The image features a city skyline at dusk, with buildings illuminated by lights. A large blue rectangular overlay is positioned over the city, containing the title text. The text is arranged in three lines: 'Ghidul' in white, 'Administratorului' in white, and 'Virtual PBX' in orange. The background image shows a dense urban landscape with various skyscrapers and residential buildings.

Ghidul Administratorului **Virtual PBX**

Cuprins

Ghidul Administratorului	4
Extensii	4
Prezentare generală a extensiei	4
Extensie: Setări de bază.....	5
Grupe de Extensii	14
Prezența	16
Mesageria Vocală.....	19
Monitorizare Apel.....	26
Încuviințarea Apel	28
Configurarea Extensiei	29
Contacte.....	36
Prezentare generală a contactelor	36
Gestionarea Contactelor Companiei.....	38
Gestionarea Contactelor Personale.....	40
Configurarea Permisuniilor privind Accesul Utilizatorilor la Contactele Companiei	43
Identificarea Apelanților din Lista de Contacte	44
Contacte Întrebări/Răspunsuri	45
Gestiune Apel	48
Numere de urgență.....	48
Constrângeri de Timp	49
Rute de Intrare.....	60
Rute de ieșire	78
Restricții de ieșire	85
Rute AutoCLIP.....	87
Stații SLA.....	90
Servicii PBX	97
IVR	97

Grupa de Hunting	102
Coadă.....	102
Conferința.....	108
Preluarea Apelului	110
Transferul Apelului.....	114
Comandă un Apel.....	115
Apelare Rapidă.....	116
DISA.....	117
Interfonul/Pagerul	118
Lista PIN-urilor.....	123
Lista Neagră/Lista Albă	124
Înregistrarea Apelurilor	128
Mesaje Audio	131
Mesaje de Sistem	131
Muzica în Așteptare.....	133
Mesaj Audio Personalizat	136
Configurarea Mesajelor Audio pentru Apelurile Eșuate	141
Monitorizarea PBX-ului	142
CDR și Înregistrări.....	143
Căutarea CDR și a Înregistrărilor.....	144
Căutarea Vagă a CDR și a Înregistrărilor	145
Descărcarea CDR și a Înregistrărilor	145

Ghidul Administratorului

Ghid de administrare pentru Virtual PBX.

Despre ghid

Acest ghid conține informația exhaustivă aferent fiecărei funcționalități și modalități de configurare a Virtual PBX. Premisă pentru aplicarea acestui ghid îl constituie familiarizarea Dvs. cu domeniul de rețele și alte discipline conexe/specifice sectorului TIC.

Audiența

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

Extensii

Prezentare generală a extensiei

O extensie reprezintă un număr intern scurt. Extensiile permit utilizatorilor să efectueze și să recepționeze apeluri. Extensia poate fi atribuită fiecărui angajat în cadrul entității.

Tipuri de extensii

Extensie SIP

O extensie SIP funcționează pe baza protocolului SIP.

Utilizarea unei extensii SIP implică introducerea credențialelor de acces (datelor de autentificare) pe aparatul de telefon IP sau pe softphone (aplicația de telefon virtual). După înregistrarea extensiei pe telefon, aveți posibilitatea de a efectua și recepționa apeluri.

Formatul extensiei

Virtual PBX admite utilizarea formatului extensiei utilizând 1-7 cifre. Implicit formatul extensiei este de 4 cifre.

Extensie: Setări de bază

Crearea extensiilor

Extensie creare Prezentare generală

Virtual PBX suportă funcționalitatea de SIP Forking, care permite simultan înregistrarea unui număr de telefon (extensie) pe mai multe telefoane SIP.

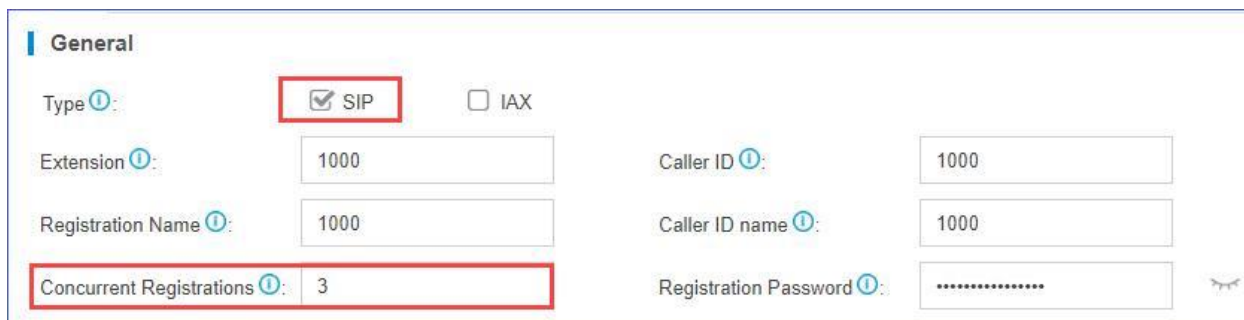
Scindarea SIP (SIP Forking)

Virtual PBX oferă funcționalitatea de scindare, care permite partajarea/înregistrarea aceleiași extensie (*număr de telefon*) pe mai multe aparate de telefon SIP. Odată ce apelul de intrare ajunge la extensie, toate aparatele de telefon vor suna simultan, astfel preluați cu ușurință apelul de pe oricare din dispozitive.

Scindarea SIP poate fi setată/activată pe pagina de configurare a extensiei. Valoarea câmpului **Concurrent Registrations** limitează numărul de aparate de telefon ce pot partaja/înregistra aceeași extensie.

Notă:

- Limita de înregistrări concurente posibile este **4**.
- Implicit, dacă un SIP telefon este ocupat, celelalte SIP telefoane sunt disponibile pentru a recepționa apelul de intrare. Pentru a restricționa funcționalitatea de preluare a apelurilor pentru restul aparatelor, dacă extensia este ocupată, activați opțiunea **All Busy Mode for SIP Forking (Settings > PBX > General > SIP > Advanced)** .



General	
Type ⓘ:	<input checked="" type="checkbox"/> SIP <input type="checkbox"/> IAX
Extension ⓘ:	<input type="text" value="1000"/>
Registration Name ⓘ:	<input type="text" value="1000"/>
Concurrent Registrations ⓘ:	<input type="text" value="3"/>
Caller ID ⓘ:	<input type="text" value="1000"/>
Caller ID name ⓘ:	<input type="text" value="1000"/>
Registration Password ⓘ:	<input type="password" value="....."/>

Crearea unei Extensii

Înainte de a atașa/înregistra un cont SIP pe un aparat, trebuie să creați unul.

1. Accesați **Settings > PBX > Extensions**, faceți clic pe **Add**.
2. Pe pagina **Basic**, accesați secțiunea **General**, apoi setați opțiunile generale pentru extensie.

General			
Extension ⓘ:	<input type="text" value="1000"/>	Caller ID ⓘ:	<input type="text" value="1000"/>
Registration Name ⓘ:	<input type="text" value="1000"/>	Caller ID name ⓘ:	<input type="text" value="1000"/>
Concurrent Registrations ⓘ:	<input type="text" value="1"/>	Registration Password ⓘ:	<input type="password" value="*****"/>

- **Extension:** Introduceți numărul extensiei.
- **Caller ID:** Introduceți numărul Caller ID. Destinatarul apelului va vedea acest număr când apelantul efectuează un apel de ieșire.
- **Registration Name:** Numele utilizat pentru înregistrarea/autentificarea cu această extensie SIP.
- **Caller ID name:** Introduceți numele apelantului. Destinatarul apelului va vedea acest nume când apelantul efectuează un apel de ieșire.
- **Concurrent Registrations:** Virtual PBX admite înregistrarea unei extensii pe mai multe aparate de telefon. Telefoanele vor suna simultan de îndată ce este primit apelul. Numărul maxim de înregistrări concomitente este de 4.
- **Registration Password:** Parola utilizată pentru atașarea/înregistrarea extensiei.

3. Pe pagina **Basic**, accesați secțiunea **User Information** și introduceți informația aferentă utilizatorului.

User Information			
Email ⓘ:	<input type="text" value="amber@yeastar.com"/>	User Password ⓘ:	<input type="password" value="*****"/>
Prompt Language ⓘ:	<input type="text" value="System Default"/>	Mobile Number ⓘ:	<input type="text"/>

- **Email:** Utilizatorul/propietarul extensiei poate să reseteze parola lui/ei de autentificare, recepționeze mesaje vocale, fax-uri sau notificări de la PBX pe adresa de email.
 - **User password:** Parola este utilizată pentru autentificare pe PBX sau pe aplicația client Linkus. Implicit este generată o parolă aleatorie.
 - **Prompt Language:** Limba interfeței implicite corespunde celei setate la nivel de sistem. Dacă utilizatorul/propietarul extensiei este vorbitor de limbă străină, aveți posibilitatea de a seta interfața de sistem per extensie.
- 📌 **Notă:** Înainte de a selecta altă limbă, accesați meniul **Settings > PBX > Voice > Prompts > System Prompt** pentru a o descărca pachetul de limbă asociat.
- **Mobile Number:** Utilizatorul extensiei poate recepționa notificări de la PBX sau redirecționa apelul către acest număr de mobil.

4. **Opțional:** Accesați tab-ul **Presence**, **Features**, **Advanced**, sau **Call Permission** pentru a configura alte setări.

5. Apăsați **Save** și **Apply**.

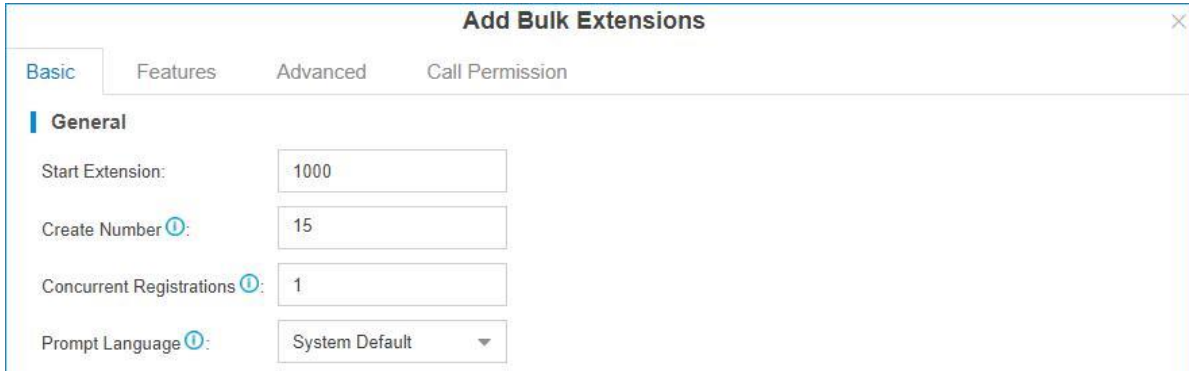
Creare Bloc Extensii

Virtual PBX permite crearea extensiilor SIP în bloc prin specificarea unui interval.

1. Accesați **Settings > PBX > Extensions**, apăsați **Bulk Add**.
2. Pe pagina **Basic**, accesați secțiunea General, și configurați următoarele setări:

 **Notă:**


- **Registration Password** și **User Password** alocate fiecărei extensii din bloc vor fi generate în mod aleatoriu.



The screenshot shows the 'Add Bulk Extensions' configuration window. It has four tabs: 'Basic', 'Features', 'Advanced', and 'Call Permission'. The 'Basic' tab is selected. Under the 'General' section, there are four input fields:

- Start Extension: 1000
- Create Number: 15
- Concurrent Registrations: 1
- Prompt Language: System Default

- **Start Extension:** Introduceți primul număr. Sistemul v-a crea blocul de numere pornind de la cel specificat.
- **Create Number:** Introduceți câte extensii (numere) vor fi create.
- **Concurrent Registrations:** Virtual PBX admite înregistrarea unei extensii pe mai multe telefoane. Când apelul este adresat extensiei date toate telefoanele vor suna simultan.
- **Prompt Language:** Limba interfeței/meniului vocal implicit corespunde celei setate la nivel de sistem. Dacă utilizatorul/proprietarul extensiei este vorbitor de limbă străină, aveți posibilitatea de a seta interfața de sistem per extensie.

 **Notă:** Înainte de a selecta altă limbă, accesați meniul **Settings > PBX > Voice > Prompts > System Prompt** pentru a o descărca pachetul de limba asociat.

3. **Opțional:** Accesați tab-ul **Features**, **Advanced**, sau **Call Permission** pentru a configura alte setări.
4. Apăsați **Save** și **Apply**.

Sarcini conexe

[Editarea denumirilor de extensii și a email-urilor în bloc](#)

Informație asociată

[Înregistrarea unei Extensii SIP](#)

Înregistrarea Extensiilor

Înregistrarea unei Extensii SIP

Pentru a avea acces la funcționalul de primire și efectuare apeluri pe extensia SIP (*numărul de telefon*), este necesară înregistrarea/atașarea de un telefon IP sau unul soft.

1. Colectați informația necesară pentru înregistrarea extensiei

Pentru majoritatea telefoanelor SIP, următorul set de itemi va fi suficient pentru a înregistra telefonul SIP pe Virtual PBX.


- Numele de domen al PBX-ului.
- Portul de înregistrare SIP: Valoarea implicită pe Virtual PBX este 5060.
- Informația despre extensie
 - Numărul extensiei (*Extension Number*)
 - Numele de înregistrare (*Registration Name*)
 - Parola de înregistrare (*Registration Password*)
 - Numele Apelantului (*Caller ID Name*)
 - Protocolul de transport (*Transport*): UDP, TCP, TLS

2. Înregistrați/atașați extensia pe telefon

Autentificați-vă prin intermediul interfeței web a telefonului, introduceți și salvați itemii necesari pentru înregistrarea extensiei SIP.

3. Confirmați statutul înregistrării

Pentru a verifica dacă extensia a fost înregistrată/atașată puteți efectua următorii pași.

- Pe interfața web a telefonului verificați dacă statutul extensiei este “registered”.
- Autentificați-vă pe interfața web a PBX-ului, accesați **PBX Monitor > Extensions** pentru a verifica statutul ilustrat prin pictograma .

Sarcini conexe

Înregistrarea Yealink Phone în Virtual PBX

Înregistrarea Htek Phone în Virtual PBX

Înregistrarea Cisco Phone în Virtual PBX

Înregistrarea Fanvil Phone în Virtual PBX


Înregistrarea Snom Phone în Virtual PBX

Gestionarea Extensiilor

Editarea extensiilor

După crearea extensiilor, poate fi necesar ajustarea setărilor. Aveți posibilitatea de a modifica o extensie solitar sau în masă (*un bloc*).

Editarea Extensiei

1. Autentificați-vă pe interfața web a PBX-ului, accesați **Settings > PBX > Extensions**.
2. Pe pagina **Extensions**, apăsați  în dreptul extensiei care doriți să o editați.
3. Ajustați setările extensie în funcție de necesități.
4. Apăsați **Save** și **Apply**.

Editarea Extensiilor în Bloc

1. Autentificați-vă pe interfața web a PBX-ului, accesați **Settings > PBX > Extensions**.
2. În tab-ul **Extensions**, bifați extensiile dorite, apoi apăsați **Edit**.
3. Ajustați setările extensie în funcție de necesități.
4. Apăsați **Save** și **Apply**.

Editarea denumirilor de extensii și a email-urilor în bloc

Pentru a edita denumirile de extensii și a email-urilor în bloc, în primul rând, va fi necesar de a le exporta din Virtual PBX. După modificarea denumirilor și adresele de email în fișierul CSV, veți încărca acest fișier înapoi în PBX.

1. Autentificați-vă pe interfața web a PBX-ului, accesați **Settings > PBX > Extensions**, apăsați **Export** pentru a exporta toate extensiile.
2. Editați fișierul CSV, introduceți numele și adresele de email a utilizatorilor, apoi salvați fișierul.

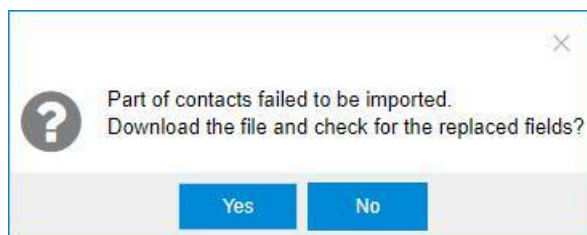
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	type	username	fullname	callerid	registerr	registerp	loginpase	vmsecret	hasvoicem	enablevm	email	ringtime
2	SIP	1000	carol	1000	1000	XbY-?0IS_	NWOYPP	1000	yes	no	carol@yeastar.com	30
3	SIP	1001	eve	1001	1001	tIf?1@Yjret	XYFVY	1001	yes	no	eve@yeastar.com	30
4	SIP	1002	ina	1002	1002	??F-52ivj745	omnr	1002	yes	no	ina@yeastar.com	30
5	SIP	1003	apple	1003	1003	k1QCFN-~	GOUWTARO	1003	yes	no	apple@yeastar.com	30
6	SIP	1004	david	1004	1004	3kGSY@~?	onxJM70	1004	yes	no	david@yeastar.com	30
7	SIP	1005	amber	1005	1005	_4Q3-a~C40	INC.OP	1005	yes	no	amber@yeastar.com	30
8	SIP	1006	alan	1006	1006	i_TU_G2J~_	@~YFP	1006	yes	no	alan@yeastar.com	30
9	SIP	1007	jason	1007	1007	@*?4rF*-S1	M_HK	1007	yes	no	jason@yeastar.com	30
10	SIP	1008	ramon	1008	1008	@-N81A	IKIGIJTE	1008	yes	no	ramon@yeastar.com	30
11	SIP	1009	harry	1009	1009	?*0es*tu	GIN~-hsg	1009	yes	no	harry@yeastar.com	30
12	SIP	1010	pixy	1010	1010	D*2-*_to16408512		1010	yes	no	pixy@yeastar.com	30
13	SIP	1011	rose	1011	1011	~F2?65otv2	plerrj	1011	yes	no	rose@yeastar.com	30
14	SIP	1012	hermy	1012	1012	@Tiu*?1UG_~	KsrVR	1012	yes	no	hermy@yeastar.com	30
15	SIP	1013	gary	1013	1013	W~h~6x??-~?	~?	1013	yes	no	gary@yeastar.com	30
16	SIP	1014	jerry	1014	1014	712rx_?BU	AmobLLC	1014	yes	no	jerry@yeastar.com	30
17												

- **fullname:** Introduceți numele utilizatorului. **Fullname** este echivalentul **Caller ID Name**.
- **email:** Introduceți adresa de email a utilizatorului.


3. Importați fișierul CSV în PBX.

- Accesați **Settings > PBX > Extensions**, apăsați **Import**.
- În fereastra de dialog pop-up, faceți click pe **Browse** (Răsfoire/Oбзор) și selectați fișierul CSV.
- Apăsați **Import**.

 **Notă:** Posibil să apară următoarea eroare, ca în imagine de mai jos.



- Apăsați **Yes** pentru a verifica jurnalul evenimentelor.

 **Notă:** Ignorați această eroare dacă cauza acesteia este "username[1000]: The imported record is existing, the record has been overwritten" (Înregistrarea deja există, aceasta a fost rescrisă).

4. Verificați extensiile importate în PBX.

Exportul Extensiilor

1. Autentificați-vă pe interfața web a PBX-ului, accesați **Settings > PBX > Extensions**.
2. Apăsați **Export** pentru a exporta extensiile într-un fișier CSV.

Importul Extensiilor

Sugestie: Mai întâi exportați extensiile, apoi utilizați fișierul CSV ca șablon.

1. Autentificați-vă pe interfața web a PBX-ului, accesați **Settings > PBX > Extensions**.
2. Apăsați **Import**.
3. Pe pagina **Import Extension**, apăsați **Browse (Răsfoiește/Обзор)** pentru a selecta fișierul CSV.
4. Apăsați **Import**.

Transmiterea Informației despre Extensie

După finalizarea configurării extensiilor, aveți posibilitatea de a transmite informația despre extensie fiecărui utilizator în baza adresei de email asociate per extensie.

Utilizatorii/prorietarii extensiilor vor primi un mail cu informația necesară pentru înregistrare/atașare extensie pe telefon, datele de autentificare pentru Linkus, datele de autentificare pe portalul PBX.

1. Autentificați-vă pe interfața web a PBX-ului, accesați **Settings > PBX > Extensions**, apăsați **Welcome Email**.
2. Selectați extensiile pentru care se dorește transmiterea Welcome Email.
 - Pentru a selecta toate extensiile, selectați **All Extensions**.
 - Pentru a alege doar anumite extensii, urmați instrucțiunea.
 - a. Selectați **Selected Extensions**.
 - b. Alegeți extensiile dorite prin permutarea din secțiunea **Available** în **Selected**.

3. Apăsați **Send**.


Sarcini conexe

[Editează șablonul "Welcome Email"](#)

Editează șablonul "Welcome Email"

Virtual PBX are setat un șablon predefinit pentru "welcome email". La necesitate, aveți posibilitatea de a edita subiectul și conținutul acestui email.

1. Autentificați-vă pe interfața web a PBX-ului, accesați **Settings > PBX > Extensions**, apăsați **Welcome Email**.
2. Pe pagina **Send Welcome Email**, apăsați **Edit Template**. Veți vizualiza descrierea variabilelor și conținutul implicit al email-ului.

 **Notă:** Variabilele în conținut email-ului nu pot fi modificate.

Email Template

Template Variables:	<p>TAB:\t Line Break:\n FontBold:</p> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px;"> <p>User name:\${username} Extension number:\${extnumber} URL:\${url} Server domain:\${serverdomain} SIP registration password:\${sippin} SIP port:\${sipport} Voicemail PIN:\${voicemailpin} Voicemail access code:\${voicemailcode} Linkus registration port:\${LI_PORT} Linkus QR Code:\${LI_QR} Linkus Link:\${LI_LINK}</p> </div>
Subject:	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px;"> <p>Welcome to Yeastar Cloud PBX!</p> </div>
Email Content:	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px;"> <p>Hi \${extnumber},</p> <p>Welcome to Yeastar Cloud PBX!</p> <p>Yeastar Cloud PBX delivers the next-generation cloud telephony. You can benefit from connectivity anywhere anytime on your iOS or Android mobile phones with Linkus Mobile Client and also the most comprehensive business-enhancing features that improve your work efficiencv.</p> </div>

3. Editați subiectul și textul email-ului.

Subject:	Your PBX Extension Information!
Email Content:	<p>Hi \${extnumber},</p> <p>Below is your extension information.</p> <p>Extension Information</p> <p>The username is \${username}</p> <p>Please click the link to set the password.(Link are only valid in 24 hours and can only be used once.)</p> <p>\${url}</p>

4. Apăsați **Save** și **Apply**.

Grupe de Extensii

Crearea unui Grup de Extensii

Extensiile pot fi alocate și categorizate în diferite grupe. Gruparea extensiilor simplifică procesul de configurare.

1. Accesați **Settings > PBX > Extensions > Extension Group**, apăsați **Add**.
2. Introduceți în câmpul **Name** o denumire care va ajuta să identificați grupul.
3. Alegeți extensiile dorite prin permutarea din secțiunea **Available** în **Selected**.

Add Extension Group ✕

Name ⓘ:

Members ⓘ:


Available		Selected
1001 - Cindy	>>	1000 - Alex
1002 - Eva	>	1007 - Emily
1004 - Stone	<	1006 - Bella
1008 - Jason	<<	
1009 - Joyce		
1003 - Adam		

4. Apăsați **Save** și **Apply**.


Gestionarea Grupelor de Extensii

Editarea grupelor

Aveți posibilitatea de a edita denumirea grupei, a insera/eliminați mai multe extensii în/din grup.

1. Accesați **Settings > PBX > Extensions**, găsiți grupa necesară și apăsați  în dreptul acesteia.
2. Operați modificările necesare.
3. Apăsați **Save** și **Apply**.

Eliminarea/Ștergerea unui grup

1. Accesați **Settings > PBX > Extensions**, găsiți grupa necesară și apăsați  în dreptul acesteia.
2. Apăsați **Yes** pentru a confirma operațiunea de eliminare.

Domeniul de Aplicare a Grupelor

Utilizarea grupelor este eficace în momentul formării listei cu rute de ieșire pentru extensii, grupelor de hunting circular, coziilor, etc.

De exemplu, este necesară crearea unei rute de ieșire care permite efectuarea apelurilor de ieșire prin ruta dată doar pentru echipa de Suport. Optimizați efortul prin utilizarea grupei Suport, în locul inserării membrilor unul câte unul.



Prezența

Prezentare Generală a Prezenței

Acest compartiment explică ce reprezintă prezența și plusvaloarea stărilor de prezență în procesurile operaționale zilnice.

Ce reprezintă Prezența

Funcționalitatea de Prezență este asociată unei extensii și indică starea de disponibilitate a acesteia. Setările de prezență sunt legate de regulile de redirecționare a apelurilor (*Call Forwarding*) și de strategia circulară Linkus. Regulile de redirecționare și strategia circulară pot fi setate per fiecare stare de prezență.

Virtual PBX posedă 5 stări:

- **Available** (*Disponibil*): utilizatorul este online și pregătit pentru comunicare.
- **Away** (*Absent*): utilizatorul, la moment, absentează din oficiu.
- **DND** (*Nu Deranja*): utilizatorul nu dorește să fie deranjat, astfel nu va recepționa apeluri.
- **Launch Break** (*Pauză de Masă*): utilizatorul este în pauză de masă.
- **On a Business Trip** (*În Deplasare*): utilizatorul se află într-o deplasare.

Care este plusvaloare Prezenței în procesele operaționale?

Săriile de prezență și informația aferentă care este vizibilă clienților Linkus, permite celorlalți colegi de a vedea, în mod instantaneu, starea de prezență a colegului disponibil, ocupat sau absent.

Modifică statutul de Prezență pentru a direcționa rapid apelurile de intrare. De exemplu, dacă utilizatorul este într-o ședință și nu dorește să omită vre-un apel, setează starea **Away** pentru ca toate apelurile să fie redirecționate către căsuța vocală. Pentru a recepționa apeluri din nou, setăm statutul **Available**.


Cum modificăm starea de Prezență?

3 scenarii de modificare stării de prezență a unei extensii.

- Prin intermediul clientului Linkus, doar starea extensiei asociată utilizatorului.
- Prin intermediul Extension Web Portal, utilizatorii Linkus pot modifica starea.
- Prin intermediul PBX Web Portal, cu posibilitatea modificării stării pentru toți.

Setarea Regulilor de Redirecționare a Apelurilor & Starea de Prezență

Setați regulile de redirecționare a apelurilor pentru fiecare stare de prezență. Regulile de redirecționare permit utilizatorului, în mod automat, să redirecționeze un apel de intrare către căsuța vocală, altă extensie, sau număr de telefon reieșind din starea extensiei.

1. Accesați **Settings > PBX > Extensions**, găsiți extensia necesară și apăsați  în dreptul acesteia.
2. Apăsați pe tab-ul **Presence**.
3. În lista de opțiuni **Presence**, selectați starea configurată.
4. În câmpul **Presence Information**, introduceți mesajul de stare personalizat care va fi afișat pe Linkus.

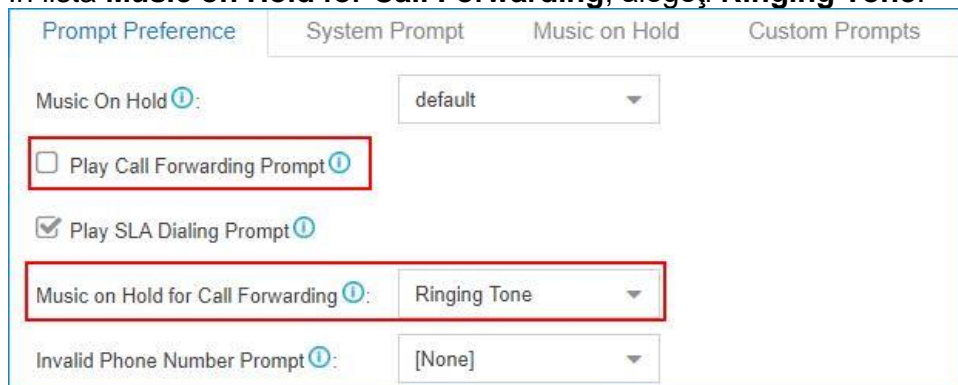
Utilizatorii Linkus vor vedea instant disponibilitatea Dvs. de comunicare.

5. Setati regulile de redirectionare a apelurilor pentru starea de Prezență.
 - Alegeți condițiile de redirectionare a apelurilor:
 - **Always (Mereu)**: Toate apelurile de intrare vor fi redirectionate către destinație.
 - **No Answer (Fără Răspuns)**: Doar apelurile nepreluete vor fi redirectionate către destinație.
 - **When Busy (Ocupat)**: Vor fi redirectionate doar apelurile de intrare care parvin în momentul în care Dvs. aveți o convorbire activă.
 - Pe lângă condiția de redirectionare, selectați și destinatarul.
6. Configurați strategia circulară pentru starea de Prezență.
 - **Ring First (Primul inel)**: Determină care telefoane vor suna în primul rând când parvine un apel de intrare.
 - **Ring Secondly (Inelul secund)**: Dacă nici un telefon din primul inel nu a răspuns la apel, atunci vor suna aparatele din inelul secund.
7. Apăsați **Save** și **Apply**.

Configurarea Mesajului de Redirectionare a Apelului

Implicit, când PBX-ul redirectionează un apel de intrare către un alt număr, acesta va reda mesajul vocal de redirectionare “please hold when I try to locate the person you are calling (vă rugăm să rămâne-ți pe fir, încercăm să vă facem legătura cu apelantul solicitat)”, apoi va răsună muzica MoH (*Muzică în așteptare*). Dacă doriți aveți posibilitatea să deconectați mesajul vocal și muzica MoH pe un ton standard. În acest mod, apelantul nu va percepe faptul redirectionării apelului.

1. Accesați **Settings > PBX > Voice Prompts > Prompt Preference**.
2. Eliminați bifa **Play Call Forwarding Prompt**.
3. În lista **Music on Hold for Call Forwarding**, alegeți **Ring Tone**.



Prompt Preference

System Prompt Music on Hold Custom Prompts

Music On Hold ⓘ: default

Play Call Forwarding Prompt ⓘ

Play SLA Dialing Prompt ⓘ

Music on Hold for Call Forwarding ⓘ: Ringing Tone

Invalid Phone Number Prompt ⓘ: [None]

4. Apăsați **Save** și **Apply**.**Activarea/Dezactivarea Redirecționării Apelurilor**

Proprietarii extensiei au posibilitate să activeze/dezactiveze redirecționarea apelurilor prin intermediul aparatului de telefon culegând codurilor predefinite asociate unor opțiuni.

Mai jos sunt descrise codurile predefinite și instrucțiunea cum poate fi accesată această opțiune.

Cod	Acțiune	Exemplu
*71	Activați redirecționarea apelurilor (condiția ALWAYS).	<ul style="list-style-type: none"> • Formați *71 pentru redirecționare către căsuța vocală. • Formați *716000 pentru a redirecționa toate apelurile către extensia 6000.
*071	Dezactivați redirecționarea apelurilor (condiția ALWAYS).	<ul style="list-style-type: none"> • Formați *071 pentru a dezactiva opțiunea redirecționarea apelurilor (condiția ALWAYS)
*72	Activați redirecționarea apelurilor (condiția WHEN BUSY).	<ul style="list-style-type: none"> • Formați *72 pentru redirecționare către căsuța vocală (când linia este ocupată). • Formați *726000 pentru a redirecționa toate apelurile către extensia 6000 (când linia este ocupată).
*072	Dezactivați redirecționarea apelurilor (condiția WHEN BUSY).	<ul style="list-style-type: none"> • Formați *072 pentru a dezactiva opțiunea redirecționarea apelurilor (condiția WHEN BUSY)
*73	Activați redirecționarea apelurilor (condiția NO ANSWER).	<ul style="list-style-type: none"> • Formați *73 pentru redirecționare către căsuța vocală (când utilizatorul nu răspunde). • Formați *736000 pentru a redirecționa toate apelurile către extensia 6000 (când utilizatorul nu răspunde).
*073	Dezactivați redirecționarea apelurilor (condiția NO ANSWER).	<ul style="list-style-type: none"> • Formați *073 pentru a dezactiva opțiunea redirecționarea apelurilor (condiția NO ANSWER)


Mesageria Vocală

Prezentarea generală a mesageriei vocale


Virtual PBX este integrat cu un serviciu de mesagerie vocală gratuit. Mesageria vocală este versiunea modernă a robotului telefonic care permite apelanților să lase un mesaj audio în caz de indisponibilitate.

Activare/Dezactivare funcția Mesagerie Vocală

Implicit, mesageria vocală este activă pentru toți utilizatorii. La necesitate puteți dezactiva acest funcțional, în dependență de atribuțiile utilizatorului.

1. Accesați **Settings > PBX > Extensions**, găsiți extensia necesară și apăsați  în dreptul acesteia.
2. Apăsați pe tab-ul **Features**.
3. Modificați setările Mesageriei Vocale.
 - Pentru activare, bifați **Enable Voicemail**.
 - Pentru dezactivare, scoateți bifa **Enable Voicemail**.
4. Apăsați **Save** și **Apply**.

Schimbarea Parolei/Pin-ului asociat Căsuței Vocale

1. Accesați **Settings > PBX > Extensions**.
2. Găsiți extensia necesară și apăsați  în dreptul acesteia.
3. Apăsați pe tab-ul **Features**.
4. În câmpul **Voicemail Access PIN**, introduceți un PIN/Parolă numerică (*cifre 0-9*).
5. Apăsați **Save** și **Apply**.


