



Manual de utilizare

Versiunea 2025-01-09

Ultima versiune a acestui document este disponibila la adresa <https://help.accolades.ro>
ACCOLADES este o marca inregistrata a VoIPIT (<https://www.voipit.ro>)

Cuprins

Accolades	4
1 - Interfata	5
2 - Prima pagina	17
3 - Administratori	19
4 - Conturi	26
5 - DID	51
6 - Utilizatori	53
7 - Fax virtual	72
8 - Cozi asteptare	76
9 - Chestionar dupa apel	83
10 - IVR	85
10.1 - Prezentare generala	85
10.2 - Management IVR	86
10.3 - Management structura	90
10.3.1 - Prezentare structura	90
10.3.2 - Optiuni comune	91
10.3.3 - Tipuri etape	94

11 - Conditii temporale	113
12 - Call Center	117
12.1 - Descriere	117
12.2 - Agent	118
12.3 - Management	137
12.4 - Aparate	140
12.5 - Apeluri detaliate	142
12.6 - Campanii	146
12.7 - Callback	161
12.8 - Dashboard	163
12.9 - Rapoarte call center	168
13 - SMS	172
14 - CRM (Clienti)	178
15 - Apeluri detaliate	184
16 - Server	190
16.1 - Identitate	190
16.2 - Comenzi Asterisk	190
16.3 - Status	190

16.4 - Conditii temporale	190
16.5 - Provizionare	190
16.6 - IP monitorizate	190
16.7 - Rapoarte	195
17 - API	196
17.1 - Prezentare generala	196
17.2 - CRM Extern	198
17.3 - Integrare IVR	205
17.4 - Notificari apel	206
17.5 - REST	209

Accolades

Despre Accolades

Accolades este o aplicatie web dezvoltata de VoIPIT care, impreuna cu pachetul software Asterisk permite realizarea si configurarea unei centrale telefonice Voice over IP.

Accolades permite furnizarea unui numar foarte mare de servicii de telefonie:

- mesagerie vocala;
- redirectionari apeluri;
- cozi de asteptare;
- chestionare dupa apel;
- raspuns automat (IVR);
- conditii temporale;
- fax virtual;
- servicii de secretariat (BLF, call pickup);
- call center (cu interfata real time);
- servicii SMS;
- inregistrare apeluri;
- rapoarte de activitate;
- dashboard call center;
- CRM clienti;
- integrare cu CRM extern (prin API).

1. Interfata

1.1 - Layout aplicatie

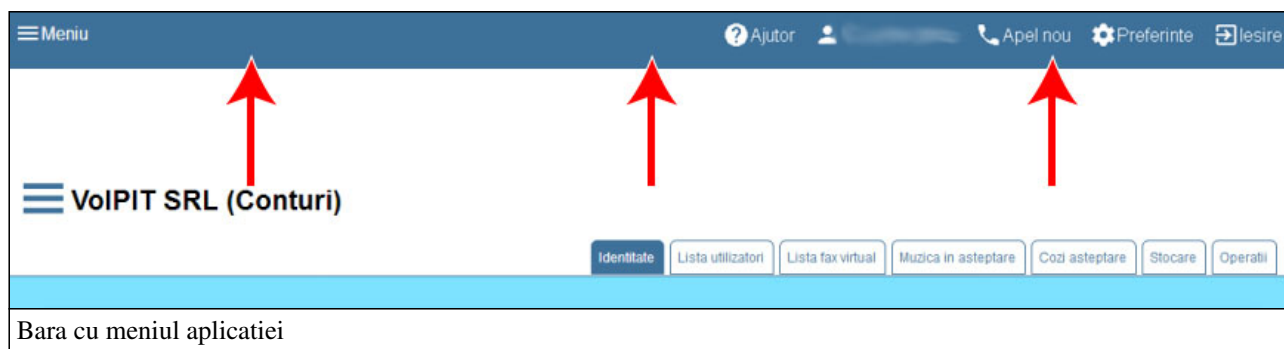
Aplicatia Accolades are interfata optimizata pentru a fi utilizata atat pe calculator / laptop cat si pe dispozitive mobile. Cu toate acestea, exista unele pagini care sunt dificil de urmarit pe dispozitive mobile inguste, asa cum sunt telefoanele mobile utilizate in mod portrait (de exemplu, paginile pentru urmarirea interactiva a activitatii in call center).

Accolades are cateva elemente de interfata comune tuturor paginilor din aplicatie:

- Bara cu meniul;
- Meniul principal;
- Denumirea si optiunile paginii curente.

Bara cu meniul

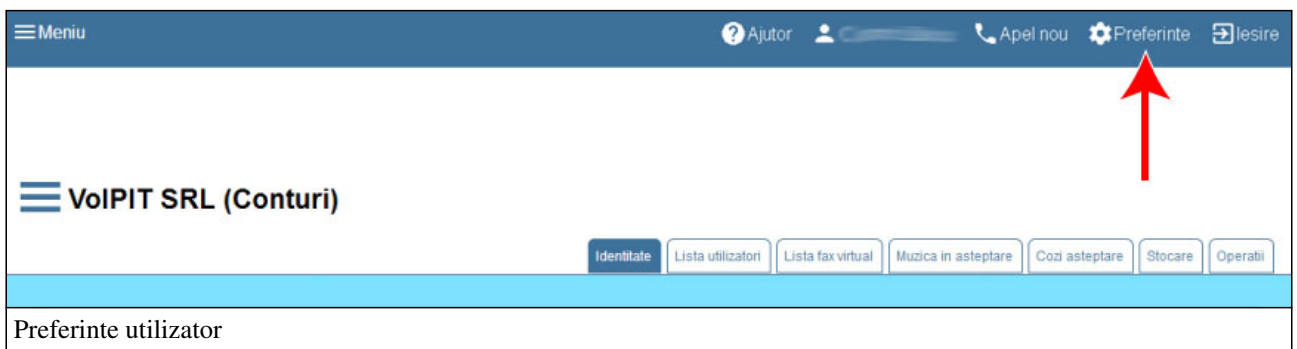
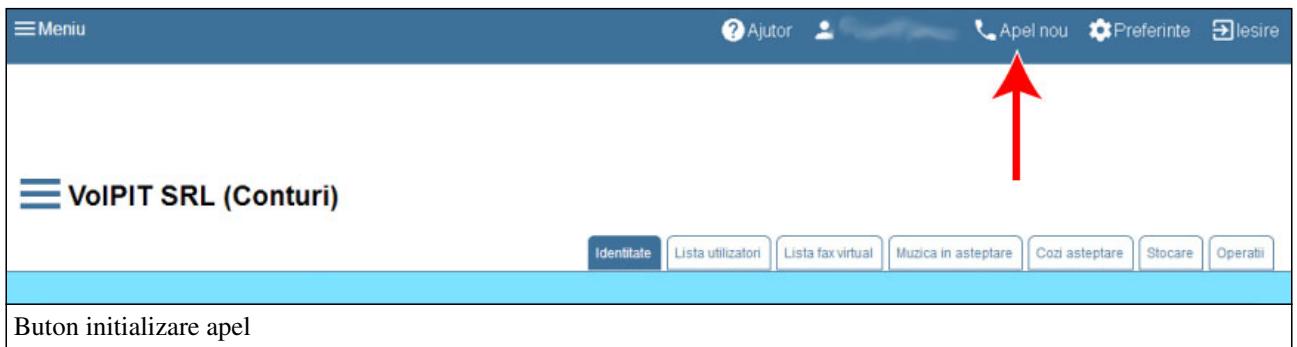
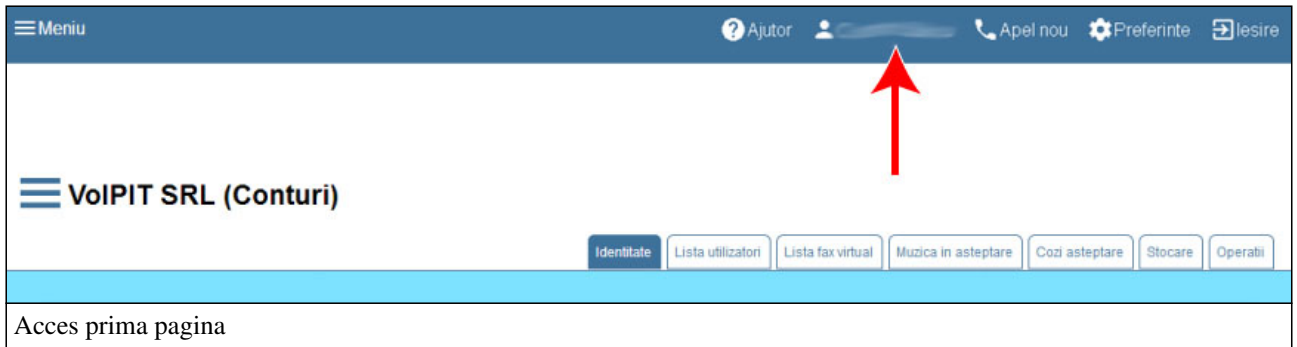
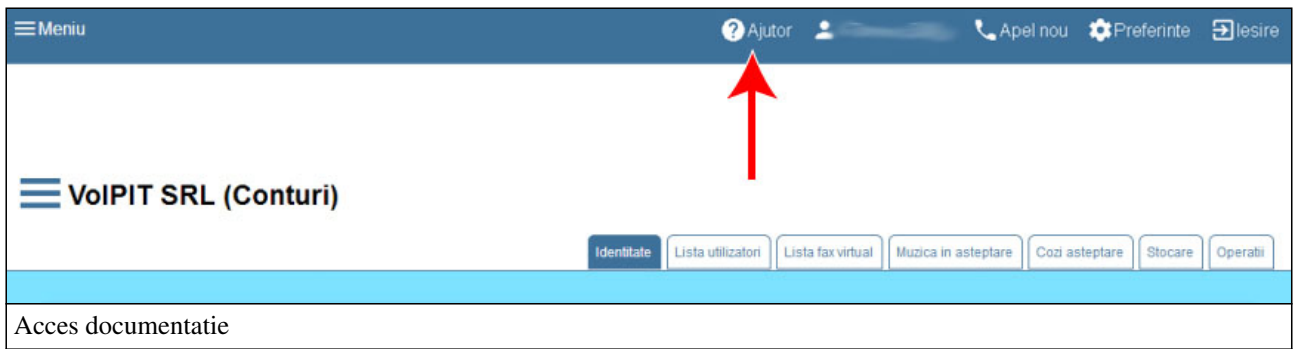
In partea superioara a paginii este afisata bara cu meniul aplicatiei.



Aceasta are in componenta urmatoarele elemente:

- Butonul pentru activarea meniului;
- Scurtatura pentru accesarea documentatiei paginii (unde e cazul);
- Scurtatura pentru accesarea primei pagini;
- Scurtatura pentru initializarea unui apel (daca exista un telefon conectat);
- Buton pentru preferintele utilizatorului;
- Buton pentru iesirea din aplicatie.

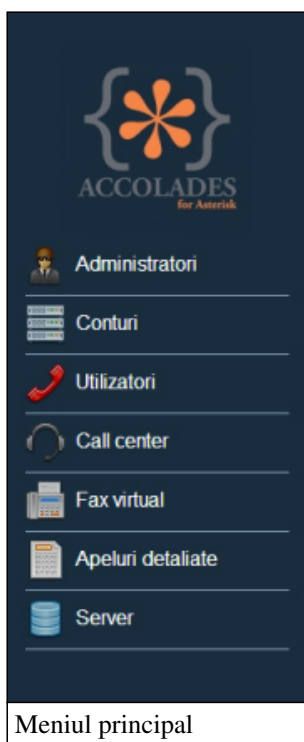




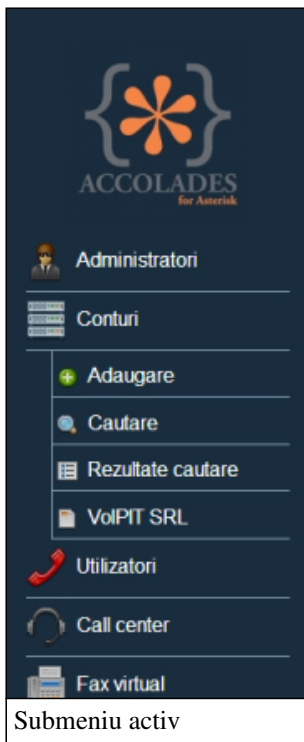


Meniul principal

Meniul principal al aplicatiei se poate accesa prin apasarea butonului MENU din bara cu meniul aplicatiei. Meniul se va afisa in partea stanga a ecranului si are in componenta modulele pe care utilizatorul are dreptul sa le foloseasca.



Majoritatea meniurilor au in componenta submeniuri, care se afiseaza atunci cand utilizatorul apasa pe un meniu.



Submeniu activ

Denumirea si optiunile paginii curente

Denumirea paginii curente este afisata in partea superioara-stanga a ecranului.



Denumirea paginii curente

Unele pagini vor afisa in stanga titlului un buton pentru afisarea meniului caracteristic paginii afisate.



Meniul caracteristic paginii

Exista, de asemenea, pagini care vor afisa in partea dreapta o lista cu taburi, care contin informatii structurate pe categorii despre elementul afisat.



Este posibil ca unele pagini sa contina alte tipuri de elemente, care vor fi descrise atunci cand este cazul.

1.2 - Formulare

Atunci cand utilizatorul trebuie sa furnizeze informatii aplicatiei, acesta va completa un formular.

Un formular este compus dintr-o serie de elemente pe care utilizatorul trebuie sa le completeze. Daca este cazul, elementele componente pot fi grupate in continere, pentru o mai buna desfasurare a operatiilor.

Daca unele campuri sunt obligatorii sau pot avea doar o anumita structura a textului, atunci in stanga sa se va afisa o pictograma care indica statusul elementului: un semn " vazut " verde pentru campurile valide si un semn de exclamare rosu pentru campurile cu valori eronate. Un formular nu se poate valida daca exista elemente completate incorect in structura sa.

VoIPIT SRL

Identitate

Tip identitate: Persoana juridica

Denumire: VoIPIT SRL ✓

Email: e-mail ⚠

Observatii

Exemplu camp valid

VoIPIT SRL

Identitate

Tip identitate: Persoana juridica

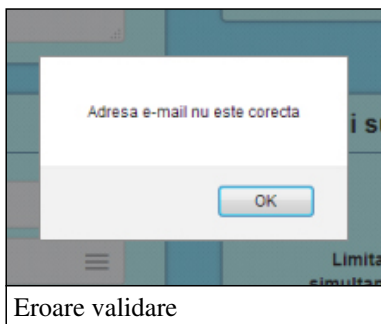
Denumire: VoIPIT SRL ✓

Email: e-mail ⚠

Observatii

Exemplu camp invalid

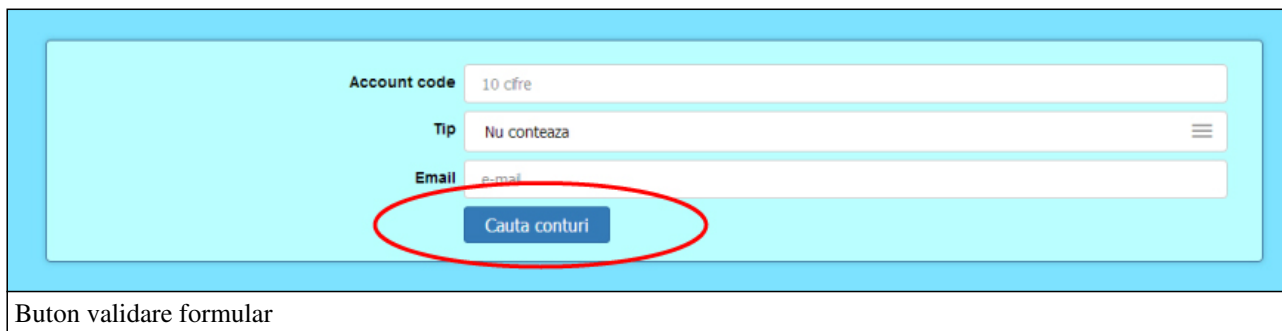
O incercare de validare a unui formular completat incorect va genera o notificare cu privire la elementul incorect.



In functie de tipul operatiei efectuate, validarea unui formular se poate realiza in doua moduri:

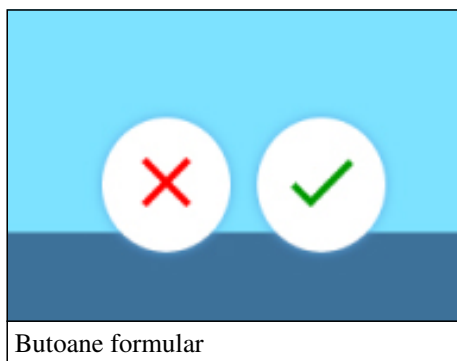
- Prin apasarea butonului corespunzator formularului, situat in containerul cu elemente;
- Prin apasarea butonului pentru validarea paginii, afisat in partea inferioara-dreapta a ecranului. De obicei, butonul

de validare este insotit si de un buton de anulare a operatiei.



Account code 10 cifre
Tip Nu conteaza
Email e-mail
Cauta conturi


Buton validare formular



Este posibil ca unele formulare sa contina si alte tipuri de interactiune cu utilizatorul, elemente care se vor descrie atunci cand este cazul.

1.3 - Cautari

Majoritatea modulelor din componenta Accolades (administratori, conturi etc.) permit cautari detaliate, pentru identificarea anumitor elemente.

Procesul de cautare este asemanator, diferenta fiind data de filtrele de cautare disponibile. In continuare se va exemplifica un astfel de proces folosind modulul  Administratori .

Initializare cautare

Pentru initializarea cautarii se va accesa submeniul  Cautare din cadrul modulului de interes. Accesarea meniului va afisa o pagina in care utilizatorul va completa filtrele initiale pentru realizarea cautarii.



Informatii personale

Nume nume administrator
Prenume prenume administrator
Username username administrator
Status Nu conteaza
Cautare administratori

Formular cautare

Initializarea propriu-zisa se va realiza prin apasarea butonului **Cautare ...**

Rezultate cautare

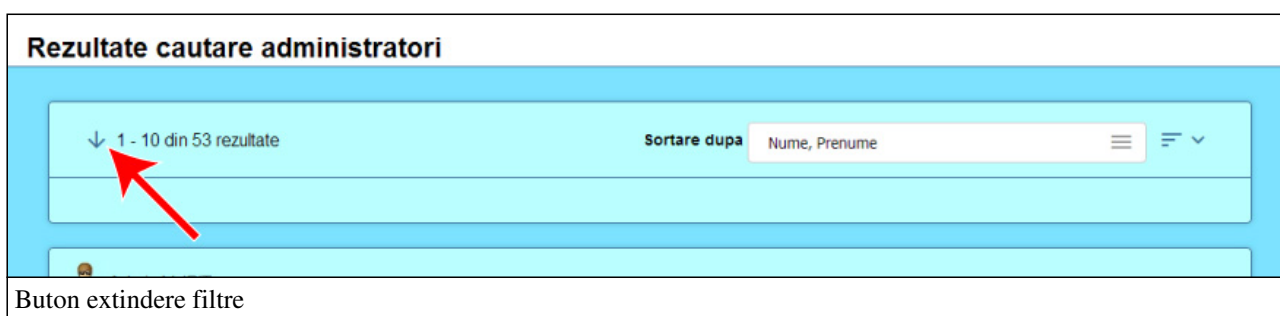
Dupa initializarea cautarii, Accolades va interoga baza de date apoi va afisa rezultatele, grupate pe pagini.

Pagina care afiseaza rezultatele unei cautari are cateva elemente componente:

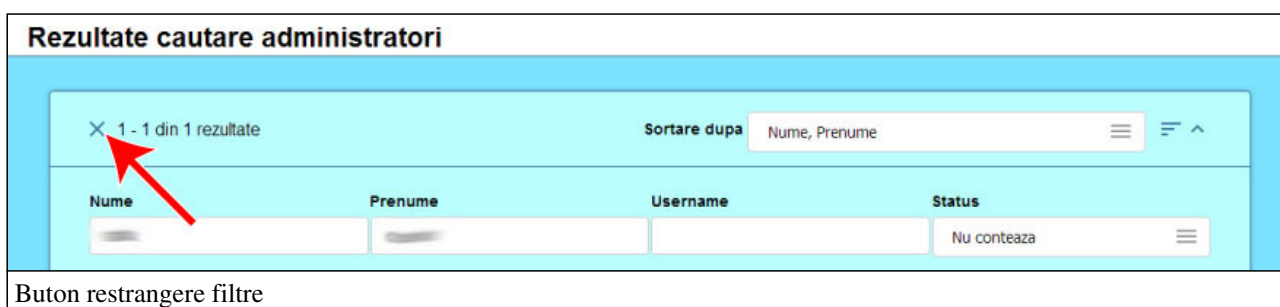
- Buton pentru modificarea filtrelor de cautare;
- Totalul rezultatelor afisate;
- Criteriul de sortare al rezultatelor;
- Ordinea de sortare a rezultatelor;
- Filtrele active;
- Rezultatele cautarii;
- Paginatia rezultatelor.

Buton modificare filtre

La accesarea paginii, campurile pentru modificarea filtrelor cautarii sunt ascunse. Pentru accesarea acestora utilizatorul trebuie sa apese butonul simbolizat printr-o sageata jos. Aceasta actiune va extinde partea superioara a paginii si va afisa filtele posibile pentru aceasta cautare.

