



3CX V16

Nuove funzionalità e miglioramenti

Un piccolo passo per 3CX... Un grande passo per le Comunicazioni

- Migliora il servizio clienti
- Aumenta la produttività dei dipendenti
- Amministrazione del sistema più semplice
- Minori costi di licenza



> V16 - Fornire un servizio clienti migliore,
In modo più efficace

Fornire un servizio clienti migliore, In modo più efficace

- Call center migliorato
- Novità: Contact Center
- Integrazione CRM migliorata
- Monitoraggio qualità del servizio
- Novità: Web Switchboard

Miglioramenti al Call Center

- Sistema di code riprogettato
- Migliori prestazioni e più funzionalità
- Instradamento basato sulle competenze

Novità: Contact Center Live Chat & Talk

- “Live Chat” integrata
- I clienti possono chattare con te
- Trasformare la chat in chiamata vocale

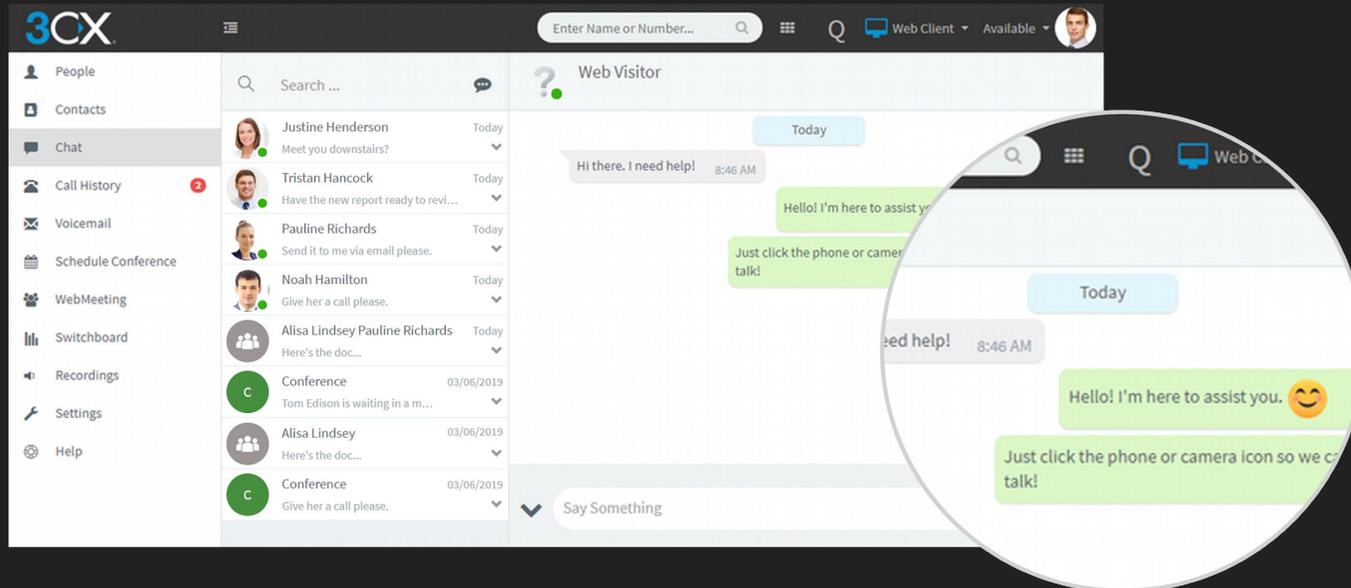


3CX Live Chat & Talk

- Non è necessario passare a PSTN dopo aver chattato
- Gestire chiamate e testi da un'unica interfaccia
- Non è necessario gestire più sistemi
- Incluso in 3CX senza alcun costo aggiuntivo

3CX Live Chat & Talk: come funziona

- Plugin per WordPress o javascript
- Gli agenti rispondono dalla chat
- Altre funzionalità in arrivo prossimamente



Integrazione CRM

- Integrazione CRM lato server migliorata
- Supporta dialer Salesforce
- Freshdesk, Zoho seguiranno a breve



freshdesk



Monitorare la qualità del servizio

- Switchboard basata sul web
- Rinnovati report delle chiamate
- Registrazione delle chiamate espansa

The screenshot displays the 3CX web interface. On the left is a navigation sidebar with various system components. The main area shows the 'Recordings' section with a table of call recordings. A 'Recording' configuration dialog box is open in the foreground, showing settings for local recordings, remote archiving, and an archive schedule policy.