Configurați Mesageria Vocală pe Email

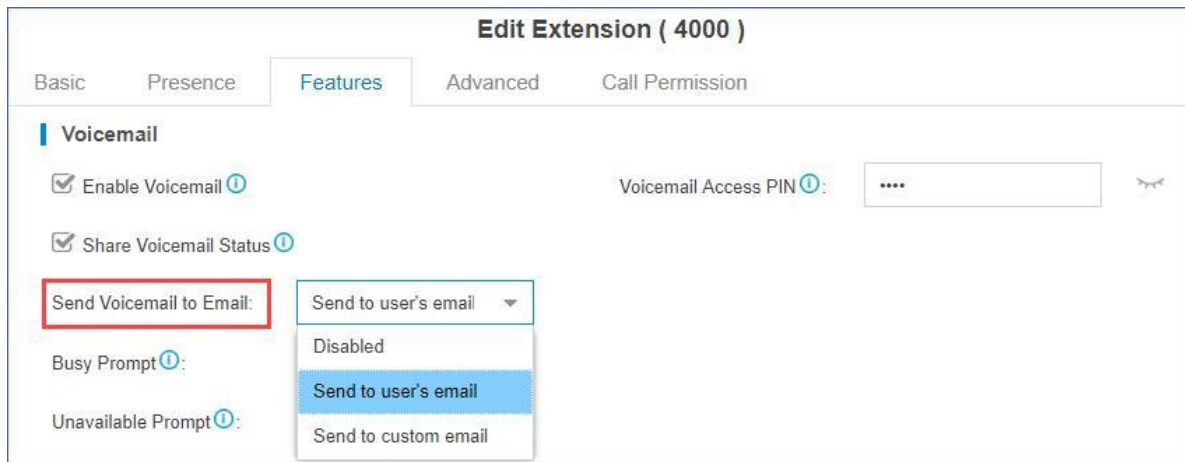
Opțiunea PBX-ului Yeastar Cloud Mesageria Vocală pe Email permite utilizatorului să recepționeze pe fișierul audio din mesageria vocală ca atașament la un email trimis. Astfel scade timpul de răspuns când ultimul nu este în oficiu.

Activare Mesageria Vocală pe Email

Implicit opțiunea Mesageria Vocală pe Email este inactivă. Dacă un utilizator are nevoie să verifice mesageria vocală prin intermediul email-ului, atunci opțiunea se Activează per extensie.

Notă: Pentru ca transmiterea email-urilor să fie efectuată cu succes, asigurați-vă că [email-ul de sistem](#) este funcțional.

1. Accesați **Settings > PBX > Extensions**, găsiți extensia necesară și apăsați  în dreptul acesteia.
2. Accesați tab-ul **Features**.
3. În lista **Send Voicemail to Email**, selectați tipul de email.



The screenshot shows the 'Edit Extension (4000)' interface with the 'Features' tab selected. Under the 'Voicemail' section, there are checkboxes for 'Enable Voicemail' and 'Share Voicemail Status', both of which are checked. A 'Voicemail Access PIN' field is visible with a masked input. The 'Send Voicemail to Email' dropdown menu is open, showing four options: 'Send to user's email' (highlighted in blue), 'Disabled', 'Send to user's email', and 'Send to custom email'. The 'Send to user's email' option is also highlighted in the original image with a red box.

- Send to user's email:** Transmite mesajele din cutia vocală către adresa de email a utilizatorului.
- Send to custom email:** Transmite mesajele din cutia vocală către altă adresă.

4. Apasă **Save** și **Apply**.

Verificarea Mesageriei Vocale

Utilizatorii/prorietarii extensiilor au multiple căi de a asculta mesajele parvenite în căsuța vocală.

Verificarea Mesageriei Vocale pe Linkus

Autentificați-vă pe Linkus, accesați **Me > Voicemail** pentru a verifica mesajele.

Verificarea Mesageriei Vocale de pe Telefon

- Formați codul opțiunii *2 de pe telefon

Utilizatorul poate forma *2 pe telefonul său pentru a verifica mesageria vocală.

- Formați codul opțiunii *02 de pe telefon

Utilizatorul poate forma *02 pe telefonul său pentru a accesa meniul principal a mesageriei vocale, apoi introduce numărul său de extensie, precum și codul PIN după care poate verifica mesageria.

Verificarea Mesageriei Vocale prin Interfața Web

Proprietarii extensiei pot să se autentifice pe pagina web a PBX-ului pentru ași verifica mesageria vocală.

- User name: Adresa de email asociată extensiei.
- Password: Valoarea indicată anterior în câmpul **User Password**.

<input type="checkbox"/>	Read/Unread	Caller ID	Time	Duration	Size	Options
<input type="checkbox"/>	★	eve-1(1000)	2018-02-05 17:15:52	00:03	56.92k	▶ ⬇️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	★	eve-1(1000)	2018-02-05 17:16:12	01:04	1005.36k	▶ ⬇️ 🗑️
<input type="checkbox"/>	★	eve-1(1000)	2018-02-05 17:17:48	00:06	96.29k	▶ ⬇️ 🗑️

Verificarea Mesageriei Vocale prin Email

Dacă extensia are activă [opțiunea mesageria vocală pe email](#) , atunci utilizatorul are acces la mesaje prin intermediul căsuței poștale.

Verificarea Mesageriei Vocale prin IVR

Dacă pentru un IVR este bifată opțiunea **Dial to Check Voicemail**, atunci utilizatorii pot să-și verifice mesageria vocală prin intermediul acestuia. Această oportunitate este utilă utilizatorilor care nu se află în birou, dar au nevoie să-si verifice căsuța vocală.

- **Sugestie:** Dacă este utilizat Linkus, atunci formați *2 pentru a verifica căsuța vocală.

Edit IVR (6500)

Basic Key Press Event

Number [?]: 6500

Name [?]: 6500

Prompt [?]: [Default] +

Prompt Repeat Count [?]: 3

Response Timeout (s) [?]: 10

Digit Timeout (s) [?]: 10

Dial Extensions [?]

Dial Outbound Routes [?]

Dial to Check Voicemail [?]

Modificarea Mesajului de Salut pentru Mesageria Vocală

Modificarea mesajului de salut pentru mesageria vocală poate fi efectuată atât la nivel global cât și la nivel de extensie.

Structura unui Mesaj de Salut asociat Căsuței Vocale

Când utilizatorul/propietarul extensiei nu este disponibil, structura este formată din 3 fișiere audio: Mesaj de indisponibilitate+Mesajul mesageriei vocale+"Di".

În cazul când utilizatorul/propietarul extensiei este ocupat, structura cuprinde următoarele 3 fișiere audio: Mesaj informativ număr ocupat+Mesajul mesageriei vocale+"Di".

- Mesajul de indisponibilitate: Persoana cu numărul XXXX nu este disponibilă.
- Mesajul informativ număr ocupat: Persoana cu numărul XXXX este ocupat.
- Mesajul implicit al mesageriei vocale: Vă rugăm să lăsați un mesaj după semnalul sonor, pentru a finaliza apelul puneți receptorul sau tastați diez (#).


Modificarea mesajele asociate mesageriei vocale per extensie

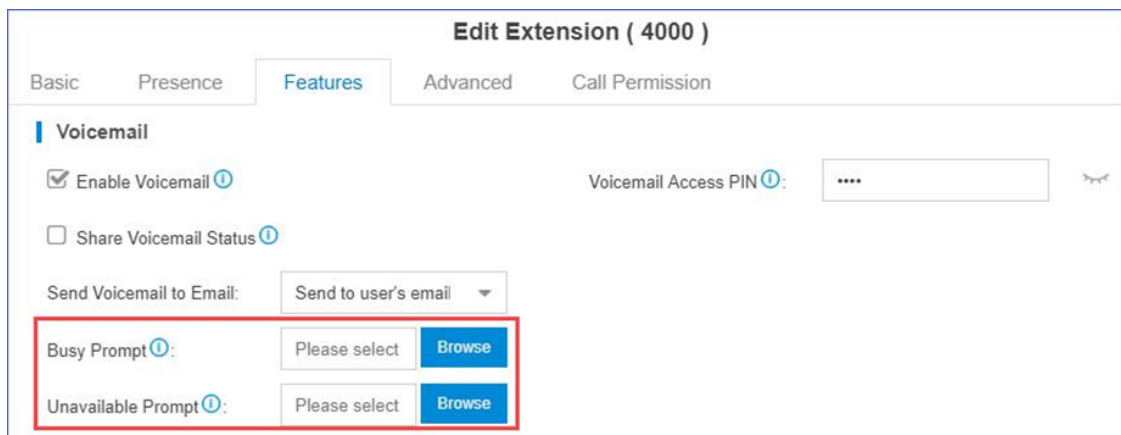
Implicit, mesajele globale de indisponibilitate și număr ocupat vor aplicate tuturor extensiilor. Dacă proprietarul/utilizatorul extensiei dorește să personalizeze aceste mesaje, există posibilitate de le seta per extensie.

- **Notă:** Formatul fișierelor audio cu mesaje trebuie să fie ".wav", ".WAV" sau ".gsm".

Mărimea fișierului nu poate depăși 8 MB.

Formatele Susținute: PCM: 8K, 16bit, 128kbps; A-law(g.711): 8k, 8bit, 64kbps; u-law (g.711): 8k, 8bit, 64kbps; gsm: 6.10, 8k, 13kbps.

1. Accesați **Settings > PBX > Extensions**, găsiți extensia necesară și apăsați  în dreptul acesteia.
2. Apăsați pe tab-ul **Features**.
3. Apăsați **Browse** (*Răsfoiește/Обзор*) pe a încărca fișierul.



The screenshot shows the 'Edit Extension (4000)' configuration page. The 'Features' tab is selected. Under the 'Voicemail' section, the 'Enable Voicemail' checkbox is checked. Below it, there are two fields: 'Busy Prompt' and 'Unavailable Prompt'. Each field has a 'Please select' dropdown menu and a blue 'Browse' button. A red rectangular box highlights these two fields and their respective 'Browse' buttons.

4. Apăsați **Save** și **Apply**.

Gestionarea Centralizată a Mesajelor din Mesageria vocală

Virtual PBX, oferă 2 posibilități pentru gestionarea centralizată și eficientă a mesajelor parvenite în mesageria vocală: configurează butoane programabile (BLF keys) de pe aparatul de telefon pentru a monitoriza starea pentru multiple numere/extensii. Totodată recepționează mesajele mesageriei vocale dintr-o singură sursă.

Monitorizarea stării căsuței vocale prin butoane programabile (BLF keys)

Implicit starea mesageriei vocale asociată unei extensii nu poate fi monitorizată de către alți utilizatori. Pentru a activa posibilitatea dată, este necesar de seta bifa **Share Voicemail Status** pentru extensie.

Drept exemplu vom utiliza Yealink T27G v69.82.0.20 pentru a vă arăta cum să monitorizați starea mesageriei vocale pentru extensia 4000 de către extensia 1000.

1. **Activați opțiunea de partajare a stării aferente mesageriei vocale pentru extensia 4000.**
 - a. Autentificați-vă interfața web a PBX-ului, accesați **Settings > PBX > Extension**, modificarea extensiei 4000.
 - b. Accesați tab-ul **Features**, bifați **Share Voicemail Status**.

Edit Extension (4000)

Basic Presence **Features** Advanced Call Permission

Voicemail

Enable Voicemail ⓘ Voicemail Access PIN ⓘ:

Share Voicemail Status ⓘ

Send Voicemail to Email:

- c. Apăsați **Save** și **Apply**.
2. Configurarea butonului programabil pentru a monitoriza starea mesageriei vocale.
 - a. Autentificați-vă pe telefonul IP unde este înregistrată extensia 1000, accesați DSSkey.
 - b. Programați butonul pentru a monitoriza starea mesageriei vocale pentru extensia 4000.
 - **Type:** Alegeți BLF.
 - **Value:** Introduceți **2{ext_num}*. În exemplul nostru *24000.
 - **Line:** Selectați linia pe care este înregistrată extensia 1000.

Status	Account	Network	DSSKey	Features	Settings
Key	Type	Value	Line	Extension	
Memory 1	BLF	*24000	Line 1		
Memory 2	N/A		N/A		
Memory 3	N/A		N/A		

- c. Apăsați Confirm.

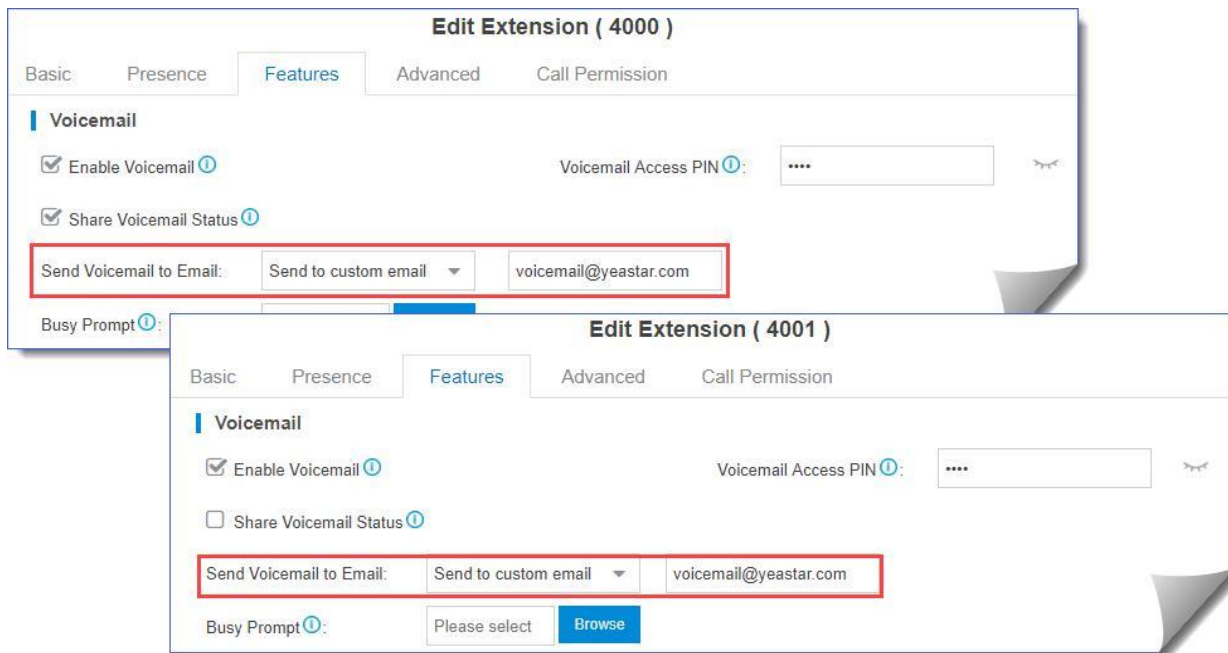
Rezultat:

- **LED-ul în dreptul butonului programabil arde Verde:** Extensia 4000 nu are mesaje necitite.
- **LED-ul în dreptul butonului programabil arde Roșie:** Există 4000 are mesaje necitite.

Recepționarea mesajelor mesageriei vocale de pe un cont de email

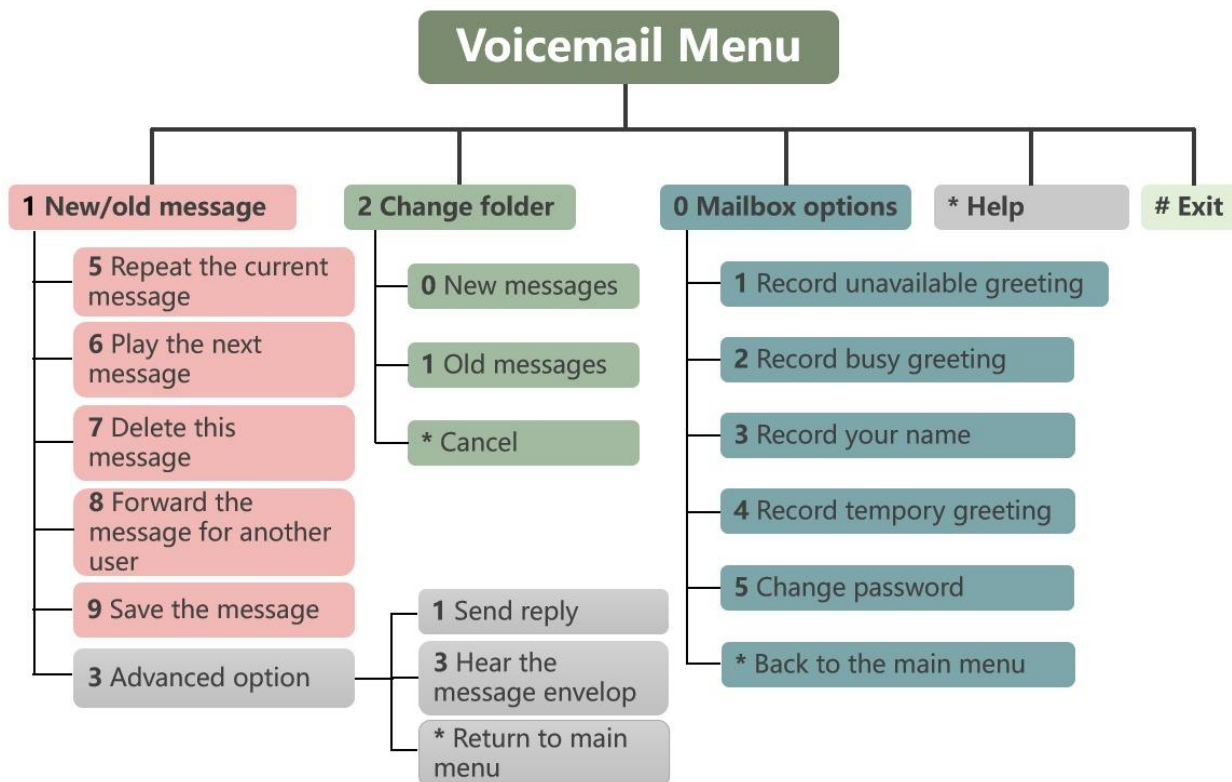
Pentru a recepționa mesajele mesageriei vocale pentru un grup de extensii, există posibilitatea de a configura un cont de email personalizat pentru a recepționa mesageria vocală a grupului.

De exemplu, pentru a recepționa mesajele pe voicemail@yeastar.com, este necesar de seta valoarea acesta în câmpul **Send Voicemail to Email** care se regăsește în tab-ul **Features** de modificare a extensiei. Această procedură trebuie repetată pentru fiecare extensie separat.



Meniul Mesageriei Vocale

Pentru a accesa meniul mesagerie vocale formați *2 de pe telefon. Mai jos este prezentată structura detaliată a meniului.



Monitorizare Apel

Prezentarea generală a Monitorizării Apelului

Monitorizarea Apelului permite utilizatorilor autorizați să monitorizeze în timp real extensia altui utilizator. Superiorul poate forma “codul opțiunii”+“numărul extensiei” pentru a monitoriza apelul unui utilizator.

Virtual PBX susține următoarele moduri de monitorizare:

- **Listen** (*Ascultă*) (Codul implicit: *90)

Modul **Listen** permite superiorului să asculte convorbirea în timp real.

Superiorul nu poate vorbi cu utilizatorul monitorizat.

- **Whisper** (*Șoptește*) (Codul implicit: *91)

Modul **Whisper** permite superiorului să asculte convorbirea în timp real și să discute cu utilizatorul monitorizat în privat.


Alți participanți la convorbire nu pot auzi glasul superiorului.

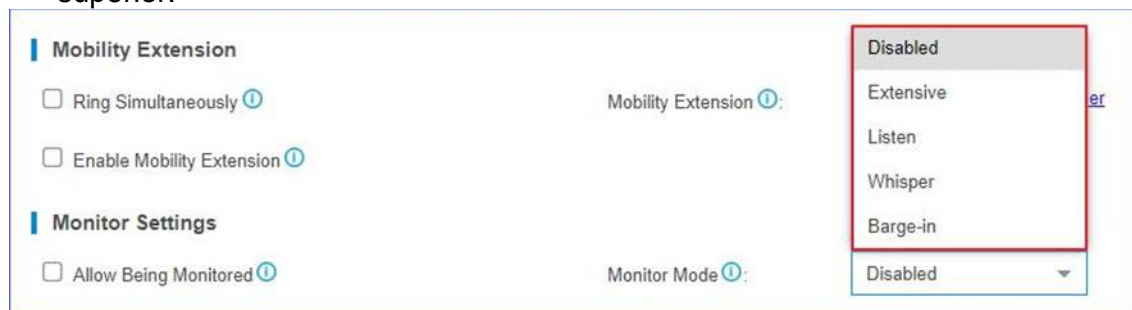
- **Barge-in** (*Participă*) (Codul implicit: *92)

Modul **Barge-in** permite superiorului să asculte convorbirea în timp real și să discute cu toți participanții la convorbire.

Configurarea Monitorizării Apelurilor

Pentru a monitoriza o extensie este necesar de ajustat setările atât pentru superiori cât și pentru utilizatorii monitorizați.


1. Activarea și selectarea modului de monitorizare pentru superior.
 - a. Accesați **Settings > PBX > Extensions**, apăsați  în dreptul acesteia.
 - b. Pe pagina de configurare a extensiei, apăsați pe tab-ul **Features**.
 - c. În compartimentul **Monitor Settings**, selectați **Monitor Mode** pentru superior.



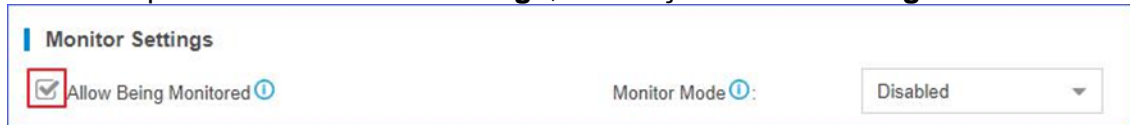
- **Disabled:** Nu este mandatat pentru a monitoriza apelurile altor utilizatori.
- **Extensive:** Utilizare la discreția superiorului listen, whisper sau barge-in.
- **Listen:** Ascultă convorbirea în timp real, nu discută cu utilizatorul monitorizat.
- **Whisper:** Ascultă convorbirea în timp real, și discută în privat cu utilizatorul monitorizat.
- **Barge-in:** Ascultă convorbirea în timp real, discută cu ambii interlocutori.

- d. Apăsați **Save** și **Apply**.

2. Configurarea extensiei monitorizate

- a. Accesați **Settings > PBX > Extensions**, apăsați  în dreptul acesteia.
- b. Pe pagina de configurare a extensiei, apăsați pe tab-ul **Features**.

c. În compartimentul **Monitor Settings**, selectați bifa **Allow Being Monitored**.




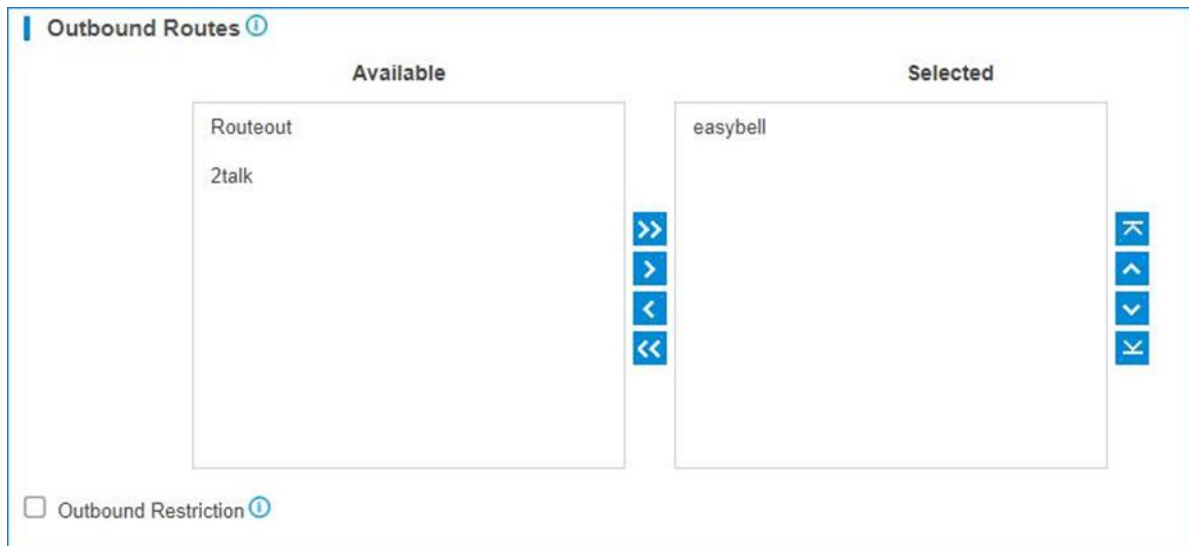
d. Apăsați **Save** și **Apply**.

Încuviințarea Apel

Încuviințarea Apel pentru o Extensie

Pe pagina de configurare a extensiei, există posibilitatea de a permite efectuarea apelurilor de ieșire pentru utilizatorul/proprietarul extensiei.

1. Accesați **Settings > PBX > Extensions**, apăsați  în dreptul acesteia.
2. Pe pagina de configurare a extensiei, apăsați pe tab-ul **Call Permission**.
3. Alegeți rutele dorite prin permutarea din secțiunea **Available** în **Selected**.



Încuviințarea Rutelor de ieșire

Permutați ruta de ieșire în compartimentul **Selected**, astfel proprietarul extensiei va avea posibilitatea de a efectua apeluri de ieșire prin intermediul rutelor selectate.






Restricționarea Apelurilor de ieșire

- **Interzicerea efectuării Apelurilor de ieșire**


Selectați opțiunea **Outbound Restriction** pentru a suprima abilitatea unei extensii de a efectua apeluri de ieșire.

Pe pagina **Extensions**, extensia va fi blocată și în grila statutului va fi afișată iconița .

- **Notă:** Dacă utilizatorul extensiei depășește limita apelurilor de ieșire stabilită de regula [Restricționarea Apel de Ieșire](#), atunci extensia la fel va fi blocată.

<input type="checkbox"/>	Extension	Name	Email Address	Edit	Delete
<input type="checkbox"/>	 1000	Carol	carol@yeastar...		
<input type="checkbox"/>	1001	Eve	eve2@yeastar...		

- **Anularea Restricției efectuării Apelurilor de ieșire**

Faceți dublu click pe iconița  sau eliminați bifa **Outbound Restriction** pentru a reconecta posibilitatea de efectuarea a apelurilor de ieșire.

Configurarea Extensiei

Configurarea Extensiilor SIP

Acest compartiment ilustrează toate setările aferent unei extensii SIP.

Configurări de bază

Calea de acces: **Settings > PBX > Extensions**, ajustați parametrii extensiei SIP în tab-ul **Basic**.

General Settings (Setări generale)

Parametru	Descriere
Extension	Introduceți numărul de telefon asociat extensiei.
Caller ID	Dacă este setat numărul Caller ID, atunci destinatarului îi va fi fișat acest număr odată ce este efectuat apelul.
Registration Name	Numele utilizat pentru înregistrarea extensiei.

Parametru	Descriere
Caller ID name	Dacă este setat numele apelantului, atunci destinatarului îi va fi fișat acest nume odată ce este efectuat apelul.
Concurrent Registrations	Virtual PBX admite înregistrarea unui număr/extensie pe multiple aparate de telefon. Odată ce parvine apelul pe extensie, toate telefoanele vor suna simultan.
Registration Password	Parola este utilizată pentru înregistrarea extensiei SIP. Implicit aceasta este generată aleatoriu.

User Information Settings (Setări aferente Informației Utilizatorului)

Parametru	Descriere
Email	Introduceți adresa de email. Prin intermediul acestei cutii poștale utilizatorul va avea posibilitatea de ași reseta parola, recepționa mesajele mesageriei vocale, fax-uri sau notificări ale PBX-ului.
User Password	Parola este utilizată pentru autentificare pe PBX sau pe aplicația client Linkus. Implicit este generată o parolă aleatorie.
Prompt Language	Limba interfeței grafice și audio. Limba interfeței implicite corespunde celei setate la nivel de sistem. Dacă utilizatorul/proprietarul extensiei este vorbitor de limbă străină, aveți posibilitatea de a seta interfața de sistem per extensie.
Mobile Number	Introduceți numărul de mobil. Utilizatorul extensiei va avea posibilitatea să recepționeze notificările PBX-ului sau apelurile redirectionate către acest număr.

Presence Settings (Setările Stării de prezență)

Funcționalitatea de Prezență este asociată unei extensii și indică starea de disponibilitate a acesteia. Setările de prezență sunt legate de regulile de redirectionare a apelurilor (*Call Forwarding*) și de strategia circulară Linkus. Regulile de redirectionare și strategia circulară pot fi setate per fiecare stare de prezență.

Calea de acces: **Settings > PBX > Extensions**, ajustați parametrii extensiei SIP în tab-ul **Presence**.

Presence Settings

Parametru	Descriere
Presence	<p>Setați starea de prezență.</p> <p>Virtual PBX posedă 5 stări:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Available (<i>Disponibil</i>): utilizatorul este online și pregătit pentru comunicare. • Away (<i>Absent</i>): utilizatorul, la moment, absentează din oficiu. • DND (<i>Nu Deranja</i>): utilizatorul nu dorește să fie deranjat, astfel nu va recepționa apeluri. • Launch Break (<i>Pauză de Masă</i>): utilizatorul este în pauză de masă. • On a Business Trip (<i>În Deplasare</i>): utilizatorul se află într-o deplasare.
Presence Information	Adăugați detalii despre starea curentă.

Call Forwarding Settings (Setări Redirecționare Apeluri)

Pentru a nu omite apeluri, redirecționați apelurile către o destinație/utilizator specific(-ă). În funcție de starea de prezență și preferințe, puteți configura PBX-ul să redirecționeze un apel de intrare către căsuța vocală, altă extensie, număr de telefon mobil, coadă etc.

Parametru	Descriere
Always	Redirecționați toate apelurile de intrare către o singură destinație.
No Answer	Redirecționați doar apelurile nepreluat către destinația specificată.
When Busy	Redirecționați doar apelurile de intrarea care parvin în momentul în care Dvs. aveți o convorbire activă.

Ring Strategy Settings (Setări aferente Strategiei de Difuzare a Apelului)

Posibilitatea de configurare circulară poate fi configurată pentru extensiile SIP care sunt înregistrate pe următoarele terminale:

- Extensii
- Linkus Mobile Client
- Linkus Desktop Client

Parametru	Descriere
Ring First	Alege care telefoane vor suna în primul rând.
Ring Secondly	Alege care telefoane vor suna în al doilea rând.

Features Settings (Configurarea opțiunilor)

În tab-ul **Features**, aveți posibilitatea de configurare a mesageriei vocale, monitorizării apelului și alte opțiuni.

Calea de acces: **Settings > PBX > Extensions**, ajustați parametrii extensiei SIP în tab-ul **Features**.

Voicemail Settings (*Setările Mesageriei Vocale*)

Parametru	Descriere
Enable Voicemail	Activați opțiunea de mesagerie vocală.
Voicemail Access PIN	Parola utilizată pentru accesarea mesageriei vocale.
Share Voicemail Status	Activați această opțiune pentru a permite partajarea stării mesageriei vocale unei extensii cu alte extensii.
Send Voicemail to Email	Indică faptul dacă mesageria vocal va fi sau nu transmisă către adresa de Email indicată. <ul style="list-style-type: none"> • Disabled (Dezactivat): Nu transmite mesajele din mesageria vocală către adresa de Email indicată. • Send to user's mail: Transmite mesajele din mesageria vocală către adresa de email asociată extensiei. • Sent to custom mail: Setează un cont de mail personalizat, iar PBX-ul va transmite mesajele din mesageria vocală către adresa de Email specificată.
Busy Prompt	Setați mesajul/melodia audio care va fi redată când extensia este ocupată.
Unavailable Prompt	Setați mesajul/melodia audio care va fi redată când extensia este indisponibilă.

Mobility Extension (*Extensia de mobilitate/multiline*)

Extensia de Mobilitate Yeastar permite păstrarea legăturii cu colegii și clienții utilizând telefonul din oficiu sau cel mobil care partajează același număr de extensie.

Parametru	Descriere
Ring Simultaneously	Activați opțiunea pentru a permite ca apelul să fie preluat atât de pe extensie cât și de pe numărul de mobil, atunci când parvine un apel pe extensie.
Enable Mobility Extension	Activați această opțiune pentru a permite numărului de mobil să posede aceleași parametri ca și telefonul din oficiu, atunci când este efectuat un apel de pe un număr de mobil asociat pentru a efectua un apel în cadrul PBX-ului.
Mobility Extension	<ul style="list-style-type: none"> • Set Mobile Number: introduceți numărul de mobil asociat. • Prefix: Configurați prefixul numărului de mobil în concordanță cu ruta pentru apeluri de ieșire.

Monitor Settings (Setări aferente Monitorizării)

Monitorizarea apelurilor permite utilizatorilor autorizați să supravegheze în timp real apelurile altor utilizatori.

Parametru	Descriere
Allow Being Monitored	Activați opțiunea pentru a permite tuturor să monitorizeze apelul în derulare a utilizatorului extensiei.
Monitor Mode	Decideți cum vor fi monitorizate apelurile utilizatorilor. <ul style="list-style-type: none"> • Disabled: Nu sunteți mandatat pentru a monitoriza apelurile în derulare a altor utilizatori. • Extensive: Utilizare la discreția superiorului listen, whisper sau barge-in pentru monitorizarea apelurilor în derulare. • Listen: Ascultă convorbirea în timp real, nu discută cu utilizatorul monitorizat. • Whisper: Ascultă convorbirea în timp real, și discută în privat cu utilizatorul monitorizat. • Barge-in: Ascultă convorbirea în timp real, discută cu ambii interlocutori.