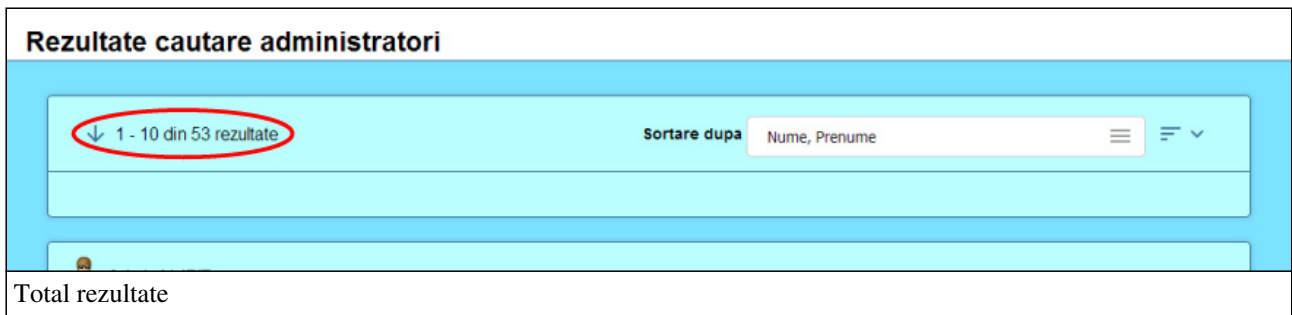


Daca sunt active, filtrele cautarii se pot ascunde prin apasarea butonului de inchidere.



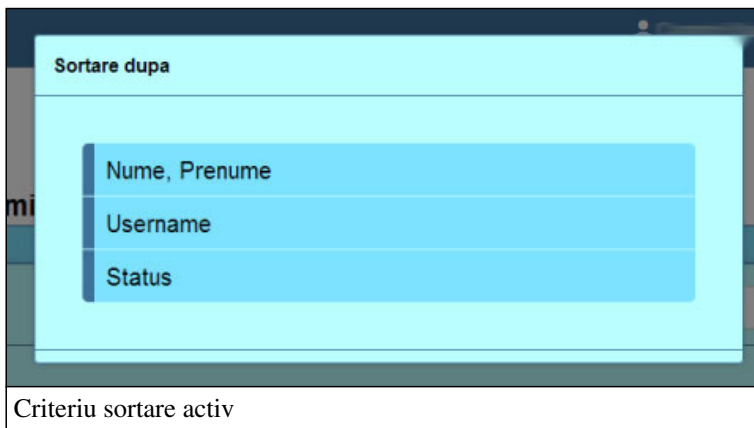
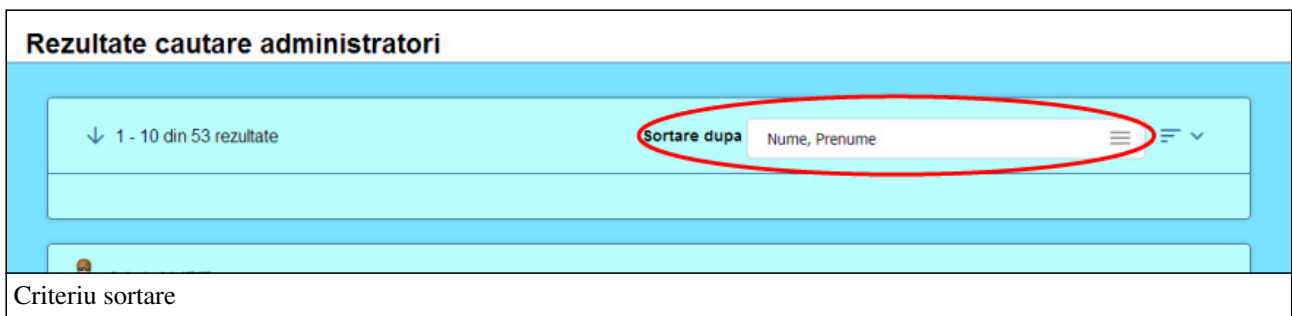
Total rezultate

In majoritatea cazurilor nu este posibila afisarea tuturor rezultatelor unei cautari. Din acest motiv aplicatia va afisa un numar limitat de elemente inasa va informa utilizatorul despre numarul total de rezultate, in partea superioara a paginii.



Criteriul de sortare

Majoritatea paginilor ofera mai multe optiuni de sortare a rezultatelor cautarii. Criteriul activ este afisat in partea superioara-dreapta si se poate schimba din meniul afisat urmare a apasarii pe buton.



Ordinea de sortare

In dreapta criteriului de sortare este pozitionat butonul pentru ordinea de sortare a rezultatelor. Acesta poate avea valoarea CRESCATOR sau DESCRESCATOR. Ordinea se schimba prin apasarea pe buton.

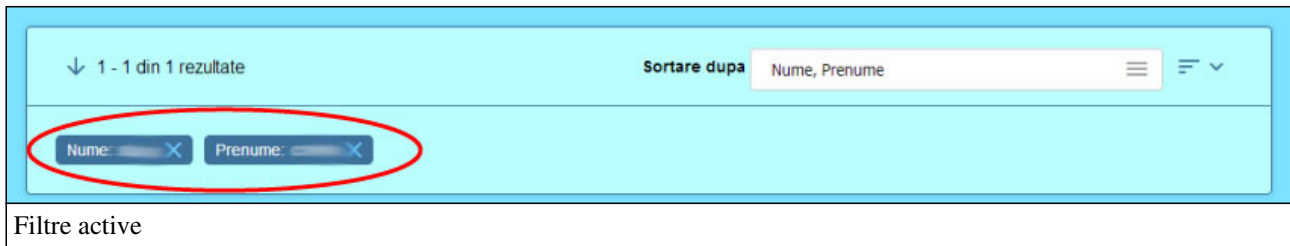




Buton sortare descrescator

Filtre active

Atunci cand zona de completare a filtrelor cautarii este inactiva, Accolades va afisa filtrele de cautare active.



Filtre active

Un filtru activ are 3 componente:

- Denumirea filtrului;
- Valoarea filtrului;
- Buton pentru anulara filtrului.

Utilizatorul poate sterge un filtru activ, prin apasarea butonului de inchidere a acestuia, situat in dreapta valorii.



Buton anulare filtru

Rezultatele cautarii

In functie de modulul in care a fost efectuata cautarea, aplicatia va afisa rezultatele sub diverse forme.

Elemente extensibile

In general, atunci cand se afiseaza entitati din aplicatie (utilizatori, conturi etc.) aplicatia va afisa informatii restranse despre fiecare element. Utilizatorul poate apasa pe denumirea elementului pentru a vizualiza informatii suplimentare despre acel element.

Rezultate cautare administratori

↓ 1 - 10 din 53 rezultate Sortare dupa Nume, Prenume

Username	Status
[blurred]	Activ

Rezultate extensibile

Atunci cand sunt afisate informatii detaliate, Accolades va afisa si butonul care permite accesarea fisei respectivului element, sub forma unei sageti spre dreapta.

Buton acces fisa

Tabel

Unele cautari necesita afisarea informatiilor sub forma tabelara. Daca ecranul dispozitivului pe care se realizeaza afisarea este prea mic, atunci Accolades va activa barele de scroll orizontal pentru tabelul afisat.

↓ 1 - 15 din 15 rezultate Sortare după Denumire

Denumire	Username	Caller ID Public	DID	Nr. telefon intern
[redacted]	[redacted]	0370 [redacted]	0370 [redacted]	9506
[redacted]	[redacted]	0370 [redacted]	0370 [redacted]	9526
[redacted]	[redacted]	0370 [redacted]	0370 [redacted]	9912
[redacted]	[redacted]	0370 [redacted]	0370 [redacted]	9905
[redacted]	[redacted]	0370 [redacted]	0370 [redacted]	9932
[redacted]	[redacted]	0370 [redacted]	0370 [redacted]	9511
[redacted]	[redacted]	0370 [redacted]	0370 [redacted]	9527
[redacted]	[redacted]	0370 [redacted]	0370 [redacted]	9528
[redacted]	[redacted]	0370 [redacted]	0370 [redacted]	9529
[redacted]	[redacted]	0370 [redacted]	0370 [redacted]	9518
[redacted]	[redacted]	0370 [redacted]	0370 [redacted]	9519
[redacted]	[redacted]	0370 [redacted]	0370 [redacted]	9539
[redacted]	[redacted]	0330 [redacted]	0370 [redacted]	9500
[redacted]	[redacted]	0370 [redacted]	0370 [redacted]	9550

Afisare tabelara

Paginatia rezultatelor

In partea inferioara a paginii sunt pozitionate controalele pentru navigarea intre pagini. Utilizatorul poate utiliza fie butoanele stanga-dreapta, fie poate completa manual numarul de pagina solicitat.



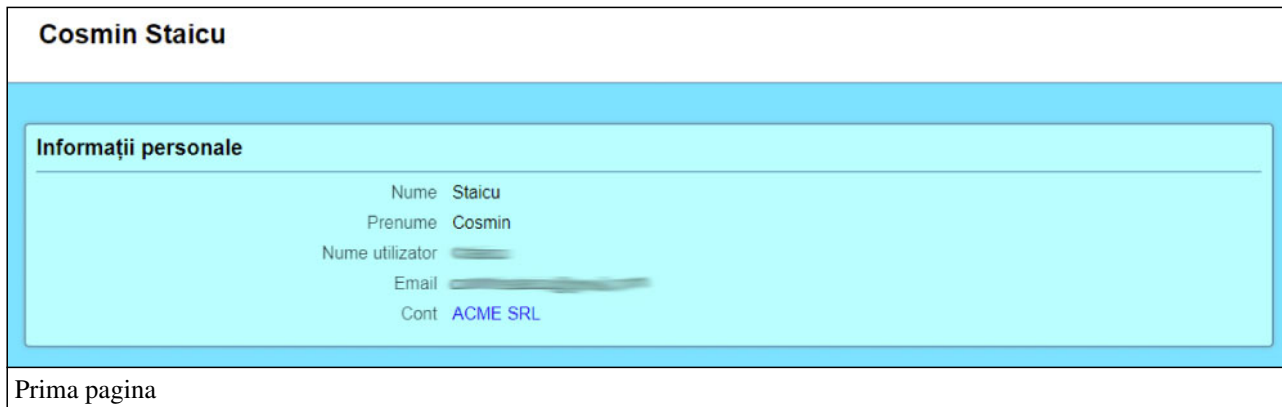
Memorare ultima cautare

Accolades va memora ultima cautare realizata, pentru fiecare modul in parte. Ultima cautare se poate accesa din meniul modulului, selectand optiunea **Ultima cautare**.

2. Prima pagina

2.1 - Pagina initiala

Dupa autentificarea in Accolades, administratorul va fi redirectionat catre prima pagina a aplicatiei. Aceeasi pagina se poate accesa prin apasarea pe numele administratorului autentificat, afisat in partea dreapta sus a paginii.



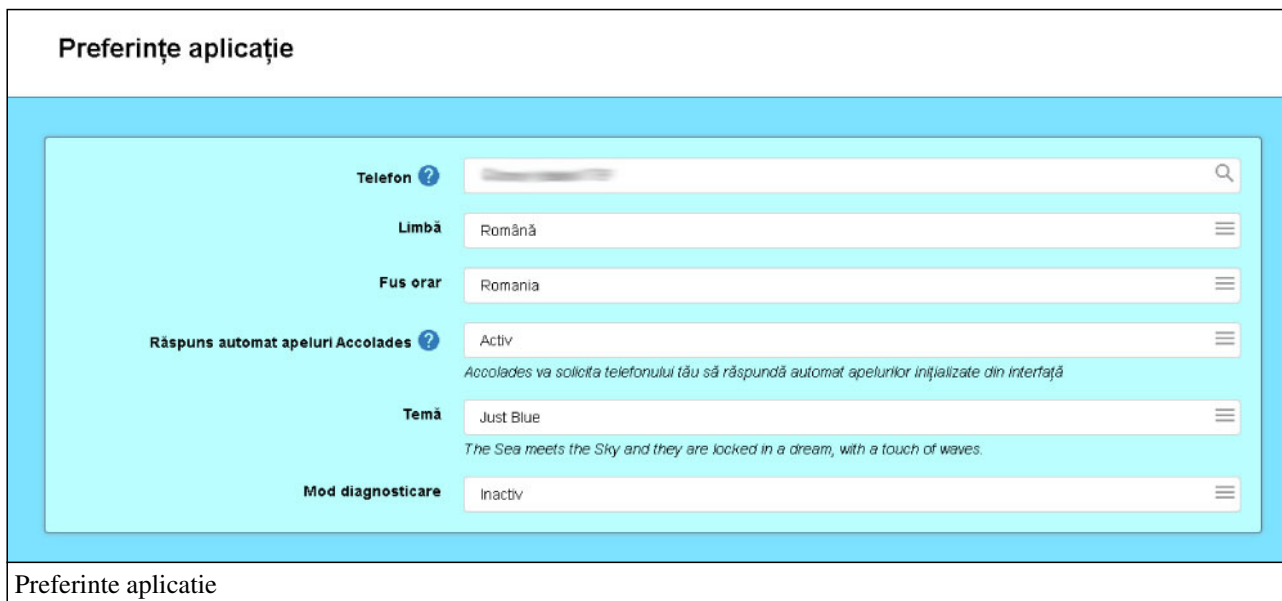
The screenshot shows a user profile page for 'Cosmin Staicu'. The page has a light blue header with the name 'Cosmin Staicu'. Below the header is a section titled 'Informații personale' with a light blue background. This section contains the following details: 'Nume' (Name) is 'Staicu', 'Prenume' (First Name) is 'Cosmin', 'Nume utilizator' (Username) is redacted with a grey bar, 'Email' is redacted with a grey bar, and 'Cont' (Account) is 'ACME SRL'. Below the profile section, the text 'Prima pagina' is visible.

In continutul paginii Accolades va afisa cateva informatii generale despre administratorul autentificat:

- numele de familie al administratorului;
- prenumele administratorului;
- numele de utilizator, utilizat pentru autentificare;
- e-mailul administratorului;
- contul de care apartine administratorul.

2.2 - Preferinte

Administratorul autentificat in aplicatia Accolades isi poate defini propriile setari folosind butonul "Preferinte" disponibil in meniul afisat in partea superioara a paginii.



The screenshot shows the 'Preferințe aplicație' (Application Preferences) page. The page has a light blue header with the title 'Preferințe aplicație'. Below the header is a section with a light blue background containing several settings: 'Telefon' (Phone) with a search icon, 'Limbă' (Language) set to 'Română', 'Fus orar' (Time zone) set to 'Romania', 'Răspuns automat apeluri Accolades' (Accolades automatic call response) set to 'Activ' with a sub-note 'Accolades va solicita telefonului tău să răspundă automat apelurilor inițializate din interfață', 'Temă' (Theme) set to 'Just Blue' with a sub-note 'The Sea meets the Sky and they are locked in a dream, with a touch of waves.', and 'Mod diagnosticare' (Diagnostic mode) set to 'Inactiv'. Each setting has a menu icon on the right.


Pagina afisata permite definirea urmatoarelor parametrii:

-
- **Telefon:** Defineste aparatul telefonic utilizat de administrator pentru realizarea operatiilor specifice: initializarea apelurilor direct din interfata Accolades, operatiile din modulul Call-center. De obicei acest parametru indica telefonul pe care administratorul il are pe birou.
 - **Limba:** Indica limba in care se vor afisa textele din aplicatie.
 - **Fus orar:** Informatiile referitoare la data si ora (asa cum este, de exemplu, data si ora corespunzatoare unui apel) se vor afisa folosind fusul orar definit in aceasta proprietate.
 - **Raspuns automat apeluri Accolades:** Se utilizeaza doar pentru apelurile initializate din interfata Accolades (apelurile pornite folosind butonul din bara afisata in partea superioara a paginii sau apelurile din campaniile call-center). Daca optiunea este activa atunci centrala telefonica va solicita aparatului telefonic sau aplicatiei software utilizata de agent sa raspunda automat apelului primit de la Accolades. Atentie: nu toate dispozitivele suporta acesta functie.
 - **Tema:** Proprietatea defineste tema utilizata de aplicatie. Administratorul poate selecta tema contului din care acesta face parte, o tema predefinita sau isi poate defini propria tema, prin selectarea optiunii "Personalizat".
 - **Mod diagnosticare:** Daca modul pentru diagnosticare este activ atunci aplicatia va afisa informatii suplimentare, atunci cand se realizeaza unele operatii specifice.

3. Administratori

3.1 - Prezentare generala administratori



Modulul administratori configureaza setarile pentru persoanele care se pot autentifica in cadrul aplicatiei Accolades. Denumirea "administrator" este generica in cadrul aplicatiei. In aceasta categorie intra persoanele cu drept de administrate, de vizualizare, agentii si supervizorii din call center etc.

Modulul  Administrator este disponibil in meniul aplicatiei doar in cazul in care Accolades a fost instalat pe serverul dumneavoastra. In cazul utilizarii aplicatiei Accolades din cloud, folosind serverele puse la dispozitie de compania VoIPIT, acest modul este indisponibil, din motive de securitate a datelor. Managementul administratorilor pentru serverul VoIPIT se realizeaza exclusiv de personalul VoIPIT.

Modulul se poate accesa din meniul principal si permite realizarea urmatoarelor operatii:

- adaugarea unui administrator nou;
- cautarea in administratori;
- vizualizarea ultimei cautari efectuate;
- vizualizarea ultimului administrator accesat.

3.2 - Adaugare, modificare si stergere administratori

Pagina pentru adaugarea unui administrator nou se numeste  Adaugare si se poate accesa din meniul corespunzator modulului  Administratori .

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Pagina pentru **modificarea** unui administrator se poate accesa din fisa administratorului, prin accesarea meniului paginii, afisat in dreptul numelui administratorului. Afisarea acestui meniu este conditionata de existenta drepturilor de modificare a administratorilor.

Stergerea unui administrator se realizeaza, de asemenea, din fisa administratorului prin accesarea meniului din dreptul numelui.

3.3 - Cautare administratori

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a documentatiei, in capitolul Interfata - Cautari

Initializarea unei cautari se face prin accesarea meniului  Cautare din cadrul modulului  Administratori .

Pagina de initializare a cautarii permite stabilirea urmatoarelor optiuni pentru filtrarea rezultatelor cautarii:

- numele administratorului;
- prenumele administratorului;
- username-ul administratorului;

-
- statusul administratorului;
 - data de inceput a intervalului in care administratorul s-a autentificat ultima data;
 - data de sfarsit a intervalului in care administratorul s-a autentificat ultima data;
 - contul de care apartine administratorul.

Valorile introduse pentru filtrele de cautare se pot modifica ulterior si din cadrul paginii cu rezultatele cautarii. Pentru initializarea procesului utilizatorul trebuie sa apese butonul **Cautare administratori**, care va determina afisarea paginii cu rezultatele cautarii.

3.4 - Rezultate cautare administratori

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a documentatiei, in capitolul Interfata - Cautari

Dupa initializarea unei cautari Accolades va afisa pagina care contine rezultatele cautarii. Aceasta pagina va ramane memorata in sesiunea curenta si poate fi accesata oricand din meniul **Administratori**, sectiunea

Rezultate cautare.

In partea superioara a paginii, Accolades afiseaza numarul total de rezultate care corespund cautarii, precum si ordinea de sortare. Filtrele de cautare inactivate sunt ascunse si se pot afisa prin apasarea sagetii din dreptul textului care indica numarul rezultatelor gasite.

Rezultatele care corespund cautarii sunt afisate sub forma unei liste. Pentru a se afisa informatii suplimentare despre rezultatele cautarii, precum si pentru afisarea butonului de acces pentru fisa administratorului se va apasa pe numele si prenumele administratorului.

Aplicatia afiseaza maximum 10 rezultate pe pagina. Navigarea intre pagini se realizeaza folosind butoanele afisate in partea inferioara a documentului.

3.5 - Imitare administrator

Accolades permite unui administrator (care are drepturile necesare) sa se "transforme" in alt administrator. In acest fel, administratorul autentificat poate vizualiza toate informatiile si optiunile pe care persoana imitata le are, fara a fi nevoie sa cunoasca parola de acces a acestuia.

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Toate informatiile referitoare la un administrator se vor afisa in cadrul unei fise. Aceasta se poate accesa din rezultatele unei cautari, dupa apasarea pe numele administratorului si ulterior pe sageata de acces care apare.

Pentru initializarea operatiei, administratorul autentificat va accesa fisa administratorului pe care vrea sa il imite, tabul **Identitate**. Din meniul paginii se va apasa butonul **Imitare** si Accolades va schimba administratorul autentificat.

3.6 - Fisa administrator - tab identitate

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Identitate** permite vizualizarea informatiilor despre identitatea administratorului in platforma Accolades.

Informatiile afisate sunt impartite in doua categorii:

- informatii personale;
- informatii autentificare.

Informatiile personale contin urmatoarele proprietati:

- **Nume:** numele administratorului;
- **Prenume:** prenumele administratorului;
- **E-mail:** adresa de e-mail a administratorului.

Informatiile pentru autentificare contin urmatoarele proprietati:

- **Username:** usernameul acestui administrator, valoare unica in aplicatie;
- **Parola:** parola administratorului (se afiseaza sub forma unui text static);
- **Status:** un administrator se poate autentifica in aplicatia Accolades doar daca statusul acestuia este activ;
- **Ultima autentificare:** data la care administratorul s-a autentificat ultima data in aplicatie;
- **Cont:** contul de care apartine acest administrator (atunci cand acest cont se va sterge, Accolades va sterge si acest administrator).

Modificarea informatiilor afisate in pagina se poate realiza prin apasarea butonului **Editare** afisat in meniului paginii.