Recordings Table:

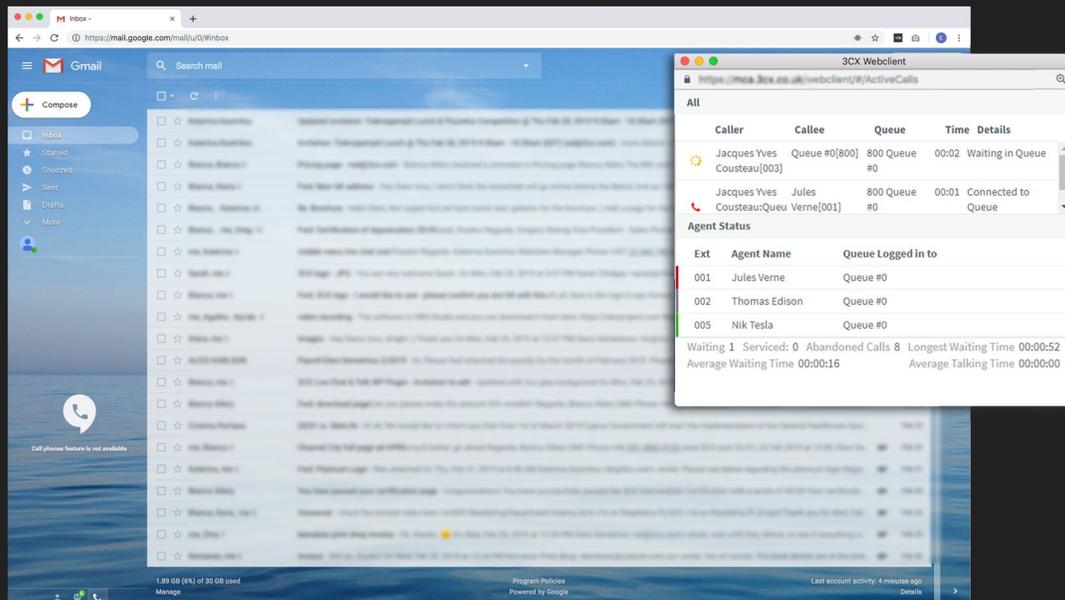
	Date	Display Name			
<input checked="" type="checkbox"/>	03/05/2019 12:45:36 PM	Jules Verne			
<input checked="" type="checkbox"/>	03/05/2019 12:44:45 PM	Jules Verne			
<input checked="" type="checkbox"/>	03/05/2019 9:41:29 AM	James T. Kirk			
<input type="checkbox"/>	02/08/2019 9:10:31 AM	Galileo Galilei			
<input type="checkbox"/>	02/08/2019 9:10:12 AM	Jules Verne			
<input type="checkbox"/>	02/07/2019 10:51:05 AM	Galileo Galilei			
<input type="checkbox"/>	02/07/2019 10:50:50 AM	Jules Verne			
<input type="checkbox"/>	02/05/2019 12:25:10 PM	Jules Verne			
<input type="checkbox"/>	02/05/2019 12:24:40 PM	Galileo Galilei			
<input type="checkbox"/>	02/04/2019 8:59:14 AM	Nik Tesla	001	Nik Tesla (000)	x
<input type="checkbox"/>	02/04/2019 8:58:01 AM	Jules Verne	001	Nik Tesla (000)	x
<input type="checkbox"/>	02/01/2019 1:19:23 PM	Jules Verne	001	Nik Tesla (000)	x

Recording Dialog Box:

- Local Recordings Folder:** /var/lib/3cxpbx/Instance1/Data/Recordings
- Enable Remote Archiving
- Location Type:** Google Drive
- Remote Folder:** bak/RPL_v16/recordings
- Archive Schedule Policy:** Weekly, Sunday at 00:00

Switchboard basata sul web

- Switchboard pop out
- Monitora le chiamate in entrata, SLA
- Chiamate di azione a cui non viene data risposta
- Non è necessario installare un'App
- Leaderboard (update 1)



The image shows a Gmail inbox interface with a 3CX Webclient pop-out window overlaid on top. The 3CX Webclient window displays a table of active calls and agent status.