Other Settings (Alte Setări)

Parametru	Descriere
Ring Timeout (s)	Indicați pauza în secunde. Soneria telefonului se va opri de îndată ce este atinsă limita.

Parametru	Descriere
Max Call Duration (s)	<p>Indicați durata maximă a unui apel în secunde per extensie.</p> <ul style="list-style-type: none"> Notă: <p>Precedența parametrului Max Call Duration (s) (Per Extensie):</p> <ul style="list-style-type: none"> Pentru apelurile interne: Valoarea parametrului Max Call Duration (s) indicat la nivel de extensie este prioritară. Pentru apelurile de ieșire: Valoarea parametrului Max Call Duration (s) indicat la nivel de extensie este prioritară. Pentru apelurile de intrare: Valoarea globală parametrului Max Call Duration (s) indicat la nivel global este prioritar.
Send email notification when extension user password is changed	Activați această opțiune pentru a transmite notificări în momentul modificării parolei.

Advanced Settings (Setări Avansate)

Setările avansate a unei extensii SIP implică cunoștințe aprofundate a protocolului SIP. Configurarea incorectă a parametrilor este posibilă de apariția de disfuncționalități. Este un pas înțelept de a menține setările din fabrică ilustrate pe pagina unei extensii SIP. Deși, un număr restrâns de valori necesită ajustare pentru a corespunde situației.

Calea de acces: **Settings > PBX > Extensions**, ajustați parametrii în tab-ul **Advanced**.

VoIP Settings (Setări VoIP)

Parametru	Descriere
Qualify	Activați opțiunea dată pentru a transmite pachetul SIP OPTION către dispozitivul SIP pentru a verifica dacă ultimul este pornit.
Enable SRTP	Activați SRTP pentru a cripta datele voce.
T.38 Support	Activați sau dezactivați T.38 fax pentru o extensie.

Parametru	Descriere
DTMF Mode	<p>Setați valorile implicite pentru transmiterea tonurilor DTMF.</p> <ul style="list-style-type: none"> • RFC4733 (RFC2833): DTMF va fi transportat de către fluxul RTP în pachete RTP diferite. • Info: DTMF v-a fi transportat prin intermediul mesajelor de informare SIP (<i>SIP info messages</i>). • Inband: DTMF v-a fi transportat de către semnalul audio. • Auto: PBX-ul va verifica dacă dispozitivul susține RFC4733 (RFC2833) DTMF. Dacă răspunsul este afirmativ atunci va fi utilizat RFC, în caz contrar Inband.
Transport	<p>Setați protocolul de transport.</p> <ul style="list-style-type: none"> • UDP • TCP • TLS

Enable User Agent Registration Authorization (**Activați Permisele Înregistrării unui Agent**)

Parametru	Descriere
Enable User Agent Registration Authorization	Limitați posibilitatea agenților a utilizatorilor de a înregistra o extensie.
User Agent	Introduceți denumire agentului a utilizatorului. Dacă prefixul dispozitivului utilizatorului nu corespunde valorii atunci înregistrarea va eșua. (<i>Exemplu valori: Yealink, Cisco, Fanvil</i>)

IP Restriction (**Restricționarea după IP**)

Parametru	Descriere
Enable IP Restriction	Opțiune utilizată pentru controlul accesului după IP. Doar adresa IP sau blocul (subnet-ul) de IP adrese care corespund setărilor vor putea înregistra extensia.

Parametru	Descriere
Permitted IP/Subnet Mask	<p>Introduceți IP adresa sau masca de rețea.</p> <ul style="list-style-type: none"> 192.168.5.100/255.255.255.255 <p>În acest exemplu, doar dispozitivul cu IP adresa 192.168.5.100 va avea permisiunea de înregistrare a numărului extensiei.</p> <ul style="list-style-type: none"> 192.168.5.0/255.255.255.0 <p>În acest exemplu, doar dispozitivele din subrețeaua 192.168.5.0/24 va avea permisiunea de înregistrare a numărului extensiei.</p>

Call Permission Settings (Setări aferent Încuviințării Apelului)

Permite gestionarea permisiunilor per SIP extensie aferent efectuării apelurilor de ieșire.

Calea de acces: **Settings > PBX > Extensions**, ajustați parametrii în tab-ul **Call Permission**.

Parametru	Descriere
Outbound Routes	Alegeți rutele de ieșire pentru extensie.
Outbound Restriction	Activați opțiunea dată pentru a interzice utilizatorului extensiei de a efectua orice apel de ieșire.

Contacte

Prezentare generală a contactelor

Opțiunea Yeastar Contacte permite adăugarea contactelor externe în lista Company Contacts (*Contactele Companiei*) și partajarea acestora în cadrul entității/companiei. Fiecare utilizator are acces la lista privată Personal Contact pentru ași crea și gestiona lista privată de persoane.

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.

- **Notă:** Implicit, doar administratorului PBX-ului poate vizualiza și gestiona Company Contacts. Pentru a le partaja cu utilizatorii/proprietarii extensiei, consultați compartimentul [Configurarea Permisunilor privind Accesul Utilizatorilor la Contactele Companiei](#).

Personal Contacts (*Contacte Personale*)

Personal Contacts reprezintă o carte de telefoane proprietară a fiecărui utilizator de extensie.

- **Notă:** Lista de contacte personale este vizibilă doar proprietarului.

Caracteristici Cheie

Sincronizarea contactelor între agentul Linkus și PBX

Informația despre contacte este sincronizată în mod automat între clientul Linkus și PBX.

Gestionarea contactelor poate fi efectuată atât pe Linkus cât și pe pagina PBX-ului.

- **Notă:** Cerințe client Linkus:
 - Linkus Android Client: 2.9.6 sau mai nou;
 - Linkus iOS Client: 2.9.10 sau mai nou;
 - Linkus for Mac: În curând;
 - Linkus for Windows: În curând.

Pentru mai multă informație aferent gestionării contactelor, consultați rubrica [Gestionarea Contactelor Companiei](#) și [Gestionarea Contactelor Personale](#).

Importul și exportul contactelor

Economisiți din timp și efort importând sau exportând lista de contacte.

Pentru mai multă informație aferent gestionării contactelor, consultați rubrica [Gestionarea Contactelor Companiei](#) și [Gestionarea Contactelor Personale](#).

Identificarea apelurilor de intrare

Numele apelantului este afișat în momentul apelului de intrare pe Linkus, telefon de birou, sau alte telefoane soft dacă informația de contact a acestuia este regăsită în lista de contacte a companiei sau în lista personală. Știind din star cine apelează, utilizatorul poate să gestioneze apelul mai eficient.

Pentru detalii, consultați [Identificarea Apelanților din Lista de Contacte](#).

Configurarea Permisunilor privind Accesul Utilizatorilor la Contactele Companiei

Revizuiți cine poate vedea și gestiona Contactele Companiei.

Pentru detalii, consultați [Configurarea Permisiiunilor privind Accesul Utilizatorilor la Contactele Companiei](#).

Limitele contactelor

Următorul tabel denotă numărul maximal de contacte ce pot fi înregistrare pe PBX.

Categorie	Număr maximal admisibil
Contactele companiei (total)	1000
Contactele personale (per extensie)	300

Gestionarea Contactelor Companiei

Acest compartiment descrie cum pot fi adăugate, modificate, eliminate, importate, exportate contactele companiei prin intermediul paginii web a PBX-ului.

Cerințe

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

Pentru mai multă informație aferentă Gestionarea Permisiiunilor aferent Contactelor Companiei, consultați [Configurarea Permisiiunilor privind Accesul Utilizatorilor la Contactele Companiei](#).

Capacități Web vs Linkus

Utilizatorii autorizați au posibilitate de a gestiona contactele companiei atât prin Web cât și prin Linkus, dar permisiunile pentru efectuarea operațiunilor este diferită.

Pentru mai multe detalii aferent Contactelor pe Linkus, consultați Linkus Mobile Helps (**Me > Settings > Help & Feedback**).


Acțiuni	Web	Linkus
Add (<i>Inserare/Adăugare</i>)	√	√
Edit (<i>Modificare</i>)	√	√
Delete (<i>Eliminare/Ștergere</i>)	√	√
Export	√	x
Import	√	x

Adăugarea unui contact al companiei


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

3. Introduceți informația de contact.
 - **Notă:** Câmpurile **First Name (Prenume)**, **Last Name (Nume)** sunt obligatorii, precum și cel puțin un număr de contact.
4. Apăsați **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

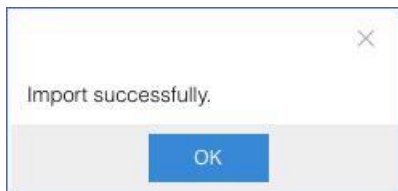
- Pregătiți fișierul CSV

Pentru a importa lista de contacte, [exportați lista de contacte](#) într-un fișier CSV.

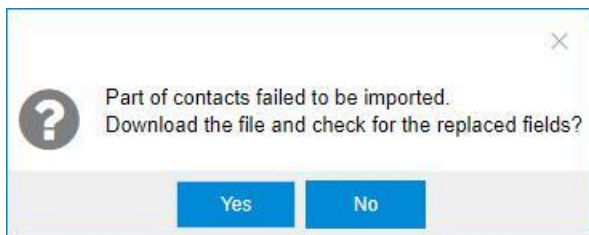
Utilizați fișierul CSV ca un șablon pentru a salva datele în același format. Pentru a vedea cerințele față de fișierul CSV, consultați **Import Parameters – Contacts**.

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

Dacă datele de contact au fost importate cu succes, atunci pe pagina web veți vedea următorul mesaj confirmativ.



Dacă apare un mesaj de eroare precum cel ilustrat mai jos, apăsați **Yes** pentru a verifica jurnalul (log) și actualiza datele în fișierul CSV.



Gestionarea Contactelor Personale

Acest compartiment descrie cum pot fi adăugate, modificate, eliminate, importate, exportate contactele personale prin intermediul paginii web a PBX-ului.

Capacități Web vs Linkus

Utilizatorii autorizați au posibilitate de a gestiona contactele personale atât prin Web cât și prin Linkus, dar permisiunile pentru efectuarea operațiunilor este diferită.

Pentru mai multe detalii aferent Contactelor pe Linkus, consultați Linkus Mobile Helps (**Me > Settings > Help & Feedback**).

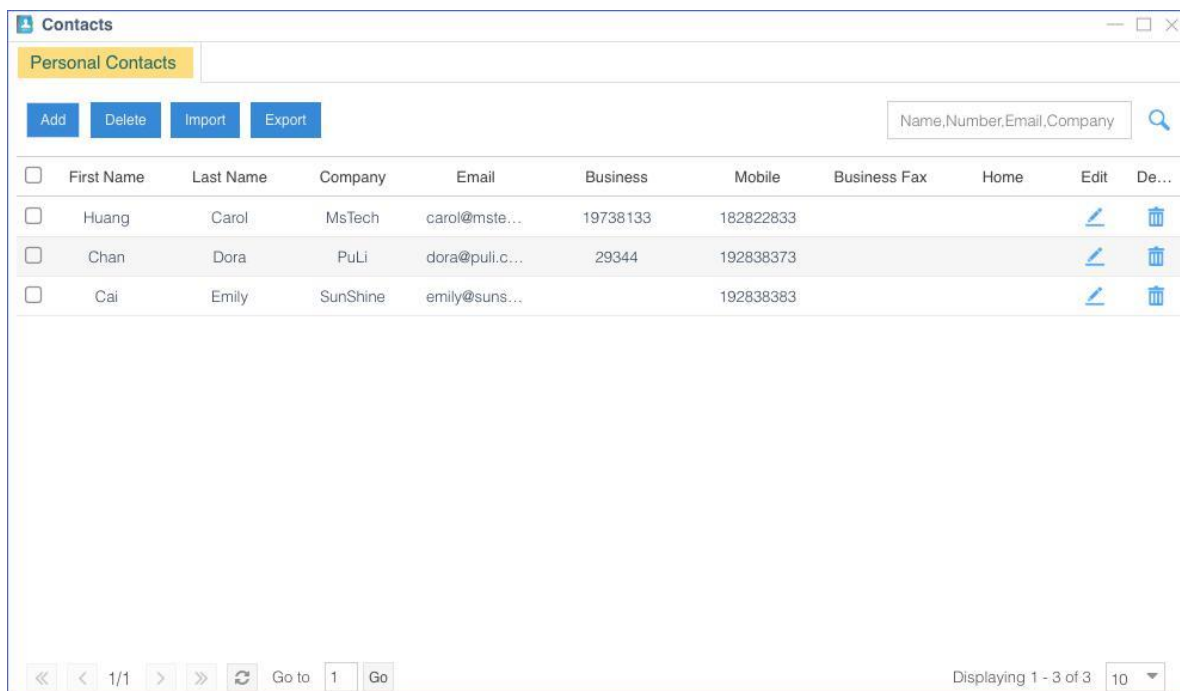
Acțiuni	Web	Linkus
Add (<i>Inserare/Adăugare</i>)	√	√
Edit (<i>Modificare</i>)	√	√
Delete (<i>Eliminare/Ștergere</i>)	√	√
Export	√	×
Import	√	×

Accesarea Contactelor Personale

Fiecare extensie posedă o carte de telefoane Personal Contacts (*Contacte Personale*).

1. Autentificați-vă pe interfața web a PBX-ului utilizând email-ul și parola asociată extensiei.
 - **Username:** Introduceți email-ul asociat extensiei.
 - **Password:** Introduceți parola care a fost indicată în câmpul User Password a extensiei.
2. Pe pagina principală (*desktop*) a PBX-ului, selectați **Contacts**.

Vor fi afișate **Personal Contacts (Contactele Personale)**.



The screenshot shows a web browser window titled 'Contacts'. The main heading is 'Personal Contacts'. Below the heading are four buttons: 'Add', 'Delete', 'Import', and 'Export'. To the right is a search bar with the placeholder text 'Name, Number, Email, Company' and a magnifying glass icon. Below these is a table with the following columns: First Name, Last Name, Company, Email, Business, Mobile, Business Fax, Home, Edit, and De... (Delete). The table contains three rows of contact information:


<input type="checkbox"/>	First Name	Last Name	Company	Email	Business	Mobile	Business Fax	Home	Edit	De...
<input type="checkbox"/>	Huang	Carol	MsTech	carol@mste...	19738133	182822833				
<input type="checkbox"/>	Chan	Dora	PuLi	dora@puli.c...	29344	192838373				
<input type="checkbox"/>	Cai	Emily	SunShine	emily@suns...		192838383				

At the bottom of the interface, there are navigation controls including arrows, a page indicator '1/1', a 'Go to' field with '1' entered, and a 'Go' button. On the right side, it says 'Displaying 1 - 3 of 3' and a dropdown menu showing '10'.

Adăugarea unui contact personal


1. [Accesați Contactele Personale prin interfața Web.](#)
2. Pe pagina **Personal Contacts**, apăsați **Add**.
3. Introduceți informația de contact.
 - **Notă:** Câmpurile **First Name (Prenume)**, **Last Name (Nume)** sunt obligatorii, precum și cel puțin un număr de contact.
4. Apăsați **Save**.

Modificarea unui contact personal

1. [Accesați Contactele Personale prin interfața Web.](#)
2. Selectați un contact, și apăsați iconița .
3. Modificați informația dorită.

4. Apăsați **Save**.

Eliminarea unui contact personal

1. [Accesați Contactele Personale prin interfața Web.](#)
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 personale

1. [Accesați Contactele Personale prin interfața Web.](#)
2. Apăsați **Export**.

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

Importarea contactelor companiei

Înainte de a începe

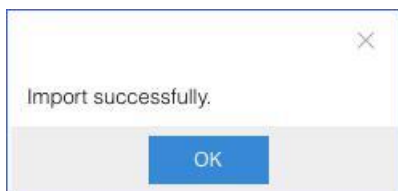
- Pregătiți fișierul CSV

Pentru a importa lista de contacte, [exportați lista de contacte](#) într-un fișier CSV.

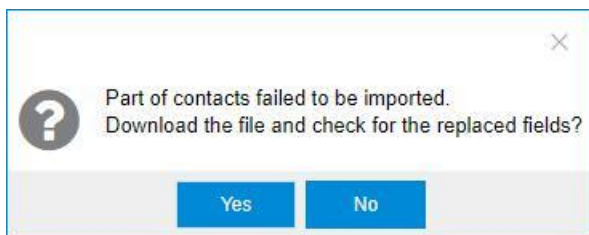
Utilizați fișierul CSV ca un șablon pentru a salva datele în același format. Pentru a vedea cerințele față de fișierul CSV, consultați Import Parameters – Contacts.

1. [Accesați Contactele Personale prin interfața Web.](#)
2. Apăsați **Import**.
3. În fereastra (pop-up) deschisă, apăsați **Browse** (*Răsfoiește/Oбзор*) și selectați fișierul CSV.
4. Apăsați **Import**.

Dacă datele de contact au fost importate cu succes, atunci pe pagina web veți vedea următorul mesaj confirmativ.



Dacă apare un mesaj de eroare precum cel ilustrat mai jos, apăsați **Yes** pentru a verifica jurnalul (log) și actualiza datele în fișierul CSV.



Configurarea Permisivelor privind Accesul Utilizatorilor la Contactele Companiei

Implicit doar administratorul PBX-ului poate vizualiza și gestiona Contactele Companiei. Pentru a partaja Contactele Companiei cu organizația Dvs., este necesar de a configura permisiunile privind accesul utilizatorilor la contactele companiei în cadrul entității.

Permisuni

În cadrul PBX-ului sunt definite 2 niveluri de acces: Vizualizare și Gestionare.

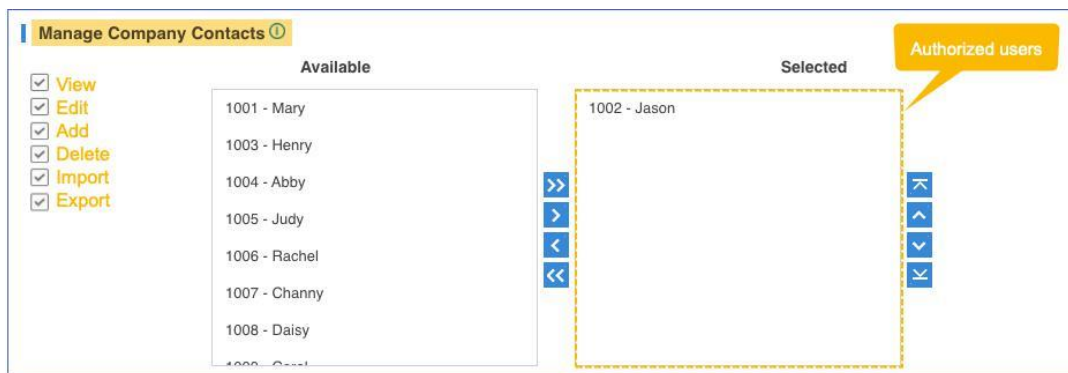
Vizualizarea Contactelor Companiei

Doar utilizatorii autorizați dețin drepturile necesare de acces pentru a vizualiza informația din lista de Contacte a Companiei.



Gestionarea Contactelor Companiei

Utilizatorii autorizați au dreptul de a vizualiza, modifica, adăuga, elimina, importa și exporta lista de contacte din categoria Contactele Companiei.



Configurarea Permisurilor privind Accesul Utilizatorilor la Contactele Companiei

1. Accesați **Contacts > Settings**.
2. Pentru a alocă dreptul de [Vizualizare](#) pentru utilizatori, configurați secțiunea **View Company Contacts**.
Alegeți extensiile dorite prin permutarea din secțiunea **Available** în **Selected**.
3. Pentru a alocă dreptul de [Gestionare](#) pentru utilizatori, configurați secțiunea **Manage Company Contacts**.
Alegeți extensiile dorite prin permutarea din secțiunea **Available** în **Selected**.
 - Notă: Atribuiți cu grijă dreptul de Gestionare către utilizatorii corespunzători. Dacă un utilizator va șterge accidental un contact, acesta va fi pierdut.
4. Apăsați **Save**.

Identificarea Apelanților din Lista de Contacte

Opțiunea Yeastar Contacte permite utilizatorilor să identifice apelurile de intrare, dacă informația de contact este regăsită în lista de contacte a companiei sau în lista personală.

Cerințe

Identificarea apelantului poate fi utilizată pe oricare agent, inclusiv Linkus, telefon de birou, și alte telefoane soft.

Identificarea apelantului în lista de Contacte a Companiei

Accesibilă doar utilizatorilor autorizați care dețin dreptul de vizualizare și gestiune a liste de Contacte a Companiei.

Pentru detalii aferent permisiunilor, consultați, [Configurarea Permisurilor privind Accesul Utilizatorilor la Contactele Companiei](#).

Identificarea apelantului în lista de Contacte Personale

Accesibilă pentru fiecare utilizator/proprietar al extensiei.

Prioritatea regăsirii Numărului Apelantului

Dacă un număr ce efectuează un apel de intrare este stocat în lista de Contacte a Companiei, Contacte Personale, și cartea de telefoane a mobilului în același moment de timp atunci prioritățile de regăsire vor fi următoarele.

1. Cartea de telefoane a mobilului
2. Lista de Contacte a Companiei
3. Lista de Contacte Personale

Configurarea Regulilor de Coincidență a Numărului Apelantului

1. Accesați **Contacts > Settings**.
2. Bifați opțiunea **Enable Caller ID Match**.
3. Specificați ca coincidența numărului apelantului să fie sută la sută sau cantitatea minimă de cifre.
 - **Exact Match (Coincidență exactă)**: Numele Apelantului va fi afișat doar în cazul în care coincidența dintre numărul de intrare cu numărul stocat în lista de contacte este sută la sută.
 - **Fuzzy matching (Coincidență vagă/parțială)**: Numele Apelantului va fi afișat doar dacă ultimele cifre a numărului de intrare a Apelantului coincid cu un număr existent din lista de contacte. Valoare implicită de cifre este 7.
4. În câmpul **Name Display Format**, alegeți ordinea afișării informației despre contact.
 - **First Name Last Name (Prenume Nume)**
 - **Last Name First Name (Nume Prenume)**
5. Apăsăți **Save** și **Apply**.

Exemplu

Numărul de telefon a contactului stocat în lista de Contacte a Companiei sub numele Dora este 12345678.

- Este selectată **Exact Match**:
 - Dacă numărul apelului de intrare este 12345678, va fi afișat numele contactul "Dora".
 - Dacă numărul apelului de intrare este +012345678, numele nu va fi afișat.
- Este selectată **Fuzzy matching last 8 digits (ultimele 8 cifre)**:
 - Dacă numărul apelului de intrare este 12345678, va fi afișat numele contactul "Dora".
 - Dacă numărul apelului de intrare este 62345678, numele nu va fi afișat.

Contacte Întrebări/Răspunsuri

- [Nu pot importa contactele mele](#)
- [Este posibilă setarea unui sub-administrator pentru compartimentul Contacte?](#)

- [Dacă dezinstalez aplicația Linkus contactele personale vor fi pierdute?](#)
- [Poate administratorul sau alt utilizator să vizualizeze lista de contacte personală?](#)
- [Cum utilizatorii extensiei pot să vizualizeze și să gestioneze lista de Contacte a Companiei pe pagina web a PBX-ului?](#)
- [Este compatibil IP telefonul cu funcționalitatea de Contacte?](#)
- [La efectuarea copie de rezervă a PBX-ului, vor fi salvate contactele?](#)
- [Este posibilă mărirea numărului de înregistrări în lista de Contacte a Companiei?](#)

Nu pot importa contactele mele

1. Verificați dacă nu este atinsă limita maximală de contacte. Consultați [Limitele contactelor](#).
2. Verificați dacă fișierul importat întrunește cerințele de format: fișierul CSV trebuie să fie codificat UTF-8 without BOM.

Este posibilă setarea unui sub-administrator pentru compartimentul Contacte?

Da.

Administratorul PBX-ului va accesa **Settings > Permission** pentru a atribui drepturile de acces pentru utilizator necesare gestionării a **Contactelor**.

Dacă grupul de permisiuni **Contacts** este alocat unui utilizator, atunci ultimii vor avea posibilitatea să efectueze următoarele operații:

- Gestionarea listei de Contacte a Companiei
- Configurarea Regulilor de Coincidență a Numărului Apelantului
- Alocarea permisiunilor privind accesul utilizatorilor la contactele companiei

Dacă dezinstalez aplicația Linkus contactele personale vor fi pierdute?

Contactele personale vor fi păstrate.

Odată ce este creat un contact nou acesta este stocat pe partea PBX-ului.

Poate administratorul sau alt utilizator să vizualizeze lista de contacte personală?

Nu. Contactele personale sunt accesibil exclusiv proprietarului.

Cum utilizatorii extensiei pot să vizualizeze și să gestioneze lista de Contacte a Companiei pe pagina web a PBX-ului?

1. Luați legătura cu administratorul pentru a controla dacă dețineți drepturile necesare pentru a vizualiza.
2. Autentificați-vă pe interfața web a PBX-ului utilizând email-ul și parola asociată extensiei.
 - **Username:** Introduceți email-ul asociat extensiei.
 - **Password:** Introduceți parola care a fost indicată în câmpul User Password a extensiei.
3. Accesați **Contacts > Company Contacts**.

Este compatibil IP telefonul cu funcționalitatea de Contacte?

Până acum, IP telefoanele au posibilitatea de a aplica regulile de coincidență a numărului apelantului, ceea ce înseamnă că sistemul poate identifica numărul dacă datele apelantului sunt stocate în lista de Contacte.

Totodată, la moment, nu puteți primiți și să vizualizați lista de Contacte pe telefonul IP. În curând opțiunea Contacte va deveni pe deplin funcțional pe telefoanele IP, ceea ce va permite sincronizarea informației între serverul PBX, clientul Linkus, și telefoanele IP la acea vreme.

La efectuarea copiei de rezervă a PBX-ului, vor fi salvate contactele?

Da.

Informația aferentă contactelor este stocată pe PBX, deci este salvată în mod automat în momentul efectuării copiei de rezervă a PBX-ului.

Este posibilă mărirea numărului de înregistrări în lista de Contacte a Companiei?

Nu.

Informația aferentă contactelor companiei este stocată pe discul de sistem al PBX-ului, astfel nu este posibilă mărirea acestuia prin adăugarea unui dispozitiv de stocare nou.

Gestiune Apel


Numere de urgență

Adăugarea unui Număr de Urgență

Adăugați numerele de urgență pe Yeastar Cloud PBX, 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 apelul închide forțat în derulare, astfel va fi efectuat apelul de urgență.

1. Accesați **Settings > PBX > Emergency Number**, apăsați **Add**.
2. În câmpul **Emergency Number**, introduceți numărul de urgență.
3. În câmpul **Trunk**, alegeți interfața trunk pentru efectuarea apelurilor de urgență.

- a. Din lista de opțiuni, alegeți interfața trunk.
- b. **Opțional:** Dacă interfața aleasă necesită adăugarea unui prefix la numărul de urgență, atunci introduceți valoarea acestuia în câmpul **Prepend**. De exemplu, dacă interfața trunk implică adăugarea prefixului 0 la numărul de urgență 911, atunci utilizatorul va forma 0911 pentru efectuarea apelului. Pentru a respecta obiceiul de formare a numărului, setați valoarea 0 în câmpul **Prepend**. În acest mod, utilizatorii pot apela 911 așa cum o fac de obicei.
- c. **Opțional:** Apăsați iconița  pentru a adăuga o altă interfață trunk.

Notă: Dacă prima interfață nu funcționează, atunci PBX-ul va utiliza a doua interfață pentru efectuarea apelurilor.

4. În câmpul **Notification**, alegeți persoana responsabilă.

Dacă cineva va efectua un apel pe un număr de urgență prin intermediul PBX-ului, atunci persoanele responsabile vor primi notificări pe extensiile asociate.


- a. Din lista de opțiuni, alegeți persoana de contact.
- b. **Opțional:** Apăsați iconița  pentru a adăuga altă persoană.

5. Apăsați **Save** și **Apply**.


Gestionarea Numerelor de Urgență

Odată ce numerele de urgență au fost adăugate, aveți posibilitatea de a le modifica sau elimina.

Modificarea unui număr de urgență

1. Accesați **Settings > PBX > Emergency Number**, apăsați  în dreptul numărului de urgență care doriți să îl editați.
2. Modificați informația aferentă.
3. Apăsați **Save** și **Apply**.

Eliminarea unui număr de urgență

1. Accesați **Settings > PBX > Emergency Number**, apăsați  în dreptul numărului de urgență care doriți să îl ștergeți.
2. În fereastra deschisă, apăsați **Yes** pentru a elimina numărul de urgență.
3. Apăsați **Apply**.

Constrângeri de Timp

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.

Pentru ce este utilizată Constrângerea de Timp?

O Constrângere de Timp conține un grup de criterii axați pe timp.

- **Aplicarea Constrângerii de Timp asupra unei Rute de Intrare**

Constrângerea de Timp este utilizată pentru gestionarea destinației apelului de intrare în dependență de dată și timp.

Există posibilitate de a seta corelația rută de intrare – destinație. Când un apel parvine pe PBX, PBX-ul va direcționa apelul către destinație în cazul în care timpul de sistem se încadrează în lista criteriilor setate în Constrângerea de Timp.

- **Aplicarea Constrângerii de Timp asupra unei Rute de ieșire**


Similar aveți posibilitate de a aplica Constrângerea de Timp asupra unei rute de ieșire pentru a condiționa utilizarea acesteia de către utilizatori.

Configurarea 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. Acest îndrumător descrie cum pot fi configurate orele de lucru, cele libere și sărbătorile pe Yeastar Cloud PBX.


Setarea orelor de lucru



Adăugați o Constrângere de Timp în conformitate cu programul de lucru. Aplicați această constrângere asupra rutelor de intrare pentru a direcționa apelurile de intrare parvenite în orele de lucru către destinația corespunzătoare.

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Time Conditions > Time Conditions**, apăsați **Add**.
2. În câmpul **Name**, introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
3. În câmpul **Time**, configurați orele de lucru.
4. Apăsați iconița  pentru a adăuga un alt interval de timp.
5. În rubrica **Days of Week** găsiți și selectați zilele oficiale de lucru.

Add Time Condition

Name ⓘ:

Time: : -- : 

Time: : -- :  

Days of Week: All Sunday Monday Tuesday Wednesday
 Thursday Friday Saturday

Advanced Options ⓘ:

6. Dacă doriți să aplicați intervalele de timp pentru o anumită perioadă a anului sau pentru anumite date specifice, bifați **Advanced Options**, și alegeți lunile și zilele lunii.

- **Notă:** Implicite **Advanced Options** nu este bifată, ceea ce înseamnă că intervalele indicate vor cuprinde anul întreg.


7. Apăsați **Save** și **Apply**.

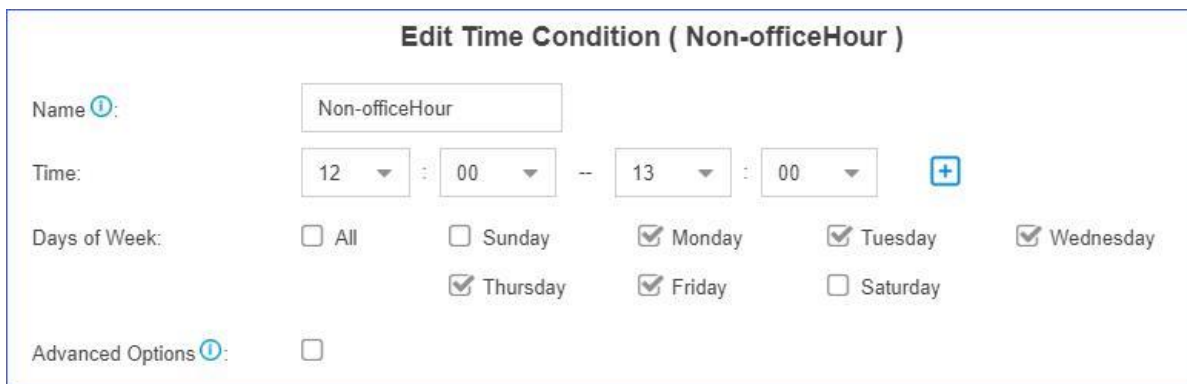
Setarea orelor libere/pauzelor

Implicit în PBX este creată Constrângerea de Timp – **Other Time**. În general, în procesul de configurare a unei rute de intrare, aveți posibilitatea de a alege o destinație pentru orele de program, și o altă destinație pentru Other Time (*Restul Timpului*).

Însă, uneori este necesar de adăugat încă o Constrângere de Timp pentru a dirija apelurile de intrare către alte destinații datorită orarului companiei. De exemplu, în timpul pauzei de masă toate apelurile de intrare trebuie direcționate către o persoană responsabilă. În așa mod, salariații vor putea savura timpul liber fără să omită careva apeluri importante.


În acest caz, este necesar adăugarea unei Constrângeri de Timp pentru pauza de masă.

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Time Conditions > Time Conditions**, apăsați **Add**.
2. În câmpul **Name**, introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
3. În câmpul **Time**, configurați ora pauzei de masă.
4. Apăsați iconița  pentru a adăuga un alt interval de timp.
5. În rubrica **Days of Week** găsiți și selectați zilele oficiale de lucru.