Stergerea administratorului se poate realiza prin apasarea butonului **Stergere** afisat in meniului paginii.

3.7 - Fisa administrator - tab drepturi

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Un administrator poate realiza operatii in aplicatie in functie de drepturile pe care le are. Drepturile unui administrator se vizualizeaza din fisa acestuia, tabul **Drepturi**.

Pagina afisata este impartita in 3 sectiuni

- **Lista conturi:** sectiunea se afiseaza doar daca administratorul are unul sau mai multe drepturi definite ca "Permis pentru lista (Conturi)" si contine conturile pe care drepturile sunt active;
- **Acces call center:** sectiunea contine conturile pe care administratorul se poate autentifica in call center. Agentul va putea utiliza toate cozile din conturile definite in lista (dreptul este global pe cont, nu se pot selecta doar anumite cozi dintr-un cont);
- **Drepturi:** contine o lista detaliata cu activitatile pe care administratorul le poate realiza in platforma Accolades.

Drepturile sunt impartite in cateva categorii, in functie de modulul din care fac parte.

- administratori;

-
- conturi;
 - utilizatori;
 - cozi asteptare;
 - IVR;
 - conditii temporale;
 - call center;
 - sms;
 - clienti;
 - server.

Administratori

Sectiunea defineste drepturile pe care administratorul le are in cadrul modulului de gestiune a administratorilor.

- **adaugare:** dreptul administratorului de a adauga administratori;
- **vizualizare:** dreptul administratorului de a vizualiza administratori;
- **tab identitate:** dreptul administratorului de a vizualiza si modifica informatiile despre administratori, din tabul **Identitate** ;
- **tab drepturi:** dreptul administratorului de a vizualiza si modifica informatiile despre administratori, din tabul **Drepturi** ;
- **tab API:** dreptul administratorului de a vizualiza si modifica informatiile despre administratori, din tabul **API** ;
- **stergere:** dreptul administratorului de a sterge administratori;
- **imitare:** dreptul administratorului de a imita alti administratori.

Conturi

Sectiunea defineste drepturile pe care administratorul le are in cadrul modulului de gestiune a conturilor.

Pe langa optiunile standard PERMIS si NEPERMIS majoritatea drepturilor permit si valoarea PERMIS PENTRU LISTA. Aceasta ultima valoare va activa dreptul doar pe lista de conturi definita in fisa administratorului. Astfel este posibila activarea unui drept doar pe unul sau mai multe conturi si nu general pe toate conturile definite in aplicatie.

- **vizualizare:** dreptul de a vizualiza conturi;
- **adaugare:** dreptul de a adauga conturi;
- **modificare:** dreptul de modificare a conturilor;
- **stergere:** dreptul de a sterge conturi;
- **vizualizare apeluri:** dreptul de a vizualiza o lista cu apelurile din cont;
- **ascultare apeluri inregistrate:** dreptul de a asculta apelurile inregistrate pe server;
- **vizualizare faxuri virtuale:** dreptul de a vizualiza faxurile virtuale transmise sau primite;
- **trimite faxuri virtuale:** dreptul de a transmite faxuri virtuale;
- **modificare muzica asteptare:** dreptul de a modifica, sterge si aduga seturi noi de muzica in asteptare;
- **modificare limite cont:** dreptul de a modifica limitele definite pe cont (numarul maxim de entitati dintr-o categorie, spatiul de stocare rezervat pentru cont etc.);
- **modificare API:** dreptul de a modifica informatiile despre API-uri, definite pentru cont;
- **modificare informatii facturare:** dreptul de a modifica informatiile despre facturare, definite pentru cont.

Utilizatori

Sectiunea defineste drepturile pe care administratorul le are in cadrul modulului de gestiune a utilizatorilor care se conecteaza la asterisk (a aparatelor telefonice).

- **adaugare:** dreptul administratorului de a adauga utilizatori asterisk;
- **modificare:** dreptul administratorului de a modifica utilizatorii asterisk;
- **stergere:** dreptul administratorului de a sterge utilizatorii asterisk;
- **tab identitate:** dreptul administratorului de a accesa sau modifica tabul cu identitatea unui utilizator asterisk;
- **tab telefonie:** dreptul administratorului de a accesa sau modifica tabul cu configuratia de telefonie unui utilizator asterisk;
- **tab mesagerie vocala:** dreptul administratorului de a accesa sau modifica tabul cu configuratia pentru mesageria vocala a unui utilizator asterisk;
- **tab apeluri iesire:** dreptul administratorului de a accesa sau modifica tabul cu apelurile pe care un utilizator asterisk le poate initia;
- **tab redirectionare apeluri:** dreptul administratorului de a accesa sau modifica tabul cu redirectionarea apelurilor unui utilizator asterisk;
- **tab inregistrare apeluri:** dreptul administratorului de a accesa sau modifica tabul cu inregistrarea apelurilor unui utilizator asterisk;
- **tab muzica in asteptare:** dreptul administratorului de a accesa sau modifica tabul cu muzica in asteptare a unui utilizator asterisk;
- **tab dupa apel:** dreptul administratorului de a accesa sau modifica tabul cu operatiile executate dupa apelul unui utilizator asterisk;
- **tab call center:** dreptul administratorului de a accesa sau modifica tabul cu setarile unui utilizator asterisk, referitoare la call center;
- **tab API:** dreptul administratorului de a accesa sau modifica tabul cu setarile unui utilizator asterisk, referitoare la integrariile cu sisteme externe (API);
- **tab operatii:** dreptul administratorului de a accesa sau modifica tabul cu diverse operatii asupra unui utilizator asterisk.

Cozi asteptare

Sectiunea defineste drepturile pe care administratorul le are asupra cozilor de asteptare dintr-un cont. Deoarece cozile de asteptare sunt afisate in cadrul fisei contului din care fac parte, dreptul de vizualizare a cozilor de asteptare este legat de dreptul de vizualizare a conturilor.

- **adaugare:** dreptul de a adauga cozi de asteptare;
- **modificare:** dreptul de modificare a cozilor de asteptare;
- **stergere:** dreptul de a sterge cozi de asteptare;
- **management agenti statici:** dreptul de a gestiona lista de agenti statici din coada;
- **chestionar dupa apel:** dreptul de a gestiona chestionarele dupa apel, pentru coada de asteptare.

IVR

Sectiunea defineste drepturile pe care administratorul le are asupra entitatilor IVR dintr-un cont. Deoarece entitatile IVR sunt afisate in cadrul fisei contului din care fac parte, dreptul de vizualizare a acestora este legat de dreptul de vizualizare a conturilor.

- **adaugare:** dreptul de a adauga entitati IVR;
- **modificare:** dreptul de modificare a entitatilor IVR;
- **stergere:** dreptul de a sterge IVR.

Conditii temporale

Sectiunea defineste drepturile pe care administratorul le are asupra conditiilor temporale din cont.



- **adaugare:** dreptul de a adauga conditii temporale noi;
- **modificare:** dreptul de modificare a conditiilor temporale existente;
- **stergere:** dreptul de a sterge conditii temporale.

Call center

Sectiunea defineste drepturile pe care administratorul le are in cadrul modulului de call center.

Pe langa optiunile standard PERMIS si NEPERMIS unele drepturi permit si valoarea PERMIS PENTRU LISTA.

Aceasta ultima valoare va activa dreptul doar pe lista de acces call center definita in fisa administratorului. Astfel este posibila activarea unui drept doar pe anumite conturi si nu general pe toate cozile definite in aplicatie.

- **management cozi:** dreptul de a face management pe cozile de asteptare (supervizor);
- **management campanii:** dreptul de a face managementul campaniilor din call center;
- **pauza automata dupa apel:** daca este activa, atunci cand agentul termina un apel din call center, aplicatia va activa pauza de tip "dupa apel" pentru agent (ATENTIE, pauza se activeaza doar daca agentul are interfata Accolades deschisa, in modulul  Call Center , sectiunea  Agent);
- **deschide dashboard:** dreptul de a deschide o instanta de dashboard;
- **vizualizare detalii apel:** dreptul de a vizualiza apelurile din call center;
- **modificare apeluri:** dreptul de a edita informatiile despre apelurile din call center;
- **ascultare apeluri inregistrate:** dreptul de a asculta apelurile inregistrate in call center (se refera la posibilitatea de a descarca apelurile inregistrate din listele de apeluri caracteristice call center-ului si nu face referire la pagina de apeluri detaliate globala, pe tot contul).

SMS

Sectiunea defineste drepturile pe care administratorul le are asupra transmiterii de mesaje SMS.

Pe langa optiunile standard PERMIS si NEPERMIS majoritatea drepturilor permit si valoarea PERMIS PENTRU LISTA. Aceasta ultima valoare va activa dreptul doar pe lista de conturi definita in fisa administratorului. Astfel este posibila activarea unui drept doar pe unul sau mai multe conturi si nu general pe toate conturile definite in aplicatie.

- **vizualizare:** dreptul de a vizualiza mesajele SMS transmise;
- **trimite individual:** dreptul de transmite mesaje SMS unul cate unul;
- **trimite campanie:** dreptul de a realiza campanii SMS.

Clienti

Sectiunea defineste drepturile pe care administratorul le are asupra informatiilor despre clienti (CRM).

- **vizualizare:** dreptul de a vizualiza clienti;
- **adaugare:** dreptul de a adauga clienti;
- **modificare:** dreptul de a modifica informatiile despre clientii existenti;
- **stergere:** dreptul de a sterge clienti.

Server

Sectiunea defineste drepturi globale pentru intreg serverul.

- **monitorizare:** dreptul de a vizualiza informatii despre serverul pe care ruleaza aplicatia;
- **comenzi asterisk:** dreptul de a initializa comenzi directe catre serverul de telefonie asterisk;
- **conditii temporale:** dreptul de a realiza conditii temporale disponibile tuturor conturilor;
- **IP monitorizate:** dreptul de a vizualiza si edita IP-uri urmarite sau blocate de pe server.

3.8 - Fisa administrator - tab API

Accolades permite salvarea unor informatii despre un administrator, informatii care se vor transmite, la cerere, folosind API-urile disponibile.

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Accolades permite salvarea unui text, de pana la 2000 de caractere pentru fiecare administrator definit in aplicatie.

Atunci cand o aplicatie conectata printr-un API la Accolades solicita informatii despre un administrator, Accolades va intoarce si textul salvat. Este recomandata utilizarea standardelor existente pentru realizarea textelor (JSON, XML etc.). Accolades nu face niciun fel de validare a textului, acesta se salveaza si furnizeaza prin API in forma bruta.


Mai multe informatii despre modul in care textul acesta se transmite prin mecanismele API sunt prezentate in capitolul API.

4. Conturi

4.1 - Prezentare generala conturi



In cadrul aplicatiei Accolades un cont reprezinta o entitate independenta care contine o serie de aparate telefonice, cozi de asteptare, faxuri virtuale etc. Contul are propria lista de apeluri detaliate, un spatiu de stocare in cloud propriu, modul de call center (daca este cazul) si alte elemente specifice.

Pentru o mai buna intelegere a acestui concept, un cont este asemanator unei companii, care detine mai multe telefoane.

Modulul  **Conturi** se poate accesa din meniul principal si permite realizarea urmatoarelor operatii:

- adaugarea unui cont nou;
- cautarea in conturi;
- vizualizarea ultimei cautari efectuate;
- vizualizarea ultimului cont accesat.

4.2 - Adaugare cont

Adaugarea unui cont nou se realizeaza prin selectarea optiunii  **Adaugare** din meniul  **Conturi**.

Interfata pentru adaugarea unui cont nou este prezentata in imaginea de mai jos.

<h3>Identitate</h3> <p>Tip identitate <input type="text" value="Persoană juridică"/></p> <p>Denumire <input type="text" value="Denumire"/></p> <p>E-mail <input type="text" value="E-mail"/></p> <p>Observații <input type="text"/></p>	<h3>SIP Buddy (Conturi)</h3> <p>Account code <input type="text" value="Nedefinit"/></p> <p>Caller ID public <input type="text" value="10 cifre"/></p> <p>Host <input type="text" value="sbc.voipit.ro"/></p> <p>Port <input type="text" value="0"/></p> <p>Cont inregistrat <input type="text" value="Nu"/></p> <p>Monitorizare linie ocupată <input type="text" value="Inactiv"/></p>
<h3>Apeluri ieșire</h3> <p>Suprascrie CLID urgenta <input type="text" value="Inactiv"/></p> <p>VoIPIT <input type="text" value="Permis"/></p> <p>Național <input type="text" value="Permis"/></p> <p>Internațional parțial <input type="text" value="Nepermis"/></p> <p>Internațional <input type="text" value="Nepermis"/></p> <p>Format nr. telefon <input type="text" value="VoIPIT"/></p> <p>Forțare CLID (la redirectionare) <input type="text" value="Nu"/></p>	<h3>Informații suplimentare</h3> <p>Parolă <input type="password" value="---"/></p> <p>Limită apeluri simultane ieșire <input type="text" value="2"/></p> <p>Limită apeluri simultane intrare <input type="text" value="2"/></p> <p>Status <input type="text" value="Perioadă de probă"/></p> <p><i>Se pot procesa apeluri, contul se facturează.</i></p>
<h3>Restart module Asterisk</h3> <p>Reîncărcare module <input type="text" value="Mai târziu"/></p>	

Adaugare cont

Interfata contine 5 categorii:

- Identitate;
- SIP Buddy;
- Apeluri iesire;
- Informatii suplimentare;
- Restart module Asterisk.

Prima sectiune este denumita identitate si contine informatii generale despre identitatea contului in sistemul Accolades. Se pot defini urmatoarele proprietati:

- **Tip identitate:** tipul de identitate caracteristic contului (persoana fizica sau persoana juridica);
- **Denumire:** denumirea persoanei juridice;
- **Nume:** numele persoanei fizice;
- **Prenume:** prenumele persoanei fizice;
- **E-mail:** adresa de email a persoanei care detine contul;
- **Observatii:** observatii despre cont.

Sectiunea SIP Buddy contine informatii specifice sistemului de telefonie:

- **Account code:** numarul de cont, unic la nivel de server;
- **Public caller ID:** numarul de telefon cu care vor iesi entitatile care apartine contului, daca nu exista un numar de

telefon definit pentru acestea;

- **Host:** denumirea serverului care gestioneaza contul;
- **Registered account:** defineste inregistrarea automata a contului pe server;
- **Busy line monitoring:** optiune specifica sistemelor de secretariat care permite unor aparate telefonice sa notifice alte aparate despre statusul lor: in apel sau nu.

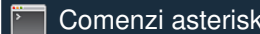
Secțiunea Apeluri de iesire stabileste tipul de apeluri outbound permise pentru cont.

- **Suprascrie CLID urgenta:** stabileste daca valoarea CLID se va suprascrie in cazul apelurilor catre numerele de urgenta, pentru a permite o linie separata, in cazul in care serviciul de urgenta suna inapoi;
- **CLID urgenta:** valoarea CLID care se va suprascrie in caz de apel catre numar de urgenta
- **VoIPIT:** defineste daca apelurile de iesire catre numere din rețeaua VoIPIT sunt permise;
- **National:** defineste daca sunt permise apeluri in rețele nationale;
- **International partial:** defineste daca sunt permise apeluri internationale doar catre anumite destinatii;
- **Sabloane international partial:** daca sunt active apelurile catre anumite destinatii internationale, atunci validarea destinațiilor se realizeaza pe baza sabloanelor definite (de exemplu, sablonul 32,33,34 inseamna ca se pot initializa apeluri catre tarile cu codurile specificate in lista: Olanda, Belgia si Franta);
- **International:** dreptul entitatilor din cont de a initializa apeluri internationale;
- **Format nr. telefon:** defineste formatul in care numerele de telefon sunt transmise mai departe, catre furnizorul de servicii de telefonie. Daca centrala efectueaza apeluri prin intermediul companiei VoIPIT, atunci standardul va fi VoIPIT. Daca centrala va initializa apeluri folosind un alt furnizor de telefonie, atunci formatul se va stabili in functie de specificatiile furnizorului;
- **Fortare CLID la redirectionare:** defineste numarul de telefon pe care centrala il transmite mai departe, atunci cand un apel este redirectionat (valoarea Nu inseamna ca destinatarului i se va afisa pe telefon numarul de telefon care a initializat apelul, valoarea Da inseamna ca destinatarului i se va afisa numarul de telefon prin care se realizeaza redirectionarea apelului.

Secțiunea Informatii suplimentare contine cateva proprietati caracteristice contului, care nu au putut fi incadrate in categoriile de sus.

- **Parola:** parola asociata contului, pentru sistemul de telefonie;
- **Limita apeluri simultane iesire:** numarul maxim de apeluri simultane de iesire (atunci cand limita se depaseste, apelurile noi vor primi ton de ocupat);
- **Limita apeluri simultane intrare:** numarul maxim de apeluri simultane de intrare (atunci cand limita se depaseste, apelurile noi vor primi ton de ocupat);



Secțiunea Restart module asterisk defineste momentul resetarii modulelor Asterisk necesare finalizarii operatiei.

Resetarea se poate realiza imediat (insa este posibila afectarea apelurilor in curs) sau se poate amana. Daca operatia este amanata atunci un administrator poate reseta modulele ulterior, prin accesarea optiunii 

din meniul .

4.3 - Cautare conturi

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a documentatiei, in capitolul Interfata - Cautari

Initializarea unei cautari se face prin accesarea meniului  **Cautare** din cadrul modulului  **Conturi**.


Pagina de initializare a cautarii in conturile definite permite stabilirea urmatoarelor filtre de cautare:

- numarul contului;
- tipul contului;
- filtre specifice fiecarui tip de cont;
- e-mailul atasat contului.

Valorile introduse pentru filtrele de cautare se pot modifica ulterior si din cadrul paginii cu rezultatele cautarii. Pentru initializarea procesului utilizatorul trebuie sa apese butonul **Cautare conturi**, care va determina afisarea paginii cu rezultatele cautarii.

4.4 - Rezultate cautare conturi

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a documentatiei, in capitolul Interfata - Cautari

Dupa initializarea unei cautari Accolades va afisa pagina care contine rezultatele cautarii. Aceasta pagina va ramane memorata in sesiunea curenta si poate fi accesata oricand din meniul  **Conturi**, sectiunea

 **Rezultate cautare**.

In partea superioara a paginii, Accolades afiseaza numarul total de rezultate care corespund cautarii, precum si ordinea de sortare. Filtrele de cautare inactivate sunt ascunse si se pot afisa prin apasarea sagetii din dreptul textului care indica numarul rezultatelor gasite.

Rezultatele care corespund cautarii sunt afisate sub forma unei liste. Pentru a se afisa informatii suplimentare despre rezultatele cautarii, precum si pentru afisarea butonului de acces pentru fisa contului, se va apasa pe denumirea contului.

Aplicatia afiseaza maximum 10 rezultate pe pagina. Navigarea intre pagini se realizeaza folosind butoanele afisate in partea inferioara a documentului.

4.5 - Identitate cont

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Identitate** permite vizualizarea si editarea proprietatilor contului, referitoare la identitatea acestuia in platforma Accolades.

Vizualizare

Interfata pentru vizualizarea informatiilor despre identitatea contului este afisata in imaginea de mai jos.



Informatiile afisate sunt impartite in doua grupe.

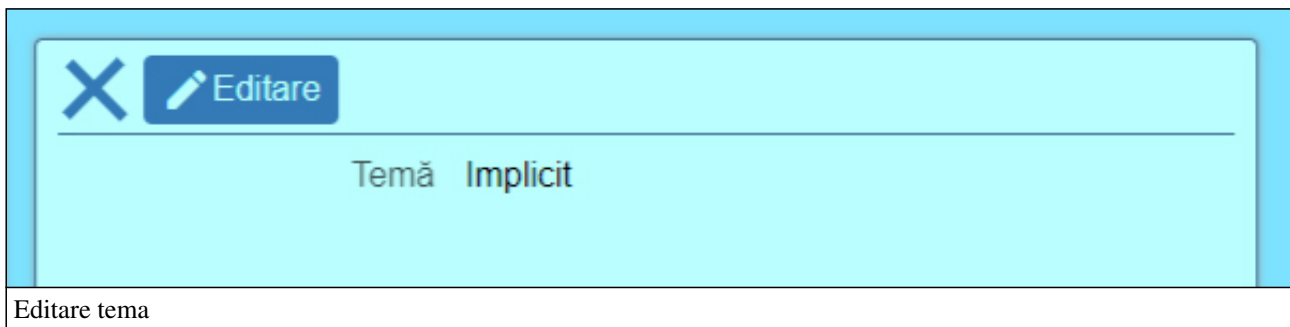
- Identitate;
- Tema cont.

Prima sectiune defineste informatiile despre identitatea contului:

- **Tip identitate:** tipul de identitate caracteristic contului (persoana fizica sau persoana juridica);
- **Denumire:** denumirea persoanei juridice;
- **Nume:** numele persoanei fizice;
- **Prenume:** prenumele persoanei fizice;
- **E-mail:** adresa de email a persoanei care detine contul;
- **Observatii:** observatii despre cont.

A doua sectiune permite definirea temei pentru administratorii si agentii care au selectata tema contului, ca tema utilizata pentru afisare. Tema contului poate fi una predefinita sau o tema personalizata.

Selectarea unei teme pentru cont se realizeaza prin folosirea butonului **Editare**, asa cum este exemplificat mai jos.



Editare

Editarea informatiilor despre identitatea contului se poate realiza prin folosirea butonului **Editare** disponibil in meniul paginii.

Stergere

Stergerea unui cont este posibila doar daca nu exista entitati (utilizatori, cozi de asteptare etc.) definite in interiorul contului.

