



Ghidul utilizatorului

Virtual PBX Mobil

Data: 20.11.2024

Cuprins

Despre ghid	4
Resetare Parolă	5
Modificarea parolei contului de administrare	5
Resetarea parolei contului de administrare	6
Statistică (CDR) și Înregistrări	8
Lista detaliată a apelurilor (<i>Call Detail Record sau CDR</i>)	8
Vizualizare și gestionare CDR	9
Înregistrările audio	13
Contacte	16
Prezentarea generală a contactelor	16
Gestionarea Contactelor Companiei	16
Gestionarea Agendă telefonică (<i>Phonebook</i>).....	18
Gestionare apel (<i>Call Control</i>)	19
Rute de Intrare	19
Prezentarea generală a Rutelor de Intrare	19
Configurarea destinației rutei de intrare	20
Rute de ieșire	24
Prezentarea generală a Rutelor de ieșire.....	24
Configurarea unei rute de ieșire suplimentare	24
Ajustarea priorității rutelor de ieșire	26
Constrângeri de Timp (<i>Business Hours and Holidays</i>)	28
Prezentarea generală a Constrângerilor de Timp	28
Setarea orelor de lucru (<i>Global Business Hours</i>)	29
Gestionarea orelor de lucru (<i>Global Business Hours</i>)	29
Zile de sărbătoare (<i>Holidays</i>).....	30
Gestionarea zilelor de sărbătoare	32
Numere de urgență	33
Adăugarea unui Număr de Urgență	33
Gestionarea Numerelor de Urgență	34
Funcții de apel (<i>Call Features</i>)	35
Mesagerie Vocală (<i>Voicemail</i>)	35

Prezentarea generală a mesageriei vocale	35
Mesagerie vocală de grup	36
Configurarea mesageriei vocale de grup pentru o coadă de așteptare	36
Configurarea mesageriei vocale de grup pentru un grup de apel.....	37
Configurarea mesageriei vocale de grup pentru un grup personalizat.....	39
Gestionare Mesagerie Vocală	40
Setările Mesageriei Vocale.....	41
Permiteți apelanților să iasă din mesageria vocală	41
Permiteți apelanților să apeleze extensia din mesageria vocală	41
Permiteți apelanților să apeleze extensia din mesageria vocală	42
Permite apelanților să asculte mesajele din mesagerie vocală.....	43
IVR.....	44
Răspuns vocal interactiv (IVR).....	44
Configurarea unui IVR.....	45
Setarea mesajului audio pentru IVR	47
Exemplu de configurare IVR	48
Grup de apeluri (<i>Ring Group</i>)	63
Crearea unui grup de apeluri	64
Gestionare grup de apel	66
Lista PIN (<i>PIN List</i>)	66
Adăugați o listă PIN	66
Lista neagră/Lista albă.....	67
Lista neagră	67
Gestionare listă neagră.....	69
Lista albă	70
Gestionare listă albă	72

Despre ghid

În acest ghid, descriem funcționalitatea și configurația a Virtual PBX Mobil.

Audiența


Acest ghid este destinat administratorilor responsabilitățile cărora vor include configurarea și administrarea Virtual PBX Mobil.

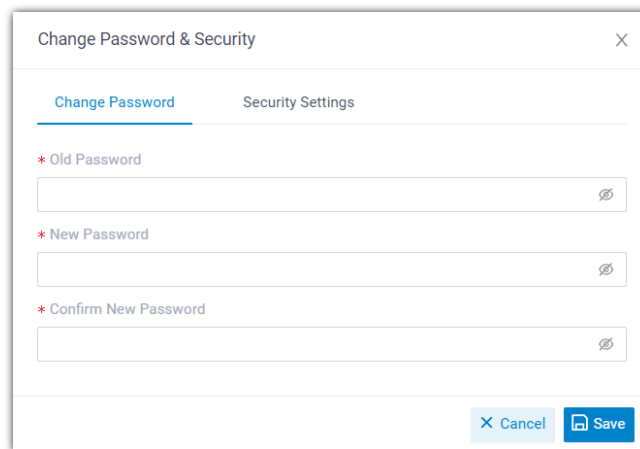
Resetare Parolă

Modificarea parolei contului de administrare

Dacă cunoașteți parola curentă a contului de administrare, vă puteți loga pe contul web de administrare și urma pașii descriși mai jos pentru modificarea parolei.

Procedura

1. Logați-vă în platforma web de administrare (**companie.pbx.orange.md**).
2. În colțul dreapta-sus a paginii web faceți clic pe  și selectați **Change Password**.
3. În fereastra pop-up, introduceți parola veche și parola nouă (cel puțin 8 caractere, cel puțin o cifră, cel puțin un caracter mare și un caracter mic).



Change Password & Security

Change Password Security Settings

* Old Password

* New Password

* Confirm New Password

Cancel Save

4. Faceți clic **Save**.

Rezultat

Parola este modificată, veți fi deconectat automat de la pagina web. Pentru a vă conecta la portalul administrare introduceți noua parolă.

Resetarea parolei contului de administrare

Puteți reseta parola contului de administrare urmând pașii descriși mai jos.

Precondiții:

Este necesar să dețineți numele de utilizator și adresa de email, în caz contrar nu veți putea reseta parola.

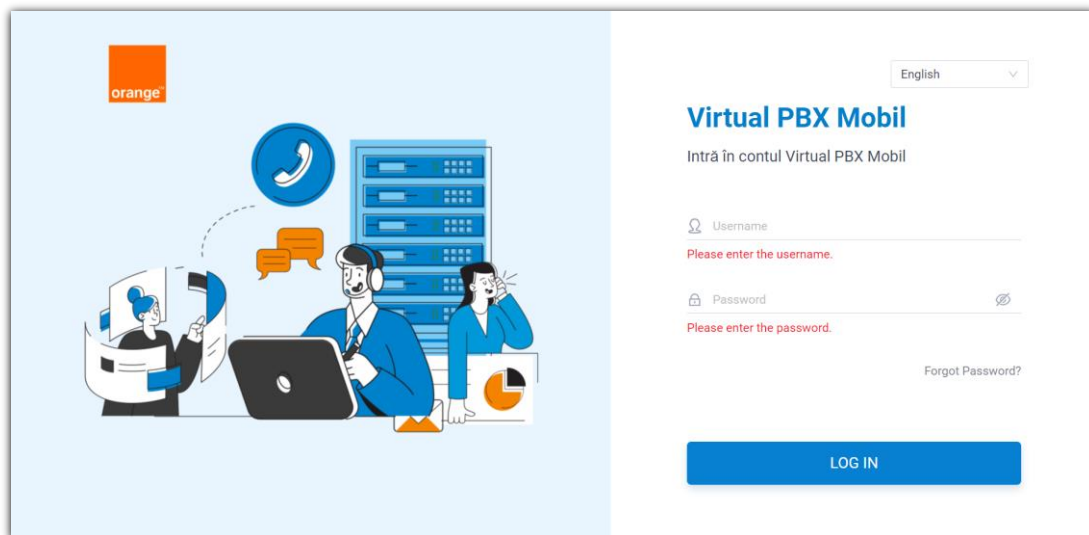


Important:

În caz că ați uitat această informația vă puteți adresa la Administratorul companiei sau apela la 700 (Serviciul Suport Clienți).

Procedură

1. Accesați portalul web de autentificare pe contul de administrare Virtual PBX Mobil și tastați butonul **Forgot Password** (*Am uitat parola*).



2. Pe pagina **Forget Password**, introduceți următoarele date:

- a. **Username:** În acest câmp se introduce numărul extensiei cu drepturi de administrator (implicit este 1000).
 - b. **Email Address:** Adresa de email asociată contului de administrator.
3. Faceți clic pe **Send**.
Un email cu link pentru resetarea parolei a fost expediat la adresa de email asociată contului de administrator.
 4. Accesați emailul recepționat și faceți clic pe linkul din email pentru a accesa pagina de **Reset Password** (resetare a parolei).



Notă:

Linkul este valabil 30 minute și poate fi utilizat doar o singură dată.

5. Pe pagina de **Reset Password** (resetare a parolei) introduceți noua parolă de doua ori, după faceți clic pe **Save**.

Rezultat

Parola este modificată, veți fi deconectat automat de la pagina web. Pentru a vă conecta la portalul administrare introduceți noua parolă.

Statistică (*CDR*) și Înregistrări

Lista detaliată a apelurilor (*Call Detail Record* sau *CDR*)

Lista detaliată a apelurilor (Call Detail Record sau CDR) oferă informații despre apeluri. Un CDR conține următoarele informații.

Parametrii CDR


Un CDR conține următoarele informații:

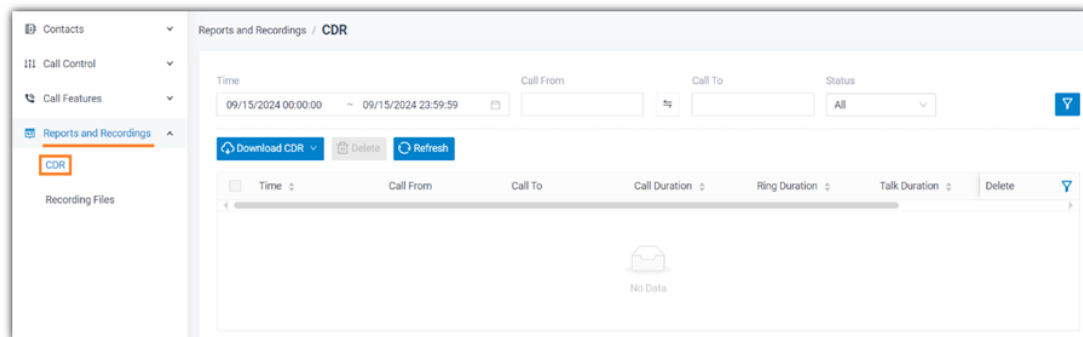
Item	Descriere
ID	Identificator unic pentru fiecare apel.
Time	Data și ora când apelul a fost efectuat sau primit.
Call From	Numărul sau numele apelantului.
Call To	Numărul sau numele persoanei apelate.
Call Duration	Timpul dintre începutul și sfârșitul apelului.
Ring Duration	Timpul dintre începutul și preluarea apelului.
Talk Duration	Timpul dintre preluarea și încheierea apelului.
Status	Statutul apelului. <ul style="list-style-type: none"> • ANSWERED • NO ANSWER • BUSY • FAILED • VOICEMAIL
DID/DDI	Numărul de telefon pe care l-a format apelantul.
Outbound Caller ID	Numărul de telefon care este afișat pe telefonul apelantului.
PIN Code	Codul PIN introdus la efectuarea unui apel printr-o rută de ieșire restricționată.
Recording File	Fișierul înregistrării conversației.

Vizualizare și gestionare CDR


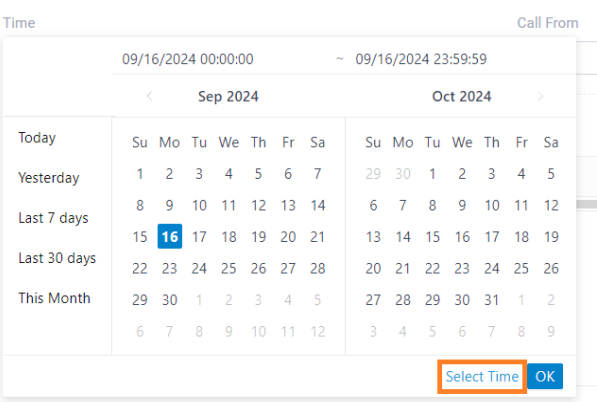


Acest compartiment descrie cum să vizualizați, să descărcați și să ștergeți CDR.

Vizualizare CDR


1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX mobil. Pe pagina principală în colțul stângă-jos accesați butonul  **Access Management Portal**.
2. În bara de meniu accesați **Reports and Recordings** și în drop-down selectați **CDR**.






3. **Opțional:** Setati criteriile de bază a filtrului:



Filtru	Descriere
Time	<p>Selectați perioada pentru care se va afișa CDR-ul.</p> <p>Notă:  Pentru a specifica o perioadă de timp a unei zile, faceți clic pe Select Time pentru a seta intervalul de timp</p> 
Call From	Introduceți numărul sau numele apelantului.
Call To	<p>Introduceți numărul sau numele persoanei apelate</p> <p>Tip:  Pentru a schimba partea apelată în partea apelantă, apăsați </p>

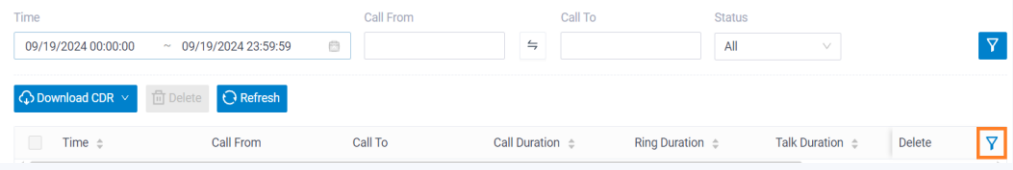
4. Opțional: Setați criteriile de filtrare avansată.

- a. Faceți clic pe .
- b. Pe pagina de **Filtrare** setați criteriile avansate.

Opțiuni	Descriere
Extension Group	Grup de extensii. Sistemul va solicita doar apelurile membrilor grupului.
Ring Duration	Timpul cât a sunat telefonul persoanei apelate înainte ca apelul să fie preluat.  Notă: Numai numere, -, =, <, <=, >, și >= sunt permise.
Talk Duration	Durata de timp din momentul când apelul a fost recepționat până în momentul când apelul a fost încheiat.  Notă: Numai numere, -, =, <, <=, >, și >= sunt permise.
Status	Selectați statutul apelului. <ul style="list-style-type: none"> • All • ANSWERED • NO ANSWER • BUSY • FAILED • VOICEMAIL
Communication Type	Selectați tipul de comunicare. <ul style="list-style-type: none"> • All • Internal • Outbound • Inbound
ID	Introduceți ID-ul unic pentru apel.
Trunk	Selectați trunk-ul. Sistemul va solicita doar acele apeluri care sunt trimise sau primite prin trunk.
Enable Number Fuzzy Search	Bifați dacă doriți să căutați echivalentul neclar al unui număr de telefon.
PIN Code	Introduceți codul PIN existent. Sistemul va solicita doar apeluri care folosesc acest cod PIN.


- c. Derulați în sus pentru a face clic pe  pentru a închide fereastra. Pe pagină se vor afișa jurnalele apelurilor conform filtrului.

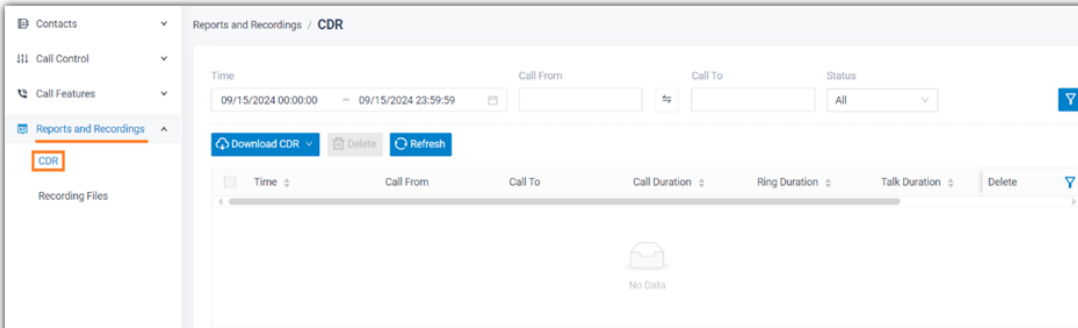
 **Notă:**
 Puteți da clic pe  pentru a decide ce element va fi afișat.



The screenshot shows a CDR (Call Detail Record) interface. At the top, there are filters for Time (09/19/2024 00:00:00 to 09/19/2024 23:59:59), Call From, Call To, and Status (All). Below the filters are buttons for Download CDR, Delete, and Refresh. At the bottom, there is a table header with columns: Time, Call From, Call To, Call Duration, Ring Duration, Talk Duration, and Delete. A blue filter icon is visible in the top right corner of the table header area.

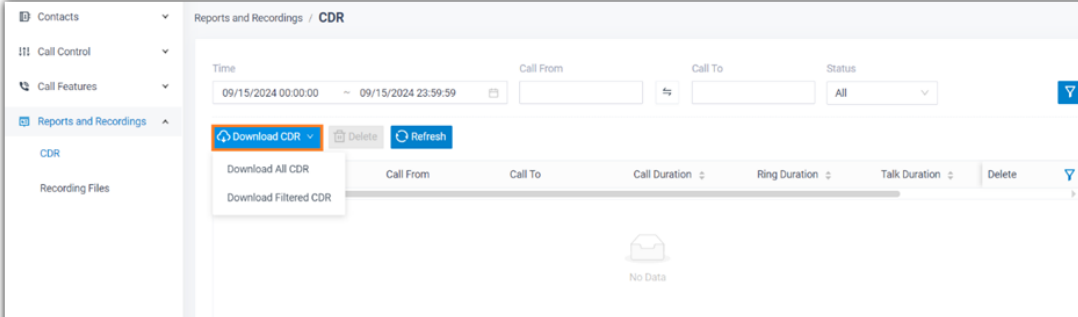
Descărcare CDR

1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX mobil. Pe pagina principală în colțul stânga-jos accesați butonul  **Access Management Portal**.
2. În bara de meniu accesați **Reports and Recordings** și în drop-down selectați **CDR**.