Edit Time Condition (Non-officeHour)

Name ⓘ:

Time: : -- : 

Days of Week: All Sunday Monday Tuesday Wednesday Thursday Friday Saturday

Advanced Options ⓘ:

6. Dacă doriți să aplicați intervalele de timp pentru o anumită perioadă a anului sau pentru anumite date specifice, bifați **Advanced Options**, și alegeți lunile și zilele lunii

- **Notă:** Implicit **Advanced Options** nu este bifată, ceea ce înseamnă că intervalele indicate vor cuprinde anul întreg.

7. Apăsați **Save** și **Apply**.

Setarea zilelor de sărbătoare

Există posibilitatea adăugării zilelor de sărbătoare în bloc și configurarea unei Constrângeri de Timp cu o destinație precum un IVR, pentru ruta de intrare. Atunci când un client efectuează un apel către compania Dvs. în perioada sărbătorilor, PBX-ul va direcționa apelul către IVR pentru a informa clienții despre faptul aflării în vacanță.

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Time Conditions > Time Conditions**, apăsați **Add**.
2. În câmpul **Name**, introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
3. În câmpul **Type**, alegeți un tip.

The screenshot shows a configuration form for a Time Condition. It includes the following fields and options:

- Name:** A text input field containing "NationalDay".
- Type:** Three radio button options: "By Date", "By Month" (which is selected), and "By Week".
- Start Date:** A date selector with a dropdown menu showing "October" and a numeric input field containing "1".
- End Date:** A date selector with a dropdown menu showing "October" and a numeric input field containing "10".



- **By Date:** Dacă există o sărbătoare, data căreia variază din an în an, precum Festivalul Chinez de Primăvară, atunci alegeți acest tip.
 - **By Month:** Dacă există o sărbătoare, data căreia este fixă, precum Ziua Independenței, atunci optați pentru acest tip.
 - **By Week:** Dacă există o sărbătoare, data căreia coincide la nivel de săptămână, precum Ziua Recunoștinței, atunci utilizați această opțiune.
4. În câmpul **Start Date**, alegeți data de început a sărbătorii.
 5. În câmpul **End Date**, alegeți data de sfârșit a sărbătorii.
 6. Apăsați **Save** și **Apply**.

Gestionarea Constrângerilor de Timp

Odată ce Constrângerile de Timp au fost create, acestea pot fi aplicate asupra rutelor de intrare/ieșire. De asemenea acestea pot fi modificate sau eliminate.

Aplicarea Constrângerii de Timp asupra Rutei de Intrare

Constrângerea de Timp poate fi aplicată asupra unei rute de intrare pentru a direcționa apelurile de intrare către destinații diferite în conformitate cu programul de lucru și orarul companiei.


1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Inbound Routes**, apăsați  în dreptul rutei de intrare pe care doriți să o editați.
2. Pe pagina **Inbound Route**, bifați **Enable Time Condition**.
3. Apăsați iconița , apoi din lista Time Condition alegeți Constrângerea de Timp dorită.
4. Alegeți destinați dorită.

Apelurile de intrare vor fi direcționate către o destinație pre-configurată, dacă data și timpul apelurilor întrunesc condițiile de timp.

5. Apăsați **Save** și **Apply**.

Aplicarea Constrângerii de Timp asupra Rutei de ieșire


Constrângerea de Timp poate fi aplicată asupra unei rute de ieșire, în cazul necesității de a restricționa data/ora/ziua când utilizatorii pot efectua apeluri de ieșire.

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Outbound Routes**, apăsați  în dreptul rutei de ieșire pe care doriți să o editați.
2. Pe pagina **Outbound Route**, alegeți în câmpul **Time Condition** care constrângere de timp va fi aplicată.

Apelurile de ieșire a utilizatorilor/proprietarilor de extensii prin intermediul acestei rute de ieșire vor fi permise exclusiv în limitele de timp configurate.


3. Apăsați **Save** și **Apply**.

Modificarea unei Constrângerii de Timp

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Time Conditions**, apăsați  în dreptul Constrângerii de Timp pe care doriți să o editați.
2. Modificați informația aferentă.
3. Apăsați **Save** și **Apply**.

Eliminarea unei Constrângerii de Timp

Odată operațiunea de ștergere a constrângerii fiind finisată, setările conexe efectuate în cadrul rutelor de intrare/ieșire vor fi resetate în mod automat.

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Time Conditions**, apăsați  în dreptul constrângerii care necesită a fi ștearsă.
2. În fereastra deschisă, apăsați **Yes** apoi **Apply**.

Exemple de Constrângerii de Timp

Acest compartiment, conține exemple de Constrângerii de Timp care să îndrume cum trebuie configurate orele de lucru, cele libere, sărbătorile și aplicarea acestora asupra rutelor de intrare/ieșire.

Exemplu – Ore de Lucru & Pauza de masă


Presupunem că orele de lucru sunt Luni – Vineri de la 9:00 până la 18:00, iar pauza de masă este între 12:00 și 13:00.



Din datele enunțate mai sus reiese necesitatea creării a două Constrângerii de Timp după cum urmează.

- **Orele de lucru**

Edit Time Condition (OfficeHours)

Name ⓘ:

Time: : -- : 

Time: : -- :  


Days of Week: All Sunday Monday Tuesday Wednesday
 Thursday Friday Saturday

Advanced Options ⓘ:

- **Pauza de masă**

Add Time Condition

Name ⓘ:

Time: : -- : 

Days of Week: All Sunday Monday Tuesday Wednesday
 Thursday Friday Saturday

Advanced Options ⓘ:

Exemplu – Zile de Sărbătoare

Yeastar Cloud PBX operează cu 3 tipuri de sărbători.

- **Inserarea Sărbătorii în Dependență de Dată**

Dacă data sărbătorii variază din an în an, există posibilitatea inserării sărbătorii corelate la data oficială.

De exemplu, Festivalul Chinez de Primăvară cade în luna Februarie între 15 – 21. Configurarea este efectuată în felul următor.

Name ⓘ:	ChineseSpringFestival		
Type ⓘ:	<input checked="" type="radio"/> By Date	<input type="radio"/> By Month	<input type="radio"/> By Week
Start Date:	2018-02-15		
End Date:	2018-02-21		

- **Inserarea Sărbătorii în Dependență de Lună**

Dacă data sărbătorii nu variază, există posibilitatea inserării sărbătorii corelată la lună.

De exemplu, Crăciunul cade în fiecare an pe data de 25. Configurarea este efectuată în felul următor.

Name ⓘ:	Christmas		
Type ⓘ:	<input type="radio"/> By Date	<input checked="" type="radio"/> By Month	<input type="radio"/> By Week
Start Date:	December ▼	25 ▼	
End Date:	December ▼	25 ▼	

- **Inserarea Sărbătorii în Dependență de Săptămână**

Dacă săptămâna a anului în care cade sărbătoarea nu variază, există posibilitatea inserării sărbătorii corelată la o anumită săptămână a anului.

De exemplu, Ziua Recunoștinței cade în fiecare an în a patra săptămână a lunii Noiembrie. Configurarea este efectuată în felul următor.

Name ⓘ:	ThanksGivingDay		
Type ⓘ:	<input type="radio"/> By Date	<input type="radio"/> By Month	<input checked="" type="radio"/> By Week
Date:	November ▼	Fourth ▼	Thursday ▼

Dirijarea apelurilor de intrare în baza Constrângerilor de Timp





Pe pagina de configurare a Rutei de Intrare (*Inbound Route*), bifați **Enable Time Condition**, apăsați pentru adăugarea Constrângerilor de Timp și setarea destinațiilor corespunzătoare.

De exemplu, tabelul de mai jos reprezintă orarul Constrângerilor de Timp a companiei.

Constrângere de Timp	Destinație
Office hours (<i>Ore de lucru</i>)	IVR
Lunch break (<i>Pauza de masă</i>)	Extensia 1000
Holiday (<i>Sărbători</i>)	IVR-ul pentru Sărbători
Other time (<i>Restul timpului</i>)	Mesageria vocală

- **Notă:** Toate sărbătorile vor fi cuprinse într-o singură constrângere **Holiday**, astfel nu va fi necesar selectarea separată a acestora în momentul aplicării Constrângerii de Timp asupra rutelor de intrare.

Aplicarea Constrângerilor de Timp este efectuată după cum urmează.

Overwritten	Time Condition	Destination	Feature Code	Delete
	OfficeHour ▼	IVR ▼	Welcome ▼	*803 
	LunchBreak ▼	Extension ▼	1000 - 1000 ▼	*804 
	[Holiday] ▼	IVR ▼	Holiday ▼	*805 
	[Other Time]	Voicemail ▼	1001 - Anr ▼	*801 

Restricționarea când pot fi efectuate apeluri de ieșire

Pe pagina Rutei de Ieșire (*Outbound Route*), alegeți Constrângerea de Timp, astfel apelurile prin intermediul acestei rute de ieșire vor fi permise exclusiv în limitele de timp configurate.

Rescrierea Constrângerii de Timp

Funcția de Rescriere a Constrângerii de Timp este utilizată pentru a modifica dirijarea apelurilor de intrare în dependență de Constrângerea de Timp. Un utilizator autorizat poate forma codul predefinit alocat Constrângerii de Timp pentru a o rescrie.

Scenarii

Compania A configurează condiții de timp pentru perioada de zi și de noapte pentru o rută de intrare cu destinații diferite.

Din când în când colaboratorii pleacă mai devreme sau cineva activează manual condiția de noapte. În acest scenariu, angajații pot forma codul predefinit al opțiunii pentru a rescrie constrângerea de timp aplicată.

Codurile Predefinite a Constrângerii de Timp

Odată ce Constrângerea de Timp este creată și aplicată asupra unei rute de intrare, vi se va afișa valoarea implicită a codului predefinit pentru Constrângerea dată de Timp. Pentru dezactivarea opțiunii de Rescriere a Constrângerii de Timp, formați codul predefinit de Resetare *800.

Accesați **Settings > PBX > General > Feature Code > Time Condition** pentru a modifica codul predefinit al opțiunii.

Overwritten	Time Condition	Destination	Feature Code	Delete	Priority
	Workday	IVR	6500		
	[Holiday]	Voicemail	1000 - 100		
	[Other Time]	Hang up			

Setați încuviințarea extensie de a rescrie Constrângerea de Timp

Implicit, utilizatorii nu sunt mandatați pentru accesarea operațiunii de rescriere a Constrângerii de Timp. Astfel, există posibilitatea de a configura care utilizatori pot rescrie Constrângerea de Timp.

1. Accesați **Settings > PBX > General > Feature Code > Time Condition**, apăsați referința **Set Extension Permission**.

Time Condition

Time Condition Override ⓘ

[Set Extension Permission](#)

2. Alegeți extensiile dorite prin permutarea din secțiunea **Available** în **Selected**.
3. Apăsați **Save** și **Apply**.

Monitorizarea Stării Constrângerii de Timp

În scopul de accesa mai rapid opțiunea de rescriere și cea de monitorizare a Constrângerii de Timp, utilizați un buton programabil (*BLF key*) de pe aparatul de telefon.


Drept exemplu vom utiliza Yealink T53W v95.0.0.0.0.1 pentru a vă explica cum să programați tastele BLF pentru a monitoriza starea Constrângerii de Timp.


1. Setați încuviințarea extensie de a rescrie Constrângerea de Timp pentru extensia înregistrată pe telefonul IP.
 - a. Accesați **Settings > PBX > General > Feature Code > Time Condition**, apăsați referința **Set Extension Permission**.

- b. Alegeți extensiile dorite prin permutarea din secțiunea **Available** în **Selected**.
 - c. Apăsați **Save** și **Apply**.
2. Configurați butoanele programabile pe aparatul de telefon unde este înregistrată extensia.
 - a. Autentificați-vă pe interfața web a telefonului, accesați **DSS key > Memory Key**.

Key	Type	Value	Line	Extension
Memory 1	BLF	*803	Line 3	holiday
Memory 2	BLF	*802	Line 3	workday

- b. Din lista **Type** alegeți valoarea **BLF**.
 - c. În câmpul **Value** inserați codul predefinit pentru activarea Constrângerii de Timp.
 - d. Selectați valoarea **Line** identică cu valoarea liniei unde este înregistrată extensia.
 - e. **Optional:** În câmpul **Extension** introduceți o descriere succintă a butonului.
 - f. Apăsați **Confirm**.
- LED-ul în dreptul butonului programabil va afișa starea Constrângerii de Timp.
- Roșu: Constrângerea de Timp este aplicată pe PBX; apelurile de intrare sunt dirijate conform Constrângerii de Timp.
 - Verde: Constrângerea de Timp este inactivă.
3. Apăsați butonul programabil pentru a rescrie Constrângerea de Timp, LED-ul în dreptul butonului programabil devine roșu.

Starea Constrângerii de Timp, de asemenea poate fi verificată pe pagina web a PBX-ului, compartimentul Rute de Intrare. Dacă în coloana de stare este afișată iconița , atunci PBX-ul aplică această Constrângere de Timp, iar toate apelurile de intrare sunt dirijate în conformitate cu parametrii setați.

Overwritten	Time Condition	Destination	Feature Code
	Test	Voicemail	1000 - 100
	Workday	Ring Group	6200
	[Other Time]	IVR	6500

Rute de Intrare

Prezentarea generală a Rutelor de Intrare

O rută de intrare este utilizată pentru a comunica PBX-ului unde trebuie direcționate apelurile de intrare, reieșind din numărul apelantului (*caller ID number*) sau numărul DID. deseori rutele de intrare sunt utilizate în îmbinare cu constrângerile de timp și un IVR.

Rutarea în baza DID & în baza Informației aferente Apelantului (*Caller ID*)

Yeastar Cloud PBX permite două tipuri de rutare – direcția intrare: în baza DID și în baza Caller ID. Există posibilitatea de utiliza ambele pentru o rută de intrare sau doar una dintre ele.

Dacă nu sunt specificate numerele DID sau numerele apelanților în ruta de intrare, atunci toate apelurile de intrare ce corespund rutei de intrare vor fi direcționate către o destinație internă pre-configurată a PBX-ului.

Rutele de intrare port direcționa apelurile de intrare către următoarele destinații:

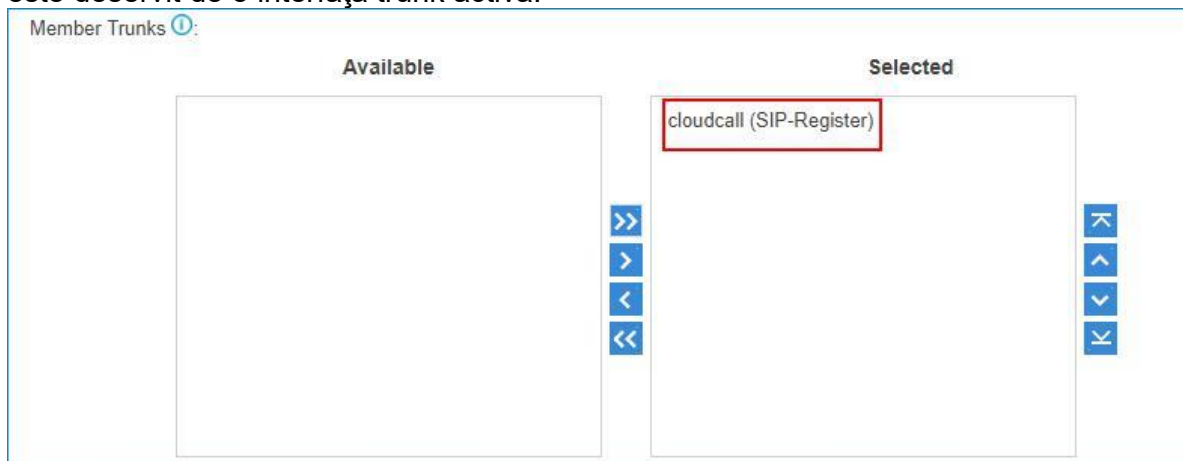
- Hang up (*Terminare apel*)
- Extension (*Extensie*)
- Extension Range (*Interval de Extensii*)
- Voicemail (*Mesagerie Vocală*)
- IVR (*Meniu Vocal Interactiv*)
- Ring Group (*Grup de Hunting Circular*)
- Queue (*Coadă*)
- Conference (*Conferință*)
- DISA
- Callback (*Comandă un Apel*)
- Outbound Route (*Rută de ieșire*)
- Fax to Email

Adăugarea unei Rute de Intrare

Este strict necesar de a configura cel puțin o rută de intrare pentru a recepționa apelurile externe pe Yeastar Cloud PBX.

Implicit PBX-ul are înregistrată rută de intrare. Odată ce parvine un apel prin interfața trunk selectată, PBX-ul va direcționa apelul către un IVR. Există posibilitatea de a elimina ruta implicită, după care se creează o rută nouă în conformitate cu necesitățile Dvs..

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Inbound Routes**, apăsați **Add**.
2. În câmpul **Name**, introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
3. **Opțional:** În câmpul **DID Pattern**, introduceți numărul DID sau șablonul DID dacă se dorește rutarea apelurilor de intrare în baza numerelor DID.
PBX-ul va direcționa apelul doar în cazul în care apelantul efectuează un apel către numere existente.
 - **Notă:** Nu completați nici o valoare pentru a admite apelurile, indiferent de prezența sau valoarea informației DID.
4. **Opțional:** În câmpul **Caller ID Pattern**, introduceți numărul apelantului sau șablonul de identificare a apelantului, dacă doriți ca direcționarea apelurilor de intrare să fie efectuată în baza informației Caller ID.
PBX-ul va direcționa apelul doar în cazul în care datele Caller ID se încadrează în șablonul definit.
 - **Notă:** Nu completați nici o valoare pentru a admite apelurile, indiferent de prezența sau valoarea informației Caller ID.
5. În câmpul **Member Trunks**, alegeți interfața trunk dorită prin permutarea acesteia din secțiunea **Available** în **Selected**.
PBX-ul va direcționa apelul de intrare doar dacă apelantul va apela un număr care este deservit de o interfață trunk activă.





6. Dacă dvs. decideți ca apelurile de intrare să fie direcționate către o destinația fără a plica careva restricții de timp, atunci urmați pașii de mai jos:

Enable Time Condition ⓘ
 Destination ⓘ: IVR 6500

- Eliminați bifa **Enable Time Condition**.
 - Introduceți o valoare în câmpul **Destination**.
7. Dacă dvs. decideți ca apelurile de intrare să fie direcționate către destinații în baza unei [constrângeri de timp](#), atunci aplicați următoarele setări:

Enable Time Condition ⓘ (Reset:*810) +

Overwritten	Time Condition	Destination	Feature Code	Delete	Priority
	Workday	IVR	6500	*811	
	[Other Time]	Voicemail	4001 - Luc		

- Bifați **Enable Time Condition**.
 - Apăsați iconița , apoi alegeți Constrângere de Timp și destinația.
- Dacă un apel de intrare parvine către PBX în intervalul specificat, PBX-ul va direcționa apelul către destinația selectată.
- Opțional:** Apăsați iconița  pentru a adăuga o altă pereche Constrângere de Timp și destinație.
 - Configurați o destinație pentru **Other Time**.
- Dacă un apel de intrare parvin către PBX în afara intervalelor specificate mai sus, atunci PBX-ul va direcționa apelul către destinația selectată.
8. **Opțional:** În câmpul **Distinctive Ringtone (Ton de Apel Individual)**, introduceți denumirea tonului de apel. [Tonurile de Apel Individuale](#) permit utilizatorilor să identifice de unde a parvenit apelul.

- Notă:** Opțiunea **Tonuri de Apel Personalizate** necesită compatibilitate din partea telefoanelor IP.

De exemplu, telefonul IP are un ton de apel denumit "Family". Puteți introduce în câmpul **Distinctive Ringtone** valoarea "Family". În momentul când un apel parvine către IP telefon prin intermediul acestei rute de intrare, telefonul va reda tonul de apel "Family".





9. **Opțional:** Bifați **Enable Fax Detection**. PBX-ul va direcționa fax-ul către **Fax Destination**, dacă este detectat tonul de fax.
 - **Extension:** PBX-ul va direcționa fax-ul către **Fax Destination**, dacă este detectat tonul de fax.
 - **Fax to Email:** PBX-ul va transmite fax-ul ca un atașament către adresa de email specificată. Adresa de email poate fi asociată extensiei sau una personalizată.
 - **Notă:** Dacă doriți ca opțiunea fax via email să lucreze corect, asigurați-vă că [e-mail-ul de sistem](#) este configurat corect.
10. Apăsați **Save** și **Apply**.

Gestionarea Rutelor de Intrare


Odată rutele de intrare create, există posibilitatea de a ajusta prioritatea acestora. De asemenea rutele pot fi modificate sau eliminate.

Ajustarea priorităților a rutelor de intrare


O interfață trunk poate fi utilizată de mai multe rute de intrare. În momentul în care utilizatorul efectuează un apel ce parvine prin interfața trunk selectată, PBX-ul va direcționa apelul către ruta de intrare cu prioritate mai mare. La necesitate ajustați prioritățile rutelor de intrare.

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Inbound Routes**.
2. Utilizați iconițele     pentru a ajusta prioritatea rutelor de intrare.

Modificarea unei rute de intrare

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Inbound Routes**.
2. Apăsați iconița  în dreptul rutei de intrare pe care doriți să o editați.
3. Ajustați setările rutei de intrare în funcție de necesități.
4. Apăsați **Save** și **Apply**.

Eliminarea unei rute de intrare

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Inbound Routes**.
2. Apăsați iconița  în dreptul rutei de intrare pe care doriți să o ștergeți.
3. În fereastra deschisă, apăsați **Yes** apoi **Apply**.

Importarea rutelor de intrare

Pentru a configura mai rapid rutele de intrare în Yeastar Cloud PBX, există posibilitatea de a le importa.

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Inbound Routes**, apăsați **Import**.
2. Apăsați **Download the Template**, inserați rutele de intrare în fișierul șablon.
 - Notă:
 - Fișierul importat trebuie să fie UTF-8 .csv.
 - Pentru a vedea cerințele față de fișierul CSV, consultați Import Parameters – Inbound Routes.
3. Faceți click pe **Browse** (Răsfoire/Oбзор) și selectați fișierul CSV.
4. Apăsați **Import**.

Modificarea Datelor Apelantului – Intrare

Implicit, Yeastar Cloud PBX va afișa numărul de telefon al apelantului, modificarea acestuia poate fi efectuată prin intermediul opțiunii Adaptarea Caller ID.

Opțiunea Adaptarea Caller ID este disponibilă pentru orice interfață trunk. Accesați **Settings > PBX > Trunks**, apăsați pe tab-ul **Adapt Caller ID** pentru a seta parametrii necesari.

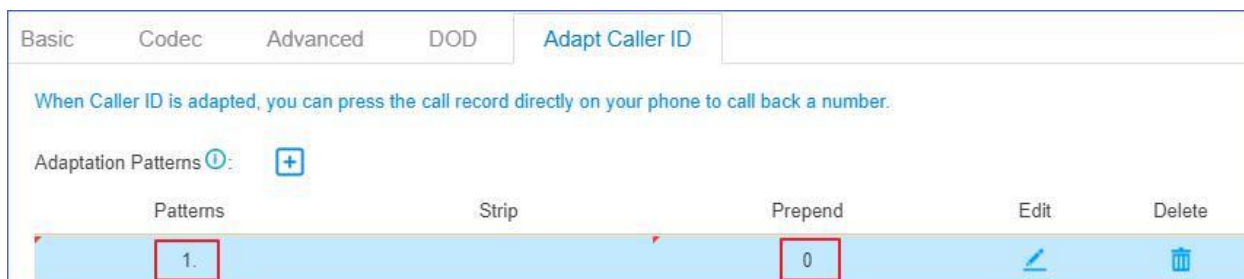
Exemplu 1

Compania A dorește adăugarea prefixului 0 la numărul apelantului format din 11 cifre care se începe cu 1 pentru reapelare rapidă.

De exemplu, compania A dorește afișare valorii 012345678910 în locul 12345678910.

În așa caz, configurați opțiunea Adapt Caller ID pe interfața trunk 1, și setați regulile după cum urmează:

- **Patterns:** 1
- **Strip:** Loc gol
- **Prepend:** 0



Exemplul 2

Compania B dorește ca toate numere Xiamen să fie afișate ca numere locale fără codul regiunii Xiamen (0592), care este recepționate prin intermediul interfeței trunk 2.

De exemplu, compania B dorește afișare valorii 5503301 în locul 05925503301.

În așa caz, configurați opțiunea Adapt Caller ID pe interfața trunk 2, și setați regulile după cum urmează:

- **Patterns:** 0592
- **Strip:** 4
- **Prepend:** Loc gol



Rute de Intraire Exemple

Rute de Intraire Exemple

În acest compartiment găsiți mostre de configurații care vă vor ajuta în înțelegerea setărilor DID și Caller ID aferente rutelor de intrare.

- **Notă:** În exemplele propuse [constrângerile de timp](#) sunt ignorate. La necesitate le puteți configura.

Rută de intrare fără restricții

Toate apelurile venite dirijate către o interfață trunk vor fi direcționate către destinația definită de ruta de intrare. Configurarea unei rute de intrare este efectuată în următorul mod:

- **Name:** Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
- **Member trunks:** Alegeți interfețele trunk.
- **Destination:** Setați o destinație.

Nu completați restul câmpurilor.

Rută de intrare bazată pe număr DID

Dacă interfața trunk deservește mai multe numere DID, există posibilitatea de a adăuga rutele de intrare în bloc care au la bază diferite numere DID. Când utilizatorul formează diferite numere DID, acesta va direcționa către diferite destinații.

Exemplul de mai jos ilustrează o rută de intrare pentru numărul DID 5503301.

- **Name:** Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil. Pentru rutele DID, este recomandat însăși numărul ca nume pentru a identifica mai ușor ruta.
- **DID Pattern:** 5503301.
- **Member Trunks:** Alegeți interfețele trunk.
- **Destination:** Setati o destinație.

Nu completați restul câmpurilor.

Rută de intrare bazată pe o consecutivitate de numere DID

Dacă o interfață trunk deservește o consecutivitate de numere, există posibilitatea de a configura rapid un interval de numere DID într-o singură rută de intrare pentru a direcționa traficul către destinații diferite în baza numerelor DID.

Exemplul de mai jos ilustrează o rută de intrare bazată pe intervalul de numere DID 5503301-5503305, care vor fi direcționate către extensiile 1001-1005.

- **Name:** Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
- **DID Pattern:** 5503301-5503305.
- **Member Trunks:** Alegeți interfața trunk care deservește numerele DID.
- **Destination:** Alegeți **Extension Range**, apoi introduceți intervalul 1001-1005.

Nu completați restul câmpurilor.

Rută de intrare bazată pe Caller ID

Implicit, PBX-ul dirijează apelurile de intrare fără aplicare de restricții. Dacă setați **Caller ID Pattern**, atunci PBX-ul va direcționa apelurile doar în cazul în care datele Caller ID se încadrează în șablonul definit.

În următorul exemplu, ruta de intrare va direcționa către destinația doar apelurile parvenite de pe numerele caller ID care încep cu cifra 1. De exemplu, numărul 532352584 nu poate efectua un apel prin intermediul acestei rute de intrare deoarece nu începe cu cifra 1.

- **Name:** Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
- **Caller ID Pattern:** 1.
- **Member Trunks:** Alegeți interfețele trunk.
- **Destination:** Alegeți destinația.

Nu completați restul câmpurilor.

Rută de intrare bazată pe numere DID & Caller ID

Dacă setați ambii parametri **DID pattern** și **Caller ID pattern** pentru o rută de intrare, atunci PBX-ul va verifica numărul DID și numărul Caller ID corespund șabloanelor definite. Doar apelurile de intrare care au trecut testul pot fi direcționate către destinația pre-configurată.

În exemplul ce urmează, ruta de intrare va direcționa apelul către destinație doar dacă numărul format este 5503301 de pe un număr ce se începe cu cifra 1.

- **Name:** Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
- **Caller ID Pattern:** 1.
- **DID Pattern:** 5503301.
- **Member Trunks:** Alegeți interfețele trunk.
- **Destination:** Alegeți destinația.

Nu completați restul câmpurilor.

Dirijarea Apelurilor de Intrare în Baza DID

Acest compartiment descrie ce reprezintă numerele DID și cum trebuie configurate rutele de intrare pe Yeastar Cloud PBX pentru a direcționa apelurile de intrare în baza valorii DID.

Numerele DID

DID (Direct Inward Dialing/ Apel Intern Direct) reprezintă un serviciu telefonic care permite utilizatorilor externi să ajungă la o anumită destinație, în loc să apeleze un recepționist sau o coadă și să forma numărul extensiei.

Numerele DID sunt oferite de către furnizorul interfeței trunk.

De obicei, furnizorul interfeței trunk atașează un interval de numere pe o interfață trunk VoIP sau o interfață trunk fizică. Operatorul vă poate taxa adițional pentru numerele DID. Pentru mai multe detalii despre numerele DID, contactați furnizorul Dvs. de telefonie.

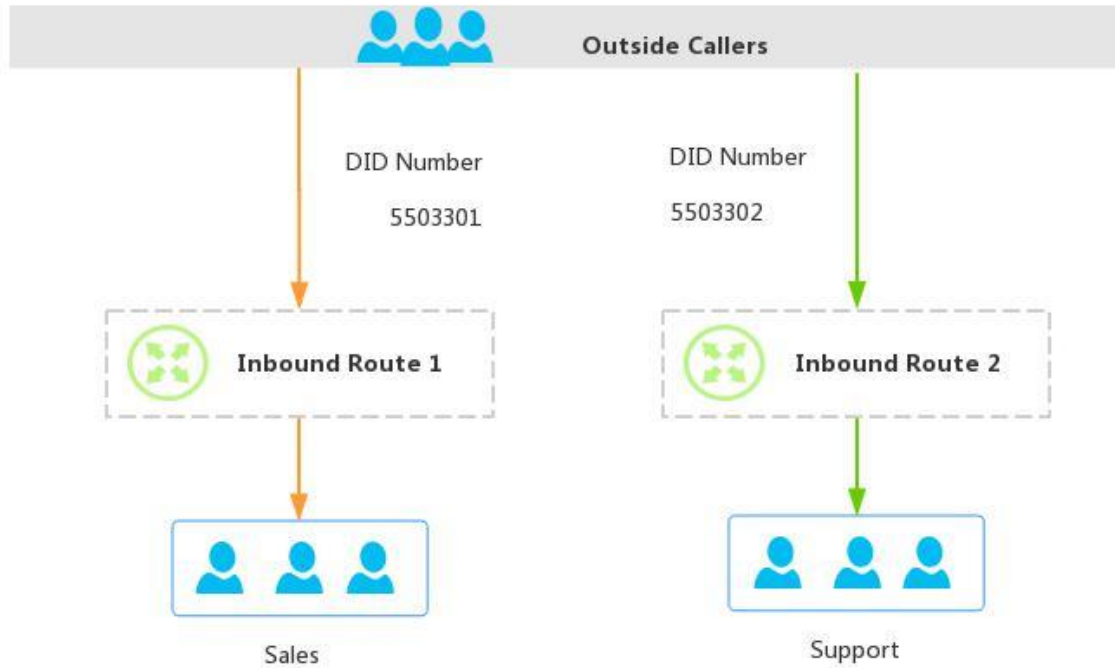
Configurarea rutării DID – un singur DID

Conectați logic un număr DID cu o destinație internă.

Exemplu:

Dvs. ați achiziționat două numere DID de la prestatorul de trunk SIP: 5503301 și 5003302.

Pentru a direcționa apelurile de intrare către destinații diferite în baza numerelor DID, există posibilitatea de a crea 2 rute de intrare pentru două numere DID.



1. Rută de intrare **ToSales** pentru numărul DID 5503301.

Edit Inbound Route (ToSales)

Name ⓘ: ToSales

DID Pattern ⓘ: 5503301

Caller ID Pattern ⓘ:

Member Trunks ⓘ:

Available Selected

SIPTrunk (SIP-Peer)

Enable Time Condition ⓘ

Destination ⓘ: Ring Group Sales

- **Name:** Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
- **DID Pattern:** Introduceți numărul DID 5503301.
- **Caller ID Pattern:** Loc gol, ceea ce înseamnă nici o restricție Caller ID.
- **Member Trunks:** Alegeți interfața trunk care deservește numărul DID.
- **Destination:** Alegeți destinația dorită. Când utilizatorii vor forma numărul DID 5503301, apelul va fi direcționat către destinație.

2. Rută de intrare **ToSupport** pentru numărul DID 5503302.

Edit Inbound Route (ToSupport)

Name ⓘ: ToSupport

DID Pattern ⓘ: 5503302

Caller ID Pattern ⓘ:

Member Trunks ⓘ:

Available Selected

SIPTrunk (SIP-Peer)

Enable Time Condition ⓘ

Destination ⓘ: Ring Group Support

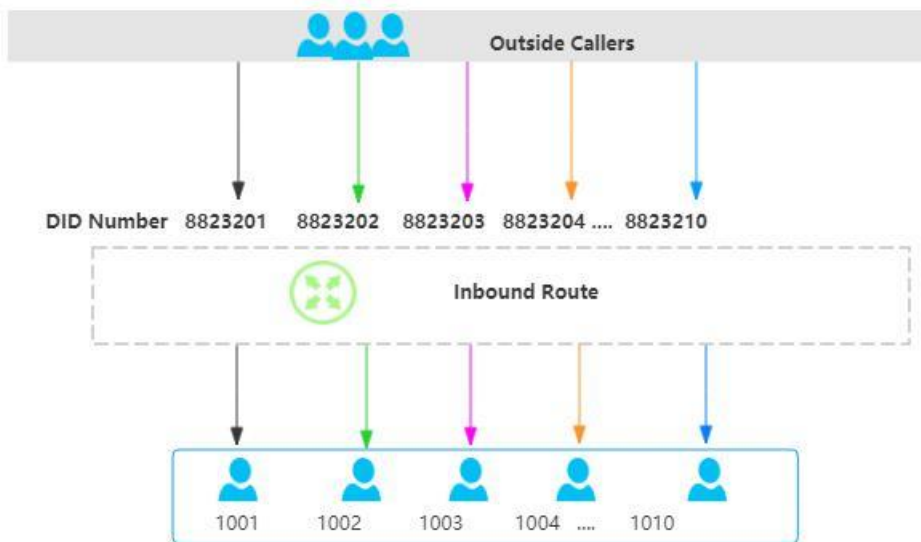
- **Name:** Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
- **DID Pattern:** Introduceți numărul DID 5503302.
- **Caller ID Pattern:** Loc gol, ceea ce înseamnă nici o restricție Caller ID.
- **Member Trunks:** Alegeți interfața trunk care deservește numărul DID.
- **Destination:** Alegeți destinația dorită. Când utilizatorii vor forma numărul DID 5503302, apelul va fi direcționat către destinație.