Daca un administrator are toate drepturile necesare atunci stergerea se poate initializa prin selectarea butonului **Stergere** disponibil in meniul paginii.

4.6 - Telefonie cont

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Telefonie** permite vizualizarea si editarea proprietatilor contului, caracteristice sistemului de telefonie, in platforma Accolades.

Vizualizare

Interfata pentru vizualizarea informatiilor despre telefonica contului este afisata in imaginea de mai jos.

The screenshot displays the 'Telefonie' interface with three main sections:

- Status:** Shows 'Status Activ' and a description: 'Descriere status Se pot procesa apeluri, contul se facturează.'
- SIP Buddy:** Lists various settings: Account code (blurred), Caller ID public (Nedefinit), Host (blurred), Port (0), Cont înregistrat (Nu), From user (blurred), Username (blurred), Default user (blurred), and Monitorizare linie ocupată (Inactiv).
- Apeluri ieşire:** Lists call options: Urgență (Permis), Suprascrie CLID urgență (Inactiv), VoIPIT (Permis), Internațional partial (Nepermis), Național (Permis), Internațional (Nepermis), Format nr. telefon (VoIPIT), and Forțare CLID (la redirectionare) (Nu).

Interfata telefonie

Informatiile afisate sunt impartite in trei grupe.

- Status;
- SIP Buddy;
- Apeluri iesire.

Sectiunea Status indica modul in care functioneaza contul: activ, perioada de proba, suspendat, inactiv sau cont de test.

Sectiunea SIP Buddy contine informatii specifice sistemului de telefonie:


- **Account code:** numarul de cont, unic la nivel de server;
- **Caller ID public:** numarul de telefon cu care vor iesi entitatile care apartine contului, daca nu exista un numar de telefon definit pentru acestea;
- **Host:** denumirea serverului care gestioneaza contul;
- **Port:** portul utilizat pentru tranzactiile SIP;
- **Cont inregistrat:** defineste inregistrarea automata a contului pe server;
- **From user:** defineste valoarea campului, in sistemul Asterisk;
- **Username:** defineste valoarea campului, in sistemul Asterisk;
- **Default user:** defineste valoarea campului, in sistemul Asterisk;
- **Monitorizare linie ocupata:** optiune specifica sistemelor de secretariat care permite unor aparate telefonice sa

notifice alte aparate despre statusul lor: in apel sau nu.

Sectiunea Apeluri de iesire stabileste tipul de apeluri outbound permise pentru cont.

- **Urgenta:** dreptul utilizatorilor contului de a initializa apeluri catre serviciile de urgenta (intotdeauna activ);
- **Suprascrie CLID urgenta:** stabileste daca valoarea CLID se va suprascrie in cazul apelurilor catre numerele de urgenta, pentru a permite o linie separata, in cazul in care serviciul de urgenta suna inapoi;
- **CLID urgenta:** valoarea CLID care se va suprascrie in caz de apel catre numar de urgenta;
- **VoIPIT:** defineste daca apelurile de iesire catre numere din reseaua VoIPIT sunt permise;
- **National:** defineste daca sunt permise apeluri in retele nationale;
- **International partial:** defineste daca sunt permise apeluri internationale doar catre anumite destinatii;
- **Sabloane international partial:** daca sunt active apelurile catre anumite destinatii internationale, atunci validarea destinatiilor se realizeaza pe baza sabloanelor definite (de exemplu, sablonul 32,33,34 inseamna ca se pot initializa apeluri catre tarile cu codurile specificate in lista: Olanda, Belgia si Franta);
- **International:** dreptul entitatilor din cont de a initializa apeluri internationale;
- **Format nr. telefon:** defineste formatul in care numerele de telefon sunt transmise mai departe, catre furnizorul de servicii de telefonie. Daca centrala efectueaza apeluri prin intermediul companiei VoIPIT, atunci standardul va fi VoIPIT. Daca centrala va initializa apeluri folosind un alt furnizor de telefonie, atunci formatul se va stabili in functie de specificatiile furnizorului;
- **Fortare CLID la redirectionare:** defineste numarul de telefon pe care centrala il transmite mai departe, atunci cand un apel este redirectionat (valoarea Nu inseamna ca destinatarului i se va afisa pe telefon numarul de telefon care a initializat apelul, valoarea Da inseamna ca destinatarului i se va afisa numarul de telefon prin care se realizeaza redirectionarea apelului.

Editare

Editarea informatiilor despre telefonie contului se poate realiza prin folosirea butonului  disponibil in meniul paginii.

Status

Status Activ ☰

Se pot procesa apeluri, contul se facturează.

SIP Buddy (Conturi)

Account code [redacted]

Caller ID public 10 cifre ✓

Host [redacted] ✓

Port 0 ☰ ✓

Cont inregistrat Nu ☰

From user [redacted]

Username [redacted]

Default user [redacted]

Monitorizare linie ocupată Inactiv ☰

Apeluri ieșire

Suprascrie CLID urgenta Inactiv ☰

VoIPIT Permis ☰

Național Permis ☰

Internațional parțial Nepermis ☰

Internațional Nepermis ☰

Format nr. telefon VoIPIT ☰



Fortare CLID (la redirecționare) Nu ☰

Restart module Asterisk

Reincărcare module ? Mai târziu ☰

Editare telefonie

Sectiunea Restart module asterisk defineste momentul resetarii modulelor Asterisk necesare finalizarii operatiei.

Resetarea se poate realiza imediat (insa este posibila afectarea apelurilor in curs) sau se poate amana. Daca operatia este amanata atunci un administrator poate reseta modulele ulterior, prin accesarea optiunii  Comenzi asterisk din meniul  Server .

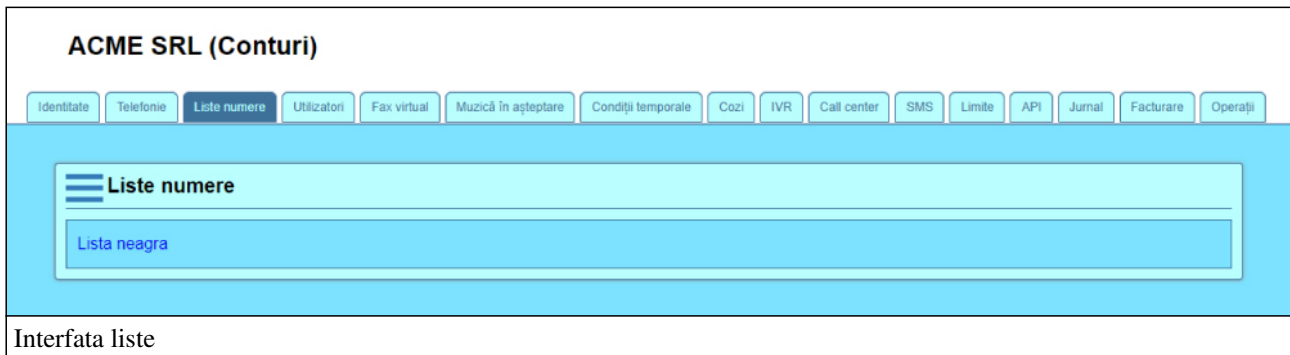
4.7 - Liste de numere

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

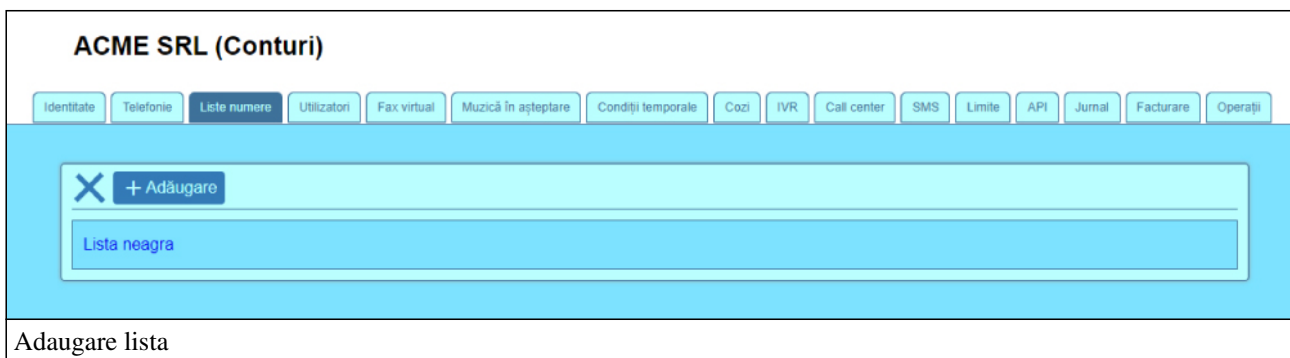
Tabul Liste numere permite vizualizarea si editarea listelor de numere de telefon. Aceste liste se utilizeaza pentru filtrarea apelantilor, dupa numarul de telefon. De exemplu, se poate realiza o lista, denumita "Lista neagra" care se va procesa de catre o etapa dintr-un IVR. Apelurile care vin de pe numerele de telefon din lista pot fi redirectionate pe o ramura separata din IVR.

Management liste

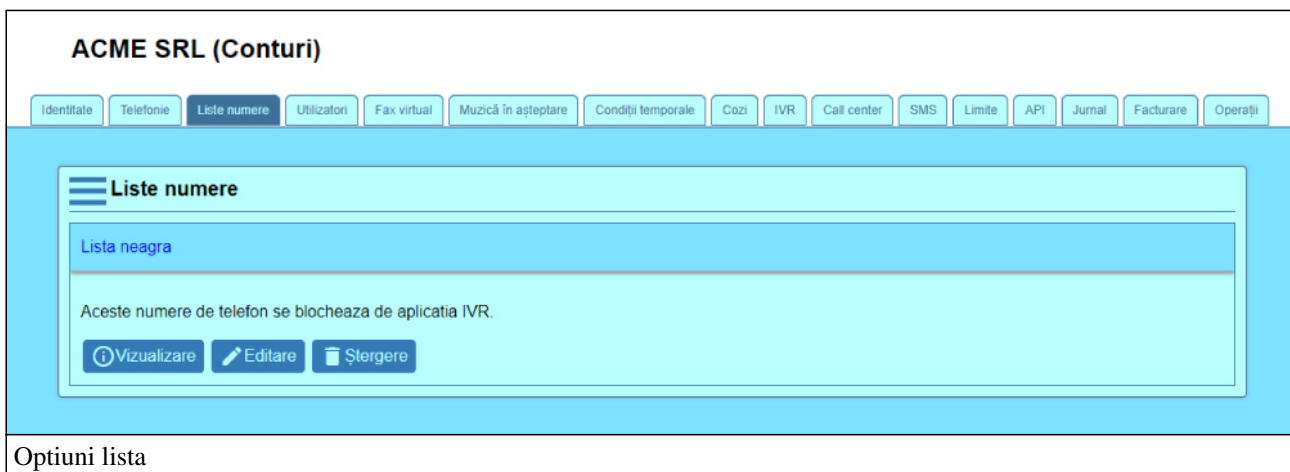
Interfata pentru vizualizarea informatiilor despre listele definite in cont este afisata in imaginea de mai jos.



Adaugarea unei liste noi se realizeaza prin apasarea butonului **Adaugare** disponibil in meniul containerului cu liste.

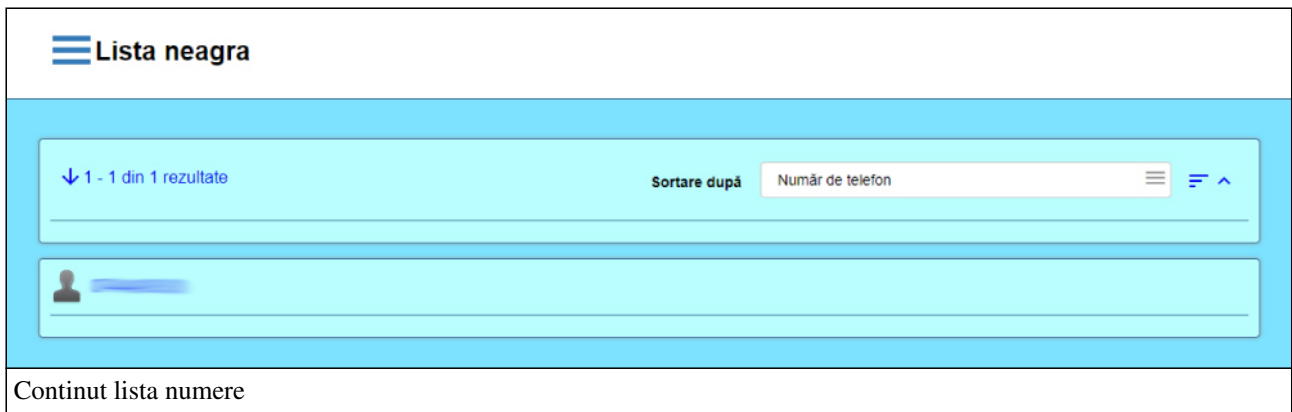


Optiunile pentru managementul unei liste sunt disponibile prin apasarea pe denumirea listei, asa cum este exemplificat in imaginea de mai jos



Management numere de telefon din liste

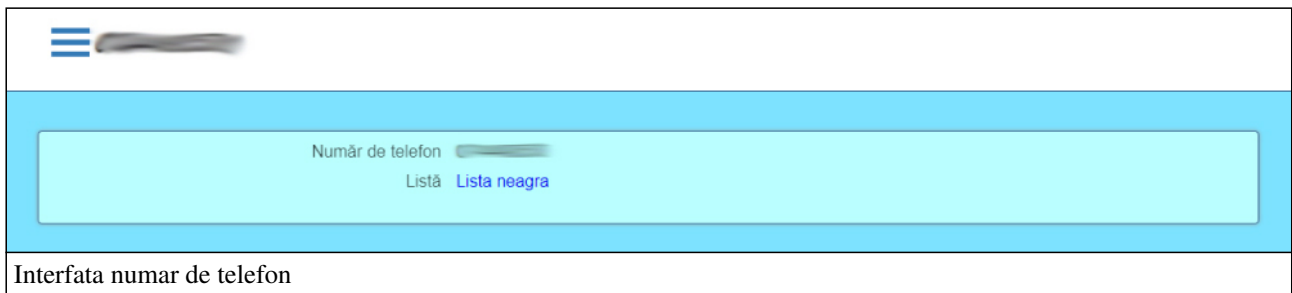
Continutul unei liste de numere de telefon se poate vizualiza prin apasarea pe butonul **Vizualizare**, din meniul cu optiunile listei, prezentat mai sus. Dupa apasarea butonului, Accolades va afisa numerele de telefon din componenta listei.



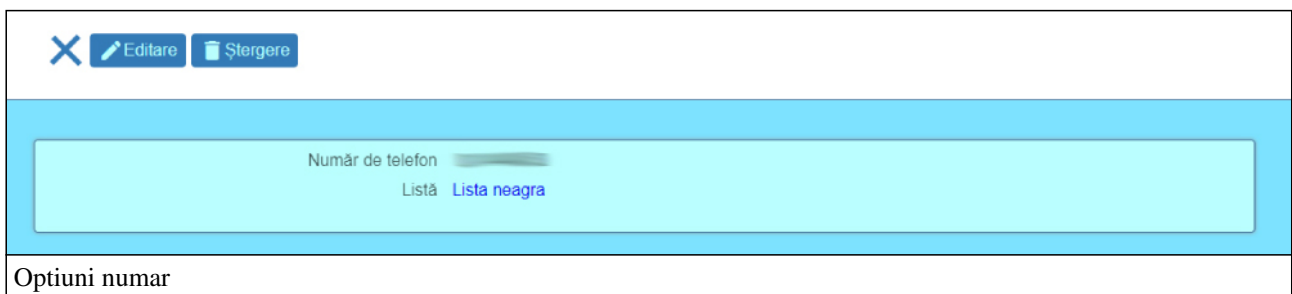
Accolades permite stergerea intregii liste prin utilizarea butonului **Șterge toate numerele** disponibil in meniul paginii.



Selectarea unui numar din lista va afisa fisa numarului.



Managementul numarului de telefon se poate realiza prin utilizarea butoanelor **Editare** si **Ștergere** disponibile in meniul paginii.



4.8 - Lista utilizatori

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Lista utilizatori** permite vizualizarea utilizatorilor din cadrul contului. Un utilizator poate fi reprezentat atat de o aplicatie software, cat si de un aparat telefonic.

La prima accesare aplicatia va afisa toti utilizatorii din cadrul contului. Ulterior, acestia se pot filtra prin utilizarea campurilor de cautare din partea superioara a paginii

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a documentatiei, in capitolul Interfata - Cautari

4.9 - Lista fax virtual

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Lista fax virtual** permite vizualizarea faxurilor virtuale din cadrul contului.

La prima accesare aplicatia va afisa toate faxurile configurate din cadrul contului. Ulterior, acestea se pot filtra prin utilizarea campurilor de cautare din partea superioara a paginii.

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a documentatiei, in capitolul Interfata - Cautari

4.10 - Muzica in asteptare

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Muzica in asteptare** permite managementul seturilor de muzica in asteptare definite pentru acest cont.

Seturile de muzica in asteptare se definesc la nivel de cont, apoi se pot atasa unui telefon, unei cozi de asteptare etc.

Un cont poate avea un numar limitat de seturi de muzica in asteptare. Modificarea limitei se realizeaza din fisa contului, tabul **Limite**.

Seturile de muzica in asteptare definite se pot vizualiza in containerul denumit **Seturi definite**. Butonul **Adaugare**

din meniul asociat containerului permite adaugarea unui nou set de muzica in asteptare.

Managementul unui set de muzica in asteptare se face utilizand butoanele care apar atunci cand se apasa pe denumirea setului.

Stergerea unui set de muzica in asteptare este permisa doar daca setul este inactiv pe cont (acesta fiind singurul caz in care butonul de stergere este accesibil).

Pentru **adaugarea unui fisier** utilizatorul trebuie sa apese butonul **Adaugare fisier** accesibil dupa apasarea pe denumirea setului. Se pot adauga fisiere in format .wav de maximum 3 mb fiecare.

Stergerea unui fisier se realizeaza prin apasarea pe denumirea fisierului. Aceasta operatie va deschide un meniu suplimentar din care se va apasa butonul **Stergere**.

4.11 - Conditii temporale

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Conditii temporale** permite gestionarea conditiilor temporale definite pentru acest cont.

Modul de functionare a conditiilor temporale (indiferent de entitatea pe care sunt implementate: IVR, cozi asteptare, telefoane obisnuite) este descris in capitolul Conditii temporale din cadrul acestei documentatii.

Pagina contine 3 sectiuni, detaliate mai jos.

Seturi de zile

Aceasta sectiune contine seturile de zile definite pentru acest cont. Un set de zile este folosit atunci cand se compune un proces pentru conditiile temporale.

Adaugarea unui set de zile se realizeaza prin selectarea meniului din dreptul titlului containerului (Seturi de zile) si apoi apasarea butonului **Adaugare**. Fisa unui set de zile se poate accesa prin apasarea butonului **Fisa** vizibil la selectia unui set de zile (prin apasarea pe denumirea acestuia).

Program zilnic

Aceasta sectiune contine definitiile programului de lucru, pentru una sau mai multe zile. Adaugarea unui program se realizeaza prin selectarea meniului din dreptul titlului containerului (Program zilnic) si apoi apasarea butonului **Adaugare**.

Fisa unui program zilnic se poate accesa prin apasarea butonului **Fisa** vizibil la selectia unui element (prin apasarea pe denumirea acestuia).

Procese

Ultima sectiune reprezinta procesele care se ruleaza atunci cand o conditie temporala se evalueaza. Adaugarea unui proces se realizeaza prin selectarea meniului din dreptul titlului containerului (Procese) si apoi apasarea butonului **Adaugare**.

Fisa unui proces se poate accesa prin apasarea butonului **Fisa** vizibil la selectia unui element (prin apasarea pe denumirea acestuia).

4.12 - Cozi asteptare

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Cozi asteptare** permite managementul cozilor de asteptare definite pentru acest cont.

Un cont poate avea un numar limitat de cozi de asteptare. Numarul de cozi totale, utilizate si disponibile este afisat in partea superioara a paginii. Modificarea limitei se realizeaza din fisa contului, tabul **Limite**.

Cozile de asteptare definite se pot vizualiza in containerul denumit **Cozi definite**. Butonul **Adaugare** din meniul asociat containerului permite adaugarea unei noi cozi de asteptare.

Managementul unei cozi de asteptare se realizeaza din fisa acesteia. Fisa unei cozi se poate accesa prin apasarea butonului **Fisa** vizibil dupa ce utilizatorul apasa pe denumirea cozii

4.13 - IVR

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **IVR** se utilizeaza pentru a defini IVR-urile corespunzatoare contului. Tabul permite vizualizarea IVR-urilor existente (si accesarea fiselor acestora) precum si adaugarea de IVR-uri noi.

Pentru **adaugarea** unui IVR se va utiliza butonul **Adaugare** disponibil in meniul paginii.

Vizualizarea fisei unui IVR se initializeaza prin apasarea pe butonul **Fisa** vizibil dupa ce utilizatorul apasa pe denumirea IVR-ului.

Operatiile de modificare si stergere a datelor din IVR se realizeaza din fisa IVR-ului (vezi subcapitolul "Management IVR" din capitolul "IVR").

4.14 - Call center

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Call center** permite configurarea modulelor necesare activitatii de call center, pentru cont.