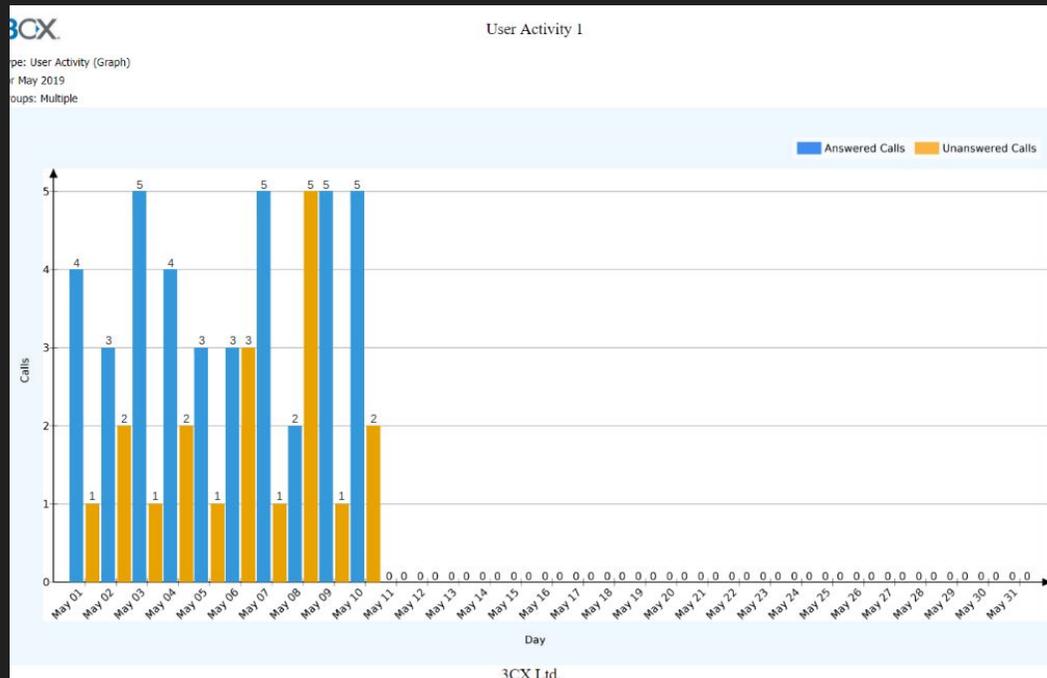
Caller	Callee	Queue	Time	Details
Jacques Yves Cousteau[003]	Queue #0[800]	800 Queue #0	00:02	Waiting in Queue
Jacques Yves Cousteau:Queu Verne[001]	Jules Verne	800 Queue #0	00:01	Connected to Queue

Ext	Agent Name	Queue Logged in to
001	Jules Verne	Queue #0
002	Thomas Edison	Queue #0
005	Nik Tesla	Queue #0

Waiting 1 Serviced: 0 Abandoned Calls: 8 Longest Waiting Time 00:00:52
Average Waiting Time 00:00:16 Average Talking Time 00:00:00

Rapporti telefonici potenziati

- Report notevolmente più precisi
- Inesattezze indirizzate
- Nuovi rapporti in arrivo



Registrazione delle chiamate modernizzata

- Dati di chiamata trasferiti nel database
- Trascrivi il primo minuto di chiamata - maggiore ricercabilità
- “Off instance” salvato su NAS o Google Drive
- Backup e ripristino più rapidi
- Utilizzare istanze cloud più piccole e ridurre i costi

> V16 - Aumenta la produttività dei dipendenti

Aumenta la produttività dei dipendenti

- Integrazione perfetta con Office 365
- Softphone WebRTC integrato
- Integrazione con i dialer dei principali CRM
- Chat incorporata ora alla pari e simile a Whatsapp
- Miglioramenti per 3CX WebMeeting