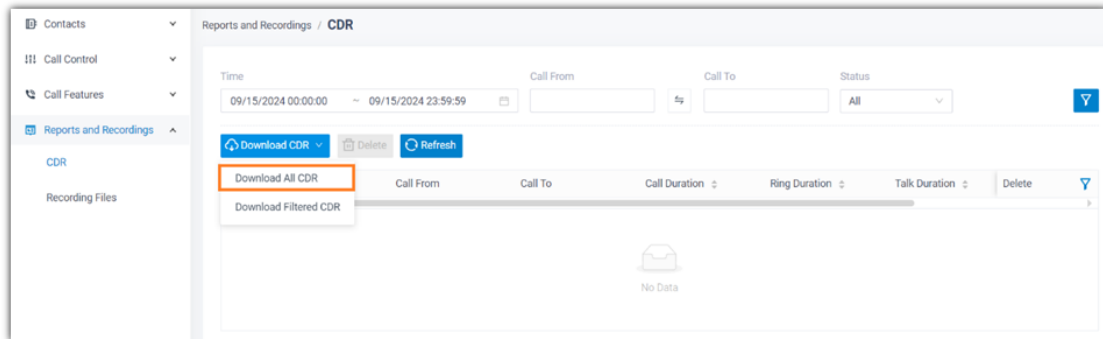
The screenshot shows the 'Reports and Recordings / CDR' interface. The left sidebar has 'Reports and Recordings' selected, with 'CDR' highlighted in a red box. The main area shows the same filters and table header as the previous screenshot, but the table is empty with a 'No Data' message and a folder icon.

3. Pentru descărcare **CDR** tastați butonul **Download CDR** și în drop-down selectați o opțiune din cele două afișate.

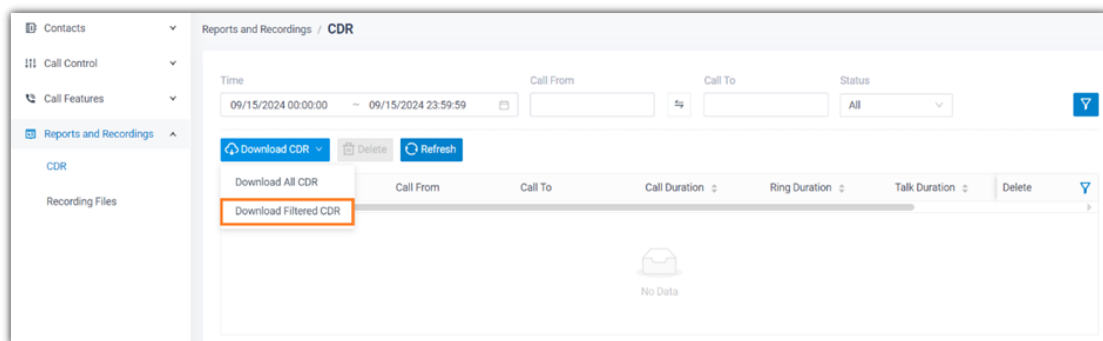


The screenshot shows the 'Reports and Recordings / CDR' interface with the 'Download CDR' button highlighted in a red box. The dropdown menu is open, showing two options: 'Download All CDR' and 'Download Filtered CDR'. The rest of the interface is the same as the previous screenshot.

4. Pentru a descărca toate CDR-urile, selectați **Download All CDR** din drop-down.



5. Pentru a descărca CDR-urile filtrate, setați filtrul și selectați **Download Filtered CDR** din drop-down.



CDR-urile sunt exportate într-un fișier CSV.

Ștergere CDR

1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX mobil. Pe pagina principală în colțul stânga-jos accesați butonul [Access Management Portal](#).
2. În bara de meniu accesați **Reports and Recordings** și în drop-down selectați **CDR**.
3. **Opțional:** Setează un filtru.
4. Bifați casețele de selectare de lângă apeluri dorite, faceți clic pe **Delete** și **OK**.



Important:


Înregistrările audio corespunzătoare apelurilor de asemenea vor fi șterse.

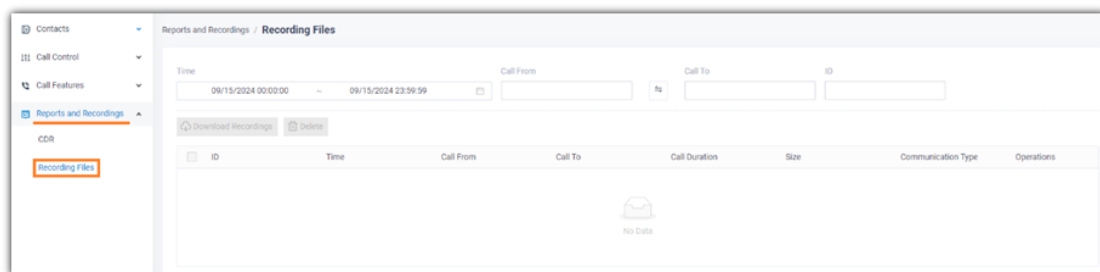
Cât jurnalul apelurilor atât și înregistrările audio sunt șterse.

Înregistrările audio

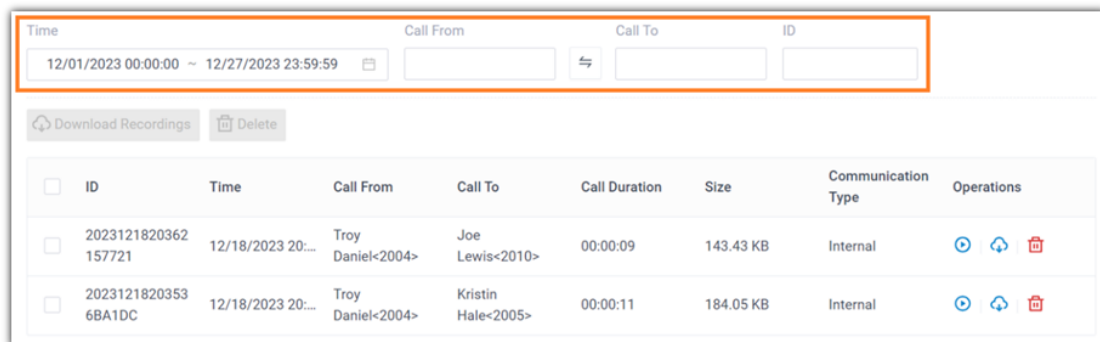
Acest compartiment descrie cum să redați, să descărcați și să ștergeți înregistrările audio.

Redarea înregistrărilor

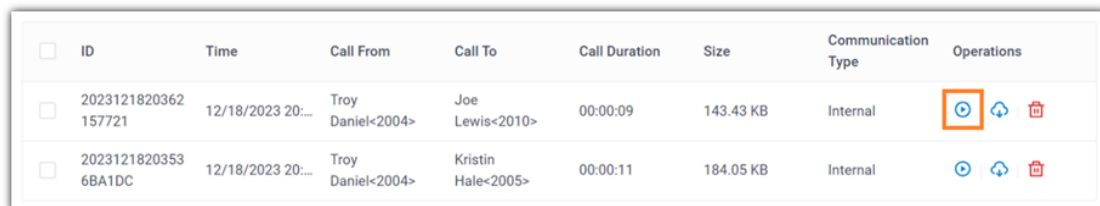
1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX mobil. Pe pagina principală în colțul stânga-jos accesați butonul  **Access Management Portal**.
2. În bara de meniu accesați **Reports and Recordings** și în drop-down selectați **Recording Files**.



3. **Opțional:** Setați criteriile pentru a filtra înregistrările dorite.



4. Faceți clic pe  lângă înregistrarea pe care doriți să o ascultați.

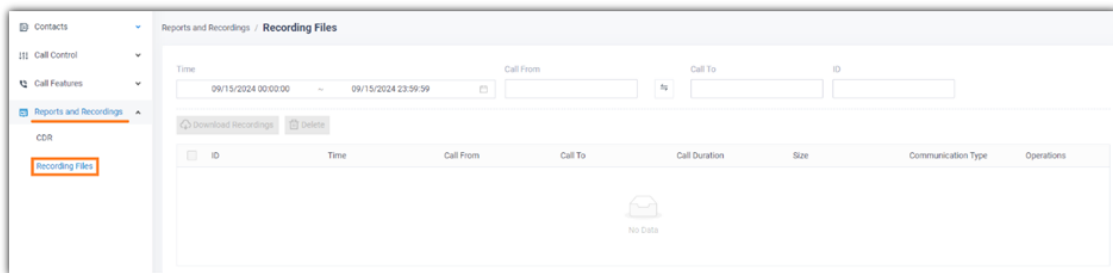


**Notă:**

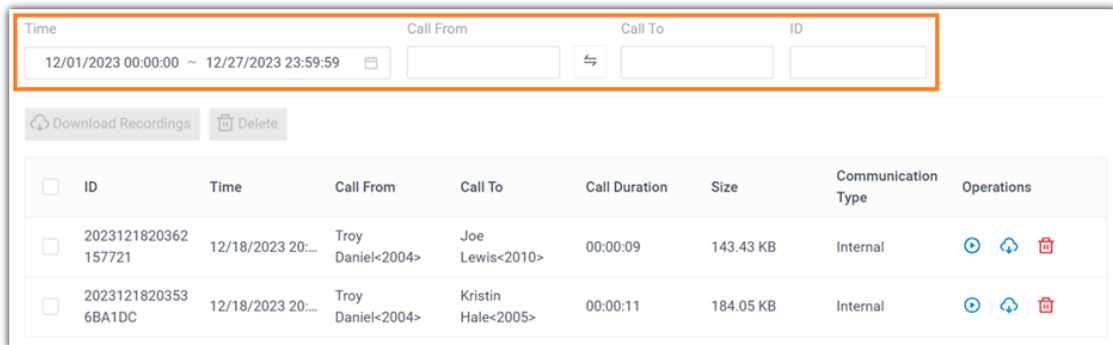
Înregistrarea va fi redată în portalul web virtual PBX mobil.

Descărcarea înregistrărilor

5. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX mobil. Pe pagina principală în colțul stânga-jos accesați butonul **Access Management Portal**.
6. În bara de meniu accesați **Reports and Recordings** și în drop-down selectați **Recording Files**.



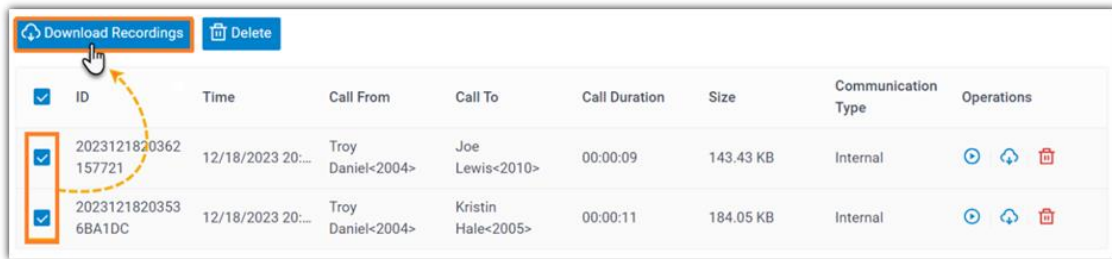
7. **Opțional:** Setați criteriile pentru a filtra înregistrările dorite.









8. Faceți clic pe lângă înregistrarea pe care doriți să o descărcați.



9. Bifați casetele de selectare ale fișierelor pe care doriți să le descărcați, apoi faceți clic pe **Download Recordings**.



The screenshot shows a table of call recordings. At the top, there are two buttons: 'Download Recordings' (highlighted with a red box and a mouse cursor) and 'Delete'. Below the buttons is a table with the following columns: ID, Time, Call From, Call To, Call Duration, Size, Communication Type, and Operations. Two rows are visible, each with a checked checkbox in the ID column. A red dashed arrow points from the 'Download Recordings' button to the checkboxes.

<input checked="" type="checkbox"/>	ID	Time	Call From	Call To	Call Duration	Size	Communication Type	Operations
<input checked="" type="checkbox"/>	2023121820362157721	12/18/2023 20:...	Troy Daniel<2004>	Joe Lewis<2010>	00:00:09	143.43 KB	Internal	  
<input checked="" type="checkbox"/>	20231218203536BA1DC	12/18/2023 20:...	Troy Daniel<2004>	Kristin Hale<2005>	00:00:11	184.05 KB	Internal	  

**Notă:**

Puteți descărca fișiere în mărime maximum 600 MB sau maximum 100 de fișiere simultan. Fișierele care depășesc limita nu vor fi descărcate.

Contacte

Prezentarea generală a contactelor

Opțiunea Contacte permite adăugarea contactelor externe în lista Company Contacts (*Contactele Companiei*) și crearea Phonebook (*Agenda telefonică*).

Tipuri de Contacte

Company Contacts (*Contactele Companiei*)

Company Contacts reprezintă o carte de telefoane care permite stocarea unei liste de contacte externe, precum clienții companiei, distribuitorii și partenerii.

Phonebook (*Agendă telefonică*)

Phonebook este un serviciu opțional pentru contactele companiei, care permite utilizatorilor autorizați să grupeze contactele companiei în agende telefonice și să controleze în siguranță accesul la fiecare agenda telefonică.

Restricții

Numărul maxim de Contacte (N)	$N \leq 50$	$50 < N \leq 200$	$N > 200$
Company contacts (total)	50,000	200,000	500,000
Phonebooks	100	200	500

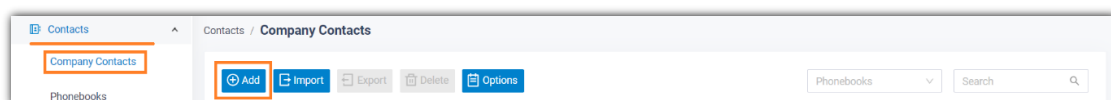
Gestionarea Contactelor Companiei

Acest compartiment descrie cum pot fi adăugate, modificate, eliminate, importate și exportate contactele companiei prin intermediul portalului web de administrare Virtual PBX Mobil.

Doar administratorul PBX-ului și utilizatorii autorizați pot gestiona Contactele Companiei.

Adăugarea unui contact al companiei

1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX Mobil. Pe pagina principală în colțul stânga-jos accesați butonul [Access Management Portal](#).
2. Accesați **Contacts > Company Contacts**.
3. Faceți clic pe **Add**.



4. Introduceți informația de contact.




Notă:


- Câmpurile **First Name (Prenume)**, **Last Name (Nume)** sunt obligatorii, precum și cel puțin un număr de contact.

5. Faceți clic pe **Save**.

Modificarea unui contact al companiei

1. Accesați **Contacts > Company Contacts**.
2. Alegeți un contact, și apăsați iconița .
3. Modificați informația dorită.
4. Apăsați **Save**.

Eliminarea unui contact al companiei

1. Accesați **Contacts > Company Contacts**.
2. Pentru a șterge un singur contact, alegeți contactul și apăsați iconița .
3. Pentru a șterge mai multe contacte, plasați bifa în casetele contactelor dorite, apoi apăsați **Delete**.

Exportarea contactelor companiei

1. Accesați **Contacts > Company Contacts**.
2. Apăsați **Export**.

Toată lista de contacte va fi exportată într-un fișier CSV.

Importarea contactelor companiei

Înainte de a începe

- Pregătiți fișierul CSV


Pentru a importa lista de contacte, exportați lista de contacte într-un fișier CSV. Utilizați fișierul CSV ca un șablon pentru a salva datele în același format.

1. Accesați **Contacts > Company Contacts**.
2. Apăsați **Import**.
3. În fereastra (pop-up) deschisă, apăsați **Browse (Răsfoiește)** și selectați fișierul CSV.
4. Apăsați **Import**.


Gestionarea Agendă telefonică (*Phonebook*)

Acest compartiment descrie cum să adăugați, să editați și să ștergeți agendele telefonice ale companiei.


Gruparea contactelor companiei in Agendă telefonică

1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX Mobil. Pe pagina principală în colțul stânga-jos accesați butonul  **Access Management Portal**.
2. Accesați **Contacts > Phonebooks > Add**.
3. În câmpul **Phonebook Name** obligatoriu indicați un nume.
4. În secțiunea **Members** selectați contactele dorite ale companiei.
5. Apăsăți **Save**.

Modificarea Agendei telefonice

1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX Mobil.
2. Accesați **Contacts > Phonebooks**, faceți clic pe  in drept cu agenda telefonică dorită.
3. Editați numele agendei telefonice, adăugați sau ștergeți contactele companiei din agenda telefonică în funcție de nevoile dvs.
4. Apăsăți **Save**.

Eliminarea Agendei telefonice

1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX Mobil.
2. Accesați **Contacts > Phonebooks**, faceți clic pe  in drept cu agenda telefonică dorită și apoi **OK**.
3. Pentru a șterge mai multe agende telefonice în același timp, bifați casetele de lângă agenda dorită, faceți clic pe **Delete** și **OK**.

Gestionare apel (*Call Control*)

Rute de Intrare

Prezentarea generală a Rutelor de Intrare

O rută de intrare permite apelanților externi să ajungă la sistemul dvs. și direcționează apelurile de intrare către o destinație specifică pe baza regulilor și criteriilor pre configurate.

Destinații rute de intrare

Virtual PBX Mobil oferă diverse destinații de intrare pentru a satisface nevoile de afaceri.

Următoarele opțiuni sunt disponibile pentru a vă ajuta să decideți destinațiile rutei de intrare:

- **Hang up** - apelul către această destinație va fi întrerupt imediat.
- **Extension** - apelul va fi direcționat către un anumit număr Virtual PBX Mobil, selectați numărul din căsuța alăturată.

- **Extension Voicemail** - apelul va fi direcționat către mesageria vocală unui anumit număr Virtual PBX Mobil, selectați numărul din căsuța alăturată.


- **IVR** - apelul va fi direcționat în IVR-ul selectat, selectați numărul de IVR din căsuța alăturată.

- **Ring Group** - apelul va fi direcționat în Ring Grup-ul selectat, selectați numărul de Ring Group din căsuța alăturată.

- **Group Voicemail** - apelul va fi direcționat către mesageria vocală unui anumit grup, selectați numărul grupului căsuța alăturată.