Configurarea rutării DID – grup de DID-uri

Numere DID pot fi alocate extensiilor unul câte unul. Când un utilizator extern formează un număr DID, acesta este conectat direct cu o extensie specifică.

- **Notă:** Numerele DID trebuie să fie consecutive.

Exemplu: Dvs. ați achiziționat 10 numere DID de la furnizorul interfeței trunk SIP: 8823201-8823210.



Pentru a alocă numerele DID unul câte unu la extensiile 1001-1010, există posibilitatea de a configura ruta de intrare în felul următor.

Edit Inbound Route (ToExtensions)

Name ⓘ: ToExtensions

DID Pattern ⓘ: 8823201-8823210

Caller ID Pattern ⓘ:

Member Trunks ⓘ:

Available	Selected
	SIPTrunk (SIP-Peer)

Enable Time Condition ⓘ

Destination ⓘ: Extension Range ▼ 1001-1010

- **Name:** Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
- **DID Pattern:** Introduceți intervalul numerelor DID 8823201-8823210.
- **Caller ID Pattern:** Loc gol, ceea ce înseamnă nici o restricție Caller ID.
- **Member Trunks:** Alegeți interfața trunk care deservește numerele DID.
- **Destination:** Alegeți **Extension Range**, apoi introduceți intervalul 1001-1010.
- Notă: Numerele extensiilor și a numerelor DID trebuie să fie la fel.

Dirijarea apelurilor de intrare în baza Caller ID

Acest compartiment descrie ce reprezintă rutarea Caller ID și cum trebuie configurate rutele de intrare pe Yeastar Cloud PBX pentru a direcționa apelurile de intrare în baza valorii Caller ID.

Rutarea Caller ID

Caller ID (Caller Identification/ Identificarea Apelantului) reprezintă un serviciu telefonic care afișează numărul de telefon pe aparatul destinatarului înainte de a răspunde la apel.

Rutarea Caller ID permite utilizatorilor să accepte sau să refuze apelurile în baza numărului de telefon a apelantului. Apelurile de intrare care se conformează cu șablonul Caller ID configurat pe PBX vor fi direcționate către o destinați pre-configurată. Pentru cele neconforme, apelul nu va putea fi efectuat.

Scenarii

O companie dorește oferirea serviciilor orientate pe regiune, astfel compania speră ca apelurile de intrare să fie identificate în baza Caller ID și direcționate către angajații responsabili de regiune. În acest caz, există posibilitatea de a configura șabloane Caller ID pentru rutele de intrare.

Exemplu de Configurare

Compania A alocă sectorul pre-sales din Franța către Rose, iar cel din Statele Unite ale Americii către Mike. Atrageți atenția asupra tabelului și ilustrațiile de configurare conexe.

Nume	Extensie	Țara	Codul ariei
Rose	1000	Franța	0033
Mike	2000	SUA	001

Configurarea șablonului Caller ID pentru Rose

Edit Inbound Route (FromFrance)

Name ⓘ:

DID Pattern ⓘ:

Caller ID Pattern ⓘ:

Member Trunks ⓘ:

Available	Selected
	<input type="text" value="ToS300 (SIP-Peer)"/>

Enable Time Condition ⓘ

Destination ⓘ:

- **Name:** Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
- **Caller ID Pattern:** Introduceți șablonul caller ID 0033...
- **Member Trunks:** Alegeți interfața trunk care deservește acest șablon Caller ID.
- **Destination:** Alegeți destinația dorită. Când un utilizator va efectua un apel către interfața trunk cu caller ID care se începe cu 0033, apelul va fi direcționat către extensia 1000.

Configurarea șablonului Caller ID pentru Mike

Edit Inbound Route (FromAmerica)

Name ⓘ:

DID Pattern ⓘ:

Caller ID Pattern ⓘ:

Member Trunks ⓘ:

Available	Selected
	<input type="text" value="ToS300 (SIP-Peer)"/>

Enable Time Condition ⓘ

Destination ⓘ:

- **Name:** Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
- **Caller ID Pattern:** Introduceți șablonul caller ID 001...
- **Member Trunks:** Alegeți interfața trunk care deservește acest șablon Caller ID.
- **Destination:** Alegeți destinația dorită. Când un utilizator va efectua un apel către interfața trunk cu caller ID care se începe cu 001, apelul va fi direcționat către extensia 2000.

Diferențierea Apelurilor de Intrare

Diferențierea Apelurilor de Intrare după Tonuri de Apel

Tonurile de apel individuale permit identificarea diferențierea apelurilor parvenite pe rute de intrare diferite. Există posibilitatea de a configura diferite tonuri de apel pe rute de intrare distincte. Când un utilizator aude tonul apelului de intrare, el/ea poate deduce intenția apelului.

- **Notă:** Opțiunea **Tonuri de Apel Personalizate** necesită compatibilitate din partea telefoanelor IP. Drept exemplu vom utiliza telefonul Yealink.

1. Autentificați-vă pe interfața web a telefonului, accesați **Settings > Ring**, pentru a seta un nume pentru tonul de apel.


- a. În câmpul **Internal Ringer Text**, introduceți numele tonului.
 - b. Din lista **Internal Ringer File**, alege un ton de apel.
 - c. Apăsați **Confirm** pentru a salva setările.
2. Autentificați-vă pe pagina web a PBX-ului, accesați **Settings > PBX > Call Control > Inbound Routes**, alegeți ruta de intrare pentru a o modifica.

- a. În câmpul **Distinctive Ringtone**, introduceți denumirea tonului de apel configurat pe telefonul IP.
- b. Apăsați **Save și Apply**.

În momentul când un apel parvine prin intermediul acestei rute de intrare, telefonul va reda tonul de apel corespunzător.

Diferențierea Apelurilor de Intrare după Numele DNIS


DNIS (Dialed Number Identification Service/ Serviciul de Identificare a Numărului Format) este utilizat pentru identificarea provenienței apelului. Există posibilitatea configurării diferitor DNIS nume pe interfețe trunk distincte sau configurarea de numere DID și DNIS nume diferite pentru o interfață trunk. Când utilizatorii externi efectuează apeluri de ieșire către PBX, atunci utilizatorii extensiei pot identifica apelul de intrare după numele DNIS.

1. Accesați **Settings > PBX > Trunks**, apăsați iconița  în dreptul interfeței trunk pe care doriți să o modificați.
2. Pe pagina **Basic**, introduceți numărul DID asociat interfeței trunk, apoi valoarea **DNIS Name** asociată numărului DID.
 - **Notă:** Pentru interfața trunk de tip VoIP Peer, apăsați tab-ul **Advanced** pentru a găsi setările DID.

Add VoIP Trunk

Basic
Codec
Advanced
DOD
Adapt Caller ID

Name:	<input type="text" value="abc_provider"/>	Trunk Status:	<input type="text" value="Enabled"/>
Select Country:	<input type="text" value="General"/>	Trunk Type:	<input type="text" value="Register Trunk"/>
Trunk Type:	<input type="text" value="Register Trunk"/>	Transport:	<input type="text" value="UDP"/>
Hostname/IP:	<input type="text" value="abc.provider.com"/>	Port:	<input type="text" value="5060"/>
Domain:	<input type="text" value="abc.provider.com"/>	Username:	<input type="text" value="254258255"/>
Username:	<input type="text" value="254258255"/>	Password:	<input type="password" value="....."/>
Authentication Name:	<input type="text" value="254258255"/>	From User:	<input type="text"/>
DID Number:	<input type="text" value="5503301"/>	<input checked="" type="checkbox"/> DNIS Name:	<input type="text" value="Support"/>
DID Number:	<input type="text" value="5503302"/>	<input checked="" type="checkbox"/> DNIS Name:	<input type="text" value="Sales"/>
DID Number:	<input type="text" value="5503303"/>	<input checked="" type="checkbox"/> DNIS Name:	<input type="text" value="Marketing"/>
Caller ID Number:	<input type="text"/>	Caller ID Name:	<input type="text"/>

3. Dacă interfața trunk deservește mai multe numere DID, apăsați iconița  pentru a mai adăuga un număr DID și a configura un **DNIS Name**.

De exemplu, o interfață trunk VoIP are 3 numere DID. 5503301 pentru Suport, 5503302 pentru Vânzări (*Sales*) și 5503303 pentru Marketing. Când utilizatorii externi formează numărul DID, utilizatorii extensiei pot observa intenția descrisă de numele DNIS afișată pe ecranul telefonului IP.

4. Apăsați **Save** și **Apply**.

Efectuați un apel către interfața trunk a PBX-ului, iar utilizatorul care va recepționa apelul de intrare va vedea caller ID și numele DNIS a interfeței trunk.



Diferențierea Apelurilor de Intrare după Caller ID

Când un apel de intrare este direcționat către un grup de hunting circular/Coadă sau un IVR, Yeastar Cloud PBX poate afișa denumirea grupului de hunting circular/Coadă/IVR. Când utilizatorul/propietarul extensiei recepționează un apel de la un grup de hunting circular/Coadă/IVR, el/ea poate deduce intenția apelului de intrare.

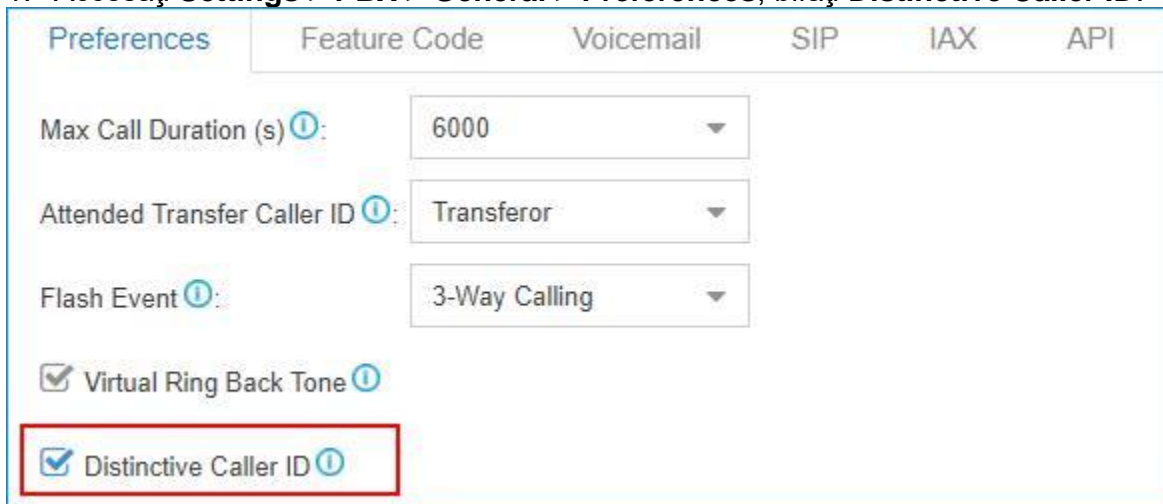
De exemplu:

Configurăm două Grupe de Hunting Circulare (*Ring Group*) în conformitate cu organigrama, una va fi numită Sales, alta Suport.

Aveți posibilitatea de a crea două rute de intrare pentru a direcționa apelurile de intrare către destinații diferite prin interfețe trunk distincte, și activați opțiunea **Distinctive Caller ID**.

- Când un utilizator extern apelează PBX-ul, și telefoanele IP ale membrilor grupul Sales vor suna, aceștia vor vedea inscripția „Sales” pe telefoanele sale IP.
- Când un utilizator extern apelează PBX-ul, și telefoanele IP ale membrilor grupul Support vor suna, aceștia vor vedea inscripția „Support” pe telefoanele sale IP.

1. Accesați **Settings > PBX > General > Preferences**, bifați **Distinctive Caller ID**.



The screenshot shows the 'Preferences' tab in the PBX settings. The 'Distinctive Caller ID' checkbox is checked and highlighted with a red box. Other settings visible include Max Call Duration (6000), Attended Transfer Caller ID (Transferor), Flash Event (3-Way Calling), and Virtual Ring Back Tone (checked).

2. Apăsați **Save** și **Apply**.

Rute de ieșire

Prezentarea generală a Rutelor de ieșire

O rută de ieșire este utilizată pentru a informa PBX-ul care utilizatori/propietari ai extensiei au permisiunea de a efectua apeluri de ieșire și care interfață trunk va utilizată pentru aceasta.

Cum funcționează rutele de ieșire?

De fiecare dată când un utilizator formează un număr, PBX-ul va efectua următorii pași în această ordine strictă.

1. Examinarea numărului format de utilizator.
2. Contrapunerea numărului format cu șablonul definit în ruta 1.
 - Dacă corespunde, PBX-ul va direcționa apelul de ieșire via interfața trunk asociată.
 - În caz contrar, PBX-ul va contrapune numărul format cu șablonul de definit în ruta 2, și tot așa mai departe.

Șabloane de Formare a Numerelor aferente Rutei de Ieșire

Acest compartiment cuprinde informația despre parametrii asociați șabloanelor/metodelor de formare a numerelor aferent Rutei de Ieșire pentru a vă îndruma cum să configurați șabloanele de formare a numerelor aferente Rutei de Ieșire.

Șablon (*Pattern*)

Un șablon specifică regulile de direcționare aplicate pentru dirijarea apelului în baza cifrelor formate de către un utilizator. PBX-ul va contrapune șablonul format cu rutele de ieșire bazate pe șabloane.

Parametru	Descriere
X	Echivalează cu numerele între 0 și 9.
Z	Echivalează cu numerele între 1 și 9.
N	Echivalează cu numerele între 2 și 9.
[###]	Echivalează cu numerele dintre parantezele pătrate, de exemplu [123] v-a corespunde cifrelor 1, 2 sau 3. Intervalul de cifre poate fi specificat prin cratimă, de exemplu [136-8] v-a corespunde cifrelor 1, 3, 6, 7, și 8.
.	Wildcard-ul (<i>Simbolul special</i>) (.) semnifică unul sau mai multe numere. De exemplu: „9011.” corespunde sintagmei <i>orice secvență de caractere care se începe cu 9011 (însăși 9011 este exclus)</i> ;
!	Wildcard-ul (<i>Simbolul special</i>) (!) semnifică nici unul sau mai multe numere. De exemplu: „9011!” corespunde sintagmei <i>orice secvență de caractere care se încep cu 9011 (însăși 9011 est inclus)</i> ;

Detașare (*Strip*)

Detașarea reprezintă un parametru opțional, acesta stipulează câte cifre vor fi detașate de la începutul numărului format, înainte ca apelul să fie efectuat.

Exemplu:

Dacă configurați **Pattern** – 9, iar **Strip** -1.

Dacă utilizatorul dorește să efectueze un apel pe numărul 1588902923, atunci el/ea trebuie să formeze 91588902923. PBX-ul va detașa cifra 9 din numărul formate, apoi va plasa apelul către 1588902923.

Alipire (Prepend)

Alipirea reprezintă un parametru opțional. Prefixul v-a fi adăugat la începutul secvenței ce corespunde șablonului . Dacă numărul format întrunește criteriile **Șablonului (Pattern)**, atunci va fi alipit prefixul după care va fi plasat apelul.

Exemplu:

Dacă interfața trunk necesită formarea a 10 cifre, dar utilizatorii sunt deprinși cu 7 cifre, atunci există posibilitatea de a alipi codul regiunii de 3 cifre la numărul format din 7 cifre înainte ca apelul să fie plasat.

Informație asociată

[Rute de ieșire Exemple](#)

Crearea unei Rute de ieșire

În cadrul PBX-ului trebuie creată cel puțin o rută de ieșire pentru a permite utilizatorilor să efectueze apeluri de ieșire prin intermediul interfețelor trunk.

Implicit PBX-ul are definită o rută de ieșire cu șablonul de formare a numărului **X**. ceea ce permite utilizatorilor să apeleze orice număr extern. La necesitate există posibilitatea de a elimina ruta implicită și crea una nouă pentru a acoperi necesitățile Dvs..

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Outbound Routes**, apăsați Add.
2. Pe pagina de configurare, ajustați ruta de ieșire în conformitate cu necesitățile Dvs..
 - **Name:** Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
 - **Dial Patterns:** Este utilizat pentru a verifica potrivirea numărului format. Când numărul format se potrivește unui [șablon](#), atunci PBX-ul va direcționa apelul prin intermediul rutei de ieșire corespunzătoare.

Parametru	Descriere
X	Echivalează cu numerele între 0 și 9.
Z	Echivalează cu numerele între 1 și 9.
N	Echivalează cu numerele între 2 și 9.
[###]	Echivalează cu numerele dintre parantezele pătrate.
.	Wildcard-ul (<i>Simbolul special</i>) (.) semnifică unul sau mai multe numere.
!	Wildcard-ul (<i>Simbolul special</i>) (!) semnifică nici unul sau mai multe numere.

- **Member Trunks:** Alegeți interfața trunk pentru efectuarea apelurilor de ieșire. Dacă numărul format corespunde unui șablon asociat unei rute de ieșire, atunci PBX-ul va direcționa apelul prin intermediul acestei interfețe trunk.
- **Extensions:** Alegeți pentru care extensii va fi permisă utilizarea acestei rute.
- **Password:** Opțional. Configurați o parolă pentru ruta de ieșire. Dacă este setată o parolă, atunci utilizatorii vor fi nevoiți să introducă această parolă pentru a efectua vre-un apel de ieșire prin intermediul acestei rute.
- **Remember Hunt:** Opțional.
 - Odată activat, PBX-ul va memora care interfață trunk a fost utilizată ultima oară, pentru ca următoarea dată să utilizeze următoarea interfață trunk disponibilă.

De exemplu, PBX-ul va utiliza prima interfață trunk pentru apel, apoi a doua interfață pentru următorul apel.

- Dacă opțiunea este dezactivată, atunci PBX-ul va utiliza interfețe trunk în ordinea acestora.
- **Time Condition (Constrângerea de Timp):** Opțional. Există posibilitatea de a configura perioadele de timp permise pentru efectuarea apelurilor de ieșire. Implicit, utilizatorii pot efectua apelul în orice moment de timp.

3. Apăsați **Save** și **Apply**.

- 📌 **Notă:** După finalizarea configurării rutei de ieșire, este necesar de a ajusta prioritatea acesteia pentru ca PBX-ul să contrapună și să direcționeze apelul prin ruta de ieșire apropiată.

Concepte conexe

[Șabloane de Formare a Numerelor aferente Rutei de Ieșire](#)

Informație asociată

[Rute de Ieșire Exemple](#)



Rute de Ieșire Exemple

În acest compartiment găsiți mostre de configurații care vă vor ajuta în înțelegerea setărilor șabloanelor de formare a numerelor aferente rutei de ieșire.

Denumirea Rutei: Locală

În Xiamen, China, numerele locale conțin 7 cifre și nu pot să se înceapă cu cifra 0, precum 5503305.

Pentru apeluri interurbane, este necesar de a forma codul regiunii format din 4 cifre și numărul local, precum 0595-5503305. Codul regiunilor în China au următoarea formă 0ZXX, unde prima cifră este 0, iar a doua cifră trebuie să difere de 0.

Pattern (Șablon)	Strip (Detașarea)	Prepend (Prefixul)	Descriere
90ZXX	1	Loc gol	<p>Utilizat pentru apeluri interurbane.</p> <p>Numărul interurban începe cu cifra 0, iar utilizatorii sunt nevoiți să formeze cifra 9 înaintea numărului.</p> <p> Notă: Înaintea efectuării apelului, PBX-ul va elimina cifra inițială 9.</p> <p>De exemplu. Pentru a apela numărul 05955503303, utilizatorul trebuie să formeze 905955503303.</p>
9ZXXXXXX	1	Loc gol	<p>Utilizat pentru apeluri locale.</p> <p>Numărul local începe cu cifra între 1-9, iar utilizatorii sunt nevoiți să formeze cifra 9 înaintea numărului.</p> <p> Notă: Înaintea efectuării apelului, PBX-ul va elimina cifra inițială 9.</p> <p>De exemplu. Pentru a apela numărul 5503301, utilizatorul trebuie să formeze 95503301.</p>

Denumirea Rutei: Mobil

Toate numerele mobile în China constau din 11 cifre și se încep cu cifra 1, precum 15880260666.

Pattern (Șablon)	Strip (Detașarea)	Prepend (Prefixul)	Descriere
1XXXXXXXXXX	Loc gol	Loc gol	<p>Utilizatorii pot apela numărul de mobil ca de obicei.</p> <p>De exemplu. Pentru a apela numărul 15880260666, utilizatorul trebuie să formeze 15880260666.</p>

Denumirea Rutei: Apel_Internațional

Toate numerele internaționale încep cu cifrele 00.

Pattern (Șablon)	Strip (Detașarea)	Prepend (Prefixul)	Descriere
00	Loc gol	Loc gol	<p>Numerele care se încep cu cifrele 00 vor trece prin intermediul acestei rute de ieșire.</p> <p>De exemplu. Pentru a apela numărul 16262023379, utilizatorul trebuie să formeze 0016262023379.</p>

Importarea rutelor de ieșire

Pentru a configura mai rapid rutele de ieșire în Yeastar Cloud PBX, există posibilitatea de a le importa.


1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Outbound Routes**, apăsați **Import**.
2. Apăsați **Download the Template**, inserați rutele de ieșire în fișierul șablon.
 - Notă:
 - Fișierul importat trebuie să fie UTF-8 .CSV.
 - Pentru a vedea cerințele față de fișierul CSV, consultați Import Parameters – Outbound Routes.
3. Faceți click pe **Browse** (Răsfoire/Oбзор) și selectați fișierul CSV.
4. Apăsați **Import**.

Gestionarea Rutelor de Ieșire

Odată rutele de ieșire create, există posibilitatea de a ajusta prioritatea acestora. De asemenea rutele pot fi modificate sau eliminate.

Ajustarea priorităților a rutelor de ieșire

În momentul în care utilizatorul efectuează un apel, iar numărul format corespunde multiplelor șabloane de formare, va fi utilizată ruta de ieșire cu prioritate mai mare. Există posibilitatea de ajusta prioritatea rutelor de ieșire pentru a direcționa apelul prin rutele de ieșire apropiate, astfel economisind bani companiei.


 **Notă:** Prioritatea rutei este importantă, mai ales în cazul existenței de suprapuneri. De exemplu, numărul 5503305 corespunde ambelor șabloane de formare: `zxxxxxxx` și `x.`, astfel PBX-ul va trimite apelul spre ruta de ieșire cu prioritate mai mare.

Exemplu:










Când utilizatorul formează 05503301, reiese că ambele rute de ieșire pot fi utilizate:





- Ruta de ieșire – Apel Internațional: Șablonul de formare este `0xxxxxxx` și este utilizată interfața trunk 1.
- Ruta de ieșire – Apel Local: Șablonul de formare este `x.` și utilizată interfața trunk 2.

Pentru a direcționa apelul 5503301 pe numărul către interfața trunk 1, este necesar de a da prioritate rutei de ieșire „Apel Interurban”; ori de altfel PBX-ul va utiliza ruta „Apel Local” și va direcționa apelul către interfața trunk 2.


1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Outbound Routes**.
2. Utilizați iconițele  pentru a ajusta prioritatea rutelor de ieșire.

 **Notă:** PBX-ul va verifica concordanța rutelor de ieșirea de sus în jos.


<input type="checkbox"/>	Name	Dial Pattern	Edit	Delete	Priority
<input type="checkbox"/>	Local	ZXXXXXX			
<input type="checkbox"/>	Domestic	0[234578]XXXXXXXX			
<input type="checkbox"/>	International_Call	900.			
<input type="checkbox"/>	For_Sales	X.			

- : Ridică ruta pe prima poziție.
- : Deplasează o rută în sus.
- : Deplasează o rută în jos.
- : Coboară ruta pe ultima poziție.

Modificarea unei rute de ieșire

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Outbound Routes**.
2. Apăsați iconița  în dreptul rutei de ieșire pe care doriți să o editați.
3. Ajustați setările rutei de ieșire în funcție de necesități.
4. Apăsați **Save** și **Apply**.

Eliminarea unei rute de ieșire

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Outbound Routes**.
2. Apăsați iconița  în dreptul rutei de ieșire pe care doriți să o ștergeți.
3. În fereastra deschisă, apăsați **Yes** apoi **Apply**.

 **Notă:** După ce o rută de ieșire este eliminată, utilizatorii/proprietarii extensiei nu vor putea efectua apeluri de ieșire prin intermediul acesteia.

Restricții de ieșire

Prezentarea generală a Restricțiilor de ieșire

Restricțiile de ieșire sunt utilizate pentru a limita numărul de apeluri externe per extensie ce pot fi efectuate într-o anumită perioadă de timp.

Scenarii

Evitarea fraudării apelurilor

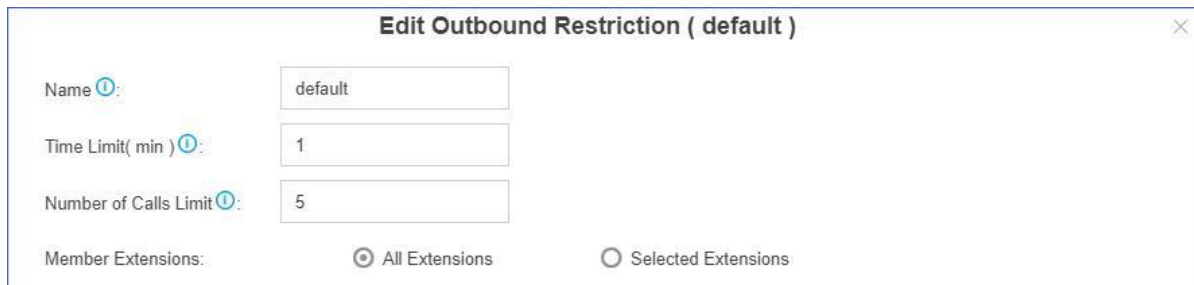
Majoritatea fraudelor apelurilor sunt efectuate din extern. Răufăcătorii pot comite un atac prin înregistrarea extensiilor și efectuării apelurilor cu o periodicitate înaltă.

Cu ajutorul Restricțiilor de ieșire, dacă un utilizator/proprietar al extensiei efectuează mai multe apeluri de ieșire, cu o periodicitate ce depășește limita permisă, atunci extensia va fi imediat blocată și nu va fi în stare să efectueze vre-un apel extern.


Regula implicită a restricției de ieșire

În cadrul PBX-ului este definită o regulă implicită care limitează numărul maximal de apeluri într-o minută la 5. La necesitate există posibilitatea de a adăuga o altă Regulă de ieșire.


 **Notă:** Recomandarea este de a păstra regula implicită.



Edit Outbound Restriction (default)


Name : default


Time Limit(min) : 1

Number of Calls Limit : 5

Member Extensions: All Extensions Selected Extensions

Anularea regulii de restricționare a apelurilor de ieșire

Dacă un utilizator depășește limita, extensia va fi blocată și împiedicată de a efectua apeluri de ieșire. În lista extensiilor, starea acesteia va arăta iconița .

Dublul clic pe iconița , deblochează extensia și îi permite efectuarea apelurilor de ieșire din nou.

<input type="checkbox"/>	Extension	Name	Email Address	Edit	Delete
<input type="checkbox"/>	1000	Carol	carol@yeastar...		
<input type="checkbox"/>	1001	Eve	eve2@yeastar...		

Adăugarea unei Reguli de Restricționarea a Apelurilor de ieșire

În cadrul PBX-ului este definită o regulă implicită care limitează numărul maximal de apeluri într-o minută la 5. Există posibilitatea de adăugare a unei Reguli de ieșire care definește numărul de apeluri de ieșire per extensie permis într-un anumit interval de timp.

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Outbound Restriction**, apăsați **Add**.
2. Pe pagina de configurare, setați parametrii în conformitate cu necesitățile Dvs..

Edit Outbound Restriction (Sales)

Name

Time Limit(min)

Number of Calls Limit

Member Extensions: All Extensions Selected Extensions

Available

- 1005 - 1005
- 1006 - 1006
- 1007 - 1007
- 1008 - 1008
- 1009 - 1009
- 1010 - 1010
- 1011 - 1011

Selected

- 1000 - 1000
- 1001 - 1001
- 1002 - 1002
- 1004 - 1004


- **Name:** Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
- **Time Limit (min):** Definiți perioada în minute, pentru a limita numărul de apeluri de ieșire în acea perioadă.
- **Number of Calls Limit:** Definiți numărul de apeluri de ieșire în perioada specificată. De exemplu, setați în câmpul **Time Limit (min)** valoare 5, iar în **Number of Calls Limit** valoarea 10. Aceasta înseamnă că dacă utilizatorul efectuează 10 apeluri timp de 5 minute, atunci extensia va fi blocată și nu va avea posibilitatea de a efectua vre-un apel de ieșire.
- **Member Extensions:** Alegeți căror extensii li se aplică restricția.

3. Apăsați **Save** și **Apply**.


Gestionarea Regulilor a Restricției de Ieșire

Odată regulile a restricției de ieșire fiind create, acestea pot fi modificate sau eliminate.

Modificarea unei reguli a restricției de ieșire

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Outbound Restriction**.
2. Apăsați iconița  în dreptul regulii de restricție pe care doriți să o editați.
3. Ajustați setările regulii de restricție în funcție de necesități.
4. Apăsați **Save** și **Apply**.

Eliminarea unei reguli a restricției de ieșire

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Outbound Restriction**.
2. Apăsați iconița  în dreptul regulii de restricție pe care doriți să o ștergeți.
3. În fereastra deschisă, apăsați **Yes** apoi **Apply**.

Rute AutoCLIP

Prezentarea generală a noțiunii AutoCLIP

AutoCLIP (*Auto Calling Line Identity Presentation*) reprezintă o opțiune inteligentă de contrapunere a apelului. Există posibilitatea configurării AutoCLIP pentru a direcționa apelurile de intrare către extensiile primare, ceea ce va spori satisfacția clientului și eficiența lucrului.

Scenarii

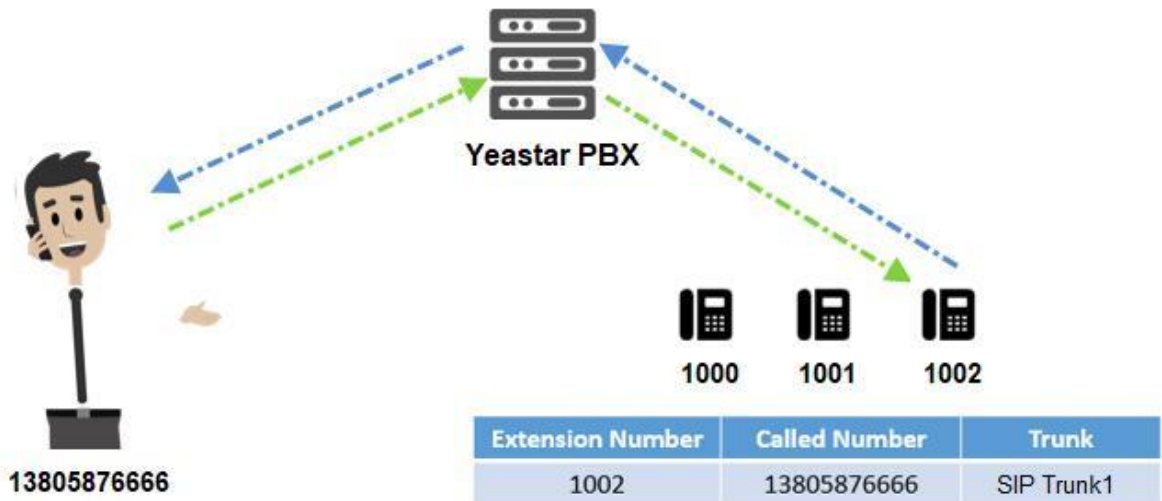
Admitem că personalul de vânzări din cadrul companiei efectuează apeluri de ieșire/externe către clienți în scop de promovare. Mai mult sau mai puțin, unii clienți ratează/omit apelul. Când clientul sună înapoi, atunci apelurile sunt direcționate către recepție sau robotul telefonic al companiei. Niciunul dintre client, recepție/robotul telefonic nu cunoaște cine a efectuat anterior apelul.

Cu opțiunea AutoCLIP, PBX-ul poate redirecționa apelurile înapoi către extensia primară de unde a fost efectuat apelul, atunci când clientul sună înapoi.

Cum PBX-ul redirecționează apelul către extensia primară?

1. Când utilizatorul efectuează un apel de ieșire, PBX-ul va insera o înregistrare în tabelul de rutare/dirijare AutoCLIP.
2. Când clientul efectuează un apel spre PBX, PBX-ul va căuta numărul apelantului în tabelul de rutare AutoCLIP.