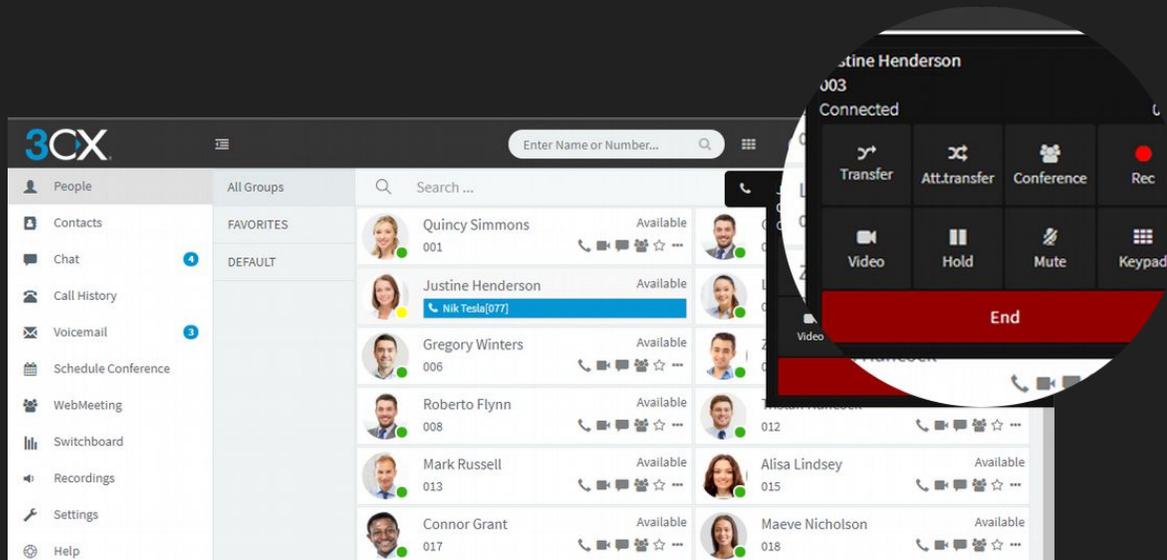
Perfetta integrazione con Office 365

- Utilizza l'ultima API - App di Office 365
- Supporta tutte le versioni di Office 365
- Sincronizzazione utente (creazione automatica o eliminazione di interni)
- Sincronizzazione dei contatti (aziendali e personali)
- Sincronizzazione del calendario



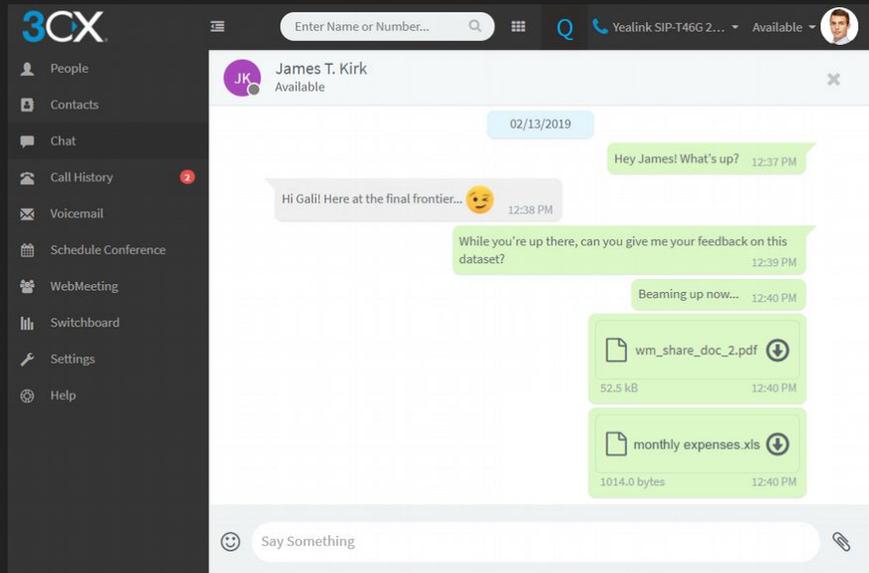
Softphone browser WebRTC integrato

- Softphone basato sul Web
- Basato su WebRTC
- Nessuna app da installare o aggiornare
- Supporta gli auricolari Sennheiser



Chat aziendale in stile WhatsApp

- Funzionalità alla pari con WhatsApp
- Funziona in modo simile
- Invia file, usa emoticon
- Trasferisci e archivia chat (update 1)
- Rapporti chat (update 1)