Configurarea destinației rutei de intrare


Configurarea rutei de intrare implicite

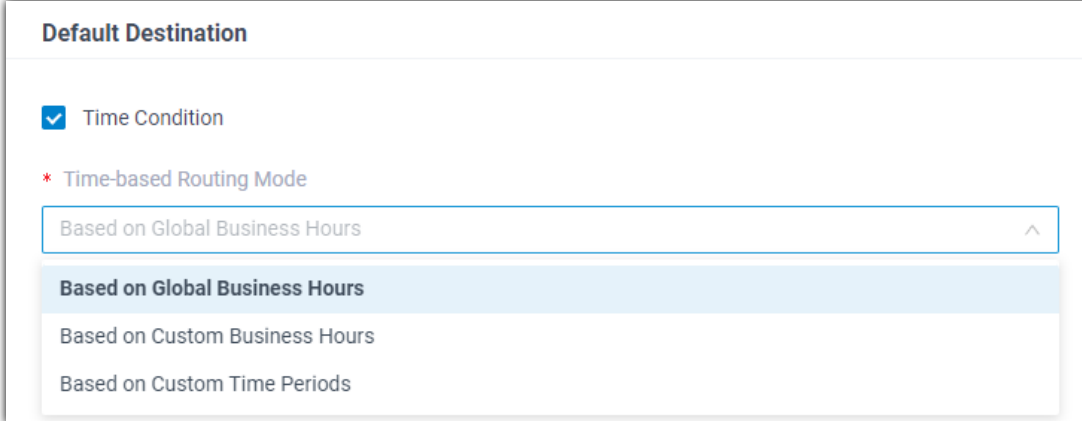
1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX Mobil. Pe pagina principală în colțul stânga-jos accesați butonul [Access Management Portal](#).
2. Accesați **Call Control > Inbound Route** faceți clic pe  în drept numărul a căruia rută doriți să modificați.
3. Pentru a configura toate apelurile de intrare indiferent de timp către o destinație păstrați căsuța **Time Condition** neselectată și configurați **Default Destination**.

4. Din drop-down selectați destinația dorită:
 - a. **Hang up**
 - b. **Extension**
 - c. **Extension Voicemail**
 - d. **IVR**
 - e. **Ring Group**
 - f. **Group Voicemail**
5. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Configurarea rutei de intrare bazată pe constrângeri de timp

Dacă doriți să direcționați apelurile primite către diferite destinații în funcție de oră și dată, efectuați următoarele setări:

1. Accesați **Call Control > Inbound Route** faceți clic pe  în drept numărul a căruia rută doriți să modificați.
2. Bifați căsuța **Time Condition**.
3. Selectați o opțiune din lista derulantă a **Time-based Routing Mode**.



Default Destination

Time Condition

* Time-based Routing Mode

Based on Global Business Hours

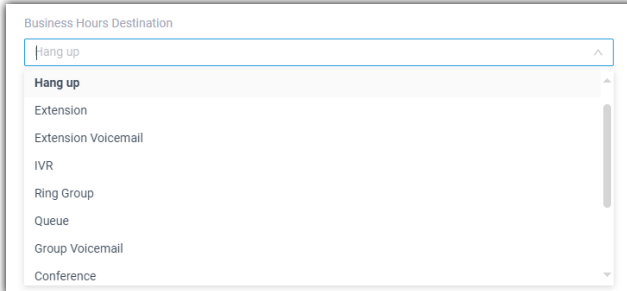
Based on Global Business Hours

Based on Custom Business Hours

Based on Custom Time Periods

Bazat pe constrângeri de timp globale (*Based on Global Business Hours*)

1. În secțiunea **Time-based Routing Mode** selectați **Based on Global Business Hours**
2. Selectați destinația în orele de lucru (**Business Hours Destination**)



Business Hours Destination

Hang up

Hang up

Extension

Extension Voicemail

IVR

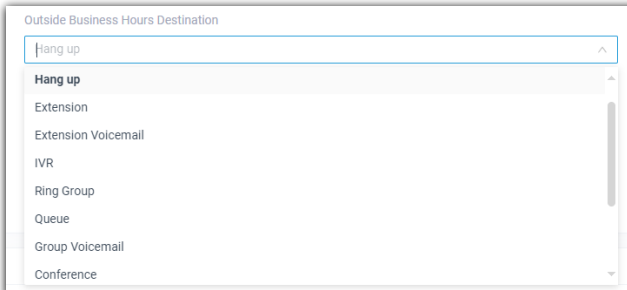
Ring Group

Queue

Group Voicemail

Conference

3. Selectați destinația în afara orele de lucru (**Outside Business Hours Destination**)



Outside Business Hours Destination

Hang up

Hang up

Extension

Extension Voicemail

IVR

Ring Group

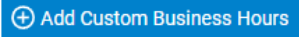
Queue

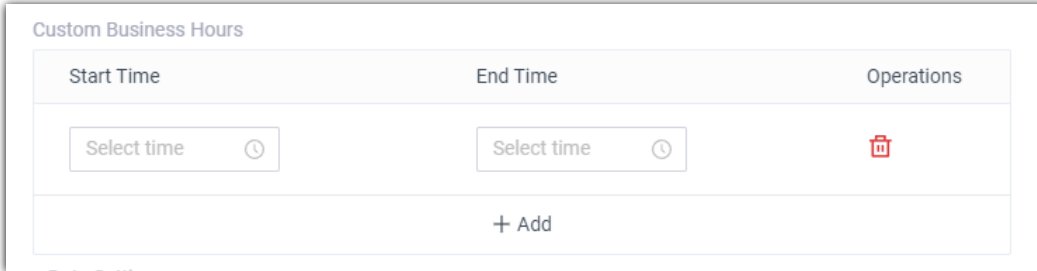
Group Voicemail


Conference

4. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

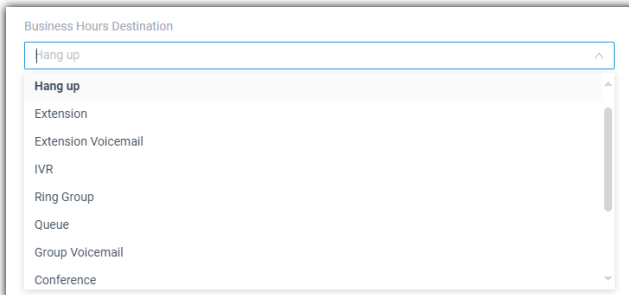
Bazat pe constrângeri de timp personalizate (*Based on Custom business Hours*)

1. În secțiunea **Time-based Routing Mode** selectați **Based on Custom business Hours**.
2. Adăugați orele de lucru personalizate, tastați .
3. În secțiunea **Custom Business Hours** faceți clic pe **Add**, apoi specificați orele de lucru.

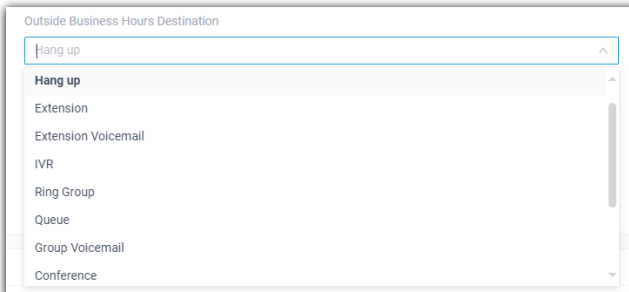


Start Time	End Time	Operations
Select time	Select time	
+ Add		

4. În secțiunea **Date Settings**, selectați zilele dvs. lucrătoare.
 - **Days of Week:** dacă este bifat **Days of Week** puteți utiliza numai zilele săptămânii ca condiție pentru programul de lucru.
 - **Advanced Options:** dacă este bifat **Advanced Options**, puteți configura programul de lucru mai flexibil utilizând condiții mixte „Săptămână”, „Lună” și „Data”.
5. Selectați destinația în orele de lucru (**Business Hours Destination**)



6. Selectați destinația în afara orele de lucru (**Outside Business Hours Destination**)



7. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Bazat pe perioade de timp personalizate (*Based on Custom Time Periods*)

1. În secțiunea **Time-based Routing Mode** selectați **Based on Custom Time Periods**.
2. Adăugați orele de lucru personalizate, tastați **+ Add Custom Time Periods**.
3. În secțiunea **Custom Time Periods** faceți clic pe **Add**, apoi specificați orele de lucru și indicați destinația apelului.

Start Time	End Time	Operations
Select time ⌚	Select time ⌚	🗑️
+ Add		

Destination

Hang up ▾

4. În secțiunea **Date Settings**, selectați zilele dvs. lucrătoare.
 - **Days of Week:** dacă este bifat **Days of Week** puteți utiliza numai zilele săptămânii ca condiție pentru programul de lucru.
 - **Advanced Options:** dacă este bifat **Advanced Options**, puteți configura programul de lucru mai flexibil utilizând condiții mixte „Săptămână”, „Lună” și „Data”.
5. Selectați destinația implicită (**Default Destination**)

Default Destination

Hang up ▾

- Hang up
- Extension
- Extension Voicemail
- IVR
- Ring Group
- Queue
- Group Voicemail
- Conference

6. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Opțional

1. Pentru a preveni distribuirea apelurilor primite către destinația configurată în zilele de sărbătoare, bifați caseta de selectare **Ignore the Holiday Destination**.

Ignore the Holiday Destination

Apelurile primite în timpul zilelor de sărbătoare vor fi distribuite către alte destinații în funcție de setarea Dvs.

2. Pentru a reda apelanților un mesaj audio înainte de a direcționa apelurile primite către destinația zile de sărbătoare, bifați caseta de selectare **Play Holiday Prompt During Holidays**.

Play Holiday Prompt During Holidays

Rute de ieșire

Prezentarea generală a Rutelor de Ieșire

O rută de ieșire spune cum să gestioneze apelurile de ieșire pe baza unor reguli și criterii pre configurate. Când un utilizator efectuează un apel de ieșire, sistemul analizează numărul de extensie al utilizatorului și numărul format, apoi direcționează apelul printr-o rută de ieșire potrivită.



Important:

Nu modificați rutele implicite pentru a nu afecta funcționalitatea serviciilor. Rutele implicite le vedeți în imaginea de mai jos.


<input type="checkbox"/>	Name	Outbound Caller ID	Dial Pattern	Trunk	Extension/Group	Move	Operations
<input type="checkbox"/>	SIM-IN		X	Orange-IN	Extension Group...	↑ ^ v ↓	🔗 🗑️
<input type="checkbox"/>	SIM-OUT		X	Orange-OU...		↑ ^ v ↓	🔗 🗑️

Configurarea unei rute de ieșire suplimentare

Virtual PBX Mobil permite configurarea unei rute de ieșire suplimentare care va permite înlocuirea **Main Caller ID** cu **Outbound Caller ID** pentru un specific număr sau toate numerele care sunt parte a Virtual PBX.

Main Caller ID: numărul de telefon implicit care este afișat pe telefonul persoanei apelate atunci când un utilizator de extensie efectuează un apel de ieșire.

Procedură

1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX Mobil. Pe pagina principală în colțul stânga-jos accesați butonul  [Access Management Portal](#).
2. Accesați **Call Control > Outbound Route** faceți clic pe **Add**.
3. În secțiunea **General**, completați următoarele configurații:

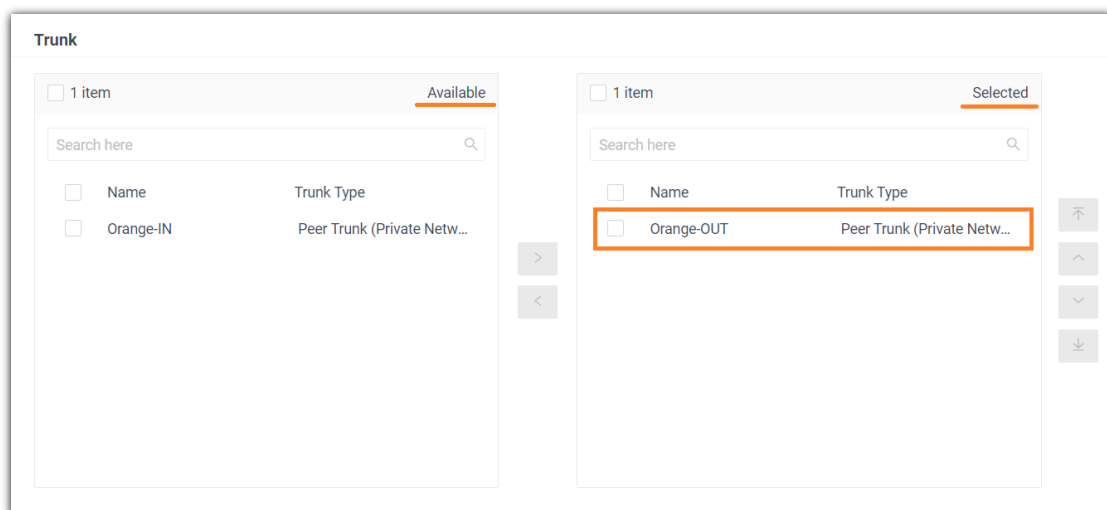
- **Name:** Introduceți un nume pentru **Outbound Route**.
- **Outbound Caller ID:** configurați această opțiune cu identificatorul (numărul) care doriți să fie afișat persoanei apelate.



Notă:

În secțiunea **Outbound Caller ID** pot fi indicate doar numerele care fac parte din Virtual PBX.

4. În secțiunea **Trunk**, mutați din caseta **Available** în caseta **Selected** truckul **Orange-OUT**.



Optional: Puteti seta o listă PIN pentru această rută. În **Outbound Route Password** drop-down selectați **PIN List** și în secțiunea **PIN List** selectați lista prestată.

5. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Ce să faci mai departe

După ce ați terminat configurarea rutelor de ieșire, trebuie să verificați și să ajustați prioritatea rutelor de ieșire, astfel încât sistemul să poată potrivi și să direcționeze apelul pe ruta de ieșire corespunzătoare.

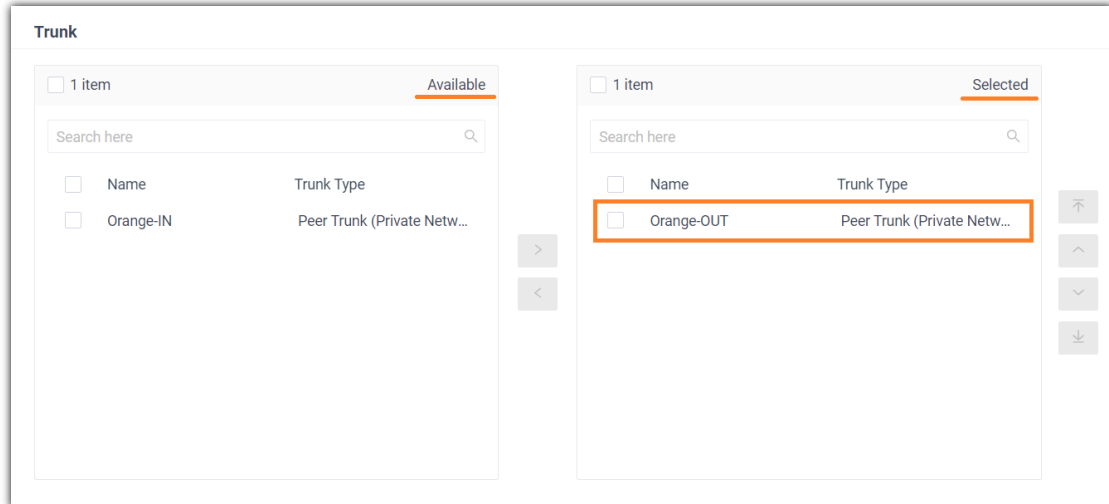
Pentru mai multe informații, consultați [Ajustarea priorității rutelor de ieșire](#).

Ajustarea priorității rutelor de ieșire

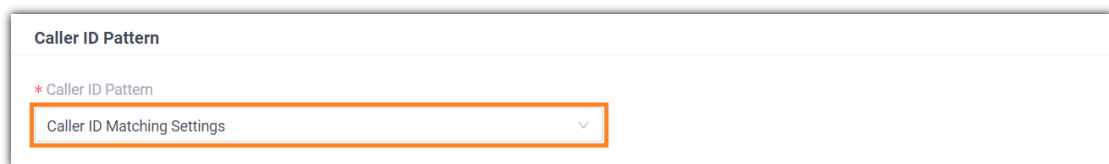
Pentru a prioritiza o rută de ieșire bazat pe **Caller ID Pattern** efectuați următoarele configurări.

Procedură

1. Accesați **Call Control > Inbound Route** faceți clic pe **Add**.
2. În secțiunea **General**, completați următoarele configurații:
 - **Name:** Introduceți un nume a rutei.
3. În secțiunea **Trunk**, mutați din caseta **Available** în caseta **Selected** truckul **Orange-OUT**.



4. În secțiunea **Caller ID Pattern**, în drop-down a **Caller ID Pattern** selectați **Caller ID Matching Settings**.



- Tastați pe **Add**, în câmpul **Pattern** indicați numărul/numerele care la efectuarea apelurilor vor avea înlocuite **Main Caller ID** cu **Outbound Caller ID** indicat în ruta de ieșire suplimentară.

Pattern	Operations
<input type="text" value="37369xxxxxx"/>	
<input type="text" value="69xxxxxx"/>	
<input type="button" value="+ Add"/>	



Notă:

Fiecare număr este necesar să adăugați cât în format 373 atât și fără așa cum este indicat în imaginea de mai sus. Numerele care pot fi indicate în câmpul **Pattern** sunt doar numerele care fac parte din Virtual PBX Mobil.

- Pentru a șterge numerele din listă tastați pe .
5. În secțiunea **Default Destination** în drop-down selectați **Outbound Route** și selectați ruta suplimentară configurată care corespunde cerințelor Dvs.

Default Destination	
Default Destination	*
<input type="text" value="Outbound Route"/>	<input type="text" value="Rura_Suplimentara"/>
<input type="checkbox"/> Time Condition	

6. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Ce să faci mai departe

Pentru a prioritiza această rută vom utiliza săgețile | | | ca să mutăm ruta condiționată mai sus de **Deault-Outbound** (*ruta implicită*) și tastă **Apply**.