- Dacă există o înregistrare corespunzătoare în table, atunci apelul va fi direcționat către destinația primară.
- În caz contrar, apelul va fi direcționat către destinația specificată în rutele de intrare.



Configurarea AutoCLIP pentru Direcționarea Apelurilor de Intrare către Extensiile Primare

Cu ajutorul opțiunii AutoCLIP pe Yeastar Cloud PBX, PBX-ul poate direcționa apelurile de intrare de la clienți către extensiile primare de unde sa efectuat efectiv apelul.

Notă:

- Activați opțiunea caller ID pe interfața trunk unde se dorește configurarea rutelor AutoCLIP, sau PBX-ul nu va fi capabil să diferențieze informația caller ID și să aplice algoritmul AutoCLIP.
- Dacă mai mulți utilizatori efectuează apeluri de ieșire către același număr extern, atunci PBX-ul va păstra informația despre ultimul apel, iar când clientul va suna înapoi acesta va lua legătura cu ultimul utilizator care a apelat numărul extern.

1. Accesați **Settings > PBX > Call Control > AutoCLIP Routes**.
2. În câmpul **Member Trunks**, alegeți interfața trunk dorită prin permutarea acesteia din secțiunea **Available** în **Selected**.



3. Configurați parametrii AutoCLIP în concordanță cu necesitățile Dvs..

- **Delete Used Records:** Bifați opțiunea dată, PBX-ul va aplica algoritmul AutoCLIP în felul următor:
 - a. Când parvine un apel extern de la clientul A, PBX-ul va căuta înregistrarea corespunzătoare în lista AutoCLIP, apoi va direcționa apelul către extensia primară.
 - b. PBX-ul va șterge înregistrarea din listă.
 - c. Când parvine un apel extern repetat de la clientul A, PBX-ul va direcționa apelul către destinația specificată în ruta de intrare în loc să caute înregistrarea în lista AutoCLIP.
 - d. Dacă utilizatorul PBX-ului efectuează un apel repetat către clientul A, PBX-ul va insera din nou înregistrarea în lista AutoCLIP.
- 📌 **Notă:** Pentru a interzice PBX-ului să direcționeze toate apelurile de intrare parvenite de la același client să fie preluate de către același utilizator, bifați Delete Used Records.
- **Record Keep Time:** Configurați cât timp vor fi păstrate înregistrările în lista AutoCLIP. PBX-ul va șterge automat înregistrările expirate.
- **Only Keep Missed Call Record:** Bifați opțiunea. Doar apelurile de ieșire eșuate (nepreluate/omise de către destinatar) vor fi inserate în lista AutoCLIP.
- **Digits Match:** Valoarea implicită este 7, ceea ce înseamnă că dacă cantitatea de cifre în caller ID este mai mică sau egală cu 7, PBX-ul va contrapune tot numărul cu lista AutoCLIP. Dacă cantitatea de cifre în caller ID este depășește valoarea 7, atunci PBX-ul va contrapune doar ultimele 7 cifre cu lista AutoCLIP.

Exemplu:

- a. Utilizatorul cu extensia 2000 efectuează un apel de ieșire către clientul cu numărul 15880270666, deci o înregistrare AutoCLIP este generată.
 - b. Când clientul efectuează un apel către PBX, caller ID va avea valoarea +8615880270666, unde +86 reprezintă codul țării. Pentru a fi siguri că PBX-ul poate contrapune cu exactitate numărul de telefon cu lista AutoCLIP, este necesar de a seta valoarea 11 în câmpul **Digits Match**.
 - c. Dacă ultimele 11 cifre a numărului +8615880270666 corespund exact valorii din lista AutoCLIP, atunci PBX-ul va direcționa apelul către extensia 2000.
- **Match Outgoing Trunk:** Bifați opțiunea. PBX-ul va direcționa apelul către extensia primară, doar dacă interfața trunk prin care este recepționat apelul coincide cu interfața trunk utilizată pentru efectuarea apelului extern.

Exemplu:

Utilizatorul cu extensia 1000 a efectuat apelul către numărul 15880273600 prin intermediul interfeței trunk 1. PBX-ul va direcționa apelul către extensia 1, doar dacă apelul de pe numărul 15880273600 parvine tot prin interfața trunk 1.

4. Apăsați **Save** și **Apply**.

5. Verificați rutele AutoCLIP.

Utilizatorul extensiei efectuează un apel extern prin interfața trunk cu opțiunea AutoCLIP activată.

PBX-ul generează o nouă înscriere AutoCLIP când utilizatorul utilizează interfața trunk cu opțiunea AutoCLIP activă pentru efectuarea apelurilor externe. Pe pagina **AutoCLIP Routes**, apăsați **View AutoCLIP List** pentru a vizualiza înscrierea.


Stații SLA

Prezentarea generală a noțiunii SLA

Opțiunea SLA (Shared Line Appearance / Linie Comună) ajută utilizatorii să partajeze și să monitorizeze interfețele trunk SIP. După activarea opțiunii SLA pe o interfață trunk, această interfață va opera exclusiv pentru stația SLA și este indisponibilă atât pentru turele de intrare cât și de ieșire.

Prin interfețe trunk SLA se subînțelege interfața trunk cu opțiunea SLA activată. Prin stație SLA se subînțelege o extensie care este atașată de o interfață trunk SLA.

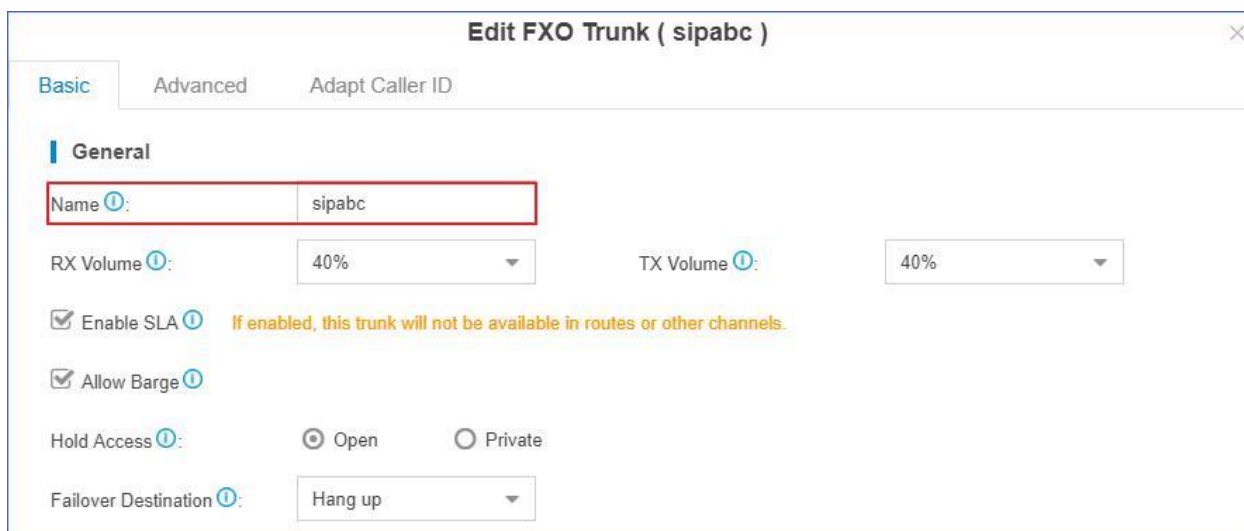
- Când o stație SLA efectuează un apel de ieșire prin intermediul interfeței trunk SLA, alți membri ce partajează interfața dată pot monitoriza starea acesteia în baza culorii LED-ului asociat butonului programabil pe aparatul de telefon.
- Când prin intermediul unei interfețe trunk SLA parvine un apel atunci toate telefoanele vor suna simultan.


 **Notă:** Dacă pe o interfață trunk SLA este activată opțiunea **Allow Barge**, atunci toți membrii vor avea posibilitatea să se alăture apelurilor cu mai mulți participanți.

SLA Mostre de Configurații


Într-un scenariu șef cu asistent, uneori se conturează necesitatea ca asistentul să preia apelurile șefului. Deci șeful și asistentul trebuie să partajeze aceeași interfață trunk. În acest compartiment, vom face cunoștință cu configurarea unei interfețe trunk SLA și a unei stații SLA pe Yeastar Cloud PBX în baza scenariului șef cu asistent.

Admitem că extensia șefului este 2000, iar a asistentului 1000. Numele interfeței trunk partajate este „sipabc”, iar numărul asociat 5503305.



 **Notă:** Opțiunea SLA trebuie utilizată în tandem cu butoanele programabile (*BLF keys*) de pe aparatul de telefon.

Configurarea unei interfețe trunk partajate se efectuează în felul următor.

1. Activați opțiunea SLA.
 - a. Accesați **Settings > PBX > Trunks**, apăsați iconița  în dreptul interfeței trunk pentru care doriți activarea SLA.
 - b. Pe pagina **Basic**, bifați **Enable SLA** și setați parametri aferenți.

The screenshot shows a configuration panel for SLA (Service Level Agreement) settings. It includes the following elements:

- Enable SLA:** A checked checkbox with a blue information icon. To its right, a warning message in orange text states: "If enabled, this trunk will not be available in routes or other channels."
- Allow Barge:** A checked checkbox with a blue information icon.
- Hold Access:** A label with a blue information icon, followed by two radio button options: "Open" (which is selected) and "Private".
- Failover Destination:** A label with a blue information icon, followed by a dropdown menu currently displaying "Hang up".

- **Enable SLA:** Bifați opțiunea pentru a activa SLA pe interfața trunk.
 - **Allow Barge:** Opțional. Definiște dacă alte stații SLA vor avea posibilitatea să se alăture apelului în derulare prin apăsarea butonului programabil de pe telefon.
 - **Hold Access:** Definiște dacă este permis oricărei stații SLA de a prelua apelul care se află în așteptare.
 - **Open:** Orice stație SLA ce partajează interfața trunk poate prelua apelul.
 - **Private:** Apelul poate fi preluat doar de stația SLA care la plasat în starea de așteptare.
 - **Failover Destination:** Apelurile nepreluate vor fi direcționate către destinația.
 - Hang up (Terminare apel)
 - Extension (Extensie)
 - Voicemail (Mesagerie Vocală)
 - IVR (Meniu Vocal Interactiv)
 - Ring Group (Grup de Hunting)
 - Queue (Coadă)
- c. Apăsați **Save** și **Apply**.
2. Adăugați două stații SLA pe aceeași interfață trunk SLA. O stație SLA pentru extensia șefului 2000, alta pentru extensia asistentului 1000.
- a. Accesați **Settings > PBX > Call Control > SLA**, apăsați **Add**.
- b. Pe pagina de configurarea a stației SLA, setați informația pentru șef.

Edit SLA Station (Rose)

Station Name ⓘ:

Station ⓘ:

Associated SLA Trunks ⓘ:

Available	Selected
	sipabc (FXO)

Ring Timeout(s) ⓘ:

Ring Delay(s) ⓘ:

Hold Access ⓘ: Open Private

- **Station Name:** Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
 - **Station:** Alegeți extensia șefului 2000.
 - **Associated SLA Trunks:** Alegeți interfețele trunk SLA dorite prin permutarea din secțiunea **Available** în **Selected**.
 - **Ring Timeout(s):** Introduceți valoarea de expirare în secunde. Când parvine un apel de intrare, telefonul asociat stației SLA va reda tonul de apel până când va expira timpul definit. Valoarea implicită 30s.
 - **Ring Delay(s):** Introduceți valoarea de întârziere în secunde. Telefonul asociat stației SLA va întârzia redarea tonului de apel cu valoarea indicată. Valoarea **Ring Delay(s)** nu poate fi mai mare decât valoarea **Ring Timeout(s)**. Valoarea implicită este 0s.
 - **Hold Access:** Definește dacă este permis oricărei stații SLA de a prelua apelul care se află în așteptare.
 - **Open:** Orice stație SLA ce partajează interfața trunk poate prelua apelul.
 - **Private:** Apelul poate fi preluat doar de stația SLA care la plasat în starea de așteptare.
- c. Apăsați **Save** și **Apply**.
- d. Reiterați pașii de la **a** până la **c** pentru a configura stația SLA pentru asistent.

 **Notă:** În câmpul **Station**, alegeți extensia asistentului 1000.

Edit SLA Station (Rose)

Station Name ⓘ:

Station ⓘ:

Associated SLA Trunks ⓘ:

Available

Selected

sipabc (FXO)

>>
>
<
<<

<
>
<
>

Ring Timeout(s) ⓘ:

Ring Delay(s) ⓘ:

Hold Access ⓘ: Open Private

3. Pe telefonul IP al șefului (extensia 2000), configurați butonul programabil (*BLF key*) pentru a monitoriza interfața trunk SLA.

 **Notă:** Drept exemplu va fi utilizat telefonul IP Yealink.

- a. Autentificați-vă pe interfața web a telefonului, accesați **DSS key > Line Key** pentru a configura butonul programabil pentru șef.
- b. Alegeți un buton pentru configurare.


Key	Type	Value	Label	Line	Extension
Line Key1	BLF	2000_sipabc		Line1	

- **Type:** Alegeți **BLF**.
- **Value:** Introduceți `{ext_num}_{trunk_name}`. În exemplul nostru, introduceți 2000_sipabc.

 **Notă:**

- `{ext_num}` reprezintă numărul extensiei.
- `{trunk_name}` reprezintă numele interfeței trunk.
- **Line:** Alegeți linia pe care este înregistrată extensia.
- **Extension:** Opțional. Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.

- c. Apăsați Confirm.
4. Pe telefonul IP al asistentului (extensia 1000), configurați butonul programabil (*BLF key*) pentru a monitoriza interfața trunk SLA.

 **Notă:** Drept exemplu va fi utilizat telefonul IP Yealink.

- Autentificați-vă pe interfața web a telefonului, accesați **DSS key > Line Key** pentru a configura butonul programabil pentru asistent.
- Alegeți un buton pentru configurare.

Key	Type	Value	Label	Line	Extension
Line Key1	BLF	1000_sipabc		Line1	

- **Type:** Alegeți **BLF**.
- **Value:** Introduceți `{ext_num}_{trunk_name}`. În exemplul nostru, introduceți 1000_sipabc.

 **Notă:**

- `{ext_num}` reprezintă numărul extensiei.
- `{trunk_name}` reprezintă numele interfeței trunk.

- **Line:** Alegeți linia pe care este înregistrată extensia.
 - **Extension:** Opțional. Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
- c. Apăsați Confirm.

Dacă configurarea a fost efectuată corect, atunci veți vedea că LED-ul butonului programabil este activ.

- **Verde:** Interfața trunk este disponibilă.
- **Roșu:** Interfața trunk e ocupată.

Șeful și asistentul partajează interfața trunk SLA.

Concepte conexe


[Partajarea interfețelor Trunk după SLA](#)

Partajarea interfețelor Trunk după SLA

După configurarea stațiilor SLA pe PBX și configurarea butoanelor programabile pe telefoanele IP, utilizatorii au posibilitatea de a monitoriza starea interfeței trunk SLA, să recepționeze și să efectueze apeluri prin această interfață trunk SLA.

Efectuarea apelurilor de ieșire

Stațiile SLA pot monitoriza starea interfeței trunk SLA în baza stării butonului programabil.

 **Notă:** În dependență de modelele telefonului, starea butoanelor programabile (*BLF keys*) poate să difere.

- Dacă butonul programabil utilizat pentru monitorizarea interfeței trunk SLA arde verde, atunci interfața trunk este disponibilă, iar stația SLA atașată poate efectua apeluri de ieșire prin intermediul acesteia.

Pentru efectuarea apelurilor de ieșire, este necesar în primul rând apăsarea butonului programabil, apoi formarea numărului extern după ce se aude tonul.

- Dacă butonul programabil utilizat pentru monitorizarea interfeței trunk SLA arde roșu, atunci interfața trunk este ocupată. Alte stații SLA nu pot utiliza, la moment, această interfață pentru efectuarea apelurilor.

Gestionarea apelurilor de intrare

Când un apel extern parvine prin interfața trunk SLA, toate telefoanele asociate stațiilor SLA vor suna, iar butoanele programabile de pe telefoane vor arde roșu intermitent. Orice stația SLA poate răspunde la apel prin apăsarea pe butonul programabil.


Participarea la un apel în derulare

Dacă opțiunea [Allow Barge](#) este activă pe interfața trunk SLA, atunci este permis ca alte stații SLA să se alăture apelului în derulare.

Când o stație SLA se află într-un apel cu alți utilizatori prin intermediul acestei interfețe trunk SLA, atunci alte stații SLA pot să se alăture convorbirii prin apăsarea pe butonul programabil.

Parcarea și recuperarea apelurilor

În timpul unui apel, stația SLA poate activa butonul programabil pentru a parca sau recupera apelul. Dacă o altă stație poate recupera apelul depinde de parametrul **Hold Access**.

 **Notă:** Parametrul **Hold Access** asociat stației SLA are o prioritate mai mare decât valoarea **Hold Access** asociată interfeței trunk.

- Dacă valoarea **Hold Access** este **Open**, atunci alte stații care partajează interfața trunk pot apăsa butonul programabil pentru a recupera și prelua apelul.
- Dacă Valoarea **Hold Access** este **Private**, atunci apelul poate și recuperat doar de stația care la parcat.

Concepte conexe

[SLA Mostre de Configurații](#)

Servicii PBX

IVR

Precum în majoritatea organizațiilor, dorim unde este posibil, să direcționăm apelurile de intrare către un Robot Telefonic. În scopul de a obține rezultatul scontat, există posibilitatea de a configura unul sau mai multe IVR (Robot Telefonic/ Meniu Vocal Interactiv).

Când apelurile sunt direcționate către un IVR, sistemul va reda un mesaj audio preînregistrat, sugerând apelantului opțiunile ce pot fi accesate precum „Bun venit la compania XX, pentru a lua legătura cu departamentul vânzări apăsați 1, pentru a lua legătura cu departamentul tehnic apăsați 2.”

Configurarea unui Meniu Vocal Interactiv

Creați un IVR, în cazul în care este necesar de a direcționa apelurile prin intermediul acestuia.


1. Accesați **Settings > PBX > Call Features > IVR**, apăsați **Add** pentru adăugarea unui IVR sau modificarea celui implicit.
2. Modificați setările în compartimentul **Basic** al IVR-ului.

The screenshot shows the 'Basic' configuration tab for an IVR. It contains the following fields and options:


- Number:** 6502
- Name:** Welcome
- Prompt:** YeastarIVR (with a plus icon to the right)
- Prompt Repeat Count:** 3
- Response Timeout (s):** 3
- Digit Timeout (s):** 3
- Dial Extensions**
- Dial Outbound Routes**
- Dial to Check Voicemail**

- **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.
- **Name:** Introduceți un nume pentru Meniul Vocal Interactiv.
- **Prompt:** Utilizați mesajul audio implicit sau alegeți unul din [fișiere cu mesaje personalizate](#).
- **Prompt Repeat Count:** Definiți de câte ori poate fi redat mesajul audio.

- **Response Timeout:** Definiți cât timp PBX-ul va aștepta o acțiune din partea apelantului.
- **Digit Timeout:** Odată ce apelantul a introdus prima cifră, următoarea cifră trebuie introdusă în intervalul de timp specificat aici.
- **Dial Extensions:** Definiți dacă apelantului îi este permis formarea numărului extensiei în cadrul Meniului Vocal Interactiv.
- **Dial Outbound Routes:** Definiți dacă apelantului îi este permis efectuarea apelurilor de ieșire prin intermediul Meniului Vocal Interactiv.

 **Notă:** Această opțiune este utilă pentru interconectarea a două PBX-uri. Apelantul poate forma numărul extensiei al altui PBX în cadrul Meniului Vocal Interactiv. Astfel, este necesar de a configura rutele de intrare/ieșire corespunzătoare pe ambele PBX-uri.

- **Dial to Check Voicemail:** Definiți dacă este permis utilizatorilor verificarea mesageriei vocale prin intermediul Meniului Vocal Interactiv.

 **Notă:** Această opțiune permite utilizatorilor să lucreze în afara oficiului. Aceștia pot forma numărul extensiei atașat Meniului Vocal Interactiv pentru ași verifica căsuța vocală.

3. Apăsați tab-ul **Key Press Event**, pentru a configura corelarea între tasta activată și destinație.

Basic	Key Press Event
Press 0:	Extension ▼ 1000 - m1 ▼
Press 1:	Ring Group ▼ Support ▼
Press 2:	Ring Group ▼ Sales ▼
Press 3:	IVR ▼ 6500 ▼
Press 4:	Ring Group ▼ 6200 ▼
Press 5:	Hang up ▼

4. În tab-ul **Key Press Event**, introduceți o valoarea câmpului **Timeout Destination** și **Invalid Destination**.

Timeout ⓘ:	Hang up ▼
Invalid ⓘ:	IVR ▼ 6501 ▼

- **Timeout:** Dacă apelantul nu efectuează nici o acțiune după atingerii limitei de redare a mesajului stabilit de **Prompt Repeat Count**, atunci el va fi direcționat către destinația specificată în parametrul dat.
- **Invalid:** Dacă apelantul acționează o tastă care nu este definită în Meniul Vocal Interactiv, atunci ei vor fi direcționați către destinații specificată în parametrul dat.

5. Apăsați **Save** și **Apply**.

Configurarea Mesajului Sugestiv asociat Meniului Vocal Interactiv

Când utilizatorii accesează IVR-ul PBX-ului, ultimii vor acționa conforma sugestiilor primite. Implicat PBX-ul are definit un mesaj care poate fi modificat cu un fișier audio personalizat.

1. Încărcați un fișier audio personalizat sau înregistrați unul pe pagina web a PBX-ului.
2. Accesați **Settings > PBX > Call Features > IVR**, modificați setările IVR-ului.
3. Alegeți mesajul sugestiv din lista **Prompt**.
4. Introduceți valoarea parametrului **Prompt Repeat Count**.
5. Apăsați **Save** și **Apply**.

Sarcini conexe

[Încărcarea unui Fișier Audio Personalizat](#)

[Înregistrarea unui Fișier Audio Personalizat](#)

[Convertirea Fișierelor Audio Online](#)

[Convertirea Fișierelor via WavePad](#)

Modificarea Secvenței Mesajului Sugestiv al IVR-ului









Dacă există necesitatea de a modifica des o secvență în cadrul Mesajului Sugestiv asociat IVR-ului, există posibilitatea de a diviza un mesaj în multiple secvențe audio, apoi utilizați aceste secvențe ori de câte ori aveți nevoie de a modifica mesajul sugestiv al IVR-ului.

De exemplu, mesajul sugestiv al IVR-ului este următorul:



“Vă mulțumim că ați apelat Yeastar. Vă anunțăm că suntem închiși în legătură cu `Holiday_Name`. Ne vom întoarce pe `Date`. Dacă aveți ceva urgent, tastați 1 pentru a lua legătura cu departamentul de suport. Pentru a lăsa un mesaj, tastați 2.”











A doua parte a propoziției se va schimba destul de des. Astfel mesajul poate fi divizat în 3 secvențe.

- Secvența 1 (*Clip 1*): Vă mulțumim că ați apelat Yeastar.
 - Secvența 2 (*Clip 2*): Vă anunțăm că suntem închiși în legătură cu `Holiday_Name`. Ne vom întoarce pe `Date`.
 - Secvența 3 (*Clip 3*): Dacă aveți ceva urgent, tastați 1 pentru a lua legătura cu departamentul de suport. Pentru a lăsa un mesaj, tastați 2.
1. Accesați **Settings > PBX > Voice Prompts > Custom Prompts**, apăsați **Upload** pentru a încărca secvențele.

<input type="checkbox"/>	Name	Record	Play
<input type="checkbox"/>	IVR_Clip1		
<input type="checkbox"/>	IVR_Clip2_NationalDay		
<input type="checkbox"/>	IVR_Clip2_NewYear		
<input type="checkbox"/>	IVR_Clip3		

2. Accesați **Settings > PBX > Call Features > IVR**, modificați parametrii IVR.

3. Din lista **Prompt** alegeți secvența clip 1.
4. Apăsați iconița , apoi din lista nou apărută **Prompt** alegeți secvența clip 2.
5. Apăsați iconița , apoi din lista nou apărută **Prompt** alegeți secvența clip 3.

Number 	<input type="text" value="6500"/>	
Name 	<input type="text" value="6500"/>	
Prompt 	<input type="text" value="IVR_Clip1"/>	
Prompt 	<input type="text" value="IVR_Clip2_Nationall"/>	
Prompt 	<input type="text" value="IVR_Clip3"/>	 
Prompt Repeat Count 	<input type="text" value="3"/>	

6. Apăsați **Save** și **Apply**.

Data viitoare când va fi necesar modificarea mesajului sugestiv, Dvs. pur și simplu veți modifica doar secvența necesară în loc să modificați întregul mesaj.

Găsește după Nume (*Dial by Name*)

Există posibilitatea de a activa opțiunea Găsește după Nume pentru o tastă a IVR-ului. Astfel apelantul va putea lua legătura cu utilizatorul formând primele 3 litere din numele acestuia.

Pentru a utiliza opțiunea Găsește după Nume, efectuați următorii pași:

- Completați valorile câmpului nume pentru toate extensiile a PBX-ului.
 - Sugerați apelantului cum poate fi utilizată această opțiune în cadrul mesajului sugestiv asociat meniului vocal interactiv.
1. Accesați **Settings > PBX > Call Features > IVR**, modificați parametrii IVR.
 2. Apăsați pe tab-ul **Key Press Event**, apoi activați opțiunea **Dial by Name** pe o tastă.

Basic	Key Press Event	
Press 0:	Dial by Name	
Press 1:	Ring Group	Support
Press 2:	Ring Group	Sales

3. Apăsați **Save** și **Apply**.

Grupa de Hunting (Ring Group)

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

Adăugarea unei Grupe

- Accesați **Settings > PBX > Call Features > Ring Group**, apăsați **Add**.
- Configurați parametrii grupei.
 - **Number**: Utilizați valoarea implicită sau modificați numărul.
 - **Name**: Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
 - **Ring Strategy**:
 - **Ring All Simultaneously**: Toate extensiile disponibile vor suna simultan.
 - **Ring Sequentially**: Fiecare extensie din grup va suna pe rând.
 - **Seconds to ring each member**: Definiți care va fi pauza înainte ca apelul să fie transferat către următorul membru al grupului.
 - **Members**: Permutați extensiile dorite în secțiunea **Selected**.
 - **Failover Destination**: Definiți care va fi destinația, în cazul în care nici unul din membrii grupului nu au răspuns la apel în timpul stabilit.
- Apăsați **Save** și **Apply**.

Coada

Cozile sunt proiectate pentru recepționarea apelurilor în call centre.

O coadă este asemănătoare unei camere virtuale de așteptare, în care apelanții așteaptă în rând să fie deserviți de un agent liber. Odată ce apelantul efectuează un apel și nimereste în coadă, el/ea va auzi muzica în așteptare și eventualele sugestii/mesaje audio, atât timp cât coada direcționează apelul către agenții autentificați și disponibili. O serie de parametri ale cozii vă ajută să gestionați cum apelurile de intrare sunt direcționate către agenți și ce va auzi apelantul în perioada de așteptare.

Coadă Agenți

Virtual PBX oferă suport pentru agenți statici și dinamici.

- **Agent Static:** Un agent static este membru permanent al cozii pentru recepționarea apelurilor de intrare.
- **Agent Dinamic:** Un agent dinamic poate să se alăture sau să părăsească coada în orice moment de timp.

Pe pagina de configurarea a Cozii, agenții care nu sunt selectați, fac parte din categoria agenților dinamici.

The screenshot shows a configuration form for a queue. At the top, there are fields for 'Number' (6700), 'Name' (Support), 'Password', 'Ring Strategy' (Ring All), and 'Failover Destination' (Hang up). Below these is a section for 'Static Agents' divided into two columns: 'Available' and 'Selected'. The 'Available' column contains a list of three agents: 1002 - Bella, 1003 - Daisy, and 1004 - Eve. The 'Selected' column contains one agent: 1000 - Alex. Below the 'Available' list is a section for 'Dynamic agents'. Navigation arrows are present between the columns.

Crearea unei Cozi

Adăugarea unei cozi simple.

1. Accesați **Settings > PBX > Call Features > Queue**, apăsați **Add**.
2. Specificați un Nume și un Număr pentru coadă.
3. Din lista **Ring Strategy** (*Strategie de Difuzare a Apelului*) selectați strategia oportună.
 - **Ringing All:** Toți Agenții disponibili vor suna simultan până la primul răspuns.
 - **Least Recent:** Va suna Agentul care nu a primit un apel de multă timp.
 - **Fewest Calls:** Va suna Agentul cu cele mai puține apeluri finisate.
 - **Random:** Va suna un Agent aleator.
 - **Rrmemory:** Round Robin cu Memorie, Memorează cine a preluat ultimul apel.
 - **Linear:** Vor suna interfețele în ordinea specificată în fișierul de configurare.
4. Din lista **Failover Destination**, alegeți cum va fi procesat apelul în cazul lipsei de răspuns din partea unui agent.
5. Alegeți **Agenții Statici (Static Agents)** pentru coadă.

Number: 6700 Name: Support

Password: Ring Strategy: Ring All

Follower Destination: Hang up

Static Agents

Available

1002 - Bella
1003 - Daisy
1004 - Eve

Dynamic agents

Selected

1000 - Alex

Static agents

6. Configurați valoarea **Agent Timeout**, definiți cât trebuie să sune telefonul pentru ca apelul să fie considerat omis de către agent.
7. Apăsați **Save** și **Apply**.


Acești pași sunt efectuați pentru o configurare simplă a cozii, pentru detalii aferent parametrilor cozii, consultați [Parametrii Cozii](#).

Parametrii Cozii

Ilustrează setările de bază a cozii și parametrii aferenți experienței apelului.

Setările de bază a cozii

Parametru	Descriere
Number	Utilizați acest număr pentru a accesa coada, sau transfera apelurile către acest număr pentru a le adăuga în coadă.
Name	Introduceți un nume expresiv, ușor identificabil.
Password	Există posibilitatea de a forța agenții de a introduce o parolă, înainte să se alătore cozii.

Parametru	Descriere
Ring Strategy	Această opțiune definește Strategia de Difuzare a Apelului în Coadă. <ul style="list-style-type: none"> • Ring All: Toți Agenții disponibili vor suna simultan până la primul răspuns. • Least Recent: Va suna Agentul care nu a primit un apel de multă timp. • Fewest Calls: Va suna Agentul cu cele mai puține apeluri finisate. • Random: Va suna un Agent aleator. • Rrmemory: Round Robin cu Memorie, Memorează cine a preluat ultimul apel. • Linear: Vor suna interfețele în ordinea specificată în fișierul de configurare.
Failover Destination	Definiți destinația de rezervă.
Static Agents	Alegeți agenții statici ai cozii. Agenții statici vor fi mereu parte a cozii. <p> Notă:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agentul static nu poate să părăsească coada. • Agenții care nu sunt selectați fac parte din categoria celor dinamici.
Agent Timeout	Definiți cât trebuie să sune telefonul (în secunde) pentru ca apelul să fie considerat omis de către agent. Pentru personalizarea contorului, modificați valoarea direct în câmpul dat.
Ring In User	Dacă valoarea parametrului este negativă, nebibată, atunci coada nu va direcționa apelul către membrii care au un apel în derulare.
Agent Announcement	Anunțul audio care este redat Agentului înainte ca acesta să preia apelul.
Retry	Pauza în secunde, înainte de a reîncerca direcționarea apelului către telefoane. Pentru personalizarea contorului, introduceți valoarea direct în câmpul dat.
Wrap-up Time	Pauza alocată (în secunde) agentului la finalizarea unui apel înainte ca Coadă să transmită următorul apel. Pentru personalizarea contorului, introduceți valoarea direct în câmpul dat. Valoarea 0 pentru eliminarea pauzei.

Setările aferent Experienței Apelului


Caller Settings (Stările Apelantului)	
Music On Hold	Alegeți „Muzica în Așteptare” pentru Coadă.
Caller Max Wait Time	Definiți numărul maxim de secunde un apelant poate aștepta în coadă înainte de a fi deconectat. Pentru personalizarea contorului, introduceți valoarea direct în câmpul dat. Valoarea 0 pentru nelimitat.
Leave When Empty	Dacă este activă, apelanții care se află în coadă vor fi deconectați forțat în cazul lipsei de agenți disponibili.
Join Empty	Dacă este activă, apelanții pot să fie inserați în coadă, în absența agenților.
Join Announcement	Anunțul audio redat apelanților înainte ca aceștia să fie inserați în coadă.

Caller Settings (Stările Apelantului)	
Agent ID Announcement	<p>Secvența audio care va fi redată apelantului pentru ai anunța numărul operatorului. Agentul care va prelua apelul.</p> <ul style="list-style-type: none"> • [None]: Sistemul nu va anunța numărul agentului. • [Default]: Sistemul va reda următorul mesaj sugestiv „Numărul {extension_number} va prelua apelul. Vă rugăm să așteptați”. {extension_number} reprezintă extensia agentului. • Custom Prompt: Dacă selectați mesajul personalizat. Atunci sistemul va reda „{extension_number}”+mesajul personalizat.
Satisfaction Survey Prompt	Când agentul finisează apelul, sistemul va reda un mesaj în care apelantul poate să evalueze calitatea serviciului.
Caller Position Announcements (Anunțurile aferente Poziției în Coadă a Apelantului)	
Announce Position	Anunțați apelantului poziția sa în coada de așteptare.
Announce Hold Time	Activarea opțiunii date forțează PBX-ul să anunțe periodic timpul în așteptare a apelantului în baza valorii contorului de frecvență. Indiferent de valoare; timpul de așteptare va fi anunțat după un minut.
Frequency	Cât de des va fi anunțată poziția în coadă și timpul estimativ de așteptare.
Periodic Announcements (Periodicitatea Anunțurilor)	
Prompt	Definiți mesajul care periodic va fi redat.
Frequency	Cât de des vor fi redat anunțurile periodice
Events (Evenimente)	
Key	Odată ce setările aferente evenimentelor sunt configurate, apelanții vor avea posibilitatea să acționeze tasta pentru a fi direcționați către destinația configurată. De obicei, un mesaj sugestiv trebuie setat în compartimentul Periodic Announcements pentru ai ghida pe apelanți să acționeze tasta.