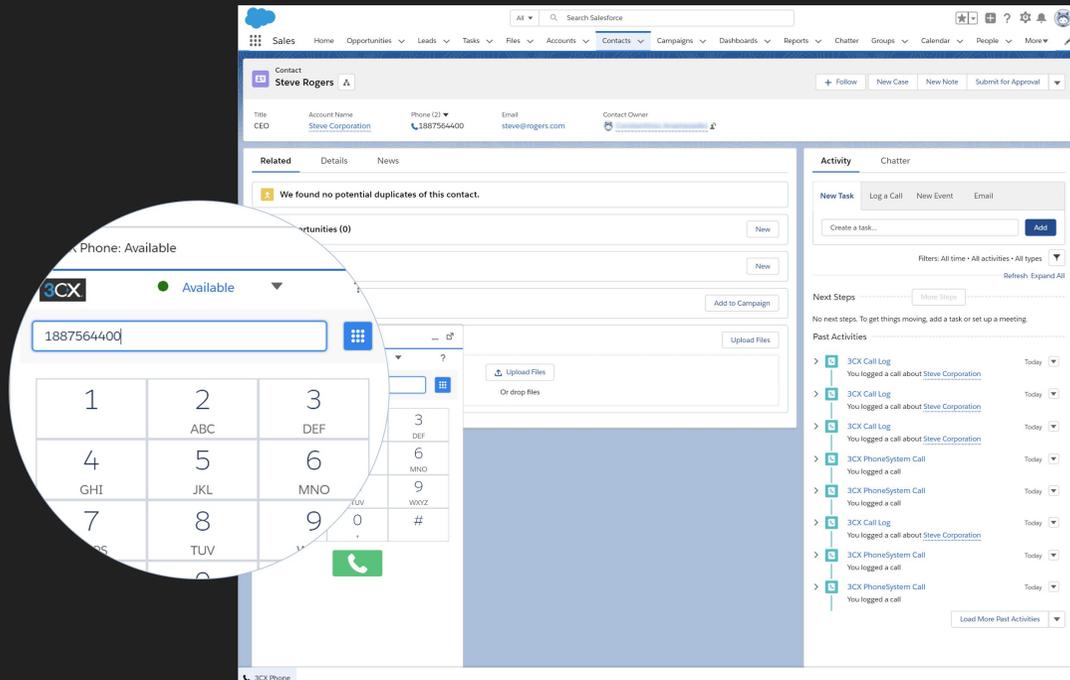
Miglioramenti all'usabilità del Web Client

- Configura BLF dal web client
- Call toasters migliori e più informativi
- Facile controllo remoto delle App iOS, Android e deskphone

The screenshot displays the 3CX Web Client interface. On the left is a navigation sidebar with icons for People, Contacts, Chat, Call History, Voicemail, Schedule Conference, WebMeeting, Switchboard, Settings, and Help. The main area shows a search bar at the top with the text "Enter Name or Number...". Below the search bar, there are sections for "All Groups", "FAVORITES", and "DEFAULT". The "FAVORITES" section lists "Galileo Galilei" (Available) and "James T. Kirk" (Available). The "DEFAULT" section lists "James T. Kirk" (Available) and "Galileo Galilei[000]". A call toast is visible in the center-right, showing a call from "James T. Kirk" with a phone number "103". The toast includes buttons for "Answer", "Decline", and "Divert to Voicemail". A dropdown menu is open over the toast, showing options for "Yealink SIP-T46G 28.83.0.60 00156549082d" and "Smartphone". The top right corner shows the user's profile, "Yealink SIP-T46G 2...", with a status of "Available" and a profile picture.

Si integra con Salesforce Outbound Dialer

- Supporta dialer Salesforce
- Chiama dall'interfaccia CRM
- Registro automatico delle chiamate per record contatti
- Freshdesk, integrazione Zoho in uscita presto in arrivo



3CX WebMeeting. Reintrodotta.

