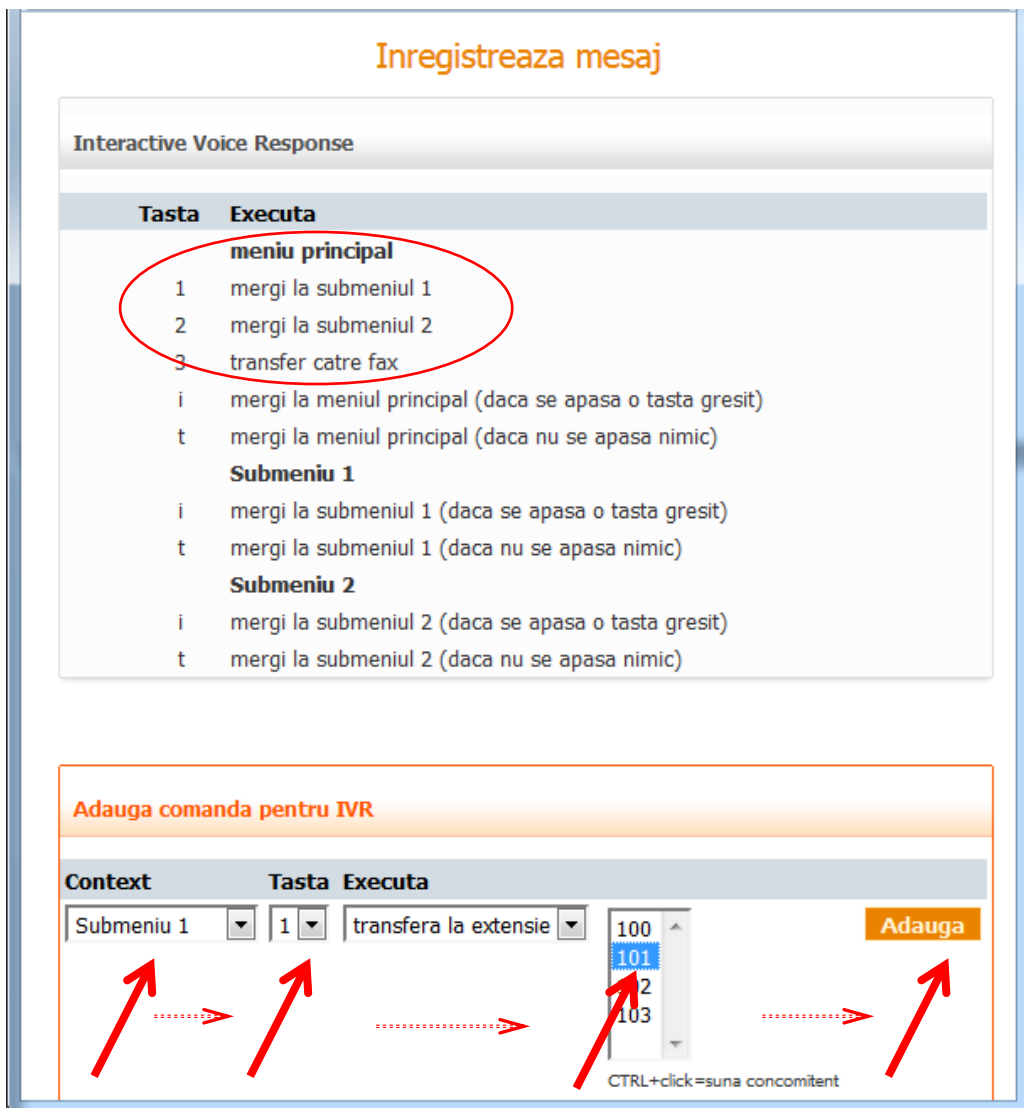
Tasta	Executa
meniu principal	
1	mergi la submeniul 1
2	mergi la submeniul 2
i	mergi la meniul principal (daca se apasa o tasta gresit)
t	mergi la meniul principal (daca nu se apasa nimic)
Submeniu 1	
i	mergi la submeniul 1 (daca se apasa o tasta gresit)
t	mergi la submeniul 1 (daca nu se apasa nimic)
Submeniu 2	
i	mergi la submeniul 2 (daca se apasa o tasta gresit)
t	mergi la submeniul 2 (daca nu se apasa nimic)

Adauga comanda pentru IVR

Context	Tasta	Executa	
Meniu principal	3	Selecteaza	Adauga
		Selecteaza	
		transfera la extensie	
		transfera la fax	
		mergi la	
		creeaza submeniu	
		transfer catre coada	

ETAPA 2a

Avem pe ecran imaginea de mai jos unde observăm configurarea completă a meniului principal. Continuăm, selectând din câmpul "context" "Submeniu 1" și alegem tasta "1". Conform scenariului nostru vom alege din câmpul "Execută" opțiunea "transferă la extensia" și vom alege extensia 101 conform ecranului de mai jos. Vom finaliza dând **Click Adaugă**.