ACME SRL (Conturi)

Identitate

Telefonie

Liste numere

Utilizatori

Fax virtual

Muzică în așteptare

Condiții temporale

Cozi

IVR

Call center

SMS

Limite

API

Jurnal

Facturare

Operații

Call center

Istoric apeluri call center

Activ

CRM intern Permis

Câmp CRM 1 Numar gresit

Câmp CRM 2 Informatii generale

Câmp CRM 3 Inactiv

Câmp CRM 4 Inactiv

Câmp CRM 5 Inactiv

Câmp CRM 6 Inactiv

Câmp CRM 7 Inactiv

Câmp CRM 8 Inactiv

Câmp CRM 9 Inactiv

Câmp CRM 10 Inactiv

Câmp CRM 11 Inactiv

Câmp CRM 12 Inactiv

Câmp CRM 13 Inactiv

Câmp CRM 14 Inactiv

Câmp CRM 15 Inactiv

Câmp CRM 16 Inactiv

Câmp CRM 17 Inactiv

Câmp CRM 18 Inactiv

Câmp CRM 19 Inactiv

Câmp CRM 20 Inactiv

Categorie apel ---

Interfata proprietati call center

Folosind interfata se pot vizualiza si configura urmatoarele proprietati pentru functionarea modului call center pe cont: vizualizare istoric apeluri in call center, status modul CRM intern si lista cu categoriile de apeluri disponibile pe cont.

Istoric apeluri call center

Aceasta optiune permite afisarea istoricului de apeluri, in interfata unui agent din call center, atunci cand se primeste sau se initializeaza un apel.

Activarea optiunii va afisa istoricul de apeluri insa aceasta operatie este intensiva pentru baza de date, mai ales in cazul conturilor care au un istoric de apeluri foarte mare (peste o suta de mii). In acest caz, agentul va fi nevoit sa astepte o perioada pana interfata se actualizeaza, lucru care poate fi deranjant.

Dezactivarea optiunii nu va mai calcula istoricul de apeluri insa va afisa informatiile despre apelant aproape instantaneu.

Modul CRM intern

Proprietatea stabileste daca modulul  **Clienti** va fi activ pe acest cont.

Activarea modului Clienti va determina afisarea unor campuri suplimentare, utilizate pentru definirea a maximum 20 proprietati personalizate pentru clientii gestionati pe acest cont (de exemplu pe langa proprietatile standard: nume, prenume, data de nastere, observatii, administratorul poate defini campuri precum: categorie client, zona de livrare sau orice alta proprietate necesara pentru buna desfasurare a activitatii).

Campurile pot avea valoarea `Inactiv` (caz in care nu se vor afisa in proprietatile clientilor) sau `Activ`, caz in care

administratorul trebuie sa defineasca denumirea campului care se va afisa in proprietatile clientului.

Categorie apel

Proprietatea contine o lista cu categoriile de apeluri disponibile in modulul call center. Un agent, atunci cand proceseaza un apel, poate incadra apelul intr-una dintre categoriile definite in aceasta lista. Din interfata contului se pot defini pana la 20 de categorii. Daca administratorul lasa necompletate unul sau mai multe campuri destinate categoriilor de apeluri (din interfata de editare a informatiilor) atunci aplicatia Accolades nu va afisa acele valori.

4.15 - Sabloane email

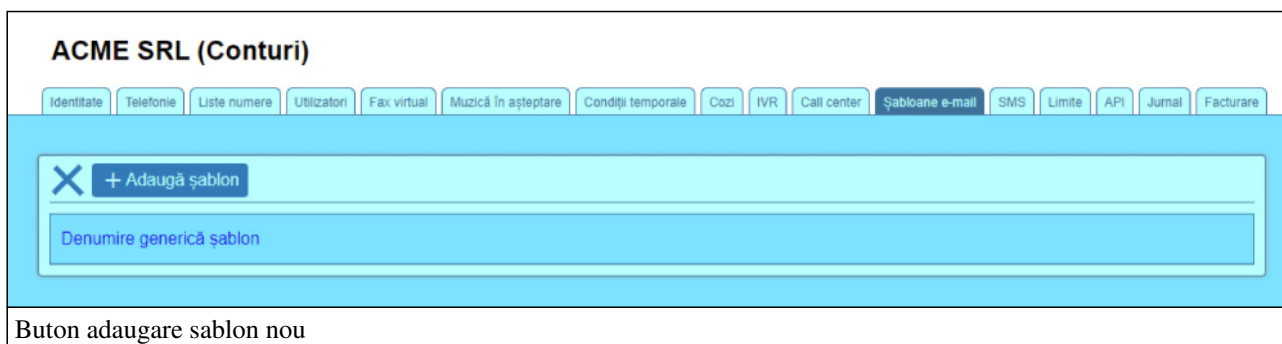
Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Sabloane email** permite configurarea mesajelor e-mail care se vor transmite pe baza unor evenimente dintr-un apel.



Adaugare sablon nou

Pentru adaugarea unui sablon nou, administratorul trebuie sa apese pe butonul **Adaugare** vizibil dupa activarea meniului din sectiunea "Lista sabloane".



Modificare si stergere

Pentru modificarea si stergerea sabloanelor existente utilizatorul trebuie sa apese pe numele sablonului, pentru afisarea informatiilor detaliate despre acesta, precum si a optiunilor suplimentare.

ACME SRL (Conturi)

Identitate Telefonie Liste numere Utilizatori Fax virtual Muzică în așteptare Condiții temporale Cozi IVR Call center **Șabloane e-mail** SMS Limite API Jurnal Facturare

Lista șabloane

Denumire generică șablon

[Editare](#) [Ștergere](#)

Denumire	Denumire generică șablon
Către	acme@voipit.ro
CC	---
BCC	---
Subiect	De la \$acc_from
Limba	Română
Fus orar	Romania
Atașare fișier audio	Inactiv
Conținut	Apel procesat de la \$acc_from catre \$acc_to Data initializare \$acc_startTime Apel raspuns: \$acc_answered Tip apel: \$acc_callType Directie apel: \$acc_direction Durata apel: \$acc_duration


Informatii detaliate sablon

Proprietati sabloane

Interfata afisata mai jos este utilizata atat pentru adaugarea de sabloane noi, cat si pentru modificarea sabloanelor existente.

ACME SRL

Informații șablon

Denumire 

Observații

Destinatari email

Către  

CC  


BCC  

Variabile

Pentru "Subiect" și "Conținut" se pot folosi următoarele variabile:

- **\$sacc_uniqueId**: id-ul unic pe care îl are apelul în sistem
- **\$sacc_startTime**: data și ora inițializării apelului
- **\$sacc_answerTime**: data și ora preluării apelului
- **\$sacc_hangupTime**: data și ora finalizării apelului
- **\$sacc_duration**: durata apelului
- **\$sacc_from**: numărul de telefon de la care a fost inițializat apelul
- **\$sacc_to**: numărul de telefon către care a fost inițializat apelul
- **\$sacc_finalDestination**: numărul de telefon la care a ajuns apelul (diferit de \$sacc_to pentru apelurile redirectionate)
- **\$sacc_answered**: "da" sau "nu"
- **\$sacc_callType**: "local" sau "extern"
- **\$sacc_direction**: "intrare" sau "iesire"

E-mail

Subiect 

Limba 

Fus orar 

Atașare fișier audio 

Conținut

conținut e-mail

Proprietati sabloane

Sectiunea "Informatii sablon" contine informatii generale despre sablon.

- **Denumire**: denumirea sablonului;
- **Observatii**: Observatii despre sablon.

Sectiunea "Destinatari email" contine adresele catre care se va transmite mesajul e-mail.

- **Catre:** una sau mai multe adrese de email, separate prin virgula;
- **CC:** una sau mai multe adrese de email, separate prin virgula;
- **BCC:** una sau mai multe adrese de email, separate prin virgula.

Sectiunea "Variabile" descrie variabilele care pot fi utilizate la completarea campurilor "Subiect" si "Continut". Atunci cand se transmite mailul, Accolades va actualiza variabilele cu valorile din apel. Se pot utiliza urmatoarele variabile:

- **\$acc_uniqueId:** (format numar.numar) indica id-ul unic pe care il are apelul in sistemul Asterisk;
- **\$acc_startTime:** (format DD-MM-YYYY HH:MM:SS) indica data si ora initializarii apelului;
- **\$acc_answerTime:** (format DD-MM-YYYY HH:MM:SS) indica daca si ora preluarii apelului;
- **\$acc_hangupTime:** (format DD-MM-YYYY HH:MM:SS) indica daca si ora finalizarii apelului;
- **\$acc_duration:** (format MM:SS) indica durata apelului, in minute si secunde;
- **\$acc_from:** indica numarul de telefon de la care a fost initializat apelul;
- **\$acc_to:** indica numarul de telefon catre care a fost initializat apelul;
- **\$acc_finalDestination:** indica ultimul numar de telefon la care a ajuns apelul (valoarea difera de variabila \$acc_to in cazul apelurilor redirectionate);
- **\$acc_answered:** ("da" sau "nu") indica daca apelul a fost preluat sau nu;
- **\$acc_callType:** ("extern" sau "local") indica tipul de apel procesat;
- **\$acc_direction:** ("intrare" sau "iesire") indica directia apelului, relativa la entitatea care genereaza notificarea.

Sectiunea "Email" contine cateva proprietati utilizate pentru generarea emailului.

- **Subiect:** defineste subiectul emailului care se va transmite;
- **Limba:** indica limba utilizata pentru procesarea variabilelor de tip text;
- **Fus orar:** indica fusul orar utilizat pentru calcularea datelor;
- **Atasare fisier audio:** daca optiunea este activa atunci emailul va contine, ca atasament, inregistrarea audio a apelului, cu conditia ca aceasta sa existe si sa nu depaseasca 10MB.

Ultima sectiune din interfata permite editarea continutului mesajului care se va transmite.

4.16 - SMS

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **SMS** stabileste dreptul contului de a transmite mesaje SMS precum si limita lunara de mesaje.

- **Trimite SMS:** stabileste daca transmiterea de mesaje SMS este permisa pentru contul curent;
- **Limita lunara SMS trimise:** stabileste numarul maxim de mesaje SMS care se pot transmite de pe acest cont.

4.17 - Limite

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Limite** defineste diverse limite pentru elementele din componenta contului.

-
- **Limita spatiu pentru apeluri inregistrate:** spatiu in cloud (pe server) rezervat pentru stocarea apelurilor inregistrate, pentru cont;
 - **Limita spatiu pentru faxuri virtuale:** spatiul in cloud (pe server) rezervat pentru stocarea faxurilor virtuale corespunzatoare contului;
 - **Limita cozi de asteptare:** numarul maxim de cozi de asteptare care pot fi definite pe cont;
 - **Limita seturi muzica in asteptare:** numarul maxim de seturi de muzica in asteptare care se pot defini pe cont;
 - **Limita campanii call center:** numarul maxim de campanii call center (indiferent daca sunt active sau inactive) care se pot defini pe cont.

Atunci cand fisierele stocare pentru un cont depasesc limita definita, Accolades va sterge cele mai vechi documente, astfel incat totalul acestora sa nu depaseasca limita.

Accolades initializeaza procesul de stergere a fisierelor vechi o data la 24 de ore, in general noaptea. Din acest motiv este posibil, in unele cazuri, ca dimensiunea totala a fisierelor stocate sa depaseasca limita stabilita, pana la initializarea urmatorului proces de stergere.

4.18 - API conturi

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **API** permite administratorului logat sa realizeze managementul modulului in care contul se poate integra cu aplicatii externe, folosind serviciile API disponibile.

Pagina este impartita in trei sectiuni:

- Call center;
- API REST;
- Configuratie.

Call center

Aceasta sectiune permite definirea unui conector care va realiza legatura intre aplicatia Accolades si un CRM extern, accesibil de pe calculatorul unui agent call center. Conectorul selectat se va rula in browserul agentului (meniul

 **Agent** din modulul  **Call center**, intr-un iframe ascuns).

Sectiunea contine doua proprietati:

- **conector API CRM extern:** defineste conectorul care se va incarca automat in interfata agentului (poate fi nedefinit, unul din conectorii disponibili pe serverul Accolades sau un conector dedicat pentru acest cont);
- **conector API CRM dedicat:** optiunea indica existenta (sau nu), a unui conector API CRM dedicat pentru acest cont.

Mai multe informatii despre modul de realizare a conectorilor sunt prezentate in sectiunea API, subcapitolul CRM Extern.

API REST

Accolades permite aplicatiilor externe sa initializeze comenzi catre serverul Accolades, folosind cereri HTTPS.

Sectiunea acesta defineste parametrii necesari pentru functionarea acestui API.

- **Status:** statusul acestui modul (activ: serverul accepta comenzi pentru acest cont, inactiv: serverul NU accepta comenzi pentru acest cont);
- **Username:** numele de utilizator (identic cu numarul de cont) cu care se vor realiza autentificarile, pentru transmiterea comenzilor catre server;
- **Parola:** un text simbolic, format din 6 simboluri asterisk, pentru a indica faptul ca autentificarea in API necesita si o parola.

Mai multe informatii despre modul de utilizare pentru acest modul sunt prezentate in sectiunea API, subcapitolul API REST.

Configuratie

Accolades permite salvarea unui text, de pana la 2000 de caractere pentru fiecare cont definit in aplicatie.

Atunci cand o aplicatie conectata printr-un API la Accolades solicita informatii despre un cont, Accolades va intoarce si textul salvat. Este recomandata utilizarea standardelor existente pentru realizarea textelor (JSON, XML etc.).

Accolades nu face niciun fel de validare a textului, acesta se salveaza si furnizeaza prin API in forma bruta.

Mai multe informatii despre modul in care textul acesta se transmite prin mecanismele API sunt prezentate in capitolul API.

4.19 - Jurnal

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Jurnal** contine istoricul evenimentelor din cont. Pagina contine 3 sectiuni principale: canale active, istoric canale si jurnal.

Informatiile care fac referire la canalele utilizate sunt impartite in 3 categorii: canale de iesire (numarul de apeluri efectuate catre destinatii din exteriorul contului), canale de intrare (numarul de apeluri primite din exterior), canale totale (numarul total de apeluri, primite si efectuate din/catre exteriorul contului).

Canale active

Sectiunea "Canale active" contine 3 indicatori care afiseaza numarul de canale utilizate pe cont, in timp real.

Canale active



Utilizare canale in timp real

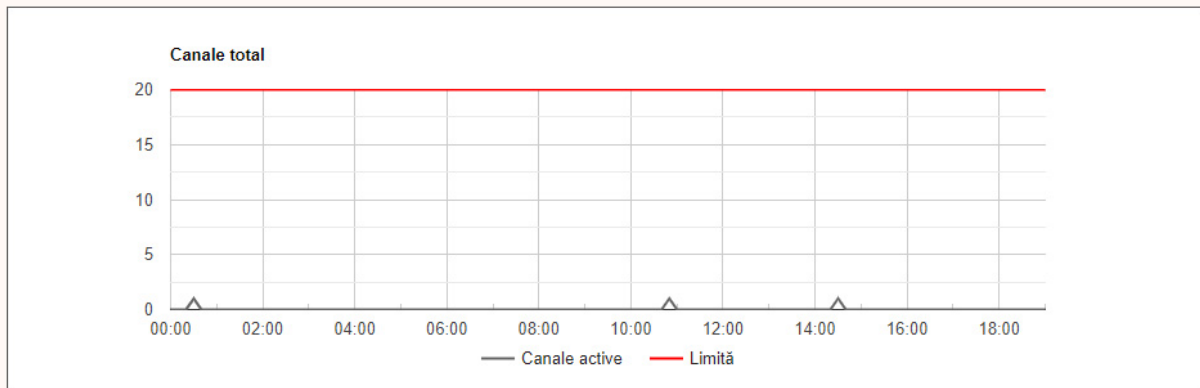
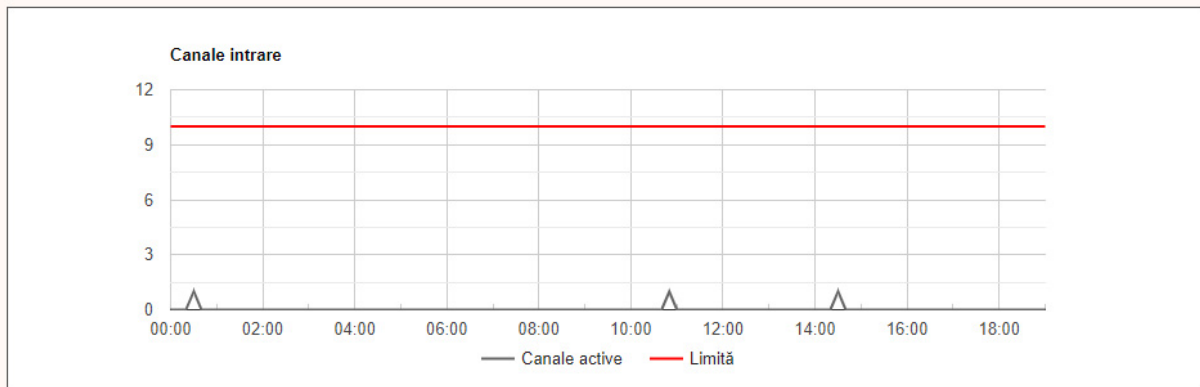
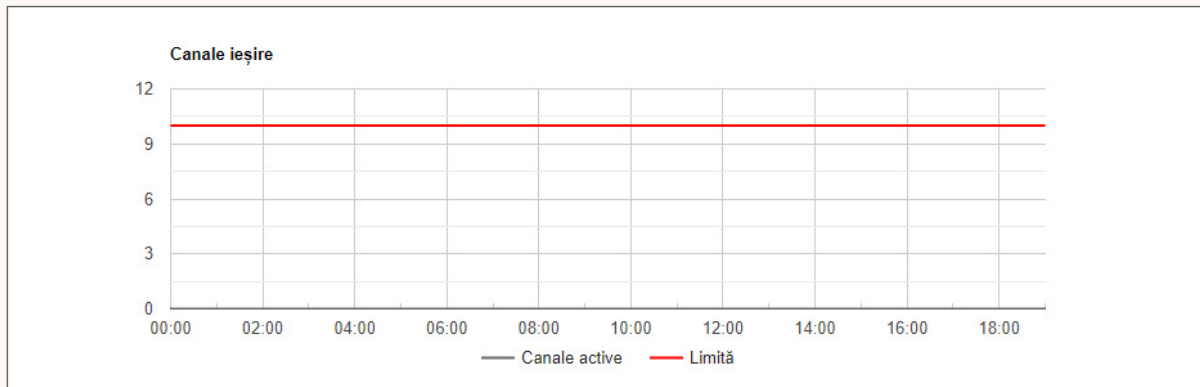
Informatiile afisate in aceasta sectiune se actualizeaza automat la fiecare 10 secunde (atunci cand bara de incarcare din partea superioara se umple).

Istoric canale

Sectiunea contine istoricul de utilizare a canalelor pe o anumita perioada. La prima accesare, se afiseaza utilizarea pe ziua curenta.

Istoric canale

24.02.2024 - Prezent



Istoric canale

Perioada afisata se poate modifica, prin utilizarea butonului amplasat in partea superioara a sectiunii.

Jurnal

Jurnal

```
[2021-08-16 14:32:02] ERROR (API) <dial> Authentication failed: missing password
[2021-08-16 14:08:01] ERROR (API) <dial> Authentication failed: invalid password
[2021-08-16 14:07:03] ERROR (API) <dial> Authentication failed: invalid password
[2021-08-16 14:06:18] ERROR (API) <dial> Authentication failed: missing password
[2021-08-16 14:06:06] ERROR (API) <dial> Authentication failed: invalid password
```

Jurnal

Sectiunea contine generate de diversele module automate din cont (API, IVR etc.). Serverul memoreaza evenimentele pentru maximum 2 luni. Evenimentele mai vechi se sterg automat.

Un rand din lista contine urmatoarele informatii:

- **Data si ora:** data si ora la care a avut loc evenimentul;
- **Tip eveniment:** poate fi o zona goala (pentru evenimentele care contin doar informatii) sau textul ERROR pentru evenimentele care indica aparitia unei erori;
- **Modul:** modulul care a generat evenimentul (API, IVR etc.);
- **Descriere:** un text descriptiv al evenimentului.

Evenimentele sunt afisate in ordine invers cronologica (primul eveniment este cel mai recent, ultimul este cel mai vechi).

4.20 - Facturare

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Facturare** permite administratorului vizualizarea (si eventual modificarea) informatiilor de facturare pentru cont precum si generarea de rapoarte lunare cu privire la activitatea contului.