Alăturarea/Părăsirea Cozii

Un agent dinamic poate să se alătore sau să părăsească o coadă în orice moment de timp.

Alăturarea/Părăsirea Cozii prin utilizarea Codului Opțiunii

 **Notă:** Dacă agentul static încearcă să părăsească coada, atunci sistemul va reda mesajul „Agentul a fost deconectat, la revedere”; Dar de facto, agentul va rămâne în continuare membrul al cozii.

- Pentru alăturarea la o coadă, formați `[QUEUE_NUM] *`.
De exemplu, agent dinamic 1000 formează `6700*` pentru a se alătura cozii 6700.
- Pentru părăsirea cozii, formați `[QUEUE_NUM]**`.
De exemplu, agent dinamic 1000 formează `6700**` pentru a părăsi coada 6700.

- Formați `*75 [QUEUE_NUM]` , pentru a vă alătura cozii.
De exemplu, agent dinamic 1000 formează `*756700` pentru a se alătura cozii 6700.
- Formați `*75 [QUEUE_NUM]` repetat, pentru a părăsi coada.
De exemplu, agent dinamic 1000 formează `*756700` repetat, pentru a părăsi coada 6700.

Alăturarea/Părăsirea Cozii prin utilizarea Butonului Programabil

Un agent dinamic poate atașa un buton programabil (*BLF key*) pe telefonul lui/ei IP pentru a se alătura și părăsi o coadă mai rapid.

De exemplu, pe telefonul agentului dinamic, este configurat butonul programabil (*BLF key*) pentru a se alătura și părăsi coada 6700 mai rapid.

Instrucțiunile menționate mai jos au fost efectuate pe telefonul Htek UC912 v2.0.4.4.33.

1. Autentificați-vă pe interfața web a telefonului, accesați **Function Keys > Line Key**.
2. Configurați butonul programabil (*BLF key*) pentru a vă alătura/părăsi coada 6700.

Line	Type	Mode	Value	Account	Extension
Key1	Line	Default		Account 1	
Key2	BLF	Default	*756700	Account 1	

- **Type:** Alegeți valoarea **BLF**.
- **Value:** Formatul este `*75 [QUEUE_NUM]`. În exemplul nostru `*756700`.
- **Account:** Alegeți contul pe care este înregistrat numărul asociat extensiei.

3. Apăsați **SaveSet**.

Acum, agentul poate utiliza butonul programabil pentru a modifica starea sa în coadă.

- Când este redat mesajul „Agentul a fost deconectat, la revedere”, atunci agentul părăsește coada.
- Când este redat mesajul „Agentul a fost conectat, la revedere”, atunci agentul sa alăturat cozii.

Monitorizarea Stării Agentului utilizând Butonul Programabil

În scenariul existenței unui call centru, un superior poate utiliza butonul programabil pentru a monitoriza apartenența agenților la anumite cozi. Un agent de asemenea poate configura un buton programabil pentru a-și monitoriza starea sa.

Instrucțiunile menționate mai jos au fost efectuate pe telefonul Htek UC912 v2.0.4.4.33.

Notă: Monitorizarea stării agentului este posibilă începând cu versiunea firmware 30.8.0.8 sau mai nouă.

Vom configura butonul programabil pentru monitorizarea apartenenței agentului 1001 la coada 6700.

1. Autentificați-vă pe interfața web a telefonului, accesați **Function Keys > Line Key**.
2. Configurați butonul programabil (*BLF key*) pentru a monitoriza extensia 1001.

Line	Type	Mode	Value	Account	Extension
Key1	Line	Default		Account 1	
Key2	BLF	Default	*751001*67	Account 1	

- **Type:** Alegeți valoarea **BLF**.
- **Value:** Formatul este `*75 [EXT_NUM] * [QUEUE_NUM]`. În exemplul nostru `*751001*6700`.
- **Account:** Alegeți contul pe care este înregistrat numărul asociat extensiei.

3. Apăsați **SaveSet**.
Verificați starea LED-ului în dreptul butonului programabil:

Notă: Diferite brand-uri de telefoane IP pot avea indicatoare LED diferite.

- **LED-ul arde Verde:** Agentul 1001 nu s-a alăturat cozii.
- **LED-ul arde Roșu:** Agentul 1001 este membrul cozii.
- **LED-ul nu arde:** Verificați configurația.

Conferința

Apelurile de conferință sporesc eficiența și productivitatea angajaților, precum și oferă o soluție rentabilă de a petrece întâlnirile.

Membrii unei conferințe pot forma * pentru a accesa setările, iar administratorul poate elimina ultimul utilizator și bloca camera de conferință.

Crearea unei Conferințe

Pentru a efectua un apel de conferință, este necesar de a adăuga una pe PBX-

1. Accesați **Settings > PBX > Call Features > Conference**, apăsați **Add**.
2. Pe pagina de configurare, setați parametrii Conferinței.

Add Conference

Number ⓘ: Name ⓘ:

Participant Password ⓘ: Wait for Moderator ⓘ

Sound Prompt ⓘ: Allow Participant to Invite ⓘ

Moderator Password ⓘ:

Member Moderators ⓘ

Available	Selected
800 - Eve 1000 - m1	600 - Carol

- **Number:** Numărul extensiei pe care trebuie să-l formeze utilizatorul pentru a se alătura conferinței.
- **Name:** Introduce-ți un nume pentru conferință.
- **Participant Password:** Opțional. Dacă este setată o parolă, utilizatorilor le va fi solicitat introducerea PIN-ului corect pentru a se alătura conferinței.
- **Wait for Moderator:** Dacă este bifată, atunci participanții conferinței nu se vor auzi până când moderatorul se alătură conferinței.
- **Sound Prompt:** Alegeți mesajul audio utilizat după alăturarea/părăsirea conferinței.
- **Allow Participant to Invite:** Definiți dacă participanții pot invita alți participanți.
- **Moderator Password:** Moderatorul nu necesită o parolă pentru a se alătura conferinței. Dacă un utilizator introduce această parolă, el/ea va deține rolul de moderator al conferinței.
- **Member Moderators:** Definiți moderatorii conferinței.

3. Apăsați **Save** și **Apply**.

Alăturarea la o Conferință

Atât utilizatorii PBX-ului cât și cei externi pot să se alătore la o conferință.

1. Pentru utilizatorii PBX-ului, formați numărul conferinței pentru a vă alătura.
2. Pentru utilizatorii externi, este necesar configurare unei ture de intrare cu destinația conferință, apoi în momentul apelului către PBX, apelul acestora va fi direcționat către conferință.

Destination ⓘ:

Meniul Vocal al Conferinței

În timpul apelului de conferință, utilizatorii pot gestiona conferința prin formarea * pe aparatele sale de telefon pentru accesarea meniul vocal al conferinței.

Meniul Vocal al Conferinței pentru Moderator	
1	Conectați/deconectați microfonul propriu.
2	Blocați/deblocați conferința.
3	Eliminați/deconectați ultimul utilizator.
4	Micșorați volumul audio al conferinței.
6	Măriți volumul audio al conferinței.
7	Micșorați volumul audio propriu.
8	Ieșiți din meniul vocal interactiv.
9	Măriți volumul audio propriu.
Meniul Vocal Interactiv al Utilizatorului	
1	Conectați/deconectați microfonul propriu.
4	Micșorați volumul audio al conferinței.
6	Măriți volumul audio al conferinței.
7	Micșorați volumul audio propriu.
8	Ieșiți din meniul vocal interactiv.
9	Măriți volumul audio propriu.

Preluarea Apelului

(Call Pickup)

Preluarea Apelului reprezintă o opțiune care permite utilizatorului să răspunde la un apel de intrare care a parvenit pe o extensie diferită de a sa.

Preluarea Apelului de pe Extensie

Când utilizatorul dorește să preieie apelul care sună la o altă extensie ce nu se află în aceeași grupă de preluare, atunci utilizatorul poate forma „Codul opțiunii de Preluare a Extensiei (implicit *04)+ Numărul Extensiei” pentru a redirecționa apelul.

Codul Opțiunii de Preluare Apelului Extensiei

Implicit codul opțiunii de Preluare a Apelului Extensiei este *04.

Exploatarea

Formați *04[EXT_NUM] pentru a prelua apelul.

De exemplu, numărul de extensie care sună la moment este 1000, astfel pentru a prelua apelul formați *041000.

Preluarea Apelului Extensiei utilizând Butonul Programabil

Există posibilitatea de a configura un buton programabil (*BLF key*) pe aparatul de telefon pentru a Prelua Apelul Extensiei. Butonul programabil va afișa în timp real starea extensiei. Când extensia recepționează un apel, acesta poate fi preluat printr-o apăsare de buton.

Drept exemplu vom utiliza Yealink T27G v69.82.0.20.

1. Configurarea butonului programabil pentru monitorizarea și preluarea apelurilor de intrare pe extensie.

1. Autentificați-vă pe interfața web a telefonului, accesați pagina **DSSKey**.

2. Configurați parametrii ca în imagine.

Status	Account	Network	DSSKey	Features	Settings
Key	Type	Value	Line	Extension	
Memory 1	BLF	1008	Line 1	*04	

- **Type:** Alegeți **BLF**.
- **Value:** Introduceți numărul extensie care se dorește a fi monitorizat.
- **Line:** Alegeți linia pe care este înregistrată extensia.
- **Extension:** Introduceți codul opțiunii de preluare a extensiei. Valoarea implicită este *04.

3. Apăsați **Confirm**.

2. Pentru a fi notificat despre parvenirea unui apel pe extensia monitorizată, configurați alertele vizuale și cele audio pentru butonul programabil.

Status	Account	Network	DSSKey	Features	Settings
Call Pickup ?					
Directed Call Pickup		Disabled			?
Directed Call Pickup Code					?
Group Call Pickup		Disabled			?
Group Call Pickup Code					?
Visual Alert for BLF Pickup		Enabled			?
Audio Alert for BLF Pickup		Enabled			?

1. Pe interfața web a telefonului, accesați **Phone > Features > Call Pickup**.

2. În câmpul **Visual Alert for BLF Pickup**, alegeți **Enabled**.
Când apelul este recepționat de extensia monitorizată, veți vedea numărul de intrare pe telefonul Dvs..

3. În câmpul **Audio Alert for BLF Pickup**, alegeți **Enabled**.

Un semnal sonor vă va aminti despre apelul de intrare pe extensia monitorizată.

4. Apăsați **Confirm**.

Dacă configurarea a fost efectuată corect, LED-ul în dreptul butonului programabil va deveni verde.

Când pe extensia monitorizată parvine un apel de intrare, se vor întâmpla următoarele, apăsați butonul programabil pentru a prelua apelul.

- Telefonul va reda un ton de avertizare.
- LED-ul în dreptul butonului programabil va deveni roșu.

Grupul de Preluare a Apelului

Dacă utilizatori extensie fac parte din aceeași grupă de preluare, atunci ei pot forma codul opțiunii de Preluare a Apelului în Grup (implicit *4) pentru preluarea unui apel de intrare parvenit pe numărul membrului grupului.

Codul Opțiunii de Preluare Apelului Extensiei în Grup

Valoarea implicită a codului opțiunii de Preluare a Apelului în Grup este *4

Crearea unei Grupe de Preluare

La general vorbind, dintr-un grup de preluare fac parte utilizatorii care lucrează în același departament.

1. Accesați **Settings > PBX > Call Features > Pickup Group**, apăsați **Add**.
2. Configurați grupa de preluare.

Add Pickup Group

Name: Support

Member

Available	Selected
1000 - Carol	1011 - Jason
1001 - Eve	1012 - Harry
1002 - Amber	1014 - Hermy
1003 - Aviva	1013 - Pixy
1004 - Ina	1015 - Gary
1005 - Nikita	
1006 - Stella	
1007 - Debra	

- **Name:** Introduceți o denumire pentru grupă ușor identificabilă.
- **Member:** Permutați extensiile dorite în secțiunea **Selected**.

3. Apăsați **Save** și **Apply**.

Preluarea Apelului unui Membru de Grup utilizând butonul programabil

Există posibilitatea de a configura un buton programabil pe telefonul IP pentru Preluarea Apelului în Grup. Când sună telefonul unui membru, apăsați butonul programabil (*BLF key*) pentru a prelua rapid apelul.

Drept exemplu vom utiliza Yealink T27G v69.82.0.20.

1. Autentificați-vă pe interfața web a telefonului, accesați pagina **DSSkey**.
2. Configurați parametrii ca în imagine.

Key	Type	Value	Label	Line	Extension
Line Key1	BLF	*4	GroupPickup	Line 4	

- **Type:** Alegeți **BLF**.
- **Value:** Introduceți codul opțiunii de preluare în grup. Valoarea implicită *4.
- **Label:** Introduceți o etichetă ce va fi afișată la ecran.
- **Line:** Alegeți linia pe care este înregistrată extensia.

3. Apăsați **Confirm**.

Dacă configurarea a fost efectuată corect, LED-ul în dreptul butonului programabil va deveni verde.

Transferul Apelului

Virtual PBX poate efectua atât Transferul Asistat (*Attended Transfer*) cât și cel Opac (*Blind Transfer*), utilizatorii formând codurile opțiunii pentru a transfera apelul de pe telefoanele sale.

Transferul Asistat (Codul implicit al opțiunii *3)

Un transfer asistat, de asemenea numit transferul cald, se caracterizează prin faptul unei discuții scurte cu persoana nouă înainte de a transfera apelului. Astfel, aveți posibilitatea de a informa persoana nouă despre problema apelantului și să-i oferiți informație adițională înainte de a transfera apelul (toate acestea fără ca apelantul să vă audă).

Transferul Opac (Codul implicit al opțiunii *03)

Un transfer opac, se caracterizează prin lipsa interacțiunii cu persoana nouă, astfel transferul este realizat imediat.

Transferul Asistat

Pentru a informa persoana nouă despre problema apelantului și ai oferi informație adițională înaintea efectuării transferului apelului, utilizați transferul asistat.

Scenariu: Dvs. (B) discutați cu persoana A, apoi transferați apelul către persoana C.

1. În timpul convorbirii cu persoana A, formați *3 pe telefon.
Veți auzi un mesaj sugestiv „transfer” și tonul de formare a numărului.
2. Formați numărul persoanei C.
Sună telefonul persoanei C. După ce persoana C a răspuns la apel, conexiunea între Dvs. și C este stabilită. Între timp, apelul între Dvs. și persoana A este în așteptare.
3. Puneți receptorul, apelul între A și C este stabilit.

Transferul Opac

În lipsa necesității consultării persoanei noi către care va fi efectuat transferul apelului, utilizați transferul opac. Apelul Dvs. va fi încheiat de îndată ce transferați apelul.

Scenariu: Dvs. (B) discutați cu persoana A, apoi transferați apelul către persoana C.

1. În timpul convorbirii cu persoana A, formați *3 pe telefon.
Veți auzi un mesaj sugestiv „transfer” și tonul de formare a numărului.
2. Formați numărul persoanei C.
Sună telefonul persoanei C. După ce persoana C a răspuns la apel, conexiunea între A și C este stabilită.

Comandă un Apel (Callback)

Opțiunea Comandă un Apel/Sună-mă/Callback permite apelanților să finiseze apelul după care imediat să fie sunați de către PBX. Opțiunea dată poate reduce costurile pentru utilizatorii care lucrează în teren utilizând telefoanele mobile proprii.

Configurarea Callback

Adăugați o regulă de Callback și configurați o rută de intrare cu destinația Callback.

Notă: Asigurați-vă că serviciul Caller ID este activ pe interfața trunk cu callback. Dacă PBX-ul nu va reuși să identifice caller ID de intrarea, atunci callback-ul va eșua.

1. Adăugarea regulii de Callback.
 - a. Accesați **Settings > PBX > Call Features > Callback**, apăsați **Add**.
 - b. Pe pagina de configurare a Callback-ului, ajustați parametrii.

Add Callback

Name ⓘ:	<input type="text"/>
Callback Through:	Callback from where ▼
Delay Before Callback (s) ⓘ:	5 ▼
Strip ⓘ:	<input type="text"/>
Prepend ⓘ:	<input type="text"/>
Destination ⓘ:	Hang up ▼

- **Name:** Introduceți un nume pentru Callback.
- **Callback Through:** Alegeți interfața trunk utilizată pentru apelul de callback.
- **Notă:** Asigurați-vă că ați creat o rută de ieșire pe interfața trunk, sau apelul de callback va eșua. Dacă este utilizată o interfață Register-Trunk, verificați ca parametrul **From User** să fie setat, sau apelul de callback va eșua.
- **Delay Before Callback:** Pauza înainte de a efectua apelul de callback.
- **Strip:** Opțional. Definiți câte cifre din față vor fi eliminate din numărul Apelanțului înainte de a da curs apelului callback.
- **Notă:** Nu este necesar configurarea parametrului **Strip** dacă interfața trunk admite direct apelul callback cu Caller ID.

De exemplu, utilizatorul 5503301 efectuează un apel către PBX, valoarea caller ID afișează 05503301. Pentru a efectua callback-ul, trebuie eliminată prima cifră astfel încât PBX-ul să efectueze apelul de ieșire către 5503301.

- **Prepend:** Opțional. Prefixul adăugat numărului înaintea efectuării apelului de callback.
- **Notă:** Nu este necesar configurarea parametrului **Prepend** dacă interfața trunk admite direct apelul callback cu Caller ID.

De exemplu, utilizatorul 15880232154 apelează PBX-ul, valoarea caller ID afișează 15880232154. Pentru a efectua apelul de callback către un număr interurban/internațional prin intermediul acestei interfețe trunk, este necesar adăugarea prefixului 9. În acest caz valoarea **Prepend** este **9**.

- **Destination:** Unde va direcționat apelul de callback.

c. Apăsați **Save** și **Apply**.

2. Configurați destinația Rutei de Intrare către Callback.

a. Accesați **Settings > PBX > Call Control > Inbound Route**, modificați ruta de intrare.

b. Setați Destinația de Intrare către Callback.



The screenshot shows a configuration interface for an inbound route. It features a 'Destination' field with a blue information icon, a dropdown menu currently set to 'Callback', and another dropdown menu set to 'siptrunk'.

c. Apăsați **Save** și **Apply**.

3. Verificați callback-ul.

Efectuați un apel de intrare către interfața trunk a PBX-ului, după ce auziți tonurile de apel, întrerupeți convorbirea, PBX-ul va efectua apelul către Dvs..

Apelare Rapidă

(*Speed Dial*)

Uneori este necesar pur și simplu de a efectua un apel rapid evitând necesitatea de a regăsi numărul de telefon. Există posibilitatea de a defini un număr scurt. Aveți posibilitatea de a utiliza Apelarea Rapidă pentru a plasa un apel utilizând un număr redus de taste.

Crearea unui Număr de Apelare Rapidă

1. Accesați **Settings > PBX > Call Features > Speed Dial**, apăsați **Add**.
2. Pe pagina de configurare, ajustați parametrii Apelării Rapide.

- **Speed Dial Code:** Numărul scurt.
- **Phone Number:** Numărul care de facto va fi apelat.
- **Notă:** Pentru a efectua un apel extern este necesar de adăugat prefixul înaintea numărului de telefon, pentru ca apelul să fie efectuat cu succes.

3. Apăsați **Save** și **Apply**.

Exemplu Număr de Apelare Rapidă

Admitem că există o rută de ieșire configurată ca în imaginea de mai jos, și doriți să formați numărul pentru a efectua un apel de ieșire către numărul 15990234988 prin intermediul acestei rute.

Patterns	Strip	Prepend
9.	1	

Configurarea Apelului Rapid va fi configurată în felul următor.

Add Speed Dial ×

Speed Dial Code:

Phone Number:

Formați *99111 de pe telefon pentru a apela numărul 15990234988. *99 reprezintă codul implicit al opțiunii apelare rapidă.

DISA

DISA (Direct Inward System Access) permite utilizatorilor externi să efectueze apeluri prin intermediul interfețelor trunk al PBX-ului. Pentru personalul care lucrează în teren, utilizarea opțiunii DISA este binevenită dat fiind faptul tarifelor reduse pentru efectuarea apelurilor interurbane/internaționale aplicate la direcționarea apelurilor prin intermediul interfețelor trunk a PBX-ului.

Configurarea DISA

Configurați DISA, apoi setați destinația unei Rute de Intrare către DISA.

1. Creați o înregistrare DISA.
 - a. Accesați **Settings > PBX > Call Features > DISA**, apăsați **Add**.
 - b. Pe pagina de configurare DISA, completați toți parametrii necesari.

- **Name:** Introduceți un numele pentru înregistrarea DISA.
- **Password:** Definiți o parolă de acces pentru DISA.
- **Response Timeout:** Definiți cât timp PBX-ul va aștepta o acțiune din partea utilizatorului înainte de a finisa forțat apelul, dacă ultimul a format un număr incomplet sau eronat.
- **Digit Timeout:** Pauza între formarea cifrelor.
- **Member Outbound Routes:** Alegeți rutele de ieșire care pot fi accesate de către DISA.

c. Apăsați **Save** și **Apply**.

2. Setati destinația Rutei de Intrare către o înregistrare DISA.

a. Adresați-vă către Orange HelpLine pentru a configura o rută de intrarea către DISA.

3. Verificarea DISA.

- Efectuați un apel de intrare către PBX, după introducerea parolei DISA corecte veți auzi tonul de apel.
- Formați numărul extern pe car doriți să-l apelați.

Interfonul/Pagerul

(Intercom/Paging)

Opțiunile Pager și Interfon permite difuzarea unui anunț/înștiințări către un grup de extensii. Destinatarii nu vor fi nevoiți să ridice receptorul întrucât mesajul audio va fi redat prin difuzorul telefonului.

Configurarea Paging-ului Unidirecțional

Paging-ul este utilizat pentru propagarea unui anunț/inștiințări către un grup de extensii prin intermediul difuzorului din telefon. Aparatele destinatarilor nu vor suna, dar imediat vor începe redarea mesajului prin boxă.

- **Notă:** De obicei paging-ul prin definiție este unilateral.
1. Accesați **Settings > PBX > Call Features > Paging/Intercom**, apăsați **Add**.
 2. Configurați grupa de paging unidirecțională.

- **Number:** Utilizați valoarea implicită sau specificați un număr pentru grupă.
- **Name:** Introduceți un nume pentru grupă.
- **Type:** Alegeți `1-Way Paging`.
- **Dial * to Answer:** Dacă opțiunea este bifată, atunci membrii grupului vor avea posibilitatea de a forma `*` pentru a lua legătura cu persoana care a transmis mesajul.
 - **Notă:** Când un membru formează `*`, atunci redarea anunțului se va finisa imediat, iar membrul care a format `*` va lua legătura cu persoana promotor al anunțului.
- **Member:** Permutați membrii grupului în secțiunea **Selected**.

3. Apăsați **Save** și **Apply**.

Când este format numărul grupei, membrii acesteia vor auzi înștiințarea.

Configurarea Interfonului Bidirecțional

Interfonul bidirecțional este utilizat pentru rularea unei conferințe. Telefoanele participanților automat vor răspunde la apel, apoi vor activa difuzorul și se vor alătura conferinței.

- **Notă:** Interfonul permite utilizatorilor, membri a grupului, să vorbească fiind auzit de către toți participanții.

1. Accesați **Settings > PBX > Call Feature > Paging/Intercom**, apăsați **Add**.

2. Configurați grupa interfonul bidirecțional.

- **Number:** Utilizați valoarea implicită sau specificați un număr pentru grupă.
- **Name:** Introduceți un nume pentru grupă.
- **Type:** Alegeți `2-Way Intercom`.
- **Dial * to Answer:** Dacă opțiunea este bifată, atunci membrii grupului vor avea posibilitatea de a forma * pentru a lua legătura cu persoana care a inițiat interfonul.
 - **Notă:** Când un membru formează *, atunci redarea anunțului se va finisa imediat, iar membrul care a format * va lua legătura cu persoana proprietarul interfonului.
- **Member:** Permutați membrii grupului în secțiunea **Selected**.

3. Apăsați **Save** și **Apply**.

Când este format numărul grupei, membrii acesteia se vor alătura automat conferinței cu difuzorul telefonului pornit.

Configurarea Paging-ului Unidirecțional de tip Multicast

Paging-ul de tip Multicast permite cu ușurință și rapid difuzarea instantanee a înștiințărilor audio către telefoanele utilizatorilor care ascultă o IP adresă multicast a PBX-ului.

În cadrul procesului de Paging de tip Multicast, PBX-ul va transmite fluxurile RTP (Real-time Transport Protocol/ Protocolul de Transport în Timp Real) către telefoanele IP fără implicarea semnalizării SIP. Telefoanele care vor recepționa fluxurile RTP nu trebuie să dețină o extensie SIP înregistrată.

- **Notă:**

- Telefonul IP care recepționează mesajul unidirecțional paging de tip multicast trebuie să susțină opțiunea dată.
- Paging-ul de Tip Multicast reprezintă un apel audio unidirecțional.

1. Configurarea Paging-ului Unidirecțional de tip Multicast pe PBX.

- a. Accesați **Settings > PBX > Call Features > Paging/Intercom**, apăsați **Add**.

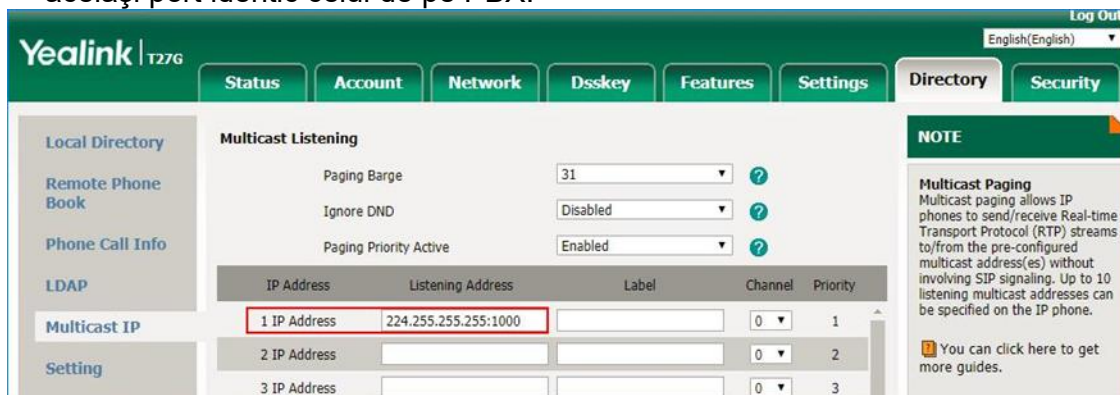
- b. Configurați paging-ul unidirecțional de tip multicast.

- **Number:** Utilizați valoarea implicită sau specificați un număr pentru grupă.
- **Name:** Introduceți un nume pentru grupă.
- **Type:** Alegeți **1-Way Multicast Paging**.
- **IP of Multicast Channel:** Introduceți adresa IP multicast și portul (ex: 224.255.255.255:1000).
- **Notă:** Intervalul IP adreselor multicast este 224.0.0.0-239.255.255.255.

- c. Apăsați **Save** și **Apply**.

2. Configurarea Paging-ului de tip Multicast pe fiecare telefon IP.
Deprt exemplu vom utiliza Yealink T27G .

- a. Autentificați-vă pe interfața web a telefonului, accesați **Directory > Multicast IP**.
- b. În secțiunea **Multicast Listening**, introduceți aceeași IP adresă multicast și același port identic celui de pe PBX.



- c. Apăsați **Confirm**.

Când este format numărul grupe de paging, telefoanele membre ale grupului automat vor răspunde la apel și vor porni difuzorul.

- **Notă:** Dacă paging-ul de tip multicast nu funcționează, verificați următoarele aspecte:
 - IP adresa multicast și port-ul sunt din intervalul corect.
 - Dacă PBX-ul și telefoanele IP fac parte din subrețele IP distincte (ex: PBX-ul face parte din rețeaua 192.169.5.X, iar telefoanele IP din 192.169.8.X), verificați dacă router-ul admite adrese IP multicast în diferite subrețele.

Înștiințarea unui Utilizator Specific

Utilizatorii/propietarii extensiilor pot forma codul opțiunii de interfon pentru a stabili o conexiune cu o extensie specifică, destinatarul va răspunde imediat fără necesitatea de a ridica receptorul.

Codul implicit al opțiunii Interfon este *5.

- **Notă:** În acest mod, comunicarea este bilaterală, apelantul și destinatarul se vor auzi reciproc.

Utilizatorul cu extensia 2000 plasează un apel către utilizatorul cu extensia 1000.

1. Formați *51000 pe telefonul cu extensia 2000.

Apelul va fi preluat imediat de către extensia 1000.

Lista PIN-urilor

Lista PIN-urilor permite gestionarea catalogului de PIN-uri (parole numerice) care sunt utilizate pentru accesarea opțiunilor de uz restrâns precum [rute de ieșire](#) și [DISA](#).

Crearea unei liste de PIN-uri

1. Accesați **Settings > PBX > Call Features**, apăsați More pentru a afișa mai multe opțiuni.
2. Apăsați **PIN List**.
3. Pe pagina **Add PIN List**, configurați următorii parametri:

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

Aplicarea unei liste de PIN-uri

Există posibilitatea de a aplica o listă de PIN-uri pe o rută de ieșire sau DISA pentru a limita posibilitatea utilizatorilor de a efectua apeluri de ieșire. Când o listă de PIN-uri este aplicată unei rute de ieșire sau DISA, utilizatorii vor fi nevoiți să formeze PIN-ul corect pentru a efectua apelurile de ieșire.

Edit Outbound Routes (International_Calls)

Member Extensions ⓘ:

Available

1001 - eve
2000 - Alex

Selected

1003 - apple
1004 - david
1005 - amber
1006 - alan
1007 - jason
1008 - ramon
1000 - Nancy

Password ⓘ: PIN List international-outbou

Rmemory Hunt ⓘ

Time Condition ⓘ: Office-Time Lunch

Save Cancel

Lista Neagră/Lista Albă

Virtual PBX permite adăugarea adreselor IP în lista neagră și în lista albă. Acest articol oferă o informație succintă despre definiții și setările aferente listei negre/albe, și oferă mostre de configurații.

Ce reprezintă Lista Neagră și Lista Albă

Pe scurt vă prezentăm definițiile listelor.

- Lista neagră

Lista neagră este utilizată pentru trierea numerelor de telefoane. Dacă un număr de telefon este inclus în lista neagră, atunci sistemul va bloca atât apelurile de intrare cât și cele de ieșire de la/spre acest număr.

- Lista albă

Lista albă este utilizată pentru adăugarea numerelor de încredere. Dacă un număr de telefon este inclus în lista albă. Atunci sistemul va permite toate apelurile de intrare/ieșire de la/spre acest număr.

- **Notă:** Lista albă are o prioritate mai mare față de cea neagră.

Configurarea Listei Negre/Listei Albe

Virtual PBX permite utilizarea listei negre/listei albe de sistem și personale. Există posibilitatea de a configura listele la nivel global care se vor aplica tuturor extensiilor. Utilizatorii/proprietarii extensiei pot de asemenea să-și gestioneze lista albă/neagră, accesând interfața web a PBX-ului.

- **Lista Neagră și Lista Albă de Sistem**

Autentificați-vă pe interfața web a PBX-ului ca administrator, apoi accesați **Settings > Features > Blacklist/Whitelist** pentru a configura lista neagră și lista alba.

Virtual PBX admite să blocați sau să aprobați următoarele trei categorii de numere:

- **Inbound:** Dacă tipul listei negre este **Inbound**, atunci numărul nu poate efectua apeluri de intrare; dacă tipul listei albe este **Inbound**, atunci numărul este eligibil pentru apeluri de intrare.
- **Outbound:** Utilizatorul extensiei nu va fi apt de a efectua un apel de ieșire către numărul inclus în lista neagră de tip **Outbound**; utilizatorul extensiei este apt de a efectua un apel de ieșire către numărul inclus în lista albă de tip **Outbound**;
- **Both:** Pentru numărul inclus în lista neagră de tip Both nu vor fi admise nici un tip de apel; sunt permise ambele tipuri de apel pentru numerele incluse în lista albă de tip **Both**.

- **Lista Neagră și Lista Albă Proprie**

Autentificați-vă pe interfața web a PBX-ului utilizând datele de acces asociate extensiei, astfel utilizatorii vor vedea lista albă și cea neagră de sistem configurată de către administrator.

- **Notă:** La necesitate utilizatorii extensiei pot crea lista albă și lista neagră proprie pentru extensiile lor.

- **Prioritatea Listei Negre/Listei Albe**

Prioritatea listei negre/listei albe: lista albă de sistem > lista neagră de sistem > lista albă proprie > lista neagră proprie.

Exemple de Listă Neagră

Vom demonstra câteva exemple de listă neagră.