Inregistreaza mesaj

Interactive Voice Response

Tasta	Executa
meniu principal	
1	mergi la submeniul 1
2	mergi la submeniul 2
3	transfer catre fax
i	mergi la meniul principal (daca se apasa o tasta gresit)
t	mergi la meniul principal (daca nu se apasa nimic)
Submeniu 1	
i	mergi la submeniul 1 (daca se apasa o tasta gresit)
t	mergi la submeniul 1 (daca nu se apasa nimic)
Submeniu 2	
i	mergi la submeniul 2 (daca se apasa o tasta gresit)
t	mergi la submeniul 2 (daca nu se apasa nimic)

Adauga comanda pentru IVR

Context	Tasta	Executa	
Submeniu 1	1	transfera la extensie	<div> 100 101 102 103 </div>

Adauga

CTRL+click=suna concomitent

Continuam, selectând din câmpul "context" "Submeniu 1" și alegem tasta "2". Conform scenariului nostru vom alege din câmpul "Execută" opțiunea "transfer catre coadă" și vom finaliza dând **Click Adaugă**.

Continuam, selectând din câmpul "context" "Submeniu 1", alegem tasta "3" și conform scenariului nostru vom alege din câmpul "Execută" opțiunea "transferă la extensia", vom alege extensia 103 și vom finaliza dând **Click Adaugă**.

ETAPA 2b

Avem pe ecran imaginea de mai jos unde observăm configurarea completă a meniului principal și a submeniului 1. Continuăm, selectând din campul “context” “Submeniu 2” și alegem tasta “1”. Conform scenariului nostru vom alege din campul “Execută” opțiunea “transferă la extensia” și vom alege extensia 102 (o persoana din departamentul vânzări cunoascătoare a limbii engleze). Vom finaliza dând **Click Adaugă**.

Inregistreaza mesaj

Interactive Voice Response

Tasta	Executa
menu principal	
1	mergi la submeniul 1
2	mergi la submeniul 2
3	transfer catre fax
i	mergi la meniul principal (daca se apasa o tasta gresit)
t	mergi la meniul principal (daca nu se apasa nimic)
Submeniu 1	
1	transfer catre extensia 101
2	transfer catre queue (coada de asteptare)
3	transfer catre extensia 103
i	mergi la submeniul 1 (daca se apasa o tasta gresit)
t	mergi la submeniul 1 (daca nu se apasa nimic)
Submeniu 2	
i	mergi la submeniul 2 (daca se apasa o tasta gresit)
t	mergi la submeniul 2 (daca nu se apasa nimic)