- Risparmia alla grande e cancella il tuo abbonamento Webex / Zoom
- Migliore affidabilità con i server su Amazon
- Migliore qualità per il meeting con minor consumo della larghezza di banda
- Non servono estensioni del browser per condividere lo schermo
- Possibilità di chiamare in un meeting dal telefono



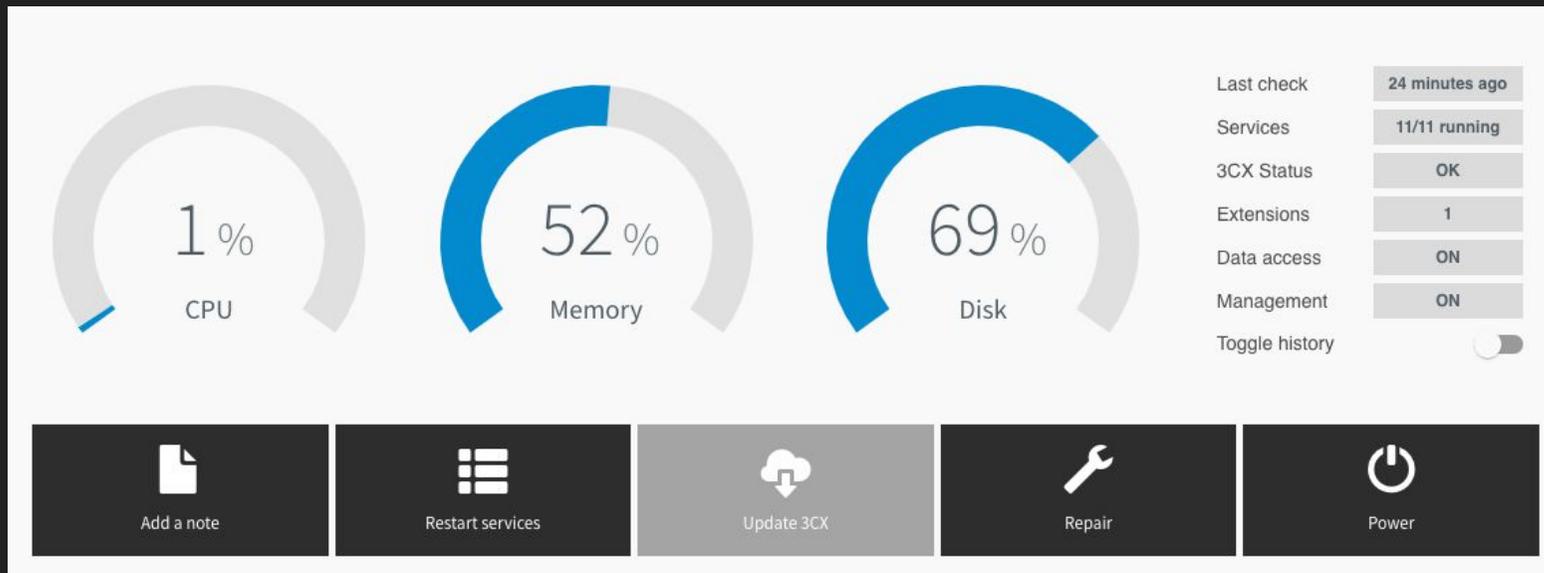
> V16 - Più controllo e potenza.
> Meno lavoro per l'amministratore.

Più controllo e potenza, Meno lavoro per l'amministratore

- Sicurezza - temprata da 3CX
- Raspberry Pi
- Instance manager

Instance Manager

- Monitora e gestisci più istanze 3CX
- Configura dal portale cliente
- Batch tutte le installazioni
- Monitora lo spazio su disco, i servizi ecc
- Trunk SIP, monitoraggio SBC (Update 1)



Miglioramenti della sicurezza - temprata da 3CX

- Global IP blacklist
- Aggiornati tutti i moduli con licenza alle ultime versioni
- Limitare l'accesso alla console di gestione tramite IP



Installa 3CX su Raspberry Pi

- Funziona con Raspberry Pi 3B+
- SMB PBX a 40 € solido come la roccia
- Ottimo per installazioni fino a 8 chiamate simultanee
- Ottimizzazioni utili per tutte le installazioni cloud



Altre funzionalità

- Supporto per le statistiche RTCP
- Copia interni
- Clic singolo per modificare un interno
- Trascina e rilascia per ordinare i pulsanti BLF

Number	Type	Name	Action
1	Speed Dial	005 Nik Tesla	✕
2	Speed Dial	007 Leonardo di ser Piero	✕
3	BLF	000 Galileo Galilei	✕
4	BLF	001 Jules Verne	✕
5	BLF	002 Thomas Edison	✕
6	BLF	003 Jacques Yves Cousteau	✕
7	BLF	004 George Westinghouse	✕