ACME SRL (Conturi)

Identitate Utilizatori Fax virtual Muzică în așteptare Condiții temporale Cozi IVR Call center SMS Limite API Jurnal **Facturare** Operatii

Informații facturare

Abonament lunar	100,00 euro
Minute naționale incluse lunar	10
Cost minut național extra	1,050 eurocent
Mesaje SMS premium incluse	50
Cost SMS premium extra	3,500 eurocent
Prima zi a perioadei de facturare	8
Fus orar facturare	Romania

Raport lunar

De la	8 Martie 2022
Până la	7 Aprilie 2022
SMS	0
Durata apeluri ieșire (național VoIPIT)	00:00:00 (0.00 min)
Durata apeluri ieșire (național alte rețele)	00:09:00 (9.00 min)
Durata apeluri ieșire (internațional)	00:00:00 (0.00 min)

Interfata facturare

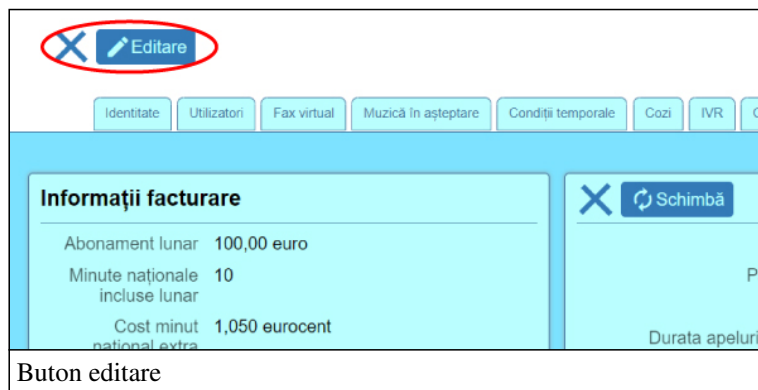
Informatii facturare

Containerul cu informatii de facturare contine urmatoarele proprietati:

- **Abonament lunar:** reprezinta valoarea abonamentului lunar, exprimata in euro;
- **Minute nationale incluse:** reprezinta numarul total de minute incluse in abonamentul lunar;
- **Cost minut national extra:** reprezinta costul unui minut national utilizat peste numarul total de minute incluse in abonament, exprimat in eurocenti;
- **Mesaje SMS premium incluse:** reprezinta numarul total de mesaje SMS premium incluse in abonamentul lunar;

- **Cost SMS premium extra:** reprezinta costul unui mesaj SMS utilizat peste numarul total de mesaje incluse in abonamentul lunar, exprimat in eurocent;
- **Prima zi a perioadei de facturare:** reprezinta ziua din luna in care limitele lunare pentru cont se vor reseta, precum si valoarea care se va utiliza pentru realizarea rapoartelor lunare;
- **Fus orar facturare:** se utilizeaza pentru a stabili ora 00:00 corespunzatoare primei zile de facturare.

Interfata pentru modificarea informatiilor de facturare este afisata dupa apasarea pe butonul **Editare** disponibil in meniul paginii.



Butonul pentru editarea informatiilor este disponibil doar administratorilor care au drepturile necesare.

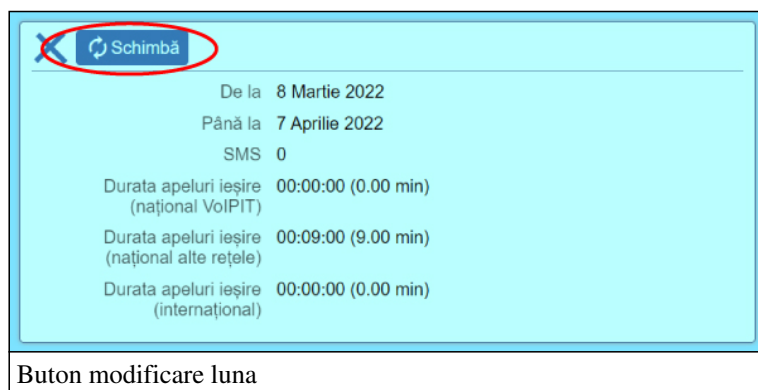
Raport lunar

Aceasta sectiune afiseaza informatiile despre activitatea contului, pe o anumita luna de facturare.

Raportul afiseaza urmatoarele informatii:

- **De la:** Ziua de la care incepe raportul (inclusiv).
- **Pana la la:** Ziua pana la care se realizeaza raportul (inclusiv).
- **SMS trimise:** Numarul total de sms-uri transmise in perioada analizata.
- **Durata apeluri iesire (national VoIPIT):** Durata apelurilor efectuate in reseaua VoIPIT, in intervalul selectat.
- **Durata apeluri iesire (national alte retele):** Durata apelurilor efectuate in alte retele nationale, in intervalul selectat.
- **Durata apeluri iesire (international):** Durata apelurilor internationale efectuate in intervalul selectat.

La prima accesare se afiseaza informatiile despre luna in curs, insa utilizatorul poate selecta o luna precedenta prin apasarea pe butonul **Schimba** disponibil in meniul sectiunii.



Duratele afisate sunt calculate in modul "facturare". Adica primul minut este indivizibil (un apel de 40 de secunde se

va contoriza ca un apel de un minut intreg).

4.21 - Operatii conturi

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Operatii** permite administratorului logat sa efectueze diverse operatii asupra contului.

Regenerare dial plan

Procesarea apelurilor in cadrul centralei telefonice este efectuata pe baza unor instructiuni, generate dinamic, pe baza informatiilor din Accolades.

Atunci cand se efectueaza operatii care necesita regenerare de instructiuni, Accolades realizeaza acest lucru automat, doar pentru elementul modificat (de exemplu atunci cand se adauga o coada de asteptate).

Activarea acestei operatii va sterge si regenera TOATE instructiunile asociate contului. Este posibil ca pe parcursul realizatii operatiei, contul sa nu functioneze corespunzator.

In modul de functionare normal, aceasta operatie nu este necesara.

Modificare drepturi apeluri

Aceasta operatie va modifica permisiunile pentru un tip de apel, pe toate entitatile asociate contului (utilizatori, cozi de asteptare etc.). De exemplu, se pot activa apelurile internationale pentru toate entitatile din cont.


5. DID

5.1 - DID

Termenul DID este un acronim pentru Direct Inward Dialling si reprezinta numarul de telefon extern, pentru un utilizator (numarul de telefon la care poate fi contactat un utilizator Accolades).



Numerele de telefon (DID) sunt unice la nivel de server (nu pot exista doua entitati cu acelasi numar de telefon).

Modulul DID permite vizualizarea numerelor de telefon alocate entitatilor Accolades.

Modulul  DID se poate accesa din meniul principal.

5.2 - Cautare DID

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a documentatiei, in capitolul Interfata - Cautari


Initializarea unei cautari se face prin accesarea meniului  Cautare din cadrul modulului  DID.



Interfata cautare



Pagina de initializare a cautarii in conturile definite permite stabilirea urmatoarelor filtre de cautare:

- contul in care se cauta;
- numarul de telefon cautat.

Valorile introduse pentru filtrele de cautare se pot modifica ulterior si din cadrul paginii cu rezultatele cautarii. Pentru initializarea procesului utilizatorul trebuie sa apese butonul , care va determina afisarea paginii cu rezultatele cautarii.

5.3 - Rezultate cautare DID

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a documentatiei, in capitolul Interfata - Cautari

Dupa initializarea unei cautari Accolades va afisa pagina care contine rezultatele cautarii. Aceasta pagina va ramane memorata in sesiunea curenta si poate fi accesata oricind din meniul , sectiunea .

Rezultate căutare DID

↓ 1 - 10 din 10 rezultate Sortare după DID

Tip	Denumire	DID	Cont
Utilizator	Cosmin Yealink T21	[redacted]	ACME SRL
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
IVR	IVR ACME	[redacted]	ACME SRL

Interfata cautare

În partea superioară a paginii, Accolades afișează numărul total de rezultate care corespund căutării, precum și ordinea de sortare. Filtrele de căutare inactive sunt ascunse și se pot afișa prin apăsarea săgeții din dreapta textului care indică numărul rezultatelor găsite.

Rezultatele care corespund căutării sunt afișate sub forma unei liste. Pentru a se afișa informații suplimentare despre rezultatele căutării, precum și pentru afișarea butonului de acces pentru fișa entității, se va apăsa pe numărul de telefon.


Aplicația afișează maximum 10 rezultate pe pagină. Navigarea între pagini se realizează folosind butoanele afișate în partea inferioară a documentului

6. Utilizatori

6.1 - Prezentare generala utilizator

In cadrul aplicatiei Accolades un utilizator reprezinta un aparat telefonic sau o aplicatie software care se va conecta la centrala telefonica Asterisk. Un utilizator apartine intotdeauna unui cont.

Atentie! Notiunea de utilizator nu trebuie confundata cu notiunea de administrator. Un utilizator reprezinta o prescurtare de la "Utilizator asterisk". Entitatea care are acces la interfața Accolades se numeste "Administrator", "Agent" sau "Supervizor".

Modulul  **Utilizatori** se poate accesa din meniul principal si permite realizarea urmatoarelor operatii:

- cautarea in utilizatori;
- vizualizarea ultimei cautari efectuate;
- vizualizarea ultimului cont accesat.

Daca se doreste afisarea utilizatorilor care fac parte dintr-un cont atunci este recomandata utilizarea tabului

Lista utilizatori din cadrul fisei unui cont. In acest fel, rezultatele cautarii vor fi mai putine, cautarea fiind limitata la utilizatorii contului.

6.2 - Adaugare utilizator

Adaugarea unui utilizator nou se realizeaza din tabul **Lista utilizatori** aflat in fisa contului. Nu se poate adauga un utilizator, fara a fi selectat un cont in prealabil. Initializarea procesului de adaugare se face folosind butonul

Adaugare din meniul paginii. Afisarea acestui meniu este conditionata de existenta drepturilor de adaugare a utilizatorilor.

Accesarea meniului de mai sus va afisa interfața pentru adaugarea unui utilizator (telefon) pentru centrala telefonica.

<h3>Identitate</h3> <p>Tip identitate <input type="text" value="Aparat"/></p> <p>Denumire <input type="text" value="denumirea utilizatorului"/> </p> <p>Email <input type="text" value="email utilizator"/> </p> <p>Observații <input type="text"/></p>	<h3>SIP Buddy</h3> <p>Tip utilizator <input type="text" value="regular"/></p> <p>Nume <input type="text" value="Nedefinit"/> </p> <p>Secret <input type="text" value="LJQmP5mv2eKRz2sW"/> </p> <p>Caller ID Public <input type="text" value="10 cifre sau gol"/> </p> <p>Transport <input type="text" value="UDP"/></p> <p>Host <input type="text" value="dynamic"/></p> <p>Port <input type="text" value="0"/> </p> <p>NAT <input type="text" value="Force RPort, Comedia"/></p> <p>Qualify <input type="text" value="Da"/></p> <p>Qualify Frequency <input type="text" value="60"/> </p> <p>Suport video <input type="text" value="Nu"/></p> <p>Call counter <input type="text" value="Da"/></p> <p>Busy level <input type="text" value="1"/></p> <p>Adresă MAC <input type="text" value="adresă MAC echipament"/> </p>
<h3>Numere de telefon</h3> <p>DID <input type="text" value="Nedefinit"/> </p> <p>Nr telefon intern <input type="text" value="Nedefinit"/> </p>	<h3>Call options</h3> <p>Emite notificare linie ocupată <input type="text" value="Inactiv"/> </p> <p>Primește notificare linie ocupată <input type="text" value="Inactiv"/></p> <p>Preia apel în curs <input type="text" value="Inactiv"/></p>
<h3>Restart module Asterisk</h3> <p>Reîncărcare module <input type="text" value="Mai târziu"/></p>	

Adaugare utilizator

Interfata pentru adaugarea utilizatorului este impartita in 5 sectiuni:

- Identitate
- SIP Buddy
- Numere de telefon
- Optiuni apel

-
- Restart module Asterisk

Identitate

Sectiunea defineste identitatea utilizatorului. Informatiile se utilizeaza pentru afisarea utilizatorului in Accolades. Identitatea poate contine informatii despre o persoana fizica, o persoana juridica sau doar o denumire simpla.

SIP Buddy

Sectiunea contine informatii specifice serverului de telefonie.

- **Tip utilizator:** regular sau web-socket;
- **Nume:** numele utilizatorului, definit pentru serverul de telefonie;
- **Secret:** parola utilizatorului, pentru autentificarea la serverul de telefonie;
- **Caller ID public:** numarul de telefon cu care vor iesi entitatile care apartine contului, daca nu exista un numar de telefon definit pentru acestea;
- **Transport:** reprezinta modul in care pachetele de date se transmit intre clienti. Poate avea valoarea TCP sau UDP (Transport layer);
- **Host:** defineste modul in care se stabileste IP-ul utilizatorului: dynamic (asteapta sa primeasca inregistrari) sau IP (utilizatorul are un IP fix);
- **Port:** Portul utilizat pentru comunicatia utilizatorului cu serverul de telefonie;
- **NAT:** stabileste daca se realizeaza Network address translation pentru acest utilizator;
- **Qualify:** stabileste daca serverul va verifica periodic statusul utilizatorului;
- **Qualify frequency:** stabileste intervalul la care serverul va verifica statusul utilizatorului (in secunde);
- **Suport video:** stabileste daca utilizatorul are activ suportul pentru apeluri video;
- **Call counter:** stabileste daca centrala monitorizeaza numarul de apeluri concomitente pentru acest utilizator;
- **Busy level:** stabileste numarul de apeluri concomitente permise pentru utilizator. Apelurile care depasesc aceasta limita vor primi ton de ocupat;
- **Adresa MAC:** MAC-ul pe care il are utilizatorul (se utilizeaza in cadrul procesului de provizionare).

Numere de telefon

Aceasta sectiune defineste numerele de telefon folosite de utilizator.

- **DID:** (Direct Inward Dialing) defineste numarul de telefon pe care poate fi apelat utilizatorul, din exteriorul contului. Acest numar de telefon trebuie sa fie unic la nivel de server;
- **Nr. telefon intern:** defineste numarul de telefon pe care poate fi apelat utilizatorul din interiorul contului. Acest numar de telefon trebuie sa contina minimum 3 cifre si trebuie sa fie unic in interiorul contului.

Optiuni apel



Sectiunea defineste proprietati pentru modul in care Accolades gestioneaza apelurile, raportat la acest utilizator.

- **Emite notificare linie ocupata:** stabileste daca serverul va emite o notificare atunci cand utilizatorul se afla in apel. Proprietatea poate fi activa doar daca proprietatea **call counter** este DA si **Busy level** are valoarea 1;
- **Primește notificare linie ocupata:** stabileste daca utilizatorul asculta notificarile pentru linie ocupata emise de alti utilizatori. Aceasta proprietate este caracteristica aparatelor telefonice dintr-un secretariat care pot afisa atunci cand directorii deserviti de secretariat sunt in apel sau nu;
- **Preluare apel in curs:** stabileste daca utilizatorul poate prelua un apel de intrare de pe alt telefon. De exemplu,

atunci cand suna telefonul unui director, insa acesta nu este in birou, secretara poate prelua apelul.

Restart module Asterisk

Sectiunea Restart module asterisk defineste momentul resetarii modulelor Asterisk necesare finalizarii operatiei.

Resetarea se poate realiza imediat (insa este posibila afectarea apelurilor in curs) sau se poate amana. Daca operatia este amanata atunci un administrator poate reseta modulele ulterior, prin accesarea optiunii  Comenzi asterisk din meniul  Server .


6.3 - Cautare utilizatori

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a documentatiei, in capitolul Interfata - Cautari


Cautarea utilizatorilor se poate realiza in doua moduri:

- Cautare in utilizatorii unui cont, din fisa contului (recomandat);
- Cautare in toti utilizatorii definiti in Accolades.

Cautare din fisa contului

Atunci cand se acceseaza fisa unui cont, Accolades va afisa in partea superioara mai multe taburi. Utilizatorii se pot vizualiza din tabul .

Utilizatorii afisati se pot filtra folosind campurile de cautare din partea superioara a paginii (la fel ca la orice cautare in Accolades).


Cautarea din tabul  reprezinta modul recomandat pentru cautarea in utilizatori. Acest proces este mai rapid decat cautarea in toti utilizatorii definiti pe server deoarece procesul este limitat la entitatile care apartin contului care se vizualizeaza.

Cautare in toti utilizatorii

Initializarea unei cautari se face prin accesarea meniului  Cautare din cadrul modulului  Utilizatori .


Pagina de initializare a cautarii permite stabilirea unor filtre de cautare:

- cont;
- denumire;
- username;
- caller ID public;
- DID;
- nr. telefon intern.

Pentru initializarea cautarii se va apasa butonul .

6.4 - Rezultate cautare utilizatori

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a

Dupa initializarea unei cautari Accolades va afisa pagina care contine rezultatele cautarii. Aceasta pagina va ramane memorata in sesiunea curenta si poate fi accesata oricand din meniul  , sectiunea


 Rezultate cautare .

In partea superioara a paginii, Accolades afiseaza numarul total de rezultate care corespund cautarii, precum si ordinea de sortare. Filtrele de cautare inactivate sunt ascunse si se pot afisa prin apasarea sagetii din dreptul textului care indica numarul rezultatelor gasite.

Rezultatele care corespund cautarii sunt afisate sub forma unui tabel. Fisa unui utilizator se poate accesa prin apasarea pe denumirea acestuia.

6.5 - Identitate utilizator

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul  permite vizualizarea si editarea proprietatilor utilizatorului, referitoare la identitatea acestuia in platforma Accolades.

Pentru o mai buna afisare, informatiile afisate au fost impartite in cateva sectiuni.

- Identitate;
- Informatii cont.

Identitate

Sectiunea cuprinde urmatoarele proprietati:

- **Tip identitate:** tipul de identitate pentru cont: persoana fizica, persoana juridica sau aparat;
- **Denumire / nume si prenume:** in functie de tipul definit se vor afisa / completa numele si prenumele, pentru persoanele fizice si denumirea pentru persoanele juridice si aparate;
- **email:** adresa de email la care poate fi contactat utilizatorul;
- **Id API:** id-ul unic pe care il are utilizatorul in sistemul Accolades (se utilizeaza pentru identificare in sistemele API).

Informatii cont

Sectiunea contine cateva informatii despre contul din care face parte utilizatorul: denumirea si tipul contului.

6.6 - Telefonie utilizator

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul  permite vizualizarea si editarea proprietatilor utilizatorului, referitoare la modul in care se

configureaza serviciile de telefonie.

The screenshot displays the 'Cosmin Yealink T21' web interface. At the top, there is a navigation menu with tabs: Identitate, Telefonie (selected), Voicemail, Apeluri iesire, Redirecționare, Înregistrare apel, Muzică așteptare, După apel, Call center, API, Provizionare, and Operații. The main content area is divided into three sections:

- SIP Buddy:** A table of configuration parameters:

Tip cont	Regular
Nume	[redacted]
Account code	[redacted]
Caller ID Public	[redacted]
Secret	[redacted]
Transport	UDP
Host	Dinamic
NAT	Force RPort, Comedia
Qualify	Da
Qualify frequency	120
Suport video	Nu
Call counter	Da
Busy level	1
Adresă MAC	Nedefinit
- Informații cont:** Account details including 'Cont ACME SRL' and 'Tip identitate Persoana juridica'.
- Numere de telefon:** Phone numbers including 'DID [redacted]' and 'Nr. telefon intern 551'.
- Opțiuni apel:** Call options such as 'Condiții temporale Inactiv', 'Emite notificare ocupat Activ', 'Primește notificare ocupat Inactiv', and 'Preluare apel în curs Activ'.

At the bottom of the interface, the text 'Informatii telefonie' is visible.

Pentru o mai buna afisare, informatiile afisate au fost impartite in cateva sectiuni.

- SIP Buddy;
- Informatii cont;
- Numere de telefon;
- Optiuni apel.

SIP Buddy

Termenul SIP Buddy este caracteristic centralelor telefonice Asterisk. Aceasta categorie contine proprietatile specifice de telefonie pentru utilizator.

- **Tip cont:** defineste tipul de utilizator. Acesta poate fi Regular sau Web socket si reprezinta modul in care utilizatorul comunica cu serverul;
- **Nume:** reprezinta numele cu care utilizatorul se va autentifica la serverul Asterisk. Acest nume trebuie sa fie unic la nivel de server. Numele se poate defini doar la adaugarea unui utilizator nou si nu se poate modifica ulterior;
- **Account code:** reprezinta numarul contului de care este atasat utilizatorul si nu se poate modifica;
- **Caller ID Public:** reprezinta numarul de telefon care se va afisa atunci cand utilizatorul suna in afara contului;
- **Secret:** reprezinta secretul (parola) cu care utilizatorul se conecteaza la serverul Asterisk;
- **Transport:** reprezinta modul in care pachetele de date se transmit intre clienti. Poate avea valoarea TCP sau UDP (Transport layer);
- **Host:** defineste modul in care se stabileste IP-ul utilizatorului: dynamic (asteapta sa primeasca inregistrari) sau IP (utilizatorul are un IP fix);
- **NAT:** stabileste daca se realizeaza Network address translation pentru acest utilizator;
- **Qualify:** stabileste daca serverul va verifica periodic statusul utilizatorului;
- **Suport video:** stabileste daca utilizatorul are activ suportul pentru apeluri video;
- **Qualify frequency:** stabileste intervalul la care serverul va verifica statusul utilizatorului (in secunde);

-
- **Call counter:** stabileste daca centrala monitorizeaza numarul de apeluri concomitente pentru acest utilizator;
 - **Busy level:** stabileste numarul de apeluri concomitente permise pentru utilizator. Apelurile care depasesc aceasta limita vor primi ton de ocupat;
 - **Adresa MAC:** MAC-ul pe care il are utilizatorul (se utilizeaza in cadrul procesului de provizionare).

Informatii cont

Aceasta sectiune afiseaza informatii despre contul din care face parte utilizatorul.

Numere de telefon

Aceasta sectiune defineste numerele de telefon folosite de utilizator.

- **DID:** (Direct Inward Dialing) defineste numarul de telefon pe care poate fi apelat utilizatorul, din exteriorul contului. Acest numar de telefon trebuie sa fie unic la nivel de server;
- **Nr. telefon intern:** defineste numarul de telefon pe care poate fi apelat utilizatorul din interiorul contului. Acest numar de telefon trebuie sa contina minimum 3 cifre si trebuie sa fie unic in interiorul contului.

Optiuni apel

Sectiunea defineste proprietati pentru modul in care Accolades gestioneaza apelurile, raportat la acest utilizator.