<input type="checkbox"/>	Name	Default Destination	Current Destination	Time-based Routing Mode	Move	Operations
<input type="checkbox"/>	Help	Outbound Route	Outbound Route	Disabled		
<input type="checkbox"/>	3736% -> Inbou...	Extension	Extension	Disabled		
<input type="checkbox"/>	Ruta_Conditionata	Outbound Route	Outbound Route	Disabled		
<input type="checkbox"/>	Deault-Outbound	Outbound Route	Outbound Route	Disabled		

Constrângeri de Timp (*Business Hours and Holidays*)

Prezentarea generală a Constrângerilor de Timp

O constrângere de timp reprezintă un grup de criterii axați pe timp (*dată/oră*), care poate fi aplicată rutelor de intrare/ieșire. Utilizați Constrângerile de Timp pentru a dirija apelurile în funcție de dată și timp.

Orele de lucru (*Business Hours*)

Business Hours reprezintă orele de lucru în care vă desfășurați activitatea. O pauză de odihnă care permite unui angajat să se odihnească pentru o perioadă scurtă de timp în timpul zilelor lucrătoare este de asemenea considerată program de lucru.

Virtual PBX Mobil vă permite să setați un orar de lucru global și de asemenea acceptă orele de lucru personalizate pentru utilizatorii desemnați.

- **Global Business Hours**
Programul de lucru global este principalul program de lucru al companiei dvs. Orele de lucru globale se pot aplica majorității angajaților care au program de lucru fix.
- **Custom Business Hours**
Programul de lucru personalizat este de obicei pentru departamente cu ore diferite de lucru.
- **Custom Time Periods**
Perioadele de timp personalizate sunt de obicei pentru angajații individuali care au propriul program de lucru.

Zile de sărbătoare (*Holidays*)

Holiday definește zilele în care afacerea dumneavoastră este închisă din cauza unei sărbători. Sărbătorile pot fi împărțite în două tipuri:

- Sărbători cu dată fixă
- Sărbători cu dată mobilă

Puteți adăuga sărbători după dată, lună sau săptămână în funcție de tipul de vacanță și puteți seta diferite mesaje audio pentru diferite sărbători.

În afara orelor de lucru (*Outside Business Hours*)

În afara orelor de lucru sunt perioadele de timp care nu sunt definite ca ore de lucru sau zile de sărbătoare.

Setarea orelor de lucru (*Global Business Hours*)

Acest compartiment descrie cum să configurați programul de lucru global.

Procedură

1. Accesați **Call Control > Business Hours and Holidays > Business Hours**, faceți clic pe **Add**.
2. În secțiunea **Business Hours** faceți clic pe **Add**, apoi specificați orele de lucru.


3. În secțiunea **Break Hours** faceți clic pe **Add**, apoi specificați perioada pauzei.

4. În secțiunea **Date Settings**, selectați zilele dvs. lucrătoare.
 - **Days of Week:** dacă este bifat **Days of Week** puteți utiliza numai zilele săptămânii ca condiție pentru programul de lucru.
 - **Advanced Options:** dacă este bifat **Advanced Options**, puteți configura programul de lucru mai flexibil utilizând condiții mixte „Săptămână”, „Lună” și „Data”.
5. **Optional:** în secțiunea **Other Options** puteți indica o remarcă.
6. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.


Gestionarea orelor de lucru (*Global Business Hours*)

Acest compartiment descrie cum să modificați și să ștergeți grupele care definesc orele de lucru.

Modificarea

1. Accesați **Call Control > Business Hours and Holidays**.
2. Pe pagina **Business Hours** faceți clic pe  în dreptul constrângerea de timp care doriți să o modificați.
3. Modificați setările de timp.
4. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Ștergerea

1. Accesați **Call Control > Business Hours and Holidays**.
2. Pe pagina **Business Hours** faceți clic pe  în dreptul constrângerea de timp care doriți să o eliminați.
3. În fereastra deschisă, apăsați **OK** pentru a confirma ștergerea.
4. Apăsați **Apply**.

Zile de sărbătoare (*Holidays*)

Crearea zilei de sărbătoare

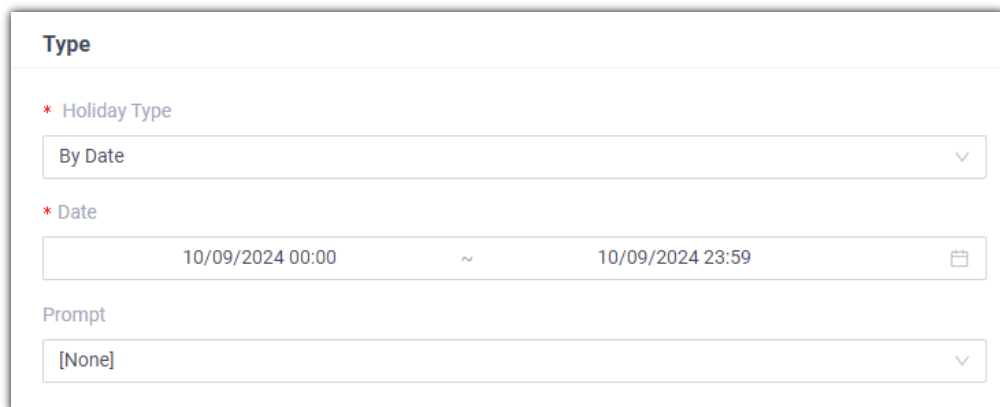
Acest compartiment descrie cum să creați zile de sărbătoare după dată, săptămână și lună.

Crearea zilei de sărbătoare după dată

Dacă data zilei de sărbătoare variază în fiecare an, puteți crea o zi de sărbătoare după dată.

Exemplu de configurare

1. Accesați **Call Control > Business Hours and Holidays > Holidays**.
2. Pe pagina **Holidays** faceți clic pe **Add**.
3. În secțiunea **Basic**, câmpul **Name** indică denumirea zilei de sărbătoare.
4. În secțiunea **Type** selectați tipul, data și mesajul audio care va fi redat în această perioadă.



The screenshot shows a configuration form titled "Type". It contains three main sections:

- * Holiday Type:** A dropdown menu with "By Date" selected.
- * Date:** A date range field showing "10/09/2024 00:00" to "10/09/2024 23:59" with a calendar icon on the right.
- Prompt:** A dropdown menu with "[None]" selected.

- **Holiday Type:** Selectați **By Date**.
 - **Date:** Selectați data de început și data de încheiere a vacanței.
 - **Prompt:** Opțional. Puteți selecta un mesaj audio care va fi redat în perioada zilei de sărbătoare.
5. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Crearea zilei de sărbătoare după lună

Dacă data zilei de sărbătoare cade întotdeauna în aceeași dată, puteți crea o zi de sărbătoare după lună.

Exemplu de configurare

1. Accesați **Call Control > Business Hours and Holidays > Holidays**.
2. Pe pagina **Holidays** faceți clic pe **Add**.
3. În secțiunea **Basic**, câmpul **Name** indică denumirea zilei de sărbătoare.
4. În secțiunea **Type** selectați tipul, data și mesajul audio care va fi redat în această perioadă.

The screenshot shows the 'Type' configuration section. It includes a dropdown menu for 'Holiday Type' with 'By Month' selected. Below it is a date range field showing '10/09 00:00' to '10/09 23:59'. At the bottom is a 'Prompt' dropdown menu with '[None]' selected.

- **Holiday Type:** Selectați **By Month**.
- **Date:** Selectați data de început și data de încheiere a vacanței.
- **Prompt:** Opțional. Puteți selecta un mesaj audio care va fi redat în perioada zilei de sărbătoare.

5. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Crearea zilei de sărbătoare după săptămână

Dacă data zilei de sărbătoare cade întotdeauna în aceeași săptămână, puteți crea o zi de sărbătoare după săptămână.

Exemplu de configurare

1. Accesați **Call Control > Business Hours and Holidays > Holidays**.
2. Pe pagina **Holidays** faceți clic pe **Add**.
3. În secțiunea **Basic**, câmpul **Name** indică denumirea zilei de sărbătoare.
4. În secțiunea **Type** selectați tipul, data și mesajul audio care va fi redat în această perioadă.

The screenshot shows a configuration form titled "Type". It has three main sections: "Holiday Type" with a dropdown menu currently showing "By Week"; "Date" with three dropdown menus for month ("October"), week ("First Week"), and day ("Sunday"), followed by two time input fields for start and end times ("00:00" and "23:59"); and "Prompt" with a dropdown menu currently showing "[None]".


- **Holiday Type:** Selectați **By Date**.
- **Date:** Selectați luna și ziua unei anumite săptămâni.
- **Prompt:** Opțional. Puteți selecta un mesaj audio care va fi redat în perioada zilei de sărbătoare.

5. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Gestionarea zilelor de sărbătoare

Acest compartiment descrie cum să modificați și să ștergeți zilele de sărbătoare.

Modificarea zilelor de sărbătoare

1. Accesați **Call Control > Business Hours and Holidays > Holidays**.
2. Pe pagina **Holidays** identificați ziua de sărbătoare faceți clic pe .
3. Modificați setările.
4. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Lista sărbătorilor este actualizată.

Ștergerea zilelor de sărbătoare

1. Accesați **Call Control > Business Hours and Holidays > Holidays**.
2. Pe pagina **Holidays** bifați căsuțele de selectare a zilelor de sărbătoare și faceți clic pe **Delete**.
3. În fereastra deschisă, apăsați **OK** pentru a confirma ștergerea.

Ziua de sărbătoare a fost ștersă din listă.

Numere de urgență

Adăugarea unui Număr de Urgență

Adăugați numerele de urgență în Virtual PBX Mobil, pentru a vă asigura că acestea pot fi apelate de către toți utilizatorilor/proprietarilor de extensii în orice moment de timp. De asemenea setați o alertă pentru a notifica persoanele responsabile, despre faptul efectuării unui apel de urgență.



Notă:

Apelurile de urgență au prioritate maximală. Dacă interfața trunk utilizată pentru efectuarea apelurilor de urgență este ocupată, atunci PBX-ul va închide apelul forțat în derulare, astfel va fi efectuat apelul de urgență.



Important:

Nu modificați setarea curentă apel de urgență 112, (*apelurile vor eșua*).

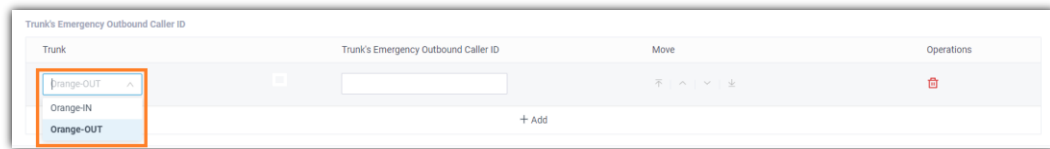
Procedură

1. Accesați **Call Control > Emergency Number**, faceți clic pe **Add**.
2. În câmpul **Name**, specificați un nume pentru identificare și în câmpul **Emergency Number** introduceți numărul de urgență.

General	
<input type="text"/>	<input type="text"/>

3. Lăsați câmpul **Emergency Outbound Caller ID Priority** cu setarea implicită.
4. Sub fila **Outbound Rules**, configurați trunk-ul pentru apelurile de urgență.
 - a. Faceți clic pe **Add**.

b. În drop-down **Trunk**, selectați trunk-ul.



c. Lăsați câmpul **Trunk's Emergency Outbound Caller ID** ne setat.

d. **Opțional:** Repetați pasul a - pasul c pentru a adăuga un alt trunk.



Notă:

Dacă primul trunk nu va funcționa corect, PBX-ul va folosi al doilea trunk pentru a efectua apeluri.

5. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Gestionarea Numerelor de Urgență


După ce adăugați numere de urgență, le puteți edita sau șterge.




Notă:

Apelurile de urgență au cea mai mare prioritate. Dacă trunk-ul selectat este ocupat, PBX va termina apelul în curs și va efectua apelul de urgență.

Modificarea unui număr de urgență

1. Accesați **Call Control > Emergency Number**, faceți clic pe  în dreptul numărului de urgență care doriți să îl editați.
2. Modificați informația aferentă.
3. Apăsați **Save** și **Apply**.

Ștergerea unui număr de urgență

1. Accesați **Call Control > Emergency Number**, faceți clic pe  în dreptul numărului de urgență care doriți să îl ștergeți.
2. În fereastra deschisă, apăsați **OK** pentru a confirma ștergerea numărului de urgență.
3. Apăsați **Apply**.

Funcții de apel (*Call Features*)

Mesagerie Vocală (*Voicemail*)

Prezentarea generală a mesageriei vocale

Acest compartiment descrie tipurile de mesagerie vocală, cum se utilizează mesageria vocală, personalizarea mesageriei vocale, capacitatea și limitele reglabile ale mesageriei vocale.

Tipuri de mesagerie vocală

Virtual PBX Mobil oferă două tipuri de mesagerie vocală:

- **Extension Voicemail:** Mesagerie vocală pentru număr individual.
- **Group Voicemail:** Mesageria vocală de grup este un funcțional care permite echipei dvs. să partajeze volumul de lucru de citire și răspuns la mesajele de mesagerie vocală.

Utilizarea mesageriei vocale

Sistem flexibil de rutare a apelurilor pentru redirecționarea apelurilor către mesageria vocală:

- **Extension:** Permite apelantului să lase un mesaj atunci când utilizatorul numărului nu este disponibil pentru a răspunde la apel.
- **Ring Group/Queue:** Dacă nu sunt agenți disponibili sau este atins timeout-ul apelul va fi direcționat în failover.
- **IVR:** Oferiți clienților opțiunea de a lăsa un mesaj vocal. Când clienții nu pot obține informații de la IVR, ei pot lăsa un mesaj.
- **Orice apel de intrare:** Oferă o linie dedicată pentru a colecta feedback-ul utilizatorilor dacă nu este nevoie de asistență telefonică imediată.

Personalizarea mesageriei vocale

Sunt disponibile diferite opțiuni pentru personalizarea mesageriei vocale:

- **Mesaj de salut a mesageriei vocale:** salut personalizat este disponibil pentru un număr global sau specific. Utilizatorii își pot personaliza salutările în funcție de prezență.
- **Notificări mesagerie vocală:** Permite notificarea pe email cu privire la noile mesaje de mesagerie vocală.
- **Envelope playback:** Permite redarea informației suplimentare a mesajului vocal așa ca - data și ora, ID-ul apelantului și durata mesajului.
- **Experiența apelantului:** Interfață comodă pentru lăsarea unui mesaj.

Capacitatea și limitările mesageriei vocale

Capacitatea implicită, reglabilă și limitările pentru fiecare cutie vocală sunt următoarele:


- Durata mesajului: de la 1 până la 15 minute.
Durata minimă implicită a unui mesaj este de 2 secunde; durata maximă implicită a unui mesaj este de 10 minute.
- Capacitate cutie poștală: de la 1 până la 500.
Numărul maxim implicit este 100.
- Timp de stocare: Nelimitat.
Valoarea implicită este 0, ceea ce înseamnă că nu există limită.

Mesagerie vocală de grup

Configurarea mesageriei vocale de grup pentru o coadă de așteptare

Puteți seta o mesagerie vocală de grup pentru o coadă de așteptare. Toți membrii din coadă vor fi notificați când este primit un mesaj vocal de grup.

Procedură

1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX mobil. Pe pagina principală în colțul stânga-jos accesați butonul  [Access Management Portal](#).
2. Accesați **Call Control > Voicemail > Group Voicemail**.
3. Faceți clic pe **Add**.
4. Sub fila **General**, completați setările generale:
 - a. În secțiunea **Basic**, configurați următoarele setări.

Opțiuni	Descriere
Tip (<i>Type</i>)	Selectați Queue .
Coadă (<i>Queue</i>)	Selectați coada de așteptare.
Număr (<i>Number</i>)	Numărul este numărul cozii de așteptare și nu poate fi editat.
Nume (<i>Name</i>)	Numele este numele cozii de așteptare și nu poate fi editat.

Opțiuni	Descriere
Modul (<i>Mode</i>)	<p>Selectați modul de gestionare a mesajelor vocale primite.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Shared by Members: Mesajele vocale sunt salvate în căsuța poștală de grup și sunt partajate de toți membrii. Orice membru poate gestiona mesajele vocale ale grupului. • Broadcast to Members: Mesajele vocale nu sunt stocate în căsuța poștală de grup. În schimb, sistemul transmite (copie și redirecționează) mesajele vocale către căsuțele poștale individuale ale tuturor membrilor.
Autentificare PIN pentru mesageria vocală (<i>Voicemail PIN Authentication</i>)	Activați sau dezactivați autentificarea PIN pentru mesageria vocală.
PIN de acces la mesageria vocală (<i>Voicemail Access PIN</i>)	Dacă activați autentificarea PIN pentru mesageria vocală, introduceți un cod PIN dorit.
Redare Data și Ora (<i>Play Date and Time</i>)	Opțional. Se va reda data și ora la care a fost primit mesajul înainte de redarea mesajului vocal.
Redare ID apelant (<i>Play Caller ID</i>)	Opțional. Se va reda datele de identificare a apelantului înainte de redarea mesajului vocal.
Redare Durata Mesaj (<i>Play Message Duration</i>)	Opțional. Se va reda durata mesajului înainte de redarea unui mesaj vocal.


- b. În secțiunea **Members** sunt selectați toți participanții a cozii de așteptare și membrii nu pot fi editați.
- c. În secțiunea **Group Voicemail Greeting** selectați mesajul de salut. De asemenea puteți face clic pe **Greeting Management** pentru a personaliza un salut sau pentru a vă gestiona mesajele de salut personalizate.

5. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Configurarea mesageriei vocale de grup pentru un grup de apel

Puteți seta o mesagerie vocală de grup pentru un grup de apel. Toți membrii din grup vor fi notificați când este primit un mesaj vocal de grup.

Procedură

1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX mobil. Pe pagina principală în colțul stânga-jos accesați butonul  [Access Management Portal](#).
2. Accesați **Call Control > Voicemail > Group Voicemail**.
3. Faceți clic pe **Add**.

4. Sub fila **General**, completați setările generale:

a. În secțiunea **Basic**, configurați următoarele setări.