Blocarea apelurilor de intrare parvenite de pe numere externe

De exemplu, 10086 și 1008611 nu sunt eligibile pentru apeluri de intrare în PBX. Adăugați aceste două numere într-o listă neagră.

Add Blacklist ✕

Name:

Type: ▼

Number ⓘ:

Blocarea apelurilor de intrare și a celor de ieșire

De exemplu, 10086 și 1008611 nu sunt eligibile pentru apeluri de intrare în PBX, și totodată este interzis tuturor extensiilor de pe PBX să efectueze apeluri de ieșire către numere 10086 și 1008611.

Add Blacklist ✕

Name:

Type: ▼

Number ⓘ:

Limitați extensiile selectate sau grupul de extensii de a efectua apeluri către anumite numere

- Restricționați grupa de extensii (Sales) de a efectua apelul către numere 10086 și 1008611.
- **Notă:** [Creați grupa de extensii](#) în avans pentru a o selecta rapid.

Add Blacklist ✕

Name:

Type:

Number ⓘ:

10086
1008611

Extensions to Apply to: All Extensions Selected Extensions

Available

1000 - 1000

Selected

Sales - Group

- Restricționați toate extensiile de a efectua apelul către numere 10086 și 1008611.

Add Blacklist ✕

Name:

Type:

Number ⓘ:

10086
1008611

Extensions to Apply to: All Extensions Selected Extensions

Limitați extensiile de a efectua apeluri către anumite numere ce corespund unui șablon.

De exemplu, restricționați grupa de extensie (sales) să efectueze apeluri către echipa R&D (șablonul este 5XXX).

Add Blacklist

Name: Prohibit-outbound

Type: Outbound

Number: 5XXX

Extensions to Apply to: All Extensions Selected Extensions

Available: 1000 - 1000

Selected: Sales - Group

Exemple de Listă 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.

De exemplu, admitem că ați adăugat 5XXXX (grupul de extensii a echipei R&D) în lista neagră pentru a restricționa grupul sales de a efectua apeluri către echipa R&D, dar doriți să permiteți grupului sales apelul către extensia 5001. În acest caz, dvs. aveți posibilitatea de a adăuga numărul 5001 în lista albă.

Add Blacklist

Name: Prohibit-outbound

Type: Outbound

Number: 5XXX

Extensions to Apply to: All Extensions Selected Extensions

Available: 1000 - 1000

Add Whitelist

Name: 5001

Type: Outbound

Number: 5001

Înregistrarea Apelurilor

Gestionarea Fișierelor Înregistrării Apelurilor

Accesați **CDR and Recordings** pentru a căuta, asculta, descărca, sau șterge fișierele cu înregistrării.

Căutarea Fișierelor Înregistrărilor

1. Completați valoarea criteriului de timp **Time**.
2. Bifați **Include Recording Files** pentru a diferenția fișierele asociate cu înregistrare.
3. Opțional: Utilizați alte criterii de căutare.
4. Apăsați **Search**.

The screenshot shows the 'CDR and Recordings' interface. At the top, there is a search filter for 'Time' with a date range from 2018-09-27 00:00 to 2018-09-27 23:59. Below this are input fields for 'Call From', 'Call To', 'Call Duration (s)', and 'Talk Duration (s)'. A 'Status' dropdown is set to 'All'. A checkbox labeled 'Include Recording Files' is checked. A 'Search' button is located to the right. Below the search filters, there are buttons for 'Download CDR', 'Download Recordings', and 'Delete CDR'. The main part of the interface is a table with the following columns: Time, Call From, Call To, Call Dur..., Talk Dur..., Status, Recording Options, and Delete CDR. The table contains four rows of call records, all with a status of 'Answered'.

Time	Call From	Call To	Call Dur...	Talk Dur...	Status	Recording Options	Delete CDR
2018-09-27 11:59:37	1000 <1...	4000	00:00:08	00:00:03	Answered		
2018-09-27 11:57:39	1000 <1...	0049302...	00:00:06	00:00:02	Answered		
2018-09-27 11:51:34	1000 <1...	0049302...	00:00:15	00:00:11	Answered		
2018-09-27 11:50:42	1000 <1...	0049302...	00:00:09	00:00:05	Answered		

Descărcarea Fișierelor Înregistrărilor

Apăsați iconița în dreptul înscrierii din jurnal pentru a descărca fișierul.

Redarea unui Fișier cu Înregistrare

Apăsați iconița pentru a reda fișierul audio direct în interfața web sau pe telefonul asociat unei extensii.

Eliminarea unui Fișier cu Înregistrare

Apăsați iconița în dreptul înscrierii din jurnal pentru a șterge fișierul.

Acordarea Utilizatorilor Drepturilor asociate Înregistrărilor

Implicit, doar super administratorul poate gestiona fișierele cu înregistrări. Totodată acesta poate delega un set de drepturi către utilizatorii extensiei pentru a le permite acestora redarea, descărcarea, și ștergerea înregistrărilor.

1. Accesați **Settings > System > User Permission**, apăsați **Add**.
2. Din lista de opțiuni **User**, alegeți utilizatorul căruia i se acordă drepturi.
3. Alegeți valoarea **Set Privilege As**.
 - **Custom**: Implicit, toate permisiunile vor fi dezactivate.
 - **Administrator**: Implicit, toate permisiunile vor fi activate.
4. Apăsați pe tab-ul **CDR and Recordings**, apoi delegați dreptul **Recording Permission** către utilizator.

5. Alegeți fișierele cu înregistrări a căror extensii vor putea fi redade, descărcate, sau șterse.
 - **All Extension**: Utilizatorul va putea gestiona toate fișierele cu înregistrări.
 - **Selected Extensions**: Utilizatorul va putea gestiona doar fișierele cu înregistrări asociate extensiilor selectate.
6. Apăsați **Save**.
Când utilizatorul se va autentifica pe interfața web a Portalului Utilizatorului PBX, el/ea va deține drepturile necesare pentru gestionarea fișierelor cu înregistrări.



Mesaje Audio

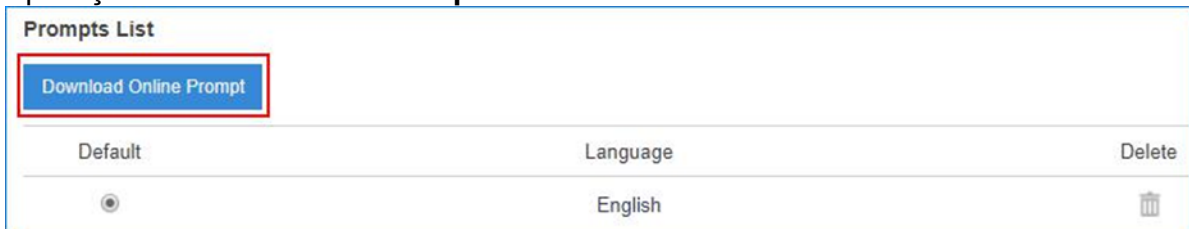
Mesaje de Sistem

Implicit limba mesajelor de sistem este Engleză. Există posibilitatea de a modifica limba mesajelor la nivel global sau în cazul în care utilizatorul/propietarul extensiei este vorbitor de limbă străină, aveți posibilitatea de a seta limba interfeței/mesajelor de sistem per extensie.

Modificarea Mesajelor de Sistem

Yeastar deține în stocul online toate pachetele de limbi existente și susținute cu mesajele de sistem localizate. Pentru a verifica prezența limbii Dvs. în stoc accesați interfața web a PBX-ului, apoi descărcați pachetul necesar, după care veți avea posibilitate de al aplica pe interfață.

1. Accesați **Settings > PBX > Voice Prompts > System Prompt**.
2. Apăsați **Download Online Prompt**.



3. Pe pagina **Download Online Prompt**, alegeți pachetul pentru limba dorită, apoi apăsați iconița în dreptul acestuia pentru a începe descărcarea. După finalizarea descărcării, acesta va apărea în lista **Prompt List**.

Download Online Prompt				
Language	Local Version	Remote Version	File Size (Remote)	Options
English	1.0.8	1.0.8	2.01M	
中文 (Chinese)	--	1.0.13	1.47M	
Русский (Russian)	--	1.0.3	1.26M	

4. Alegeți pachetul cu mesajele de sistem descărcate ca pachet implicit.



5. Apăsați **Save** și **Apply**.

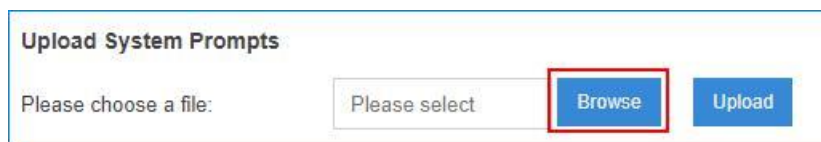
Personalizarea Mesajelor de Sistem

Pentru ca utilizatorii să audă mesajele de sistem personalizate, există posibilitatea de a încărca acestea direct pe PBX.

Luăți legătura cu Yeastar pentru înregistrarea mesajele de sistem personalizate.

1. Accesați **Settings > PBX > Voice Prompts > System Prompt**.
2. În secțiunea **Upload System Prompt**, apăsați butonul **Browse** (Răsfoire/Обзор), apoi alegeți mesajele de sistem personalizate.

Notă: Încărcați arhiva .tar oferită de către Yeastar, sau mesajele de sistem nu vor lucra.



3. Apăsați **Upload**.
Dacă fișierul a fost încărcat cu succes, acesta va apărea în lista **Prompt List**.
4. Alegeți pachetul cu mesajele de sistem încărcate ca mesaje implicite.

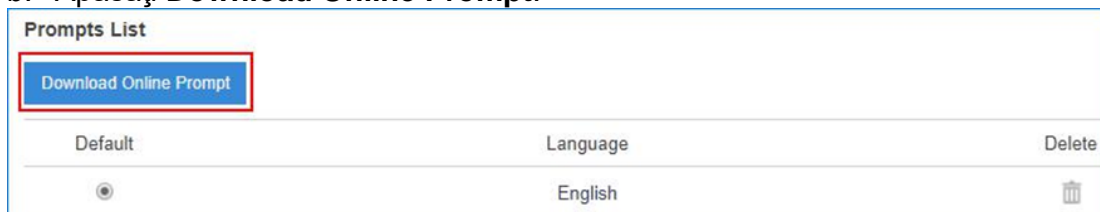



5. Apăsați **Save** și **Apply**.

Modificarea Mesajelor Audio de Sistem pentru o Extensie

Dacă utilizatorul este vorbitor de limbă străină, există posibilitatea de a modifica mesajele audio de sistem exclusiv pentru extensia asociată.

1. Descărcați pachetul ce conține mesajele de sistem pentru utilizator.
 - a. Accesați **Settings > PBX > Voice Prompts > System Prompt**.
 - b. Apăsați **Download Online Prompt**.





- c. Pe pagina **Download Online Prompt**, alegeți pachetul pentru limba dorită, apoi apăsați iconița  în dreptul acestuia pentru a începe descărcarea. După finalizarea descărcării, acesta va apărea în lista **Prompt List**.



Download Online Prompt				
Language	Local Version	Remote Version	File Size (Remote)	Options
English	1.0.8	1.0.8	2.01M	
中文 (Chinese)	--	1.0.13	1.47M	
Русский (Russian)	--	1.0.3	1.26M	


2. Accesați **Settings > PBX > Extensions**, în dreptul extensiei dorite apăsați iconița .

3. Pe pagina **Basic**, setați valoarea parametrului **Prompt Language**.

User Information

Name : User Password :

Email : Mobile Number :

Prompt Language : 中文 (Chinese) ▼

Muzica în Așteptare

(Music on Hold (MoH))

Muzica în Așteptare (MoH) reprezintă o practică adoptată în segmentul corporativ pentru a substitui golul audio cu o melodie plăcută care va fi redată apelanților când apelul este parcat.

Implicit PBX-ul deține o listă definită de melodii MoH, totodată există posibilitatea de a adăuga liste noi și de a încărca melodii proprii pe PBX.

<input type="checkbox"/>	Music on Hold Files	Play	Delete
<input type="checkbox"/>	macroform-cold_day	▶	🗑️
<input type="checkbox"/>	macroform-robot_dity	▶	🗑️
<input type="checkbox"/>	macroform-the_simplicity	▶	🗑️
<input type="checkbox"/>	manolo_camp-morning_coffee	▶	🗑️
<input type="checkbox"/>	reno_project-system	▶	🗑️

Notă: Implicit fișierele MoH sunt distribuite sub licența Creative Commons Attribution-ShareAlike3.0 prin acordul explicit al autorilor.


Crearea unui Playlist MoH Personalizat

PBX-ul oferă posibilitatea de a adăuga un playlist MoH personalizat, în care pot fi încărcate melodiile proprii.

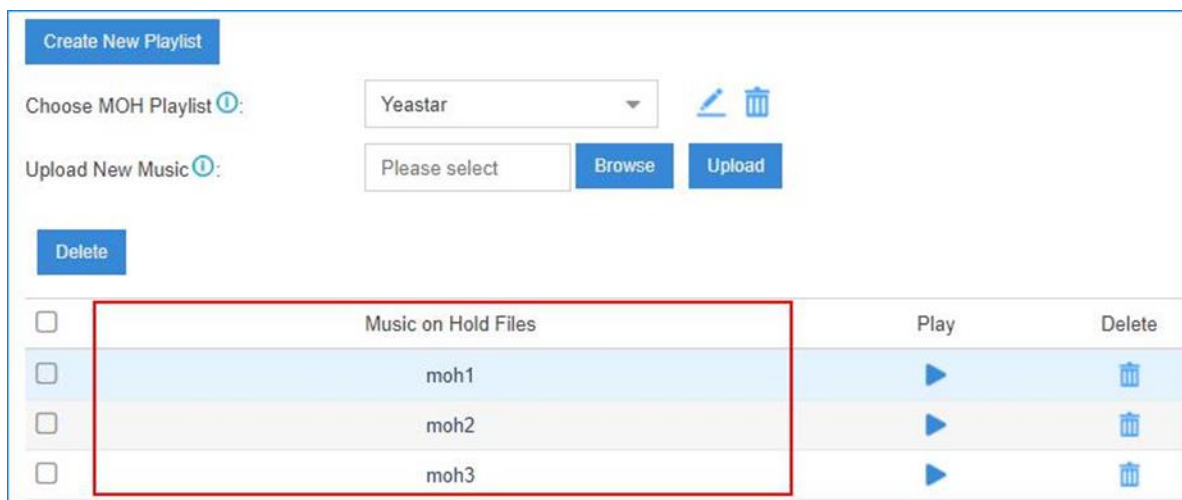
1. Accesați **Settings > PBX > Voice Prompts > Music on Hold**, apăsați **Create New Playlist**.
2. Pe pagina de configurare, introduceți numele listei și definiți ordinea asociată, apăsați **Save**.







3. Pe pagina **Music On Hold**, alegeți playlist-ul creat.

4. Apăsați **Browse** (Răsfoire/Oбзор) pentru a alege fișierul audio stocat pe calculator, apoi apăsați **Upload**.

 **Notă:** Fișierul încărcat trebuie să corespundă [cerințelor înaintate față de fișierele audio](#).

5. Pentru a adăuga un alt fișier audio reiterateți pasul 4.



<input type="checkbox"/>	Music on Hold Files	Play	Delete
<input type="checkbox"/>	moh1		
<input type="checkbox"/>	moh2		
<input type="checkbox"/>	moh3		

Concepte conexe

[Cerințele Înaintate față de Fișierele Audio](#)

Sarcini conexe

[Modificarea Playlist-ului MoH](#)

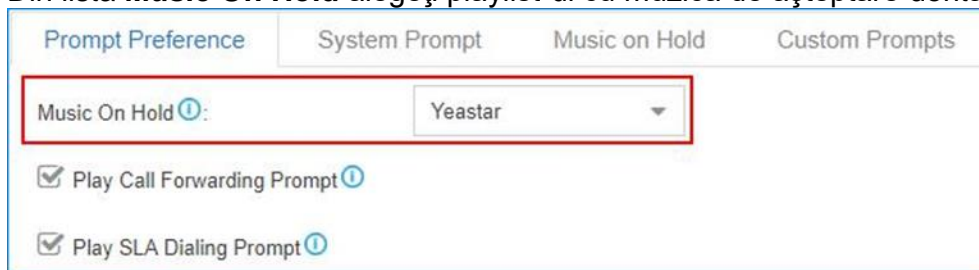
[Convertirea Fișierelor via WavePad](#)

[Convertirea Fișierelor Audio Online](#)

Modificarea Playlist-ului MoH

Pentru a modifica playlist-ul MoH, în primul rând este necesar crearea unuia și încărcarea fișierelor audio în PBX.

1. Accesați **Settings > PBX > Voice Prompts > Prompt Preference**.
2. Din lista **Music On Hold** alegeți playlist-ul cu muzica de așteptare dorită.



Când un apel este parcat PBX-ul va reda playlist-ul cu muzica în așteptare selectat.

Sarcini conexe

[Crearea unui Playlist MoH Personalizat](#)

Mesaj Audio Personalizat

(*Custom Prompt*)

Implicit mesajele audio și înștiințările audio în cadrul sistemului sunt acceptabile pentru marea majoritate a situațiilor.

Totodată, există posibilitatea de a utiliza mesajele audio proprii, ceea ce dă valoare și afinitate cazului de utilizare specific. În astfel de cazuri, este necesar de a încărca mesajele audio proprii în sistem sau înregistrarea acestora direct din interfața PBX, după care aplicarea acestora.

Cerințele Înaintate față de Fișierele Audio Proprii

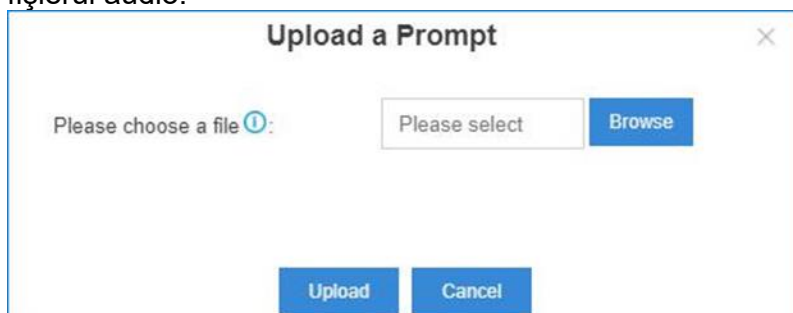
Pentru a încărca cu succes un fișier audio în PBX, acesta trebuie să corespundă următoarelor cerințe.

Parametru	Cerință
File Format	Fișier WAV , wav sau gsm . <ul style="list-style-type: none"> • gsm 6.10 8kHz, Mono, 1Kb/s • alaw 8kHz, Mono, 1Kb/s • ulaw 8kHz, Mono, 1Kb/s • pcm 8kHz, Mono, 16Kb/s
File Name	NU trebuie să conțină în denumire caractere speciale.

Parametru	Cerință
File Size	Mai mic de 8MB.

Încărcarea unui Fișier Audio Propriu/Personalizat

1. Accesați **Settings > PBX > Voice Prompts > Custom Prompts**, apăsați **Upload**.
2. Pe pagina de configurare, apăsați butonul **Browse** (Răsfoire/Обзор) pentru a alege fișierul audio.



Notă: Fișierul încărcat trebuie să corespundă [cerințelor înaintate față de fișierele audio](#).

3. Apăsați **Upload** pentru a începe încărcarea fișierului.

Odată ce fișierul este încărcat, acesta va fi afișată pe pagina **Custom Prompts**.

Prompt Preference	System Prompt	Music on Hold	Custom Prompts
Record New	Upload	Delete	
<input type="checkbox"/>	Name	Record	Play Download Delete
<input type="checkbox"/>	busy		
<input type="checkbox"/>	unavailable		
<input type="checkbox"/>	voicemail		



Înregistrarea unui Mesaj Propriu/Personalizat

Există posibilitatea de a efectua înregistrarea mesajului direct de pe agentul unde este înregistrată extensia.

1. Accesați **Settings > PBX > Voice Prompts > Custom Prompts**, apăsați **Record New**.
2. Pe pagina de configurare, alegeți un nume pentru mesaj și extensia utilizată pentru înregistrare.

3. Apăsați **Save**.
Pe agentul extensiei selectate va parveni un apel.
4. Utilizând telefonul înregistrați mesajul. Pentru a finisa înregistrarea apăsați tasta # sau puneți receptorul.
5. Reaccesați pagina **Custom Prompts**, pe care va fi afișat fișierul salvat.

Prompt Preference		System Prompt		Music on Hold		Custom Prompts	
Record New		Upload		Delete			
<input type="checkbox"/>	Name	Record	Play	Download	Delete		
<input type="checkbox"/>	YeastarIVR						


Pentru a asculta fișierul apăsați iconița , apoi decideți dacă păstrați sau nu fișierul. Dacă nu sunteți satisfăcut de mesaj, apăsați iconița  pentru a îl reînregistra.


Sarcini conexe

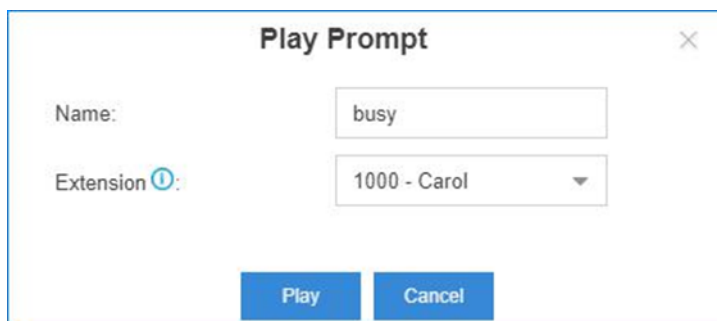
[Redarea unui Mesaj Propriu/Personalizat](#)

Redarea unui Mesaj Propriu/Personalizat

După ce mesajul propriu/personalizat a fost încărcat/înregistrat, aveți posibilitatea de al audia.

 **Notă:** Recomandarea este de a audia mesajele personalizate înainte de a fi aplicate pe un IVR, MoH, sau alte locații.

1. Accesați **Settings > PBX > Voice Prompts > Custom Prompts**.
2. Din lista **Custom Prompts**, alegeți mesajul, apoi apăsați iconița .
3. Pe pagina de configurare, alegeți extensia utilizată pentru audierea mesajului.



4. Apăsați **Play**.
Pe agentul extensiei selectate va parveni un apel.
5. Răspundeți la apel pentru a asculta mesajul.

Sarcini conexe

[Încărcarea unui Fișier Audio Propriu/Personalizat](#)
[Înregistrarea unui Mesaj Propriu/Personalizat](#)

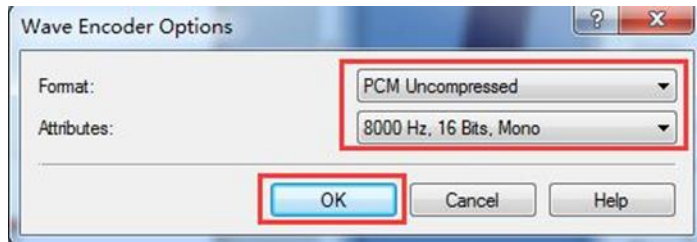
Convertirea Fișierelor via WavePad

WavePad reprezintă un soft de editare a fișierelor audio. Prin intermediul acestuia efectuați convertirea fișierelor audio, după care le puteți încărca în PBX.

1. Lansați programul WavePad, apoi deschideți fișierul audio.
2. Apăsați **File > Save File As**.



3. În câmpul **Save as type** alegeți valoarea `.wav` sau `.gsm`, apoi apăsați **Save**.
4. Pentru tipul `.wav`, configurați parametrii de codare în conformitate cu [cerințele înaintate față de fișierele audio proprii](#), apăsați **OK**.



Sarcini conexe

[Convertirea Fișierelor Audio Online](#)

Convertirea Fișierelor Audio Online

Alternativ există posibilitatea de a converti rapid fișierele audio prin intermediul convertorului online G711.

1. Vizitați g711.org.
2. Apăsați **Browse** pentru a încărca fișierul audio.
3. Alegeți valoarea câmpului **Output Format**.
4. Apăsați butonul **Submit** pentru convertirea fișierului.

G711 File Converter

This free tool will convert just about any DRM-free media file into audio that's compatible with BroadWorks or Asterisk Music on Hold and IVR Announcements.

Source File **Step 1**

Note: 50MB Maximum File Size

Step 2

Output Format

BroadWorks Classic (8Khz, Mono, u-law)

BroadWorks 17sp4+ SD (8Khz, Mono, 16-Bit PCM)

BroadWorks 17sp4+ HD (16Khz, Mono, 16-Bit PCM)

Asterisk Standard (8Khz, Mono, 16-Bit PCM)

Asterisk HD (16Khz, Mono, G.722)

Asterisk G.729 (8Khz, Mono, G.729)

Asterisk RAW (8Khz, Mono, RAW)

Volume

Quiet Lower Medium High Maximum

Optimize Audio for Phone (Bandpass Filter)

Step 3

Configurarea Mesajelor Audio pentru Apelurile Eșuate

Apelurile de ieșire efectuate de către utilizator pot eșua din mai multe motive, precum interfață trunk ocupată, nici o interfață trunk disponibilă, sau număr incorect. Astfel PBX-ul permite configurarea mesajelor audio sugestive pentru a informa utilizatorul despre cauza eșuării apelului.

1. Accesați **Settings > PBX > Voice Prompts > Prompt Preference**.
2. Configurați mesajele pentru diferite situații:

Invalid Phone Number Prompt ⓘ:	[None] ▼
Busy Line Prompt ⓘ:	[None] ▼
Dial Failure Prompt ⓘ:	[None] ▼

- **Invalid Phone Number Prompt:** PBX-ul va reda acest mesaj dacă numărul introdus este incorect.
- **Busy Line Prompt:** PBX-ul va reda acest mesaj dacă interfața trunk este ocupată.
- **Dial Feature Prompt:** PBX-ul va reda acest mesaj dacă nici o interfață trunk nu este disponibilă pentru efectuarea apeluri de ieșire.




Monitorizarea PBX-ului

PBX-ul monitorizează stările interfețelor Trunk, Extensiilor, Apelurilor Paralele, Conferințelor.

Pentru a vizualiza în timp real informația aferentă interfețelor trunk, extensiilor, și conferințelor, autentificați-vă pe interfața web a PBX-ului, apoi accesează **PBX Monitor**.

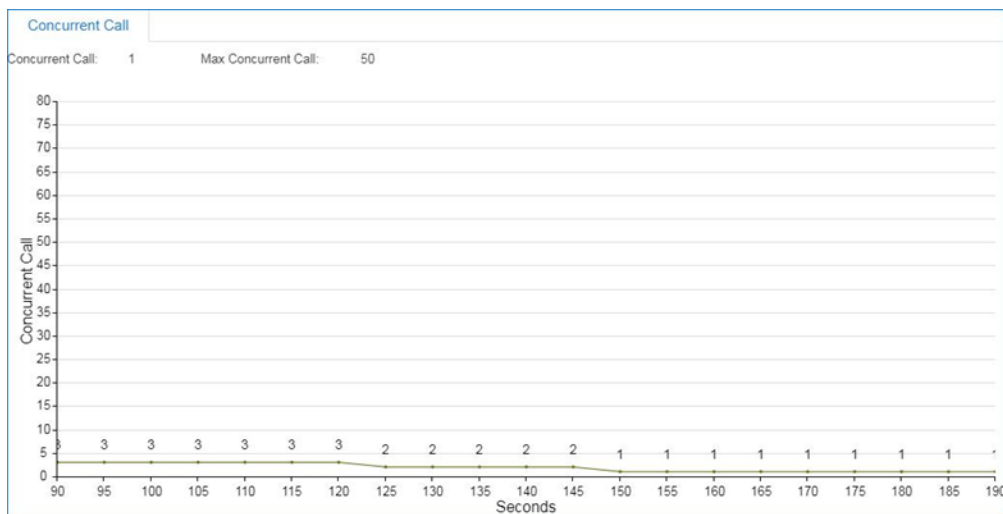
Starea Interfețelor VoIP Trunk

Tabelul 4.

Stare	Descriere
	Înregistrată
	În proces de înregistrare
	<ul style="list-style-type: none"> • Inaccesibilă • Înregistrare eșuată, cauzată de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Parolă incorectă ○ Nume incorect ○ Nume de autentificare incorect ○ Inconsistența tipului de transport

Apeluri Paralele

Verificați numărul maximal de apeluri paralele cu cele în derulare pe PBX.



Monitorizarea Conferinței

Verificați câte conferințe au fost create pe PBX, și monitorizați starea acestor conferințe.

Conference

Name, Number 🔍

Number	Name	Moderator	In-conference	Start Time
6400	6400		0	----
6401	PM	600 - Alex,800 - Eve	0	----

CDR și Înregistrări

Există posibilitatea verificării înscrierilor CDR și a înregistrărilor apelurilor efectuate automat de pe interfața web a PBX-ului. CDR (Call Detail Record/Înscrierea Detaliată a Apelului) reprezintă o înscriere de date ce conține diferite atribute ale apelului, precum timpul, durata, starea apelului, numărul sursă, și numărul destinație, etc.

Criterii de Căutare

Pentru căutarea înscrierilor CDR și înregistrărilor utilizați următoarele criterii:

- **Time:** Specificați data de început și sfârșit pentru a filtra datele apelurilor care se încadrează în interval.
- **Call From:** Numărul sau numele apelantului.
- **Call To:** Numărul sau numele destinatarului.
- **Call Duration:** Diferența de timp între începutul apelului și sfârșitul acestuia. Introduceți o valoare pentru a filtra datele apelurilor pentru care valoarea parametrului este egală sau mai mare cu cea specificată.
- **Talk Duration:** Diferența de timp între momentul răspunsului la apel și sfârșitul acestuia. Introduceți o valoare pentru a filtra datele apelurilor pentru care valoarea parametrului este egală sau mai mare cu cea specificată.
- **Status:** Starea apelului, inclusiv „**answered**/răspuns”, „**no answered**/fără răspuns”, „**busy**/ocupat”, „**failed**/eșuat”, și „**has voicemail**/există un mesaj vocal”.
- **Communication Type:** Tipul comunicării, inclusiv „**internal**/intern”, „**inbound**/de intrare”, „**outbound**/de ieșire/extern”, „**callback**”, „**PBX warning call**/înștiințarea PBX”, „**transfer**”, și „**interconectare multisite**”
- **Include Recording Files:** Bifați opțiunea pentru a filtra apelurile care au înregistrări asociate.

Căutarea CDR și a Înregistrărilor

1. Autentificați-vă pe interfața web a PBX-ului, accesați **CDR & One Touch Recording**.
2. Introduceți timpul în câmpul **Time** pentru a filtra apelurile după dată.
3. Dacă doriți căutarea fișierelor cu înregistrări, bifați opțiunea **Include Recording Files**.

The screenshot shows a search form with the following fields and options:

- Time:** 2018-02-02 00:00 - 2018-03-02 23:59 (highlighted with a red box)
- Call From:** [Empty text box]
- Call To:** [Empty text box]
- Call Duration (s):** [Empty text box]
- Talk Duration (s):** [Empty text box]
- Status:** All (dropdown menu)
- Include Recording Files:** (highlighted with a red box)
- Number Fuzzy Search:** ⓘ
- Search:** [Blue button]
- Communication Type:** All (dropdown menu)

4. Selectați alte criterii de căutare.
5. Apăsați butonul **Search**.

Căutarea Vagă a CDR și a Înregistrărilor

Implicit, este necesar de a introduce numărul de telefon complet și exact în criteriul de căutare relevant, sau nu veți obține rezultat. Dacă nu vă amintiți exact numărul sau numele, utilizați opțiunea a Căutare Vagă.

1. Accesați **CDR & One Touch Recording**.
2. Introduceți timpul în câmpul **Time** pentru a filtra apelurile după dată.
3. În câmpul **Call From** sau **Call To**, introduceți numărul sau literele dorite.
4. Bifați opțiunea **Number Fuzzy Search**.

The screenshot shows a search form with the following fields and values:

- Time:** 2018-02-02 00:00 - 2018-03-02 23:59
- Call From:** (empty)
- Call To:** 100
- Call Duration (s):** (empty)
- Talk Duration (s):** (empty)
- Status:** All
- Include Recording Files:**
- Communication Type:** All
- Number Fuzzy Search:**
- Search:** (button)

6. Selectați alte criterii de căutare.
7. Apăsați butonul **Search**.
Înscrierea cu datele asociate apelului care au întrunit criteriile de căutare vagă vor fi afișate la ecran.

Time	Call From	Call To	Call Dur...	Talk Dur...	Status	Commu...	Caller IP...	Recording Options
2018-02-09 15:17:53	Carol <1...	1002	00:00:03	00:00:03	Answered	Internal		▶ ⬇️ 🗑️
2018-02-09 15:14:53	Carol <1...	1003	00:00:03	00:00:03	Voicemail	Internal		▶ ⬇️ 🗑️
2018-02-09 15:13:21	Carol <1...	1001	00:00:04	00:00:04	Answered	Internal		▶ ⬇️ 🗑️
2018-02-09 15:12:49	Carol <1...	1001	00:00:08	00:00:08	Answered	Internal		▶ ⬇️ 🗑️

Descărcarea CDR și a Înregistrărilor

Există posibilitatea de a descărca înscrierile CDR sau fișierele audio înregistrărilor pe calculator.

1. Accesați **CDR & One Touch Recording**.
2. [Căutați CDR și Înregistrările](#).
3. Pentru a descărca înscrierile CDR căutate, apăsați **Download CDR**.
4. Pentru a descărca înregistrările audio căutate, apăsați **Download Recordings**.