- **Conditie temporala:** defineste conditia temporala care se aplica pe utilizator sau "Inactiv" daca nu este necesara nicio conditie;
- **Emite notificare linie ocupata:** stabileste daca serverul va emite o notificare atunci cand utilizatorul se afla in apel. Proprietatea poate fi activa doar daca proprietatea **call counter** este DA si **Busy level** are valoarea 1;
- **Primește notificare linie ocupata:** stabileste daca utilizatorul asculta notificările pentru linie ocupata emise de alti utilizatori. Aceasta proprietate este caracteristica aparatelor telefonice dintr-un secretariat care pot afisa atunci cand directorii deserviti de secretariat sunt in apel sau nu;
- **Preluare apel in curs:** stabileste daca utilizatorul poate prelua un apel de intrare de pe alt telefon. De exemplu, atunci cand suna telefonul unui director, insa acesta nu este in birou, secretara poate prelua apelul.

6.7 - Mesagerie vocala utilizator

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Mesagerie vocala** permite vizualizarea si editarea proprietatilor mesageriei vocale, pentru utilizator.

Mesagerie neinitializata

Daca utilizatorul nu are mesagerie vocala initializata, atunci Accolades va afisa un mesaj de informare, precum si butonul **Modificare** pentru deschiderea interfetei de modificare.

Mesagerie initializata

Daca utilizatorul are mesageria vocala initializata, atunci Accolades va afisa urmatoarele optiuni:

- **parola:** (afisata doar ca text static) reprezinta parola pe care utilizatorul trebuie sa o tasteze pentru a asculta mesageria vocala;
- **Trimite pe email:** stabileste daca mesajele inregistrate pentru client se vor transmite pe e-mail;
- **email:** stabileste adresa de e-mail pe care se vor transmite mesajele inregistrate, daca optiunea **trimite pe email** este activa.

Proprietatile pentru mesageria vocala se pot modifica folosind butonul **Editare** din meniul paginii.

Ascultare mesaje

Mesajele primite de un utilizator pe voicemail se pot asculta prin formarea numarului *98.

Daca un utilizator are activata notificarea pe mail, pentru mesajele din casuta vocala, atunci serverul va trimite e-mailuri cu fiecare mesaj vocal primit.

6.8 - Apeluri iesire utilizator

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Apeluri iesire** permite vizualizarea si editarea proprietatilor tipurilor de apeluri pe care utilizatorul le poate initializa.

Pentru ca un utilizator sa poata initializa un anumit tip de apel, acel tip trebuie sa fie activ atat la nivel de utilizator, cat si la nivel de cont.

Apelurile de urgenta (catre numarul unic de urgenta 112) sunt intotdeauna active si nu pot fi dezactivate.

Proprietatea **VoIPIT** defineste dreptul utilizatorului de a initializa apeluri in retea VoIPIT.

International partial defineste dreptul utilizatorului de a initializa apeluri internationale, doar catre anumite destinatii. Destinatiile se definesc doar din interfata contului de care apartine utilizatorul.

Proprietatea **national** defineste dreptul utilizatorului de a initializa apeluri nationale (in Romania).

Proprietatea **international** defineste dreptul utilizatorului de a initializa apeluri internationale.

6.9 - Redirectionare apeluri utilizator

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Redirectionare apeluri** permite vizualizarea si editarea cazurilor in care apelurile utilizatorului trebuie redirectionate.

Optiunile pentru fiecare tip de redirectionare sunt de 3 tipuri:

- **Inactiv:** nu se redirectioneaza apeluri;
- **Mesagerie vocala:** apelul se redirectioneaza catre mesageria vocala (doar daca mesageria este initializata);

-
- **Intern:** apelurile se redirectioneaza catre un utilizator din interiorul contului;
 - **Extern:** apelurile se redirectioneaza catre un numar de telefon din exteriorul contului.

Optiunea **Toate apelurile** va redirectiona toate apelurile primite de un utilizator. Aceasta optiune va dezactiva celelalte tipuri de redirectionare.

Optiunea **Indisponibil** va redirectiona apelurile in cazul in care utilizatorul nu este disponibil.

Optiunea **Ocupat** va redirectiona apelurile in cazul in care utilizatorul este angajat intr-un alt apel.

Optiunea **Nu raspunde** va redirectiona apelurile in cazul in care utilizatorul nu raspunde dupa un anumit numar de secunde.

Optiunea **Transfer apel** permite utilizatorului sa transfere apeluri catre un alt numar de telefon. Este recomandat ca optiunea de transfer sa fie activata pentru toti utilizatorii (din acest motiv, la adaugarea unui utilizator nou, aceasta optiune este normal activa).

6.10 - Inregistrare apeluri utilizator

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Inregistrare apeluri** permite vizualizarea si editarea cazurilor in care apelurile utilizatorului vor fi inregistrate.

Optiunea **Apeluri de intrare** va inregistra apelurile de intrare pentru utilizator.

Optiunea **Apeluri de iesire** va inregistra apelurile de iesire pentru utilizator.

Inregistrarile apelurilor se pot descarca de pe server din modulele care afiseaza liste de apeluri: **Call Center**, **Clienti**, **Apeluri detaliate**. Fiecare modul amintit mai sus are o pagina care afiseaza liste de apeluri (sub forma de tabel) pentru diverse situatii. Daca administratorul are dreptul de a asculta apelurile inregistrate, atunci tabelele afisate vor contine o coloana denumita "Download" care va afisa un simbol de download, in cazul in care apelul are o inregistrare disponibila.

Spatiu de stocare pentru apelurile inregistrate este limitat pe cont si atunci cand aceasta este atinsa, Accolades va sterge automat cele mai vechi fisiere.

6.11 - Muzica in asteptare utilizator

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Muzica in asteptare** permite definirea unui set de muzica in asteptare care va fi activ pe acest utilizator. Pentru selectarea unui set se va apasa butonul **Modificare** aflat in meniul containerului cu informatiile despre muzica in asteptare.

Seturile de muzica in asteptare disponibile se definesc in cadrul contului, in tabul **Muzica in asteptare**.

Fisierele audio din setul de muzica in asteptare selectat se vor reda persoanei cu care utilizatorul se afla in apel atunci cand apelul se pune "in asteptare" de utilizator sau atunci cand utilizatorul transfera apelul catre un alt numar de

telefon.

6.12 - Dupa apel utilizator

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Dupa apel** este destinat functiilor avansate de management al apelului. In cadrul interfetei se pot defini instructiuni (cunoscute si sub denumirea de extensii) pe care serverul Asterisk le va procesa dupa finalizarea unui apel, pentru utilizatorul selectat.

Activarea interfetei pentru editarea tabelului de instructiuni se realizeaza prin apasarea butonului **Editare** din meniul paginii.

Fiecare extensie este caracterizata de 3 parametri:

- **Prioritatea:** reprezinta numarul de ordine al instructiunii. Serverul Asterisk va executa instructiunile in ordinea crescatoare a prioritatii;
- **App:** reprezinta aplicatia din interiorul Asterisk care se va rula;
- **App data:** reprezinta parametrii de intrare pentru aplicatia rulata de o instructiune.

6.13 - Call center utilizator

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Call center** defineste proprietatile pe care acest utilizator le are atunci cand este utilizat intr-un mediu de tip call center.

Proprietatea **Utilizator call center** defineste daca acest utilizator poate fi folosit de agentii din call-centerul acestui cont.

Un agent care se va autentifica in call center, trebuie sa specifice telefonul pe care il va utiliza in cadrul operatiunilor.

In lista prezentata agentului sunt enumerate doar aparatele libere care au activata optiunea aceasta.

Proprietatea **Spionaj canal** defineste daca acest aparat va avea activate functiile de ascultare a apelurilor, specifice call centerului. Aceasta proprietate poate avea urmatoarele valori:

- **Inactiv:** aparatul nu poate fi utilizat pentru ascultare de apeluri;
- **Ascultare:** aparatul poate fi utilizat doar pentru a asculta un apel, fara ca persoana care asculta sa poata interveni in apel;
- **Soptire:** aparatul poate fi utilizat pentru a asculta un apel si persoana care asculta poate comunica doar cu agentul din call center, fara a fi auzita de persoana cu care agentul discuta;
- **Complet:** aparatul poate fi utilizat pentru a asculta un apel si persoana care asculta poate fi auzita atat de agent cat si de persoana cu care agentul discuta.

6.14 - Notificari email utilizator

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

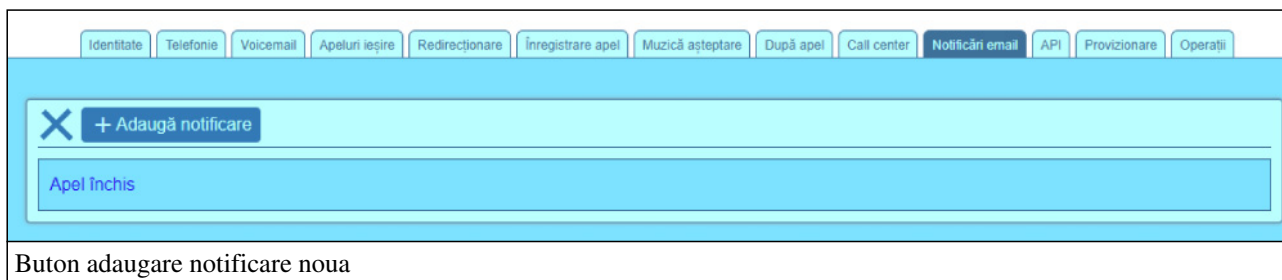
Tabul **Notificari email** defineste notificarile care se pot transmite pe mail, atunci cand utilizatorul proceseaza un apel.



Interfata notificari email

Adaugare notificare noua

Pentru adaugarea unei notificari noi, administratorul trebuie sa apese pe butonul **Adaugare** vizibil dupa activarea meniului din sectiunea "Lista notificari".



Buton adaugare notificare noua


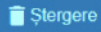
Modificare si stergere

Pentru modificarea si stergerea notificarilor existente administratorul trebuie sa apese pe denumirea notificarii, pentru afisarea informatiilor detaliate despre aceasta, precum si a optiunilor suplimentare.

Identitate Telefonie Voicemail Apeluri ieșire Redirecționare Înregistrare apel Muzică așteptare După apel Call center **Notificări email** API Provizionare Operații

Lista notificări

Apel închis

Eveniment	Apel închis
Direcție apel	Nu contează
Tip apel	Nu contează
Status apel	Nu contează

Către	contact@voipit.ro
CC	Șablon
BCC	Șablon

Șablon	Implicit
Atașare fișier audio	Inactiv
Limba	Șablon
Fus orar	Șablon

Informații detaliate notificare

Proprietati notificari

Interfața afisată mai jos este utilizată atât pentru adăugarea de notificări noi, cât și pentru modificarea notificărilor existente.

Eveniment

Eveniment ☰
Emailul se va transmite după închiderea apelului.

Direcție apel ☰
Se vor transmite mesaje email pentru orice apel, indiferent de direcție

Tip apel ☰
Se vor transmite mesaje email pentru orice apel, indiferent de tip

Status apel ☰
Se vor transmite mesaje email pentru orice apel, indiferent de status

Observații

Destinatari email

Către (sursă) ☰
Se vor utiliza adresele de email definite mai jos.

Către (adrese) ✉ ✓

CC (sursă) ☰
Se vor utiliza adresele de email definite în șablon.

BCC (sursă) ☰
Se vor utiliza adresele de email definite în șablon.

Conținut

Șablon ☰

Atașare fișier audio ☰

Limba ☰
Proprietatea se va prelua din definiția șablonului

Fus orar ☰
Proprietatea se va prelua din definiția șablonului

Proprietati notificari

Sectiunea "Eveniment" contine informatii despre evenimentul care va initializa transmiterea unui mail cu notificarea.

- **Eveniment:** tipul de eveniment care genereaza notificarea;
- **Directie apel:** directia apelului, relativa la utilizator;
- **Tip apel:** tipul de apel pentru care se genereaza notificarea;
- **Status apel:** statusul final pe care trebuie sa il aiba apelul;
- **Observatii:** Observatii despre notificare.

Sectiunea "Destinatari email" contine informatii despre adresele de email catre care se va transmite notificarea. Este posibila utilizarea adreselor de e-mail definite in sablon sau a unor adrese de email specificate exclusiv pentru aceasta notificare.

Sectiunea "Continut" contine informatii despre emailul care se transmite.

- **Sablon:** denumirea sablonului utilizat pentru email (sabloanele disponibile sunt definite folosind tabul Sabloane email din fisa contului de care apartine utilizatorului);
- **Atasare fisier audio:** indica daca la email se va atasa sau nu fisierul audio cu inregistrarea apelului (atat timp cat acesta exista si nu depaseste 10 MB);

-
- **Limba:** limba utilizata pentru variabilele de tip text din sablon;
 - **Fus orar:** Fusul orar utilizat pentru variabilele care indica o data sau o ora din sablon.

Erori transmise

Daca emailul nu se poate transmite, din diverse motive atunci aplicatia Accolades va genera o eroare in jurnalul contului (tabul **Jurnal** din fisa contului).

6.15 - API utilizator

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **API** defineste modalitatile prin care un utilizator se poate integra cu sisteme externe.

Notificare apel

Aceasta optiune permite notificarea unui sistem extern atunci cand se raspunde sau se inchide un apel in care participa utilizatorul (apel de intrare sau de iesire). Comunicarea intre Accolades si sistemul extern se realizeaza prin cereri HTTP sau HTTPS.

Se pot defini urmatoorii parametrii:

- **Status:** (activ sau inactiv) daca este activ atunci Accolades realizeaza notificarea, daca este inactiv restul optiunilor sunt indisponibile;
- **Protocol:** (http sau https) reprezinta protocolul care se va utiliza pentru a se accesa sistemul extern;
- **Server:** serverul care se va accesa (IP sau FQDN);
- **Port:** portul pe care se va realiza conexiunea;
- **Cale:** calea catre fisierul catre care se va transmite notificarea (calea nu poate fi goala si trebuie sa inceapa cu "/");

Structura unei notificari este prezentata in cadrul capitolului API, sectiunea "Notificari apel".

Configuratie

Accolades permite salvarea unui text, de pana la 2000 de caractere pentru fiecare utilizator definit in aplicatie.

Atunci cand o aplicatie conectata printr-un API la Accolades solicita informatii despre un cont, Accolades va intoarce si textul salvat. Este recomandata utilizarea standardelor existente pentru realizarea textelor (JSON, XML etc.).

Accolades nu face niciun fel de validare a textului, acesta se salveaza si se furnizeaza prin API in forma bruta.

Mai multe informatii despre modul in care textul acesta se transmite prin mecanismele API sunt prezentate in capitolul API.

6.16 - Provizionare

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

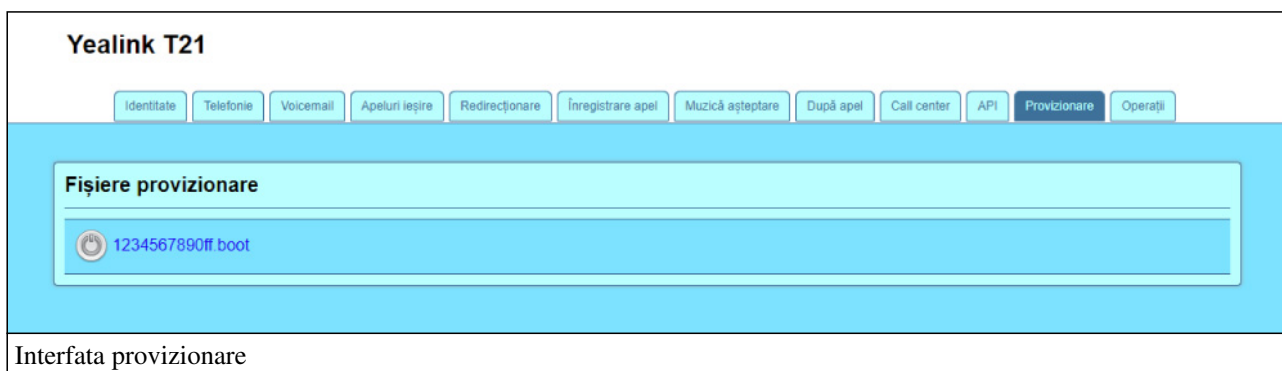
Tabul **Provizionare** permite administratorului generarea de fisiere pentru provizionarea / configurarea aparatelor telefonice utilizate in sistemul Accolades.

Managementul fisierelor de provizionare se poate realiza doar daca utilizatorul are o adresa MAC definita.

Folderul in care se salveaza fisierele generate este definit in fisierul de configurare a clientului Accolades (/etc/accolades/configurare.ini) cu denumirea folderProvizionare.

Interfata

Interfata pentru managementul fisierelor de provizionare este prezentata in imaginea de mai jos.



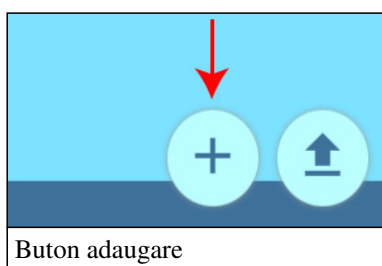
Adaugare si editare fisier

Interfata Accolades permite adaugarea de fisiere noi folosind doua modalitati:

- Generarea si editarea unui fisier din interfata;
- Incarcarea unui fisier existent.

Generare si editare fisier din interfata

Pentru a se genera un fisier de provizionare nou, utilizatorul va apasa pe butonul de adaugare din partea de jos a paginii.



Pentru a se edita un fisier de provizionare existent, utilizatorul va apasa pe denumirea fisierului si apoi pe butonul **Editare**.

Yealink T21

Identitate Telefonie Voicemail Apeluri ieșire Redirecționare Înregistrare apel Muzică așteptare După apel Call center API **Provizionare** Operații

Fișiere provizionare

1234567890ff.boot

Editare Ștergere

Optiuni fisier

Accolades va afisa interfata pentru editarea unui fisier de provizionare.

Yealink T21

Fișier nou

Denumire (*.boot, *.cfg, *.jpg, *.png) Nedefinit

Denumire completă 1234567890ff

Utilizator 456456345634

Parolă W4kafBKhgqv6DG7y

Interior ---

MAC 12:34:56:78:90:ff

Actualizare conținut

Conținut

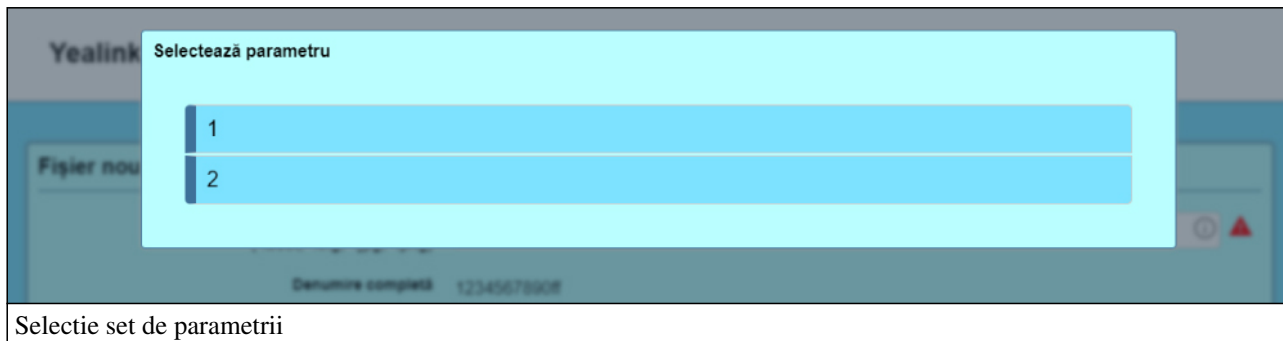
Interfata este impartita in doua sectiuni: informatii despre fisier si continutul fisierului.

Informatiile despre fisier afiseaza urmatoarele informatii:

- **Denumire:** Denumirea fisierului de provizionare, cu tot cu extensie.
- **Denumire completa:** Denumirea completa a fisierului, exact asa cum se va salva (toate fisierele sunt prefixate cu MAC-ul aparatului telefonic).
- **Utilizator:** Username-ul utilizatorului pentru care se genereaza fisierul.
- **Parola:** Parola utilizatorului pentru care se genereaza fisierul.
- **Interior:** Numarul de interior pe care il are utilizatorul.
- **MAC:** Adresa MAC pe care o are utilizatorul pentru care se genereaza fisierul.
- **Actualizare continut:** Butonul se utilizeaza atunci cand se folosesc sabloane de provizionare. Apasarea

butonului va determina actualizarea variabilelor existente in sablon cu valorile specifice pentru acest utilizator (username, parola, mac etc.).

Butonul **Actualizare continut** actualizeaza parametrii existenti in continut. Deoarece un sablon poate contine parametrii pentru mai multi utilizatori (un telefon cu 2 linii, de exemplu), dupa apasarea butonului, Accolades verifica existenta seturilor de parametrii in sablon si afiseaza utilizatorului seturile de date disponibile pentru a fi completate.



Ultima sectiune permite editarea continutului fisierului de provizionare. Utilizatorul poate incarca un sablon prin apasarea butonului **Incarca sablon** disponibil in meniul sectiunii Continut.

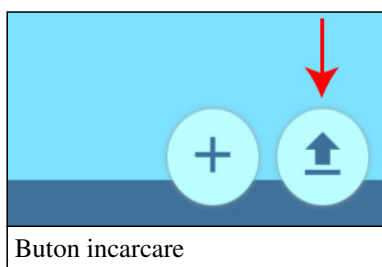
Sabloanele de provizionare se pot defini din meniul

, sectiunea

Validarea / anulara modificarilor se realizeaza cu ajutorul butoanelor. din partea de jos a paginii.