Opțiuni	Descriere
Tip (<i>Type</i>)	Selectați Ring Group .
Grupă de apel (<i>Ring Group</i>)	Selectați grupa de apel.
Număr (<i>Number</i>)	Numărul este numărul grupului de apel și nu poate fi editat.
Nume (<i>Name</i>)	Numele este numele grupului de apel și nu poate fi editat.
Modul (<i>Mode</i>)	Selectați modul de gestionare a mesajelor vocale primite. <ul style="list-style-type: none"> • Shared by Members: Mesajele vocale sunt salvate în căsuța poștală de grup și sunt partajate de toți membrii. Orice membru poate gestiona mesajele vocale ale grupului. • Broadcast to Members: Mesajele vocale nu sunt stocate în căsuța poștală de grup. În schimb, sistemul transmite (copie și redirecționează) mesajele vocale către căsuțele poștale individuale ale tuturor membrilor.
Autentificare PIN pentru mesageria vocală (<i>Voicemail PIN Authentication</i>)	Activați sau dezactivați autentificarea PIN pentru mesageria vocală.
PIN de acces la mesageria vocală (<i>Voicemail Access PIN</i>)	Dacă activați autentificarea PIN pentru mesageria vocală, introduceți un cod PIN dorit.
Redare Data și Ora (<i>Play Date and Time</i>)	Opțional. Se va reda data și ora la care a fost primit mesajul înainte de redarea mesajului vocal.
Redare ID apelant (<i>Play Caller ID</i>)	Opțional. Se va reda datele de identificare a apelantului înainte de redarea mesajului vocal.
Redare Durata Mesaj (<i>Play Message Duration</i>)	Opțional. Se va reda durata mesajului înainte de redarea unui mesaj vocal.

b. În secțiunea **Members** sunt selectați toți participanții a cozii de așteptare și membrii nu pot fi editați.


c. În secțiunea **Group Voicemail Greeting** selectați mesajul de salut. De asemenea puteți face clic pe **Greeting Management** pentru a personaliza un salut sau pentru a vă gestiona mesajele de salut personalizate.

6. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Configurarea mesageriei vocale de grup pentru un grup personalizat

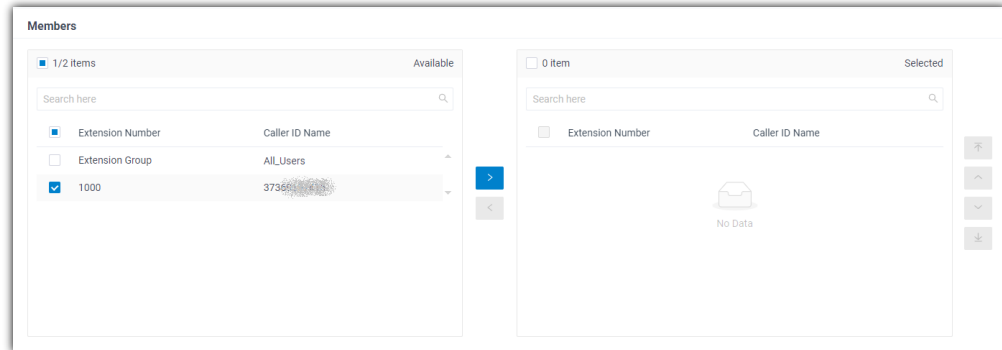
Pentru o echipă ai cărei membri provin din diferite departamente, puteți configura o mesagerie vocală de grup pentru membrii echipei. Toți membrii din grup vor fi notificați când este primit un mesaj vocal de grup.

Procedură

1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX mobil. Pe pagina principală în colțul stânga-jos accesați butonul  [Access Management Portal](#).
2. Accesați **Call Control > Voicemail > Group Voicemail**.
3. Faceți clic pe **Add**.
4. Sub fila **General**, completați setările generale:
 - a. În secțiunea **Basic**, configurați următoarele setări.

Opțiuni	Descriere
Tip (<i>Type</i>)	Selectați Custom .
Număr (<i>Number</i>)	Specificați un număr virtual pentru ca apelanții să acceseze mesageria vocală de grup.
Nume (<i>Name</i>)	Introduceți un nume a mesageriei vocale de grup pentru a vă ajuta să o identificați.
Modul (<i>Mode</i>)	Selectați modul de gestionare a mesajelor vocale primite. <ul style="list-style-type: none"> • Shared by Members: Mesajele vocale sunt salvate în căsuța poștală de grup și sunt partajate de toți membrii. Orice membru poate gestiona mesajele vocale ale grupului. • Broadcast to Members: Mesajele vocale nu sunt stocate în căsuța poștală de grup. În schimb, sistemul transmite (copie și redirecționează) mesajele vocale către căsuțele poștale individuale ale tuturor membrilor.
Autentificare PIN pentru mesageria vocală (<i>Voicemail PIN Authentication</i>)	Activați sau dezactivați autentificarea PIN pentru mesageria vocală.
PIN de acces la mesageria vocală (<i>Voicemail Access PIN</i>)	Dacă activați autentificarea PIN pentru mesageria vocală, introduceți un cod PIN dorit.
Redare Data și Ora (<i>Play Date and Time</i>)	Opțional. Se va reda data și ora la care a fost primit mesajul înainte de redarea mesajului vocal.
Redare ID apelant (<i>Play Caller ID</i>)	Opțional. Se va reda datele de identificare a apelantului înainte de redarea mesajului vocal.
Redare Durata Mesaj (<i>Play Message Duration</i>)	Opțional. Se va reda durata mesajului înainte de redarea unui mesaj vocal.

- b. În secțiunea **Members**, setați destinatarii care să primească mesaje vocale de grup.
- Pentru a transmite mesajele mesageriei vocale către anumiți utilizatori selectați numerele dorite din căsuța **Available** în **Selected**.




- c. În secțiunea **Group Voicemail Greeting** selectați mesajul de salut. De asemenea puteți face clic pe **Greeting Management** pentru a personaliza un salut sau pentru a vă gestiona mesajele de salut personalizate.
5. Faceți clic pe **Save și Apply**.


Gestionare Mesagerie Vocală

Acest compartiment descrie cum să editați sau să ștergeți un grup a mesageriei vocale.

Modificarea grupei mesageriei vocale

1. Accesați **Call Control > Voicemail > Group Voicemail**, faceți clic pe  în dreptul grupa care doriți să editați.
2. Modificați informația aferentă.
3. Apăsați **Save și Apply**.

Ștergerea grupei mesageriei vocale

1. Accesați **Call Control > Voicemail > Group Voicemail**.
2. Pentru a șterge o grupă faceți clic pe  în dreptul grupa care doriți să o ștergeți.
3. Pentru a șterge mai multe grupe bifați căsuțele de selectare in drept cu grupele și faceți clic pe **Delete**.
4. În fereastra deschisă, apăsați **OK** pentru a confirma ștergerea.
5. Apăsați **Apply**.

Setările Mesageriei Vocale

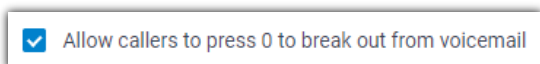
Permiteți apelanților să iasă din mesageria vocală

Acest compartiment descrie cum să permiteți apelanților să iasă din mesageria vocală și să acceseze operatorul.

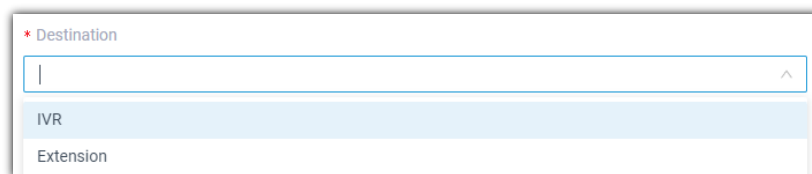
Procedură

Puteți specifica un **IVR** sau o extensie pentru a răspunde la astfel de apeluri de urgență.

1. Accesați **Call Control > Voicemail > Voicemail Settings**.
2. În secțiunea **Caller Options** bifați căsuța în drept cu **Allow callers to press 0 to break out from voicemail**.



3. În lista derulantă **Destination**, selectați o destinație.
 - a. **IVR**: Redirecționați apelul către un **IVR**.
 - b. **Extensie**: Redirecționați apelul către interiorul respectiv



4. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Ce să faci mai departe

Dacă utilizați un mesaj de întâmpinare personalizat pentru mesageria vocală, actualizați-l pentru a le solicita apelanților să apese tasta 0 pentru a ieși din mesageria vocală.

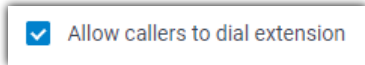
Permiteți apelanților să apeleze extensia din mesageria vocală

Acest compartiment descrie cum să le permiteți apelanților să apeleze extensia din mesageria vocală.

Procedură

1. Accesați **Call Control > Voicemail > Voicemail Settings**.

2. În secțiunea **Caller Options** bifați căsuța în drept cu **Allow callers to dial extension**.



3. Selectați numerele dorite din căsuța **Available** în **Selected**
4. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Rezultat

Apelantul poate apăsa tasta * pentru a apela o extensie.

Ce să faci mai departe

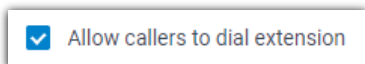
Dacă utilizați un mesaj de întâmpinare personalizat pentru mesageria vocală, actualizați-l pentru a le solicita apelanților să apese tasta * pentru a apela o extensie.

Permiteți apelanților să apeleze extensia din mesageria vocală

Acest compartiment descrie cum să le permiteți apelanților să apeleze extensia din mesageria vocală.

Procedură

1. Accesați **Call Control > Voicemail > Voicemail Settings**.
2. În secțiunea **Caller Options** bifați căsuța în drept cu **Allow callers to dial extension**.



3. Selectați numerele dorite din căsuța **Available** în **Selected**
4. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Rezultat

Apelantul poate apăsa tasta * pentru a apela o extensie.

Ce să faci mai departe

Dacă utilizați un mesaj de întâmpinare personalizat pentru mesageria vocală, actualizați-l pentru a le solicita apelanților să apese tasta * pentru a apela o extensie.

Permite apelanților să asculte mesajele din mesagerie vocală

Apelanții își pot asculta mesajele vocale după înregistrare. Acest lucru este important pentru apelanți ca să confirme dacă mesajul este adecvat. Acest compartiment descrie cum să permiteți apelanților să asculte mesajele din mesagerie vocală.

Procedură

1. Accesați **Call Control > Voicemail > Voicemail Settings**.
2. În secțiunea **Caller Options** bifați căsuța în drept cu **Allow callers to dial extension**.

Allow callers to review message

3. Faceți clic pe **Save**.

Opțiuni pentru mesaje vocale (*Message options*)

Opțiuni	Descriere
Durata maximă a mesajului/lor (<i>Max Message Time(s)</i>)	Setați durata maximă a unui mesaj vocal. Durata maximă implicită a mesajului vocal pe care apelanții o pot lăsa este de 600 de secunde (10 minute).
Durata minimă a mesajului/lor (<i>Min Message Time(s)</i>)	Setați durata minimă a unui mesaj vocal. Durata minimă implicită a mesajului vocal pe care apelanții pot lăsa este de 2 secunde.

Opțiuni pentru mesaje de salut (*Greeting Options*)

Opțiuni	Descriere
Durata maximă a mesajului de salut (<i>Max Greeting Time(s)</i>)	Setați durata maximă a salutului care este redat apelantului. Durata maximă implicită de salut este de 60 de secunde (1 minut).
Mesaj de salut general pentru mesageria vocală (<i>Global Voicemail Greeting</i>)	Selectați mesajul de salut care este aplicat tuturor numerelor.

IVR

Răspuns vocal interactiv (IVR)

Virtual BPX Mobil integrează un sistem IVR gratuit. Acest compartiment descrie ce este IVR, ce puteți face cu IVR și ce este IVR multi-nivel.

Ce este IVR?

Răspunsul vocal interactiv (IVR) este o tehnologie de telefonie automatizată care interacționează cu apelanții, adună informații și direcționează apelurile către destinațiile corespunzătoare. IVR poate acționa ca un recepționar virtual pentru a gestiona volume mari de apeluri. Acesta înseamnă că nu aveți nevoie de o persoană dedicată pentru a redirecționa apelurile către departamentele corespunzătoare. Datorită sistemului IVR, clienții pot primi un răspuns rapid sau pot accesa în mod independent serviciul necesar.

Ce poți face cu IVR?

IVR folosește instrucțiuni vocale personalizabile pentru a oferi apelanților instrucțiuni și indicații pentru accesarea informațiilor prin telefon, cum ar fi „apăsați 1 pentru vânzări și apăsați 2 pentru a lăsa un mesaj”. IVR conectează apelanții la persoane, departamente, cozi de apeluri etc. pe baza selecțiilor clienților din meniurile vocale.

IVR cu niveluri este o alternativă care vă permite să atribuiți un nou IVR unei opțiuni IVR și oferă posibilități mai avansate de rutare a apelurilor de intrare. IVR-ul pe mai multe niveluri vă oferă flexibilitatea de a vă clasifica meniurile de interacțiune, cum ar fi împărțirea echipei de vânzări în regiuni și direcționarea mai precisă a apelurilor.

Apăsarea tastei IVR

Există trei tipuri de evenimente de apăsare a tastelor:

- **Menu options:** tastele numerice, tasta # și tasta * pentru ca utilizatorii să acceseze o destinație dorită.
- **Timeout:** Dacă nu este detectată nicio acțiune după expirarea timpului limită setat, PBX-ul va redirecționa apelul pe baza configurației.
- **Invalid:** Când este apăsată o tastă nevalidă, direcționați apelul către o destinație dorită.

Atribuirea tastei

Următoarele opțiuni sunt disponibile pentru a le atribui evenimentelor de apăsare a tastelor:


- **Hang Up:** Încheie apelul curent.

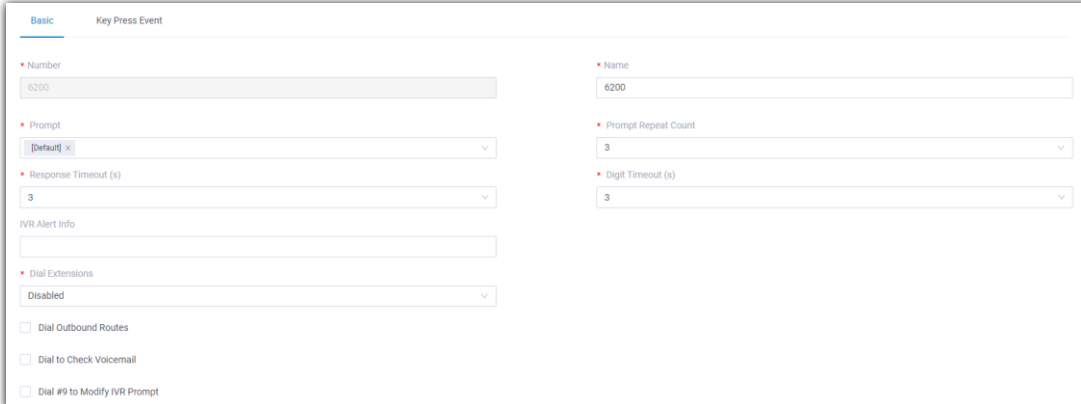
- **Extension:** Direcționează apelul către extensia specificată.
- **Extension Voicemail:** Permite apelanților să lase un mesaj pentru extensia specificată.
- **Group Voicemail:** Permite apelanților să lase un mesaj pentru grup de apel sau un grup personalizat.
- **IVR:** Permite apelanților să intre într-un alt meniu IVR.
- **Ring Group:** Direcționează apelul către un grup de apel specificat.
- **Play Prompt and Exit:** Va reda un mesaj audio personalizat apoi va apelul se va întrerupe.
- **Play Prompt and Return to IVR:** Va reda un mesaj audio personalizat apoi va reveni la IVR.
- **Play IVR Prompt:** Va reda mesajul audio din IVR și apoi va întrerupe apel.

Configurarea unui IVR

Virtual PBX Mobil oferă ușor de creat meniuri care vă permit să vă personalizați IVR-ul și să țineți pasul cu cerințele în schimbare. Acest subiect descrie cum să configurați un IVR.

Procedură

1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX mobil. Pe pagina principală în colțul stânga-jos accesați butonul  **Access Management Portal**.
2. Accesați **Call Features > IVR**, faceți clic pe **Add**.
3. În fila **Basic**, setați setările de bază ale IVR.



The screenshot shows the 'Basic' configuration page for a 'Key Press Event'. The form contains the following fields and options:

- Number:** Text input field containing '6200'.
- Name:** Text input field containing '6200'.
- Prompt:** Dropdown menu with 'Default' selected.
- Prompt Repeat Count:** Dropdown menu with '3' selected.
- Response Timeout (s):** Dropdown menu with '3' selected.
- Digit Timeout (s):** Dropdown menu with '3' selected.
- IVR Alert Info:** Text input field.
- Dial Extensions:** Dropdown menu with 'Disabled' selected.
- Checkboxes:**
 - Dial Outbound Routes
 - Dial to Check Voicemail
 - Dial #9 to Modify IVR Prompt

- **Number:** PBX-ul tratează Meniul Vocal Interactiv ca o extensie; există posibilitatea de a forma extensia de pe un număr intern pentru a accesa IVR-ul. Specificați un număr, intervalul implicit de numere IVR este de la 6200 la 6299.