Adauga comanda pentru IVR

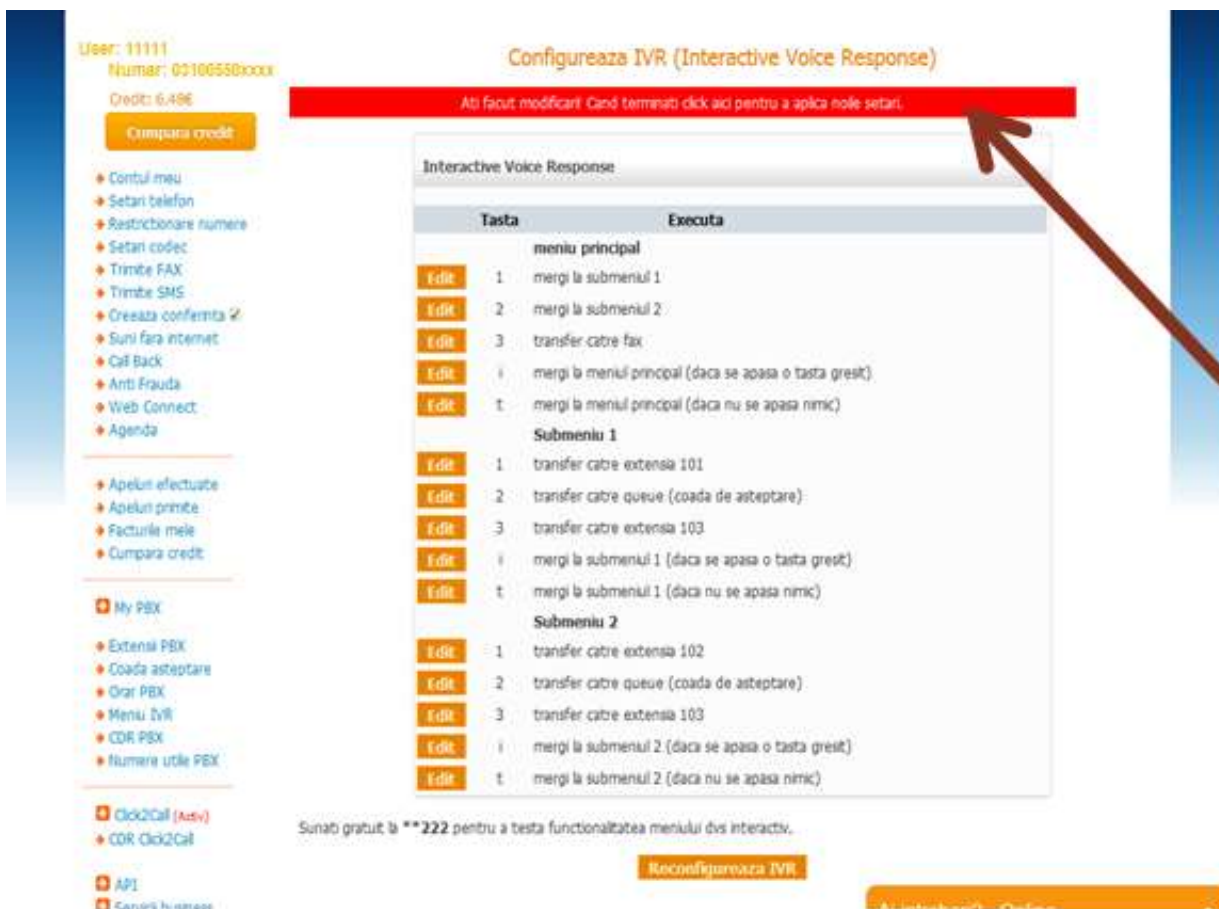
Context	Tasta	Executa
Submeniu 2		<div> <div>Selecteaza</div> <div> Selecteaza transfera la exte transfera la fax mergi la creeaza submeniu transfer catre coada </div> </div>

Adauga

Vom continua comenzile pentru submeniul 2 cu tasta “2” pe care o vom “transfera” către coadă și cu tasta 3 pe care o vom “transfera” la extensia 103. De fiecare dată finalizați dând **Click Adaugă**.

Acum că am terminat de configurat IVR-ul dați **Click Am terminat**.

Veți avea pe ecran imaginea urmatoare:



Configurare IVR (Interactive Voice Response)

Ați făcut modificări! Când terminați click aici pentru a aplica noile setări.

Interactive Voice Response

Tasta	Executa
	meniu principal
Edit	1. mergi la submeniu 1
Edit	2. mergi la submeniu 2
Edit	3. transfer catre fax
Edit	i. mergi la meniul principal (daca se apasa o tasta gresit)
Edit	t. mergi la meniul principal (daca nu se apasa nimic)
	Submeniu 1
Edit	1. transfer catre extensia 101
Edit	2. transfer catre queue (coada de asteptare)
Edit	3. transfer catre extensia 103
Edit	i. mergi la submeniu 1 (daca se apasa o tasta gresit)
Edit	t. mergi la submeniu 1 (daca nu se apasa nimic)
	Submeniu 2
Edit	1. transfer catre extensia 102
Edit	2. transfer catre queue (coada de asteptare)
Edit	3. transfer catre extensia 103
Edit	i. mergi la submeniu 2 (daca se apasa o tasta gresit)
Edit	t. mergi la submeniu 2 (daca nu se apasa nimic)

Sunati gratuit la ****222** pentru a testa functionalitatea meniului dvs interactiv.

[Reconfigureaza IVR](#)

Dacă doriți să “dirijați” altfel ramurile IVR-ului, puteți edita fiecare linie și alegeți altă opțiune. Dacă ați omis vreo ramură din diagramă trebuie să o luați de la început dând click pe **Reconfigurează IVR**.

În meniu și în fiecare submeniu mai sunt 2 ramuri: “i” și “t” cu semnificațiile lor. Acum le puteți edita și pe acestea stabilind traseele de urmat în astfel de situații.

Pentru înregistrarea IVR-ului în centrala Hosted PBX dați **click** pe banda roșie așa cum vă arată sageata.