> V16 - Ancora più competitivo

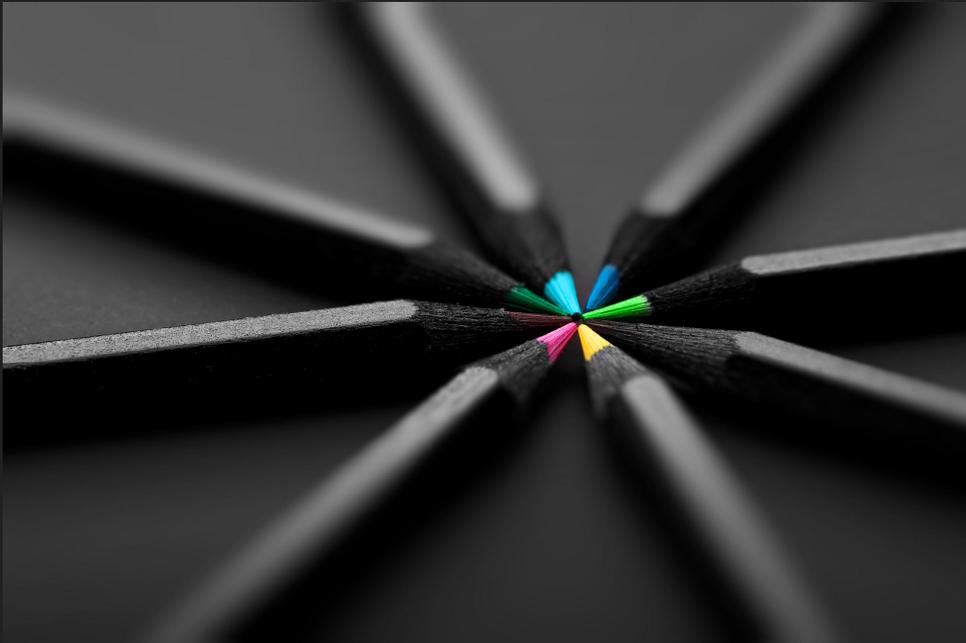
Ancora più competitivo

- Il prezzo diminuisce fino al 40%
- Dimensione della licenza dell'edizione gratuita più grande
- Set di funzionalità delle edizioni più definiti
- Dimensioni di licenza aggiuntive



Altre dimensioni della licenza

- Aggiunte opzioni da 24, 48, 96 e 192 SC
- Disponibile solo per licenze annuali
- Esegui l'upgrade in modo dinamico in qualsiasi momento
- Nessuna penalità



Edizione Standard

- Prezzi in calo del 40%
- Gratuito fino a 8 chiamate sim per sempre
- Aggiornamento per l'edizione Standard commerciale a PRO gratuito

Edizione PRO

- Prezzi in calo del 22%
- Report di chiamata
- Code di chiamata
- Registrazione di chiamate
- Integrazione con Office 365 e CRM

Edizione Enterprise

- Registrazione più granulare
- Instradamento basato su competenze
- Failover integrato
- Integrazione CRM avanzata

Licenza generale

- Ora annuale per il tipo di licenza preferito
- Perpetua è 3 volte annuale
- L'annuale è il più redditizio a lungo termine
- 4 e 8 chiamate simultanee disponibili solo come licenze annuali



Maintenance / Abbonamento: Cosa è incluso

- FQDN e servizio DNS
- Certificati SSL e loro manutenzione
- Aggiornamenti al PBX
- Nuove versioni del firmware del telefono IP
- 3CX WebMeeting
- App Android e iOS

> V16 - Piano d'azione aggiornamenti

Update 1

- Nuovo servizio Call Flow Apps
- Miglioramenti della chat per archiviare/trasferire o prendere controllo delle chat
- Query caller ID nei database SQL

Update 2

- Gestione e monitoraggio remoto SBC
- Comportamento DNS migliorato semplifica la configurazione dei provider VoIP



Altri argomenti che ci interessano

- Configurazione di failover più semplice
- Campo di immissione dei DID
- API REST per le chiamate in uscita
- Leaderboard



Maggiori informazioni:
www.3cx.it