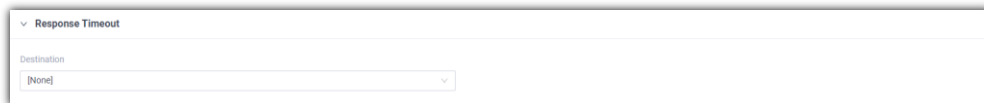
- **Name:** Introduceți un nume pentru IVR.
- **Prompt:** Setați mesajul audio care va reda mesajul de salut și va ghida apelantul în meniul IVR.
- **Prompt Repeat Count:** Definiți de câte ori poate fi redat mesajul audio.
- **Response Timeout(s):** Definiți cât timp PBX-ul va aștepta o acțiune din partea apelantului.
- **Digit Timeout(s):** Odată ce apelantul a introdus prima cifră, următoarea cifră trebuie introdusă în intervalul de timp specificat aici.
- **IVR Alert Info:** Opțional. Setați un “text alertă” care va fi adăugat la antetul Alert-info în solicitarea **INVITE** pentru apelurile **IVR**.
La primirea unui apel IVR, telefonul va inspecta antetul „Alert-Info” pentru a determina ce ton de apel ar trebui să folosească pentru a suna
- **Dial Extensions:** Definiți dacă apelantului îi este permis formarea numărului extensiei în cadrul Meniului Vocal Interactiv.
 - **Disable:** Interziceți apelarea extensiilor prin IVR.
 - **All Extensions:** Permiteți apelanților să formeze toate numerele.
 - **Allowed Extensions:** Selectați numerele pe care le pot apela apelanții.
 - **Restricted Extensions:** Selectați numerele pe care apelanții **NU** le pot apela.
- **Dial Outbound Routes:** Definiți dacă apelantului îi este permis efectuarea apelurilor de ieșire prin intermediul Meniului Vocal Interactiv.
- **Dial to Check Voicemail:** Definiți dacă este permis utilizatorilor verificarea mesageriei vocale prin intermediul Meniului Vocal Interactiv.
- **Dial #9 to Modify IVR Prompt:** Definiți dacă permiteți utilizatorului să tasteze #9 pentru a înregistra și aplica un nou mesaj vocal în IVR.

4. Faceți clic pe fila **Key Press Event** pentru a configura un meniu IVR.

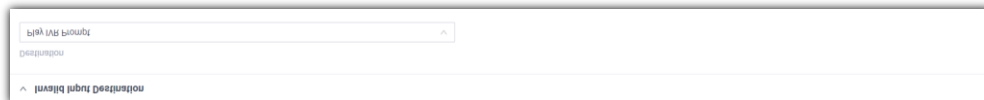
- Pentru a seta evenimente de tastare pentru a direcționa apelurile către diferite destinații bazat pe constrângeri de timp, vedeți [Setați Eveniment de Tastare Bazat pe Constrângeri de Timp](#).
- Pentru a seta evenimente de tastare pentru a direcționa apelurile către o destinație anumită, faceți după cum urmează:
 - a. În fila **Key Destination** selectați un eveniment pentru fiecare tastă: 0-9,*, și #.

The screenshot shows a web interface for configuring key destinations. The main heading is "Key Destination". Below it, there is a section for "Press 0". Underneath, there is a "Destination" label followed by a dropdown menu currently showing "[None]".

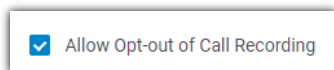
- b. În fila **Response Timeout**, din drop-down selectați destinația apelului în caz că apelantul rămâne inactiv după includerea repetată a mesajului vocal.



- c. În fila **Invalid Input Destination**, din drop-down selectați destinația apelului în caz dacă apelantul introduce o cifră care nu este definită în IVR.



- d. **Opțional:** Bifați caseta de selectare **Allow Opt-out of Call Recording**.



Când apelul este direcționat către destinația de apăsare a tastei, apelul nu va fi înregistrat, chiar dacă înregistrarea apelurilor este activată.

5. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Ce să faci mai departe

[Configurați o rută de intrare](#) și specificați destinația către IVR.

Setarea mesajului audio pentru IVR

Un salut personalizat vă permit să oferiți o experiență mai personalizată pentru clienții dvs. Acest subiect descrie cum să configurați mesajele audio IVR în funcție de meniul dvs. IVR.

Tipuri de mesaje (prompt) IVR

În general IVR prompt constă din câteva informații:

- **Welcome greeting:** Mesajul de salut este primul mesaj pe care apelanții îl aud atunci când apează într-un IVR. De exemplu, „Mulțumesc că ai apelat la ...”.
- **Menu prompt:** Mesaj vocal care oferă apelanților o serie de opțiuni. De exemplu, „Dacă aveți ceva urgent, vă rugăm să apăsați 1 pentru a contacta asistența noastră. Pentru a lăsa un mesaj vocal, vă rugăm să apăsați 2”.
- **Goodbye greeting:** Înainte de a încheia apelul se va reda un mesaj audio.

Pregătirea fișierele audio pentru promptul IVR

Sistemul PBX are un prompt IVR implicit. Puteți personaliza prompt-urile IVR folosind un singur fișier audio sau mai multe fișiere audio.

Personalizați promptul IVR printr-un singur fișier audio

Puteți înregistra mesajul de salut, meniul IVR sau orice mesaj într-un singur fișier audio. Este ușor de gestionat și reduce numărul de prompt-uri.

Personalizați promptul IVR prin mai multe fișiere audio

Virtual PBX IVR vă permite de asemenea să specificați până la 5 fișiere audio diferite ca prompt IVR. Sistemul redă fișierele audio în ordine setată când un client sună în IVR.

Este mai bine să vă împărțiți promptul IVR în mai multe fișiere audio în următoarele scenarii:

- **Modificarea frecvență a prompt-ului IVR.**

De fiecare dată când modificați meniul IVR, trebuie să actualizați promptul IVR. Împărțiți promptul dvs. IVR în mai multe fișiere audio și data viitoare, când trebuie să schimbați promptul IVR, înlocuiți pur și simplu fișierul necesar.

- **Un singur fișier audio depășește limita.**

Fișierul încărcat trebuie să îndeplinească anumite cerințe. Nu puteți încărca un fișier audio mai mare de 8 MB. Împărțirea fișierului audio în mai multe fișiere pentru a rezolva această problemă.

Exemplu de configurare IVR

Acest compartiment prezintă exemple de configurație IVR unică și configurație IVR pe mai multe niveluri.

Configurare IVR cu un singur nivel

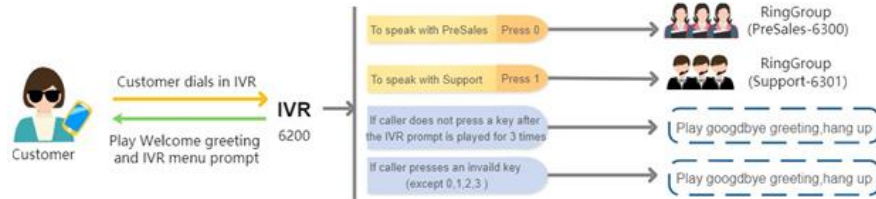
Informații generale

O companie are nevoie de un IVR pentru a redirecționa apelurile către pre-vânzare, asistență, post-vânzare și manager personal.

Presupunem că toate grupurile de apeluri, fișiere audio și rutele de intrare utilizate în acest exemplu sunt pre configurate.

Pasul 1. Proiectarea IVR-ului

Când clienții apelează în IVR (6200), aceștia pot accesa servicii diferite în funcție de necesitățile lor.



Pasul 2. Încărcarea fișierelor audio IVR

Pentru a încărca un fișierele audio în platformă web, ne transmiteți fișierele la adresa electronică vpbx@orange.md.

Putem si genera fișiere audio în baza unui text:

1. Ne transmiteți la adresa electronică vpbx@orange.md textul mesajului in limba dorită.
2. Veți recepționa câteva exemple de voci în reply la email.
3. Confirmați varianta de voce.
4. După confirmare varianta aleasă va fi încărcată în platforma web.

Pasul 3. Configurarea unui IVR

1. Accesați **Call Features > IVR**, faceți clic pe **Add**.
2. În secțiunea **Basic** setați setările de bază ale IVR.

Number: 6200

Name: 6200

Prompt: [Default] x

Prompt Repeat Count: 3

Response Timeout (s): 3

Digit Timeout (s): 3

IVR Alert Info:

Dial Extensions: Disabled

3. În secțiunea **Key Press Event** configurați meniu IVR.

Press 0: Hang Up

Press 1: Extension: 1000-37369197415

Press 2: IVR: 6200-6200

Allow Opt-out of Call Recording:

Response Timeout	Play Prompt and Return to IVR	Outgoing-Record.wav	1
Invalid Input Destination	Play IVR Prompt		

4. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Configurare IVR cu un multi-nivele

Informații generale

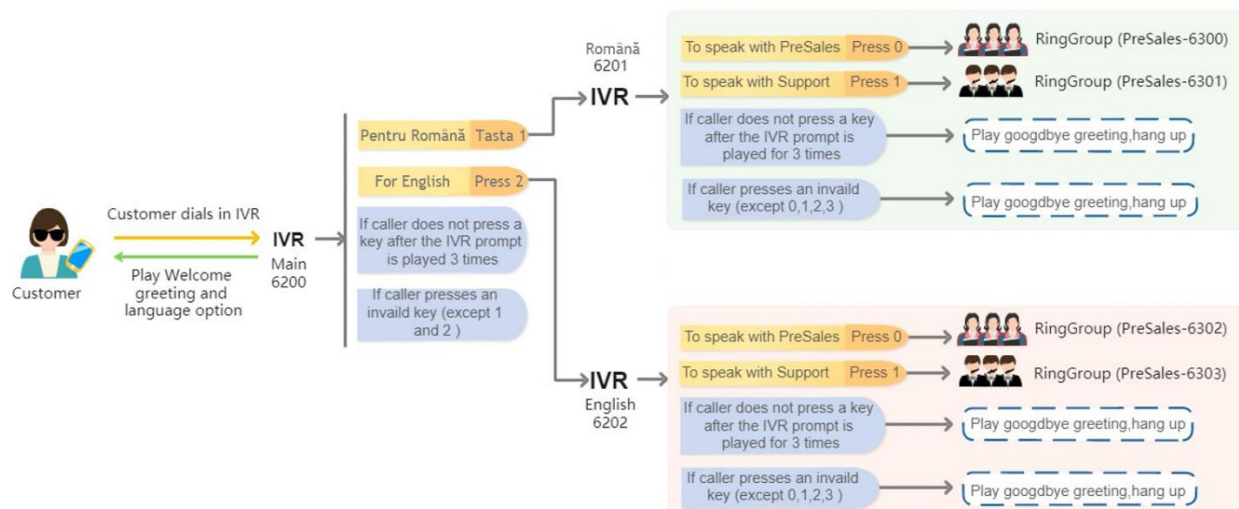
Pe măsură ce afacerea se extinde, compania trebuie să ofere apelanților o funcție de însoțitor automat bilingv. Când clientul apelează la IVR, acesta poate selecta o limbă specifică pentru a fi folosită atunci când redă mesajele audio.

Pentru a realiza acest lucru, compania trebuie să-și actualizeze sistemul IVR, oferind asistență prin câteva limbi. Presupunem că toate grupurile de apeluri, extensiile, mesajele audio și rutele de intrare utilizate în acest exemplu au fost configurate anterior.

Pasul 1. Proiectarea IVR-ului

Când clienții apelează la IVR-Main (6200), ei pot selecta o anumită limbă de comunicare.

- Dacă clienții selectează limba română, apelul va fi redirecționat către IVR-Română (6201)
- Dacă clienții selectează limba engleză, apelul va fi redirecționat către IVR-English (6202)



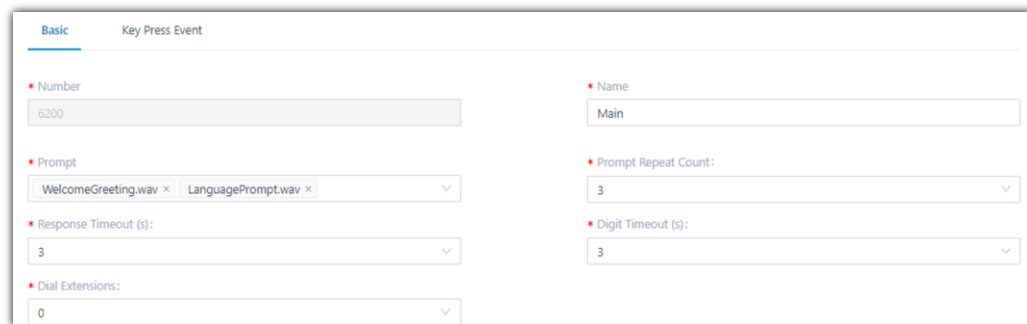
Pasul 2. Configurarea unui IVR

1. Setați diferite IVR-uri cu configurații identice pentru diferite limbi așa cum este arătat în [configurare IVR cu un singur nivel](#).

- IVR-1 (6201)
- IVR-2 (6202)

2. Configurați principalul IVR-Main (6200).

a. În secțiunea **Basic** setați setările de bază ale IVR

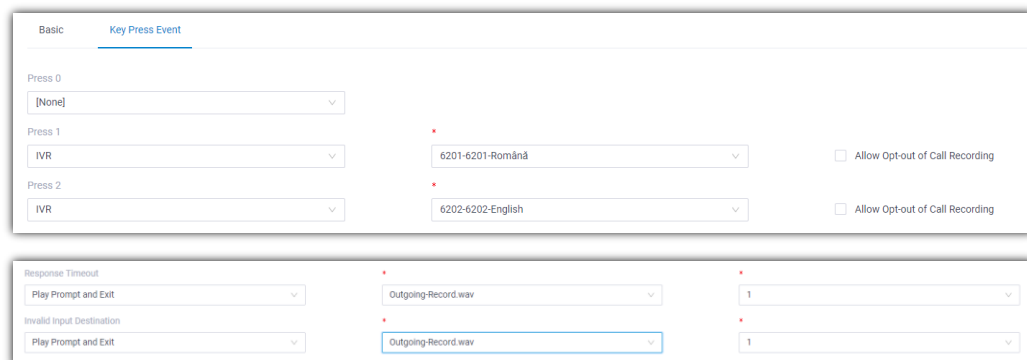


The screenshot shows the 'Basic' configuration page for a 'Key Press Event'. The fields are as follows:

- Number:** 6200
- Name:** Main
- Prompt:** WelcomeGreeting.wav and LanguagePrompt.wav
- Response Timeout (s):** 3
- Dial Extensions:** 0
- Prompt Repeat Count:** 3
- Digit Timeout (s):** 3

b. În secțiunea **Key Press Event** configurați meniu IVR.

- **Specificați IVR-Română (6201) pentru cheia 1.**
- **Specificați IVR-Engleză (6202) pentru cheia 2.**

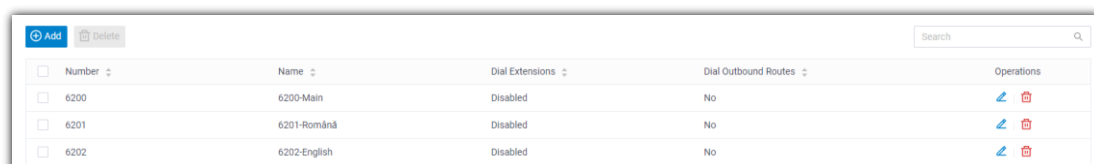


The screenshot shows the 'Key Press Event' configuration page. The settings are as follows:

- Press 0:** [None]
- Press 1:** IVR, 6201-6201-Română, Allow Opt-out of Call Recording
- Press 2:** IVR, 6202-6202-English, Allow Opt-out of Call Recording
- Response Timeout:**
 - Play Prompt and Exit:** Outgoing-Record.wav, 1
 - Invalid Input Destination:** Outgoing-Record.wav, 1

3. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Figura următoare afișează diferitele IVR-uri create.




Number	Name	Dial Extensions	Dial Outbound Routes	Operations
6200	6200-Main	Disabled	No	Edit Delete
6201	6201-Română	Disabled	No	Edit Delete
6202	6202-English	Disabled	No	Edit Delete

Setarea Eveniment de Tastare Bazat pe Constrângeri de Timp

Virtual PBX Mobil acceptă setarea evenimentelor de apăsare a tastei IVR pe baza constrângeri de timp, ceea ce permite ca apelurile primite să fie direcționate către diferite destinații în funcție de ora în care sunt primite. Puteți aplica o singură condiție pentru toate evenimentele de apăsare de taste sau puteți personaliza pentru fiecare tastă.

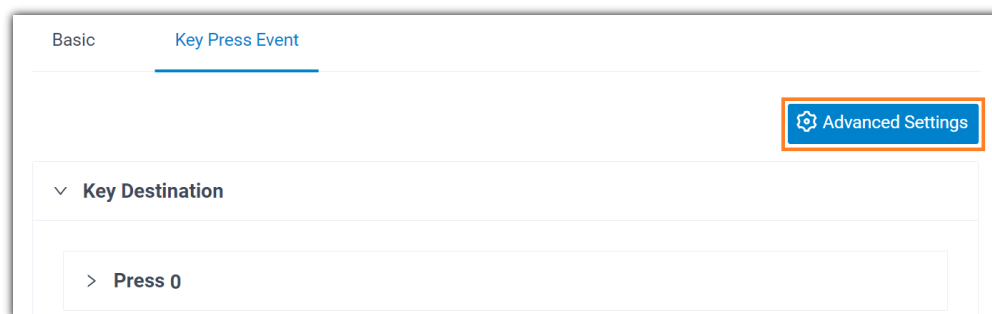
Aplicarea aceeași condiție de timp pentru toate evenimentele de apăsare a tastelor

1. Accesați **Call Features > IVR**.
2. Faceți clic pe  în drept cu IVR-ul dorit.
3. În secțiunea **Key Press Event** configurați evenimentele de apăsare a tastelor pentru a direcționa apelurile în funcție de necesitățile Dvs.