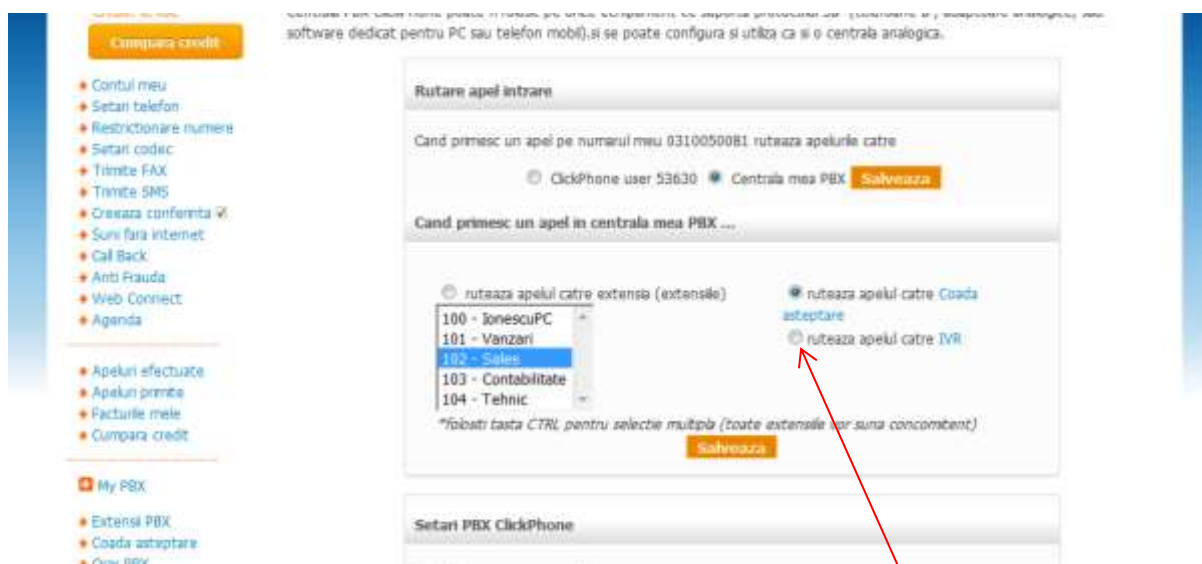
Vă reamintim că centrala Hosted PBX a fost concepută pentru firme care se afla “la început de drum” cu buget mic. Dacă această centrală nu satisface în totalitate nevoile de lucru ale societății dumneavoastră atunci trebuie să vă orientați către o centrală “Custom PBX” care este o centrală mult mai complexă și poate înlănțui mult mai multe module (IVR1, IVR2, Queue1, Queue2, parking, etc).

Deasemeni în centrala “Custom PBX” configurarea diferitelor module se realizează mult mai facil într-o interfață grafică prietenoasă.

Pas 5 Rutarea apelului de intrare

Până acum când cineva forma numărul dumneavoastră de telefon, apelul intra în centrala ClickPhone în contul (userul) dumneavoastră. Acum apelul trebuie să ajungă în centrala PBX pe care ați configurat-o.

ClickMy PBX, Click pe butonul “Centrala mea PBX”



În centrala telefoniva PBX vă dăm 3 variante rapide de setări:

1. Apelul să se ducă direct către o anumită extensie sau mai multe extensii
2. Apelul să fie dirijat către coada de asteptare
3. Apelul intra în IVR

În scenariul propus de noi trebuie să bifați “rutează apelul către IVR” apoi **Click Salvează**

Management și rapoarte ale centralei Hosted PBX

* Informații despre facturi.

Dați click [Facturile mele](#) și veți avea desfășurătorul activității financiare. Veți primi pe email de la sistem notificări privind emiterea facturilor (pot fi descărcate în format PDF și din contul tău), limite de solduri disponibile, precum și notificările cu privire la apelurile nepreluate în cazul în care se depășește limita maximă de canale de intrare alocate contului tău ClickPhone.

Istoric financiar

Data Europe/Bucharest	Valoare	Descriere	Factura
2016-04-01 00:03:13	-7.00 €	Hosted PBX 3Q	Abonament Aprilie
2016-03-31 10:17:47	20.00 €	OP	07931513/31.03.2016 
2016-03-01 00:01:25	-7.00 €	Hosted PBX 3Q	Abonament Martie
2016-02-02 11:45:42	20.00 €	OP	07931082/02.02.2016 
2016-02-01 00:01:19	-7.00 €	Hosted PBX 3Q	Abonament Februarie
2016-01-01 00:01:22	-7.00 €	Hosted PBX 3Q	Abonament Ianuarie
2015-12-01 00:01:18	-7.00 €	Hosted PBX 3Q	Abonament Decembrie
2015-11-01 00:01:21	-7.00 €	Hosted PBX 3Q	Abonament Noiembrie
2015-10-29 10:21:50	30.00 €	OP	07930104/29.10.2015 
2015-10-05 11:33:20	-5.87 €	Perioada 5.10 - 31.10.2015	Abonament Hosted PBX 7
2015-10-05 11:30:04	10.00 €	OP	07929944/05.10.2015 

* Facilitate antifraudă.

Prin această facilitate punem la dispoziția managerilor un instrument foarte sigur și eficient de securizare a centralei telefonice atât împotriva atacurilor hackerilor dar și împotriva convorbirilor neautorizate și paguboase financiar societății.

Pentru activarea serviciului antifraudă [click AntiFraudă](#) => [click PIN Securitate](#) =>


=> [click](#) Generează un PIN nou

Anti Frauda

[Limita consum zilnic](#)
[Restrictionare apeluri](#)
[Schimba e-mail](#)
[PIN securitate](#)

Setează codul PIN pentru o securitate și mai mare

Cu ajutorul acestui PIN poți seta limita de consum zilnic și restricții pentru apelurile efectuate din contul tău ClickPhone.


PIN de securitate

Pentru resetarea codului PIN dați click pe [Generează un PIN nou](#)

Printr-un mesaj veți fi informat că pe adresa de email a societății s-a trimis un mesaj care conține PIN-ul de securitate.


Cu acest cod PIN vă puteți restricționa destinațiile apelurilor și/sau, vă puteți stabili o valoare zilnică maximă a convorbirilor telefonice.

Anti Frauda

[Limita consum zilnic](#)**[Restrictionare apeluri](#)**[Restrictie IP](#)[Schimba e-mail](#)[PIN securitate](#)

Restrictionare apeluri efectuate

Prin aceasta optiune poti stabili catre ce destinatii poti suna prin serviciul ClickPhone.

**Restrictii apel**

Seteaza restrictii pentru apelurile de iesire.

National RO	Mobile RO	International	Blocat
<input checked="" type="radio"/> permis <input type="radio"/> restrictionat	<input checked="" type="radio"/> permis <input type="radio"/> restrictionat	<input checked="" type="radio"/> permis <input type="radio"/> restrictionat	<input checked="" type="radio"/> nu <input type="radio"/> da

Blocat - restrictioneaza TOATE apelurile (si intrare si iesire)!

Cod PIN **Seteaza**

Anti Frauda


[Limita consum zilnic](#)**[Restrictionare apeluri](#)**[Schimba e-mail](#)[PIN securitate](#)

Stabileste valoarea maxima de consum zilnic

Prin aceasta optiune poti stabili care este limita de consum pentru apelurile efectuate si mesajele SMS trimise in cursul unei zile din contul tau ClickPhone.

Cum functioneaza

- In primul rand iti setezi un cod de securitate pe care ti-l trimitem automat pe adresa ta de mail office@carotrainer.ro
- Pentru a asigura o securitate si mai mare codul PIN nu este vizibil in interfata de administrare
- Daca ai depasit valoarea setata vei primi un e-mail de atentionare, iar cand vrei sa efectuezi un apel vei auzi mesajul "Accesul dvs la acest numar a fost restrictionat"

**Seteaza limita de consum zilnic**

Limita de consum euro/zi

Cod PIN **Salveaza**



* Raport apeluri efectuate

Printr-un simplu click veți avea pe ecran desfășurătorul apelurilor efectuate într-o anumită perioadă de timp.

Apeluri efectuate

* Luna Anul Fus orar

Numar canale concurente pentru efectuare apeluri: **1 canale**. Pentru administrare servicii suplimentare [click aici](#)

Data	Destinatie	Durata	Valoare
03-03-2016 13:21:16	329	00:00:04	Gratuit

Valoare apeluri: 0.0000 Euro

Raport apeluri primite.

La fel de simplu veți avea istoricul apelurilor primite într-un format ca cel de mai jos.

Data	Sursa	Destinație	Durata	Status
07.03.2016 12:05	0216583456 - Construct SA	0310050562	00:00:06	Apel preluat
03.03.2016 14:13	0722252670	0310050562		Apel pierdut
03.03.2016 14:02	0212105786 - Florescu	0310050562	00:01:04	Apel preluat

Centrala Hosted PBX este limitată din punct de vedere al scenariului de lucru, al cozilor de așteptare, al opțiunilor de notificari în caz de apeluri pierdute, grafice și rapoarte, calitatea mesajelor etc.

În analiza dumneavoastră preț versus performanță urmărită vă recomandăm o atenție deosebită centralei Custom PBX.

Mulumim ca ați ales serviciile noastre.
Echipa ClickPhone