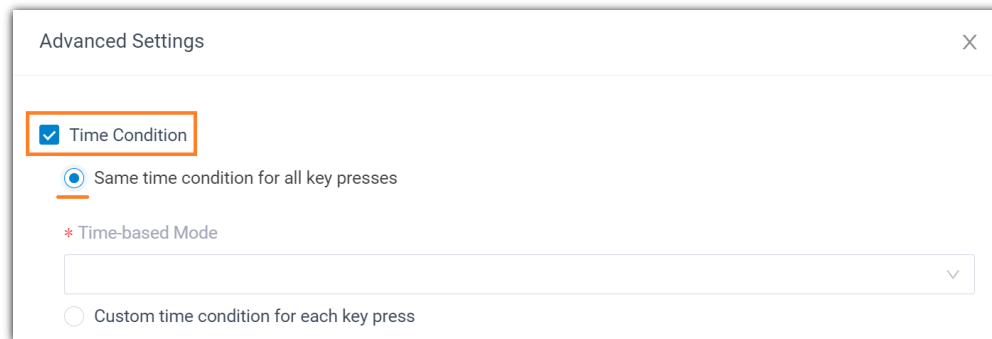
Scenariu	Descriere
Rutați apelurile în funcție de programul global de lucru	Toate evenimentele de apăsare a tastelor direcționează apelurile către anumite destinații în funcție de orele de lucru globale, în afara orelor de lucru și de sărbători (Definite în Call Control > Business Hours and Holidays). Pentru instrucțiuni detaliate, consultați Rutarea apelurilor bazat pe constrângeri de timp globale .
Rutați apelurile în funcție orelor de lucru personalizate	Creați un program de lucru personalizat, iar toate evenimentele de apăsare a tastelor direcționează apelurile către anumite destinații pe baza orelor de lucru personalizate, orelor nelucrătoare și sărbători. Pentru instrucțiuni detaliate, consultați Rutarea apelurilor bazat pe constrângeri de timp personalizate .
Rutați apelurile în funcție de perioade de timp personalizate	Creați o perioadă de timp personalizată pentru fiecare eveniment de apăsare a tastei și direcționați apelurile în funcție de perioada de timp personalizată. Pentru instrucțiuni detaliate, consultați Rutarea apelurilor bazat pe perioade de timp personalizate .

Rutarea apelurilor Bazat pe constrângeri de timp globale

- a. În colțul din dreapta sus, dați clic pe **Advanced Settings**.



- b. În fereastra pop-up, bifați caseta de selectare a **Time Condition** și selectați **Same time condition for all key presses**



Advanced Settings

Time Condition

Same time condition for all key presses

* Time-based Mode

Custom time condition for each key press

- c. În secțiunea **Time-based Mode** din lista drop-down selectați **Based on Global Business Hours** și faceți clic **Confirm**.



Advanced Settings

Time Condition

Same time condition for all key presses

* Time-based Mode

Based on Global Business Hours

Custom time condition for each key press

Cancel Confirm

Programul de lucru global este aplicat tuturor evenimentelor de apăsare a tastelor din IVR.

- d. Specificați destinațiile de rutare a apelurilor pentru un eveniment de apăsare de taste pe baza constrângerilor de timp globale.

▼ **Press 0**

Business Hours Destination
[None] ▼

Outside Business Hours Destination
Hang Up ▼

Holidays Destination
Hang Up ▼

Ignore the Holiday Destination

- e. Repetați pasul d pentru toate tastele dorite.
f. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Rutarea apelurilor bazat pe constrângeri de timp personalizate

- a. În colțul din dreapta sus, dați clic pe **Advanced Settings**.

Basic **Key Press Event**

Advanced Settings

▼ **Key Destination**

> Press 0

- b. În fereastra pop-up, bifați caseta de selectare a **Time Condition** și selectați **Same time condition for all key presses**

Advanced Settings

Time Condition

Same time condition for all key presses

* Time-based Mode
[Dropdown menu]

Custom time condition for each key press

- c. În secțiunea **Time-based Mode** din lista drop-down selectați **Based on Custom Business Hours**.

Advanced Settings

Time Condition

Same time condition for all key presses

* Time-based Mode

Based on Custom Business Hours

- d. Faceți clic **Add Custom Business Hours** pe pentru a crea ore de lucru personalizate.

Advanced Settings

Time Condition

Same time condition for all key presses

* Time-based Mode

Based on Custom Business Hours

+ Add Custom Business Hours

Custom Business Hours

Start Time	End Time	Operations
09:00	18:00	
+ Add		

ii * Date Settings

Days of Week Advanced Options

All

Sunday Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday

Saturday

iii

- i. Faceți clic pe **Add** și specificați ora de început și ora de încheiere.
- ii. În secțiunea **Date Settings**, specificați zilele lucrătoare.
- iii. Faceți clic pe **Confirm**.

- e. Faceți clic pe **Confirm** pentru a aplica acest program personalizat de lucru la toate evenimentele de apăsare a tastelor din IVR.
- f. Specificați destinațiile de rutare a apelurilor pentru un eveniment de apăsare de taste pe baza orelor de lucru personalizate.

v **Press 0**
 Business Hours Destination
 [None] v
 Outside Business Hours Destination
 Hang Up v
 Holidays Destination
 Hang Up v
 Ignore the Holiday Destination

- g. Repetați pasul f pentru toate tastele dorite.
- h. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Rutarea apelurilor bazat pe perioade de timp personalizate

- a. În colțul din dreapta sus, dați clic pe **Advanced Settings**.

Basic **Key Press Event**
 Advanced Settings
 v **Key Destination**
 > Press 0

- b. În fereastra pop-up, bifați caseta de selectare a **Time Condition** și selectați **Same time condition for all key presses**

Advanced Settings [X]
 Time Condition
 Same time condition for all key presses
 * Time-based Mode

 Custom time condition for each key press

- c. În secțiunea **Time-based Mode** din lista drop-down selectați **Based on Custom Time Periods**.

Advanced Settings

Time Condition

Same time condition for all key presses

* Time-based Mode

Based on Custom Time Periods

- d. Faceți clic pe **Add Custom Business Hours** pentru a crea ore de lucru personalizate.

Press 0

Add Custom Time Periods Delete

Custom Time Periods

Holidays Destination

Hang Up

Default Destination

Hang Up

Ignore the Holiday Destination

Add Custom Time Periods

Custom Time Periods

Start Time	End Time	Operations
09:00	18:00	
+ Add		

ii Destination *

Ring Group 6300-6300

Allow Opt-out of Call Recording

iii Date Settings

Days of Week Advanced Options

All

Sunday Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday

Saturday

iiii

Cancel Confirm

- i. Faceți clic pe **Add** și specificați ora de început și ora de încheiere.
- ii. În lista drop-down **Destination**, selectați destinația apelurilor în perioadele de timp personalizate.
- iii. În secțiunea **Date Settings**, specificați zilele lucrătoare.
- iv. Faceți clic pe **Confirm**.

- e. Faceți clic pe **Confirm** pentru a aplica acest program personalizat de lucru la toate evenimentele de apăsare a tastelor din IVR.

- f. Specificați următoarele destinații de rutare a apelurilor pentru evenimentul de apăsare a tastei.

Holidays Destination

Hang Up

Default Destination


Hang Up

Ignore the Holiday Destination

- **Holidays Destination:** Specificați destinația de rutare a apelurilor pentru apelurile în timpul vacanțelor.
- **Default Destination:** Specificați destinația de rutare a apelurilor pentru apelurile în afara perioadelor de timp personalizate.

- g. Repetați pasul d - e pentru toate tastele dorite.
h. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Aplicare condiții de timp diferite pentru fiecare eveniment de apăsare a tastei

1. Accesați **Call Features > IVR**.
2. Faceți clic pe  în drept cu IVR-ul dorit.
3. În secțiunea **Key Press Event** activați setările de condiții de timp pentru acest IVR.

Basic Key Press Event

Advanced Settings

b

Time Condition

c Same time condition for all key presses

Custom time condition for each key press

Language

Custom Key

d

Cancel Confirm

- a. În colțul din dreapta sus, dați clic pe **Advanced Settings**.
- b. În fereastra pop-up, bifați caseta de selectare a **Time Condition**.
- c. Selectați **Custom time condition for each key press**.
- d. Faceți clic pe **Confirm**.

4. În secțiunea **Time-based Mode** din lista drop-down selectați condiția de timp și configurați destinațiile de rutare a apelurilor.

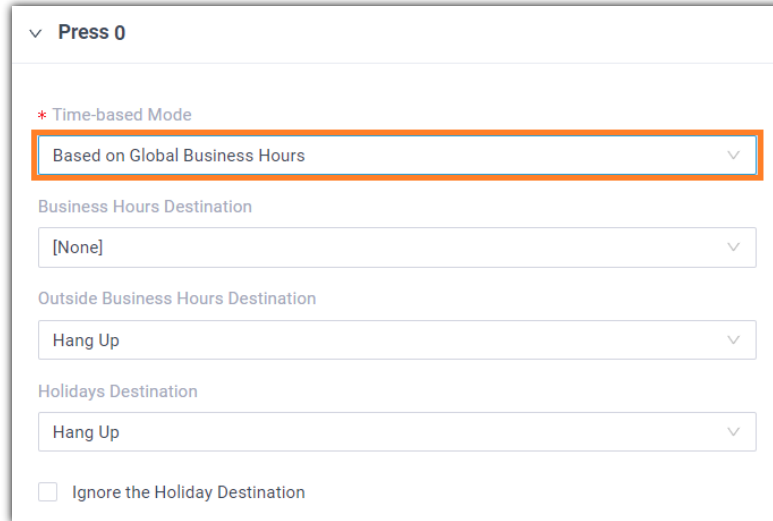
Opțiuni	Descriere
Tot timpul (<i>All Time</i>)	Întotdeauna direcționați apelurile către destinația specificată.
Bazat pe constrângeri de timp globale (<i>Based on Global Business Hours</i>)	Direcționează apelurile către destinații specificate pe baza orelor de lucru globale, orelor nelucrătoare și sărbătorilor (Definite în Call Control > Business Hours and Holidays). Pentru instrucțiuni detaliate, consultați Rutarea apelurilor Bazat pe constrângeri de timp globale .
Bazat pe constrângeri de timp personalizate (<i>Based on Custom Business Hours</i>)	Creați un program de lucru personalizat și direcționați apelurile către anumite destinații pe baza orelor de lucru personalizate, a orelor nelucrătoare și a sărbătorilor. Pentru instrucțiuni detaliate, consultați Rutarea apelurilor bazat pe constrângeri de timp personalizate .
Based on Custom Time Periods (<i>Bazat pe constrângeri de timp personalizate</i>)	Creați o perioadă de timp personalizată și direcționați apelurile în funcție de perioada de timp personalizată. Pentru instrucțiuni detaliate, consultați Rutarea apelurilor bazat pe perioade de timp personalizate .

Rutarea apelului mereu

The screenshot shows a configuration window for 'Press 0'. It features a red asterisk next to 'Time-based Mode' and a dropdown menu currently displaying 'All Time'. Below this, the 'Destination' dropdown menu is set to '[None]'. The 'All Time' dropdown is highlighted with an orange border.

- În secțiunea **Time-based Mode** din lista drop-down selectați **All Time**.
- În secțiunea **Destination** din lista drop-down selectați destinația.

Rutarea apelurilor Bazat pe constrângeri de timp globale

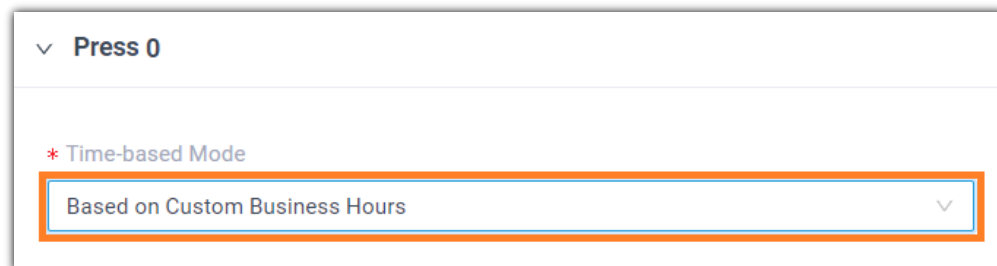


The screenshot shows a configuration panel for 'Press 0'. Under the 'Time-based Mode' section, the dropdown menu is set to 'Based on Global Business Hours'. Below this, there are three more dropdown menus: 'Business Hours Destination' set to '[None]', 'Outside Business Hours Destination' set to 'Hang Up', and 'Holidays Destination' set to 'Hang Up'. At the bottom, there is a checkbox labeled 'Ignore the Holiday Destination' which is currently unchecked.

- a. În secțiunea **Time-based Mode** din lista drop-down selectați **Based on Global Business Hours**.
- b. Specificați destinațiile de rutare a apelurilor pentru evenimentul de apăsare a tastei pe baza orelor de lucru globale.
 - **Business Hours Destination**
 - **Outside Business Hours Destination**
 - **Holidays Destination**

Rutarea apelurilor bazat pe constrângeri de timp personalizate

- a. În secțiunea **Time-based Mode** din lista drop-down selectați **Based on Custom Business Hours**.



The screenshot shows the same configuration panel for 'Press 0'. In this view, the 'Time-based Mode' dropdown menu is set to 'Based on Custom Business Hours'. The other settings, including 'Business Hours Destination', 'Outside Business Hours Destination', 'Holidays Destination', and the 'Ignore the Holiday Destination' checkbox, are not visible in this specific screenshot.

- i. Faceți clic **Add Custom Business Hours** pe pentru a crea ore de lucru personalizate.

Advanced Settings

Time Condition

Same time condition for all key p

* Time-based Mode

Based on Custom Business Hours

+ Add Custom Business Hours

Custom Business Hours

Custom time condition for each

Language

Add Custom Business Hours

Custom Business Hours

Start Time	End Time	Operations
09:00	18:00	
+ Add		

ii * Date Settings

Days of Week Advanced Options

All

Sunday Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday

Saturday

- i. Faceți clic pe **Add** și specificați ora de început și ora de încheiere.
- ii. În secțiunea **Date Settings**, specificați zilele lucrătoare.
- iii. Faceți clic pe **Confirm**.

- b. Specificați destinațiile de rutare a apelurilor pentru un eveniment de apăsare de taste pe baza orelor de lucru personalizate.

▼ **Press 0**

Business Hours Destination

[None] ▼

Outside Business Hours Destination

Hang Up ▼

Holidays Destination

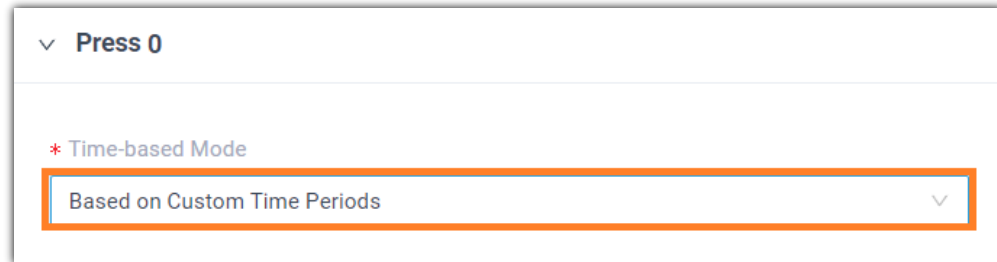
Hang Up ▼

Ignore the Holiday Destination

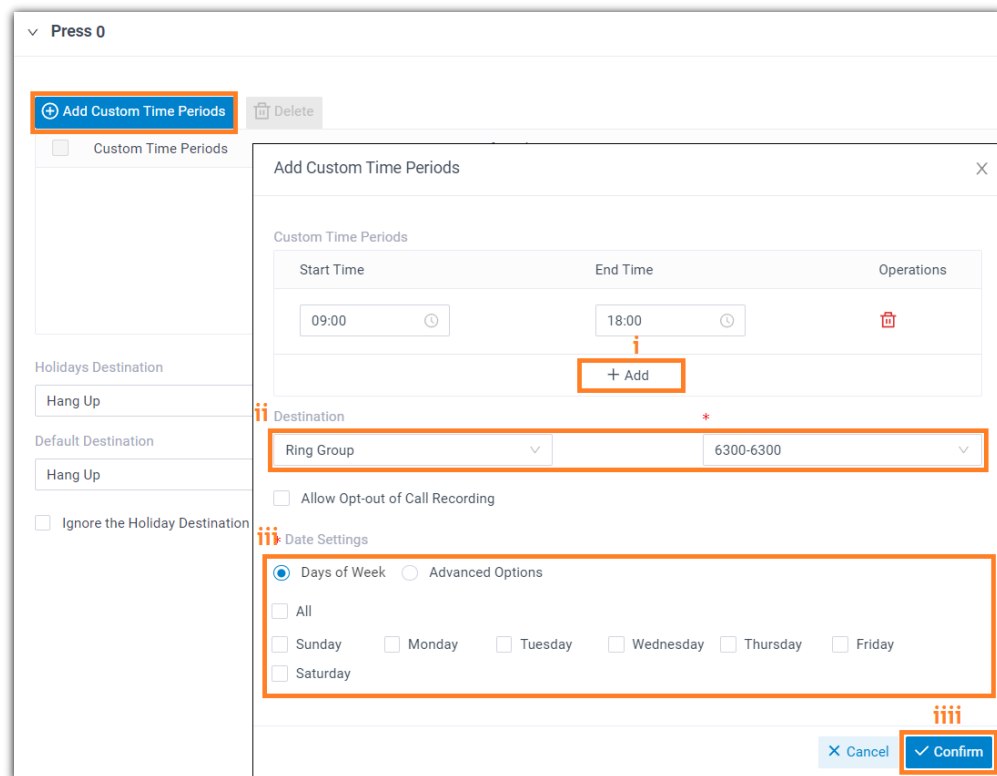
- **Business Hours Destination**
- **Outside Business Hours Destination**
- **Holidays Destination**

Rutarea apelurilor bazat pe perioade de timp personalizate

- a. În secțiunea **Time-based Mode** din lista drop-down selectați **Based on Custom Time Periods**.



- b. Faceți clic **Add Custom Time Periods** pe pentru a crea ore de lucru personalizate.



- i. Faceți clic pe **Add** și specificați ora de început și ora de încheiere.
- ii. În lista drop-down **Destination**, selectați destinația apelurilor în perioadele de timp personalizate.
- iii. În secțiunea **Date Settings**, specificați zilele lucrătoare.
- iv. Faceți clic pe **Confirm**.

- c. Faceți clic pe **Confirm** pentru a aplica acest program personalizat de lucru la toate evenimentele de apăsare a tastelor din IVR.
- d. Specificați următoarele destinații de rutare a apelurilor pentru evenimentul de apăsare a tastei.

Holidays Destination

Hang Up ▼

Default Destination

Hang Up ▼

Ignore the Holiday Destination

- **Holidays Destination:** Specificați destinația de rutare a apelurilor pentru apelurile în timpul vacanțelor.
- **Default Destination:** Specificați destinația de rutare a apelurilor pentru apelurile în afara perioadelor de timp personalizate.

- e. Repetați pasul b - c pentru toate tastele dorite.
- f. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Grup de apeluri (*Ring Group*)

Ce este un Ring Group

O grupă de ape (*ring group*) vă permite transferarea automată a unui apel primit între mai multe numere, după criteriile predefinite. De exemplu, există posibilitatea de a adăuga toți membrii departamentului de suport tehnic într-un grup, apoi să-i apeleți unul câte unu.

Strategii de apel

Grupul de apel poate suna membrii în patru moduri:

- **Ring All:** Toate numerele disponibil vor suna simultan.
- **Ring Sequentially:** Fiecare extensie din grup va suna pe rând.
- **Memory hunt:** sună la primul număr din lista de membri, dacă nu răspunde sună primul și al doilea număr, apoi sună la primul, al doilea și al treilea număr din lista de membri... etc.
- **Custom:** membrii grupului de apel în funcție de timpul setat individual.

Destinație de failover


Când un apel intră în grupul de apel și nimeni nu este disponibil pentru a răspunde la apel, puteți încheia apelul sau direcționați apelul către următoarele destinații:

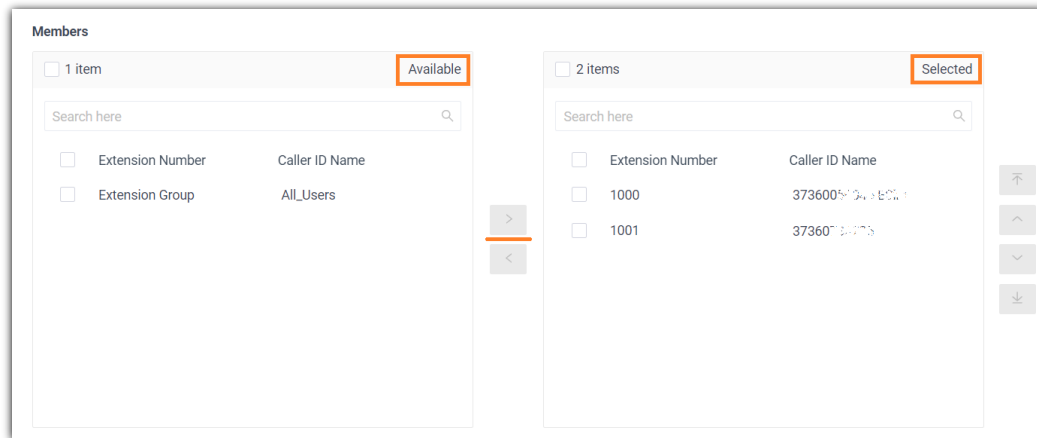
- Hang up
- Extension
- Extension Voicemail
- IVR
- Ring Group
- Group Voicemail

Crearea unui grup de apeluri

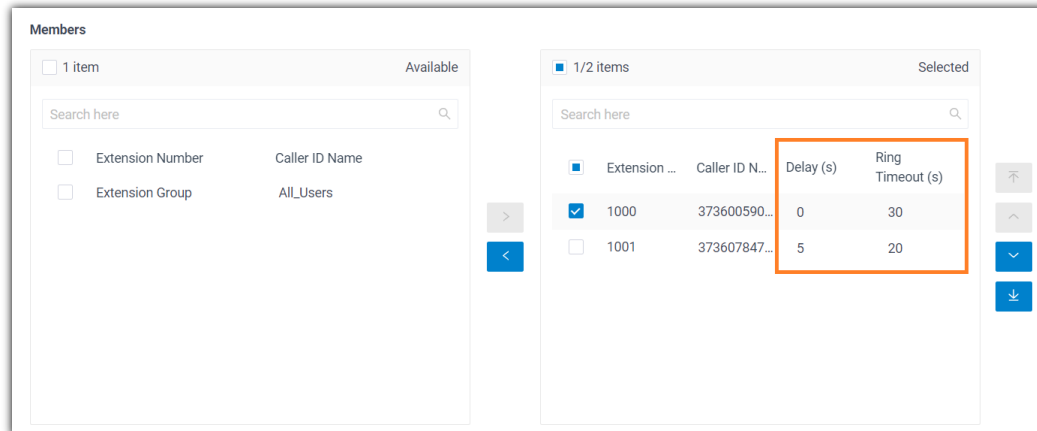
Acest compartiment descrie cum se creează un grup de apeluri.

Procedură

1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX mobil. Pe pagina principală în colțul stânga-jos accesați butonul  [Access Management Portal](#).
2. Accesați **Call Features > Ring Group**, faceți clic pe **Add**.
3. Configurați parametrii grupei:
 - **Number:** Utilizați valoarea implicită sau modificați numărul.
 - **Name:** Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
 - **Ring Strategy:** Selectați o strategie de apel
 - Ring All
 - Ring Sequentially
 - Memory hunt
 - Custom
 - **Ring Timeout (s):** Setați un număr de secunde peste care va suna următorul număr din listă sau va fi direcționat în Failover **Destination**.
 - **Welcome Prompt:** Opțional. Selectați un mesaj de salut care va fi redat pentru apelanți înainte ca participanții să răspundă la apel.
 - **Music on Hold:** Opțional. Selectați melodia care va fi redată apelanților atunci când apelul este pus în așteptare.
 - **Members:** Selectați numerele dorite din caseta **Available** în caseta **Selected**.



Dacă setați strategia de apel **Custom**, puteți seta **Delay** și **Ring Timeout** individual pentru fiecare membru al grupului, așa cum se arată mai jos.



- **Delay (s):** Setați timpul de întârziere în secunde (0 - 600, unde 0 indică apel imediat). Membrul va începe să sune după timpul de întârziere configurat.
- **Ring Timeout (s):** Setați durata soneriei în secunde (1 - 600). Membrul va înceta să sune după expirarea timpului de apel configurat.
- **Failover Destination:** Definiți care va fi destinația, în cazul în care nici unul din membrii grupului nu au răspuns la apel în timpii stabiliți.
 - **Hang up**
 - **Extension**
 - **Extension Voicemail**
 - **IVR**
 - **Ring Group**
 - **Group Voicemail**
 - **Play Prompt and Exit**

4. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.


Ce să faci mai departe

[Configurați o rută de intrare](#) și specificați destinația către **Ring Group**.


Gestionare grup de apel

Acest compartiment descrie cum să editați sau să ștergeți Ring Group.

Modificarea grupei mesageriei vocale

1. Accesați **Call Features > Ring Group**, faceți clic pe  în dreptul grupa care doriți să editați.
2. Modificați informația aferentă.
3. Apăsați **Save** și **Apply**.

Ștergerea grupei mesageriei vocale


1. Accesați **Call Features > Ring Group**.
2. Pentru a șterge o grupă faceți clic pe  în dreptul grupa care doriți să o ștergeți.
3. Pentru a șterge mai multe grupe bifați căsuțele de selectare in drept cu grupele și faceți clic pe **Delete**.
4. În fereastra deschisă, apăsați **OK** pentru a confirma ștergerea.
5. Apăsați **Apply**.

Lista PIN (*PIN List*)

Adăugați o listă PIN

O listă PIN vă permite să definiți grupuri și apoi să atribuiți o listă de parole fiecărui grup. Lista PIN poate fi utilizată pentru a restricționa rutele de ieșire scopul fiind sporirea securității comunicațiilor. Utilizatorii trebuie să introducă un cod PIN corect atunci când efectuează apeluri de ieșire printr-o rută de ieșire restricționată.

Procedură

1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX mobil. Pe pagina principală în colțul stânga-jos accesați butonul  **Access Management Portal**.
2. Accesați **Call Features > PIN List**, faceți clic pe **Add**.
3. În fereastra pop-up, configurați următorii parametri:

- **Name:** Introduceți un nume pentru listă.
- **PIN List:** Introduceți codurile PIN. Apăsați tasta Enter pentru a adăuga mai multe coduri PIN.
- **Record in CDR:** Când un cod PIN a fost utilizat, decideți dacă acesta va fi reflectat în CDR-ul sau nu.

4. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Ce să faci mai departe

1. Atribuiți codurile PIN incluse în lista PIN diferiților utilizatori.
2. [Selectați o listă PIN într-o rută de ieșire pentru a restricționa apelurile de ieșire.](#)

Lista neagră/Lista albă

Lista neagră


Virtual PBX Mobil acceptă blocarea apelurilor primite și/sau efectuate după numărul de telefon. Pentru a opri apelurile neplăcute, puteți adăuga numere de telefon la lista de blocare a sistemului. Numerele din lista de blocare vor fi restricționate pentru a apela, a primi apeluri sau ambele direcții.

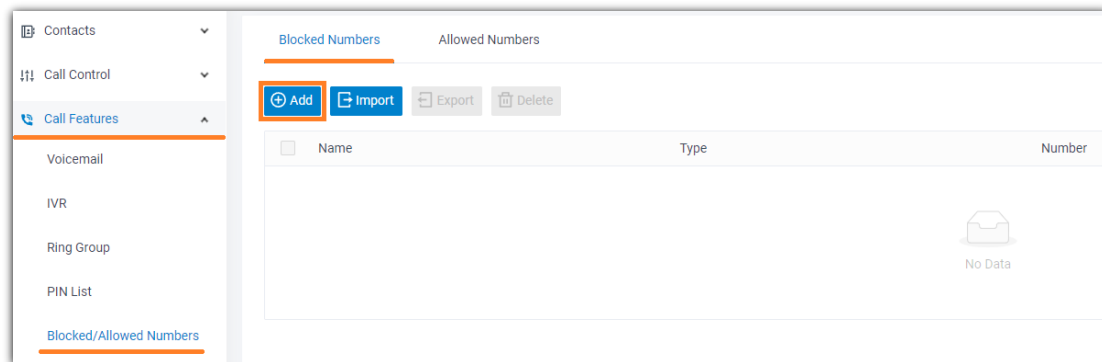
Restricții

- Lista neagră nu funcționează pentru numerele care fac parte din Virtual PBX Mobil.
- Numărul maxim de **Liste de numere blocate** și **Numere pe lista de numere blocate** depinde de numărul de extensii pe care le aveți.

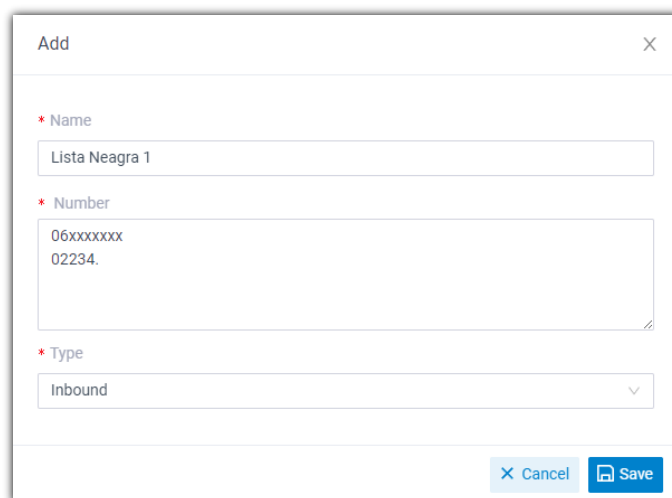
Numărul maxim de extensii (N)	Liste de numere blocate	Numere pe lista de numere blocate
N ≤ 200	256	100
N >200	512	200

Procedură

1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX mobil. Pe pagina principală în colțul stânga-jos accesați butonul  **Access Management Portal**.
2. Accesați **Call Features > Blocked/Allowed Numbers > Blocked Numbers**, faceți clic pe **Add**.



3. În fereastra pop-up, configurați următorii parametri:





- **Name:** Introduceți un nume pentru listă.
- **Number:** Introduceți numerele care doriți să le blocați.

- Pentru a bloca un anumit număr, introduceți un anumit număr. De exemplu, introduceți 06xxxxxxx.
- Pentru a bloca o serie de numere, introduceți un model meta caracteristic. De exemplu, introduceți pentru a bloca numere care încep cu 02234.
- **Type:** Selectați un tip din lista drop-down.
 - **Inbound:** Blochează apelurile de intrare către număr/numere din Virtual PBX.
 - **Outbound:** Blochează apelurile de ieșire din Virtual PBX către anumite numere.
 - **Both:** Blochează ambele destinații.

4. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Rezultat


Lista de numere blocate este afișată pe pagina web, așa cum se arată în figura următoare. Numerele adăugate vor fi blocate în funcție de tipul pe care l-ați selectat.

<input type="checkbox"/>	Name	Type	Number	Operations
<input type="checkbox"/>	Lista Neagra 1	Inbound	06xxxxxxx 02234.	 


Gestionare listă neagră

Acest compartiment descrie cum să editați sau să ștergeți o Listă Neagră.

Modificarea listei negre

1. Accesați **Call Features > Blocked/Allowed Numbers > Blocked Numbers**, faceți clic pe  în dreptul lista care doriți să editați.
2. Modificați informația aferentă.
3. Apăsați **Save** și **Apply**.

Ștergerea listei negre

1. Accesați **Blocked/Allowed Numbers > Blocked Numbers**.
2. Pentru a șterge o listă faceți clic pe  în dreptul listei care doriți să o ștergeți.
3. Pentru a șterge mai multe liste bifați căsuțele de selectare in drept cu listele și faceți clic pe **Delete**.
4. În fereastra deschisă, apăsați **OK** pentru a confirma ștergerea.
5. Apăsați **Apply**.

Lista albă


Lista albă are o prioritate mai înaltă decât lista neagră, astfel utilizați lista albă pentru a diferenția numerele de încredere de cele aflate în lista neagră, și autorizați apelurile de intrare/ieșire pentru aceste numere.

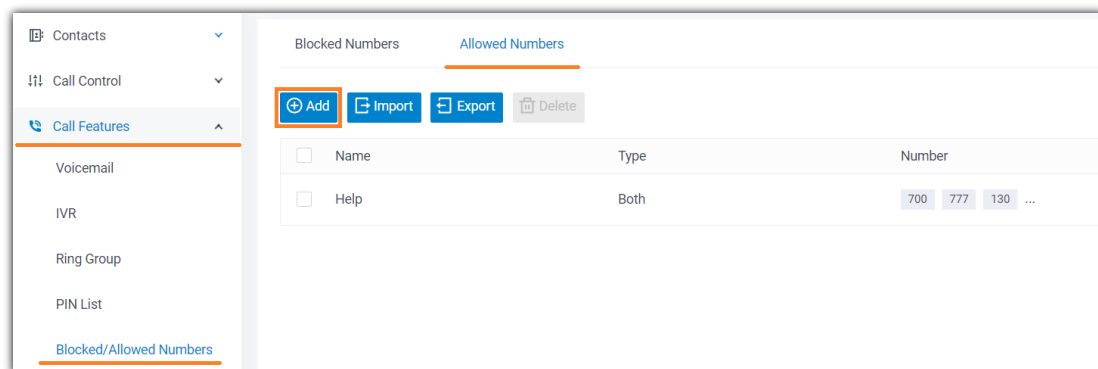
Restricții

Numărul maxim de **Liste de numere permise** și de **Numere pe listă de numere permise** variază în funcție de numărul de extensii.

Numărul maxim de extensii (N)	Liste de numere permise	Numere pe lista de numere permise
$N \leq 200$	256	100
$N > 200$	512	200

Procedură

1. Autentificați-vă pe portalul web Virtual PBX mobil. Pe pagina principală în colțul stânga-jos accesați butonul  **Access Management Portal**.
2. Accesați **Call Features > Blocked/Allowed Numbers > Allowed Numbers**, faceți clic pe **Add**.



3. În fereastra pop-up, configurați următorii parametri:

- **Name:** Introduceți un nume pentru listă.
- **Number:** Introduceți numerele care doriți să fie incluse în lista albă.
 - Pentru a adăuga un anumit număr în lista albă, introduceți numărul. De exemplu, introduceți 06xxxxxxx.
 - Pentru a adăuga o serie de numere în lista albă, introduceți un model meta caracteristic. De exemplu, introduceți 02234. pentru a bloca numere care încep cu 02234.
- **Type:** Selectați un tip din lista drop-down.
 - **Inbound:** Permite apelurile de intrare către număr/numere din Virtual PBX.
 - **Outbound:** Permite apelurile de ieșire din Virtual PBX către anumite numere.
 - **Both:** Permite ambele destinații.

4. Faceți clic pe **Save** și **Apply**.

Rezultat


Lista de numere permise este afișată pe pagina web, așa cum se arată în figura următoare. Numerele adăugate pot comunica cu extensiile PBX în funcție de tipul pe care l-ați selectat.

<input type="checkbox"/>	Name	Type	Number	Operations
<input type="checkbox"/>	Help	Both	700 777 130 ...	✎ 🗑️
<input type="checkbox"/>	Lista Alba 1	Inbound	06xxxxxxx 02234.	✎ 🗑️


Gestionare listă albă

Acest compartiment descrie cum să editați sau să ștergeți o Listă Albă.

Modificarea listei albe

1. Accesați **Call Features > Blocked/Allowed Numbers > Allowed Numbers**, faceți clic pe  în dreptul lista care doriți să editați.
2. Modificați informația aferentă.
3. Apăsați **Save** și **Apply**.

Ștergerea listei albe

1. Accesați **Blocked/Allowed Numbers > Allowed Numbers**.
2. Pentru a șterge o listă faceți clic pe  în dreptul listei care doriți să o ștergeți.
3. Pentru a șterge mai multe liste bifați căsuțele de selectare în drept cu listele și faceți clic pe **Delete**.
4. În fereastra deschisă, apăsați **OK** pentru a confirma ștergerea.
5. Apăsați **Apply**.