Incarcare fisier existent

Incarcarea unui fisier pe server se realizeaza prin apasarea butonului de incarcare, din partea de jos a paginii.



Accolades va afisa interfata pentru incarcarea unui fisier de provizionare.

Yealink T21

Încarcă fișier

Denumire (*.boot, *.cfg, *.jpg, *.png) ⓘ ⚠

Denumire completă ---

Fișier (max. 10MB) ⓘ ⚠

Interfata incarcare fisier

Interfata contine urmatoarele optiuni:

- **Denumire:** Denumirea fisierului de provizionare, cu tot cu extensie.
- **Denumire completa:** Denumirea completa a fisierului, exact asa cum se va salva (toate fisierele sunt prefixate cu MAC-ul aparatului telefonic).
- **Fisier:** Fisierul care se va incarca.

Validarea / anularea modificarilor se realizeaza cu ajutorul butoanelor. din partea de jos a paginii.

Stergere fisier

Pentru a sterge un fisier de provizionare existent, utilizatorul va apasa pe denumirea fisierului si apoi pe butonul

Stergere .

Yealink T21

Identitate Telefonie Voicemail Apeluri iesire Redirectionare Înregistrare apel Muzică așteptare După apel Call center API **Provizionare** Operații

Fișiere provizionare

1234567890ff.boot

Editare Ștergere

Optiuni fisier

6.17 - Operatii

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Operatii** permite administratorului autentificat sa efectueze diverse operatii asupra utilizatorului.

Regenerare dial plan

Procesarea apelurilor in cadrul centralei telefonice este efectuata pe baza unor instructiuni, generate dinamic, pe baza informatiilor din Accolades.

Atunci cand se efectueaza operatii care necesita regenerare de instructiuni, Accolades realizeaza acest lucru automat, doar pentru elementul modificat.


Activarea acestei operatii va sterge si regenera TOATE instructiunile asociate utilizatorului. Este posibil ca pe parcursul realizarii operatiei, utilizatorul sa nu functioneze corespunzator.

In modul de functionare normal, aceasta operatie nu este necesara.


7. Fax virtual

7.1 - Prezentare fax virtual

În cadrul aplicației Accolades un fax virtual reprezintă o entitate care permite primirea și transmiterea de faxuri, folosind interfața aplicației, fără a fi nevoie de utilizarea unui aparat fizic. Faxurile primite vor fi transmise automat de aplicație și pe o adresă de mail, definită în fișa numărului de fax.

Modulul  **Fax virtual** se poate accesa din meniul principal și permite realizarea următoarelor operații:

- transmiterea unui fax;
- vizualizarea faxurilor primite;
- vizualizarea faxurilor transmise.

Modulul  **Fax virtual** este utilizat doar pentru transmiterea și primirea de faxuri. Managementul numerelor de telefon utilizate pentru procesele de fax, adăugarea, modificarea și ștergerea entităților care controlează faxurile virtuale se realizează din fișa contului, folosind tabul **Lista fax virtual**.

7.2 - Trimite fax

Transmiterea unui fax se realizează din modulul  **Fax virtual**, prin selecția opțiunii  **Document nou**.



Folosind Accolades se pot transmite fișiere pdf, cu o dimensiune de maximum 3 mb.

Pentru transmiterea unui fax, administratorul trebuie să completeze informațiile enumerate mai jos:

- **cont expeditor:** permite administratorului să selecteze contul de pe care se va transmite faxul;
- **nr. telefon destinatar:** este utilizată pentru a specifica destinatarul faxului;
- **campul document:** este utilizat pentru selecția fișierului pdf care se va transmite prin fax.



După completarea informațiilor utilizatorul trebuie să apese butonul de validare, poziționat în partea inferioară a paginii.

Aplicația va începe procesul de transmitere a faxului. Mesajul de confirmare afișat utilizatorului indică doar faptul că procesul a fost inițializat. Interfața nu așteaptă finalizarea procesului de transmitere a faxului, deoarece acest proces poate dura mai multe minute, în funcție de numărul de pagini care se vor transmite.

Toate faxurile transmise (indiferent dacă transmisia a fost realizată sau nu) pot fi vizualizate în modulul  **Fax virtual**, prin selecția opțiunii  **Trimise**. Un document apare în pagina de faxuri trimise doar după finalizarea transmisiei. Pe parcursul transmisiei faxul nu apare în lista amintită.

7.3 - Lista faxuri primite

Procesul de cautare în cadrul entităților gestionate de aplicația Accolades este asemănător, indiferent de modulul din care se execută această comandă. Din acest motiv, o descriere detaliată a procesului prin care se realizează o cautare în baza de date (indiferent de obiectul cautării) a fost realizată în prima parte a documentației, în capitolul Interfața - Cautări



Lista cu faxurile primite pentru un anumit număr de fax se poate accesa în modulul  **Fax virtual**, prin selecția opțiunii  **Primate**. Se vor afișa toate faxurile primite pe numărul de fax selectat.

Schimbarea numărului de fax se face prin apăsarea butonului **Schimba fax** disponibil în meniul paginii.


Apăsarea pe data și ora unui fax primit determină afișarea informațiilor detaliate despre acest document, precum și opțiunea de vizualizare fax prin apăsarea butonului sub forma de săgeată spre dreapta.

7.4 - Lista faxuri trimise

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a documentatiei, in capitolul Interfata - Cautari


Lista cu faxurile transmise de pe un anumit numar de fax se poate accesa in modulul  Fax virtual, prin selectia optiunii  Trimise.

In aceasta interfata nu se afiseaza faxurile in curs de transmitere, doar faxurile cu procese incheiate.

Schimbarea numarului de fax se face prin apasarea butonului  Schimba fax disponibil in meniul paginii.



Documentele sunt afisate sub forma unei liste. In dreptul fiecarui fax este afisata o pictograma. Daca pictograma are un semn de exclamare rosu, atunci acel document nu a putut fi transmis, motivele fiind prezentate in jurnalul de transmisie.



Apasarea pe data si ora unui fax transmis determina afisarea informatiilor detaliate despre acest document, precum si optiunea de vizualizare fax prin apasarea butonului sub forma de sageata dreapta.



In cadrul informatiilor detaliate se poate accesa si jurnalul de transmisie, prin apasarea butonului  Vizualizare log.


Jurnalul va afisa toti pasii realizati in procesul de transmitere, inclusiv eventualele erori de transmisie aparute.

7.5 - Adaugare, modificare si stergere fax virtual


Adaugarea unui fax virtual nou se realizeaza din tabul  Lista fax virtual aflat in fisa contului. Nu se poate adauga un fax, fara a se selecta un cont in prelabil. Initializarea procesului de adaugare se face folosind butonul  Adaugare din meniul paginii. Afisarea acestui meniu este conditionata de existenta drepturilor de adaugare a faxurilor virtuale.


La adaugarea unui fax, administratorul trebuie sa completeze atat informatiile descrise in tabul  Identitate cat si cele din tabul  Telefonie.

Stergerea unui fax virtual se realizeaza, de asemenea, din fisa faxului, tabul  Identitate, prin accesarea meniului afisat in dreptul denumirii acestuia si apasarea pe butonul  Stergere. Afisarea acestui buton este conditionata de existenta drepturilor de stergere a faxurilor virtuale.

Modificarile proprietatilor faxului se realizeaza prin apasarea butonului  Editare din tabul corespunzator sectiunii care se va edita.

7.6 - Identitate fax virtual

Informatiile despre proprietatile faxurilor virtuale se pot vizualiza si edita din fisa contului din care fac parte, prin accesarea tabului  Lista faxuri urmata de apasarea pe denumirea faxului.

Tabul  Identitate permite vizualizarea si editarea proprietatilor numarului de fax, referitoare la identitatea acestuia in platforma Accolades.

Pentru o mai buna afisare, informatiile afisate au fost impartite in cateva sectiuni.

- Identitate;
- Email multiplu;
- Informatii cont.

Identitate

Fiecare numar de fax definit in aplicatie necesita definirea unor proprietati specifice identitatii. In primul rand, se va defini **tipul de identitate** pentru cont: persoana fizica, persoana juridica sau aparat. In functie de tipul definit se vor afisa / completa numele si prenumele, pentru persoanele fizice si denumirea pentru persoanele juridice si aparate.

Pentru transmiterea diverselor notificari, inclusiv a documentelor primite, entitatea necesita o **adresa de mail**.

Administratorul poate defini limba in care se vor transmite notificarile cu faxurile primite, folosind optiunea **limba email**.

Ultima optiune permite adugarea de informatii suplimentare pentru acest numar de fax, in cadrul rubricii **observatii**.

Informatii cont

Sectiunea contine cateva informatii despre contul din care face parte faxul: denumirea si tipul contului.

7.7 - Telefonie fax virtual

Informatiile despre proprietatile faxurilor virtuale se pot vizualiza si edita din fisa contului din care fac parte, prin accesarea tabului **Lista faxuri** urmata de apasarea pe denumirea faxului.

Tabul **Telefonie** permite vizualizarea si editarea proprietatilor numarului de fax, specifice protocolului de fax.

Pentru o mai buna afisare, informatiile afisate au fost impartite in cateva sectiuni.

- Telefonie;
- Numere de telefon;
- Informatii cont.

Telefonie

Sectiunea telefonie defineste cateva optiuni referitoare la modul in care faxurile se primesc si se transmit.

Optiunea **timp de asteptare** reprezinta durata (in secunde) pe care serverul o va astepta pentru obtinerea unui ton de fax.

Optiunea **ECM** (Error Correction Mode) permite verificarea corectitudinii paginilor transmise (si eventual retransmiterea informatiilor receptionate eronat). Daca linia telefonica a unui aparat utilizat in proces este de slaba calitate, atunci activarea acestei optiuni poate sa blocheze procesul de transmisie.

Optiunea **Header info** permite definirea unui text care se va afisa in antetul faxurilor trimise.

Optiunea **Local station ID** defineste id-ul acestui fax virtual. De obicei aceasta optiune se completeaza cu numarul de telefon al faxului.

Optiunile **min rate** si **max rate** definesc limitele pentru banda de transmisie utilizata de fax.

gateway - fara informatii suplimentare.

fax detect - fara informatii suplimentare.

Numere de telefon

Aceasta sectiune defineste numerele de telefon folosite de fax.

Proprietatea **Public caller Id** defineste numarul de telefon cu care faxul virtual se va identifica, atunci cand transmite documente.

Proprietatea **DID** (Direct Inward Dialing) defineste numarul de telefon pe care poate fi apelat utilizatorul, din exteriorul contului. Acest numar de telefon trebuie sa fie unic la nivel de server.

Proprietatea **Nr. telefon intern** defineste numarul de telefon pe care poate fi apelat utilizatorul din interiorul contului.

Acest numar de telefon trebuie sa contina minimum 3 cifre si trebuie sa fie unic in interiorul contului.

Informatii cont

Sectiunea contine cateva informatii despre contul din care face parte faxul: denumirea si tipul contului.

7.8 - Apeluri iesire fax virtual

Informatiile despre proprietatile faxurilor virtuale se pot vizualiza si edita din fisa contului din care fac parte, prin accesarea tabului **Lista faxuri** urmata de apasarea pe denumirea faxului.

Tabul **Apeluri iesire** permite vizualizarea si editarea proprietatilor tipurilor de apeluri pe care faxul le poate initia. Pentru ca un fax sa poata initia un anumit tip de apel, acel tip trebuie sa fie activ atat la nivel de fax, cat si la nivel de cont.

Apelurile de urgenta (catre numarul unic de urgenta 112) sunt intotdeauna active si nu pot fi dezactivate.

Proprietatea **VoIPIT** defineste dreptul faxului de a initializa apeluri in reseaua VoIPIT.

International partial defineste dreptul faxului de a initializa apeluri internationale, doar catre anumite destinatii.

Destinatiile se definesc doar din interfata contului de care apartine faxul si sunt unice pe tot contul (se aplica atat faxurilor virtuale, cat si utilizatorilor, cozilor de asteptare etc.).

Proprietatea **national** defineste dreptul faxului de a initializa apeluri nationale (in Romania).

Proprietatea **international** defineste dreptul faxului de a initializa apeluri internationale.

7.9 - Operatii fax virtual

Informatiile despre proprietatile faxurilor virtuale se pot vizualiza si edita din fisa contului din care fac parte, prin accesarea tabului **Lista faxuri** urmata de apasarea pe denumirea faxului.

Tabul **Operatii** permite administratorului logat sa efectueze diverse operatii asupra faxului virtual.

Regenerare dial plan

Procesarea apelurilor in cadrul centralei telefonice este efectuata pe baza unor instructiuni (cunoscute si sub denumirea de extensii), generate dinamic, pe baza informatiilor din Accolades.

Atunci cand se efectueaza operatii care necesita regenerare de instructiuni, Accolades realizeaza acest lucru automat, doar pentru elementul modificat.

Activarea acestei operatii va sterge si regenera TOATE instructiunile asociate acestui fax. Este posibil ca pe parcursul realizatii operatiei, faxul sa nu functioneze corespunzator.

In modul de functionare normal, aceasta operatie nu este necesara.

8. Cozi asteptare

8.1 - Presentare cozi asteptare

In cadrul aplicatiei Accolades o coada de asteptare reprezinta o entitate care permite mai multor apelanti sa astepte pana in momentul in care un agent este disponibil, pentru a prelua apelul.

Cozile de asteptare nu au un modul dedicat, managementul acestora se realizeaza din fisa contului, tabul

Cozi asteptare .

Cozile de asteptare se pot utiliza in doua moduri:

- static;
- dinamic.

Cozile de asteptare statice sunt utilizate, in general, in cadrul birourilor care ofera suport in interiorul unei companii.

De exemplu, telefoanele din cadrul departamentului IT pot fi legate de o coada de asteptare. Atunci cand un apelant ajunge la coada de asteptare, toate telefoanele din biroul IT vor suna. Apelul poate fi preluat de la orice telefon care suna. Acest tip de utilizare este caracterizat ca "offline" (persoanele care utilizeaza coada de asteptare nu trebuie sa acceseze interfata Accolades, aparatele telefonice sunt in permanenta conectate la coada de asteptare)

Cozile de asteptare dinamice sunt specifice activitatilor de call center. Agentii care le utilizeaza au nevoie de interfata Accolades pentru a realiza diverse operatii specifice activitatii (utilizare "online"). Agentii se pot conecta si deconecta la / de la cozi, isi pot activa pauze etc.

8.2 - Adaugare cozi asteptare

Adaugarea unei cozi de asteptare se realizeaza din tabul **Cozi asteptare** aflat in fisa contului. Nu se poate adauga o coada de asteptare, fara a se selecta un cont in prelabil. Initializarea procesului de adaugare se face folosind butonul

Adaugare din meniul containerului cu lista de cozi. Afisarea acestui meniu este conditionata de existenta drepturilor de adaugare a cozilor de asteptare. Accesarea meniului va afisa interfata pentru adaugarea unei cozi de asteptare.

Denumire	Denumire	
DID	Nedefinit	
Caller ID public	10 cifre	
Nr. telefon interior	Nedefinit	
Muzică în așteptare	Implicit	
Durata apelare agent	30	
Înregistrare apeluri	Inactiv	
Reîncercare	0	
Timp după apel	0	
Max. apeluri în așteptare	0	
Service level agreement	0	
Selecție agenți	rrmemory	
	<i>Sună pe rând, ținând minte unde a rămas ultima dată</i>	
Apel nou in coada goala	yes	
	<i>Se acceptă apeluri noi atunci când coada nu are agenți sau doar agenți indisponibili</i>	
Scoate apel din coada goală	no	
	<i>Apelurile în așteptare nu se întrerup atunci când coada nu are agenți</i>	
Event member status	Da	
Event when called	Da	
Notificare agent - timp așteptare	Nu	
Redirecționare finală	Inactiv	
Early media	Inactiv	

Restart module Asterisk		
Reîncărcare module	Mai târziu	



Adaugare coada de asteptare

Adaugarea unei cozi de asteptare presupune definirea urmatoarelor proprietati:


- **Denumire:** Denumirea cozii de asteptare, asa cum apare in Accolades.
- **DID:** Numarul de telefon direct pe care poate fi apelata coada de asteptare, din exteriorul contului.
- **Caller ID public:** Numarul de telefon care se va afisa atunci cand coada de asteptare initializeaza apeluri.
- **Nr. telefon interior:** Numarul de telefon pe care poate fi apelata coada, in interiorul contului.


- **Muzica in asteptare:** Setul de muzica in asteptare care se va reda apelantului, atunci cand se afla in asteptare.
- **Durata apelare agent:** Durata (in secunde) maxima pentru apelarea unui agent (daca agentul nu raspunde, coada incearca apelarea altui agent).
- **Inregistrare apeluri:** Defineste daca apelurile de pe coada se inregistreaza sau nu.
- **Reincercare:** Durata dupa care agentii din coada se pot reapela, in cadrul aceleiasi apel.
- **Timp dupa apel:** Durata (in secunde) dupa terminarea unui apel, in care un agent este considerat indisponibil.
- **Max. apeluri in asteptare:** Numarul maxim de apeluri care pot sta in asteptare pe coada (apelurile care depasesc aceasta limita vor primi ton de ocupat).
- **Service level agreement:** Defineste numarul de secunde pentru calcularea nivelului apelului. Sunt definite doua tipuri de calcul: SL si SL2.
SL se calculeaza dupa formula:
 $(\text{total apeluri raspuse in limita} / \text{total apeluri raspuse}) * 100.$
SL2 se calculeaza dupa formula
 $((\text{total apeluri raspuse in limita} + \text{apeluri abandonate in limita}) / (\text{total apeluri raspuse} + \text{total apeluri abandonate})) * 100.$
- **Selectie agentii:** Defineste algoritmul utilizat pentru selectia agentului care urmeaza sa primeasca un apel. Descrierea fiecarui algoritm se afiseaza sub denumirea acestuia.
- **Apel nou in coada goala:** Indica modul in care se gestioneaza situatia in care un apel ajunge in aceasta coada, insa niciun agent nu este autentificat.
- **Scoate apel din coada goala:** Defineste modul in care se gestioneaza apelurile in asteptare atunci cand pe coada nu mai exista niciun agent autentificat.
- **Event member status:** Daca este activ atunci Asterisk va genera evenimentul QueueMemberStatus precum si alte evenimente pentru procesare ulterioara. Evenimentele se genereaza de aplicatia Manager din Asterisk.
- **Event when called:** Determina generarea de evenimente atunci cand un agent este apelat. Evenimentele sunt generate de aplicatia Manager din Asterisk.
- **Notificare agent - timp de asteptare:** Defineste daca inainte de preluarea apelului, agentul va fi notificat asupra timpului de asteptare petrecut de apelant in coada.
- **Redirectionare finala:** defineste ce se intampla in situatia in care nu a raspuns niciun agent sau nu exista agenti autentificati in coada. In functie de tipul de redirectionare selectat, interfata va mai afisa optiuni pentru selectarea destinatiei redirectionarii.
- **Early media:** Defineste daca apelantului i se va reda un fisier audio in locul tonului de sunat.

Sectiunea Restart module asterisk defineste momentul resetarii modulelor Asterisk necesare finalizarii operatiei.

Resetarea se poate realiza imediat (insa este posibila afectarea apelurilor in curs) sau se poate amana. Daca operatia este amanata atunci un administrator poate reseta modulele ulterior, prin accesarea optiunii  Comenzi asterisk din meniul  Server .

8.3 - Identitate cozi asteptare

Informatiile despre proprietatile cozilor de asteptare se pot vizualiza si edita din fisa contului din care fac parte, prin accesarea tabului  urmata de apasarea pe denumirea cozii.

Tabul  permite vizualizarea si editarea proprietatilor cozii, referitoare la identitatea acesteia in platforma Accolades. Proprietatile prezentate in cadrul acestui tab nu au nicio influenta asupra modului in care apelurile sunt gestionate de coada, ele fiind utilizate doar pentru afisarea cozii de asteptare.

Proprietatea **cont** definește contul din care face parte coada de așteptare.

Proprietatea **denumire** definește denumirea cozii de așteptare așa cum apare aceasta în cadrul Accolades.

Stergerea cozii de așteptare se realizează prin accesarea meniului afișat în dreptul denumirii acesteia și apăsarea pe butonul **Stergere**. Afișarea acestui buton este condiționată de existența drepturilor de ștergere a cozilor de așteptare.

Modificările proprietăților cozii se realizează prin apăsarea butonului **Editare** din meniul paginii.

8.4 - Telefonie cozi așteptare

Informațiile despre proprietățile cozilor de așteptare se pot vizualiza și edita din fișa contului din care fac parte, prin accesarea tabului **Cozi așteptare** urmată de apăsarea pe denumirea cozii.

Tabul **Telefonie** permite vizualizarea și editarea proprietăților cozii de așteptare, specifice protocolului de telefonie.

Informatii

Proprietatea **cont** definește contul din care face parte coada de așteptare.

Proprietatea **denumire** definește denumirea cozii de așteptare așa cum apare aceasta în cadrul Accolades.

Proprietatea **DID** definește numărul de telefon direct, (din exteriorul contului) pe care este accesibilă această coadă.

Acest număr de telefon trebuie să fie unic, în întreaga aplicație Accolades.

Proprietatea **Condiție temporală** definește condiția temporală care se aplică pe coada de așteptare sau "Inactiv" dacă nu este necesară nicio condiție.

Proprietatea **Caller ID Public** definește numărul de telefon care se va afișa apelatului, atunci când coada de așteptare inițializează un apel (de exemplu, în cazul redirectionărilor finale).

Proprietatea **Nr. telefon intern** definește numărul de telefon pe care se poate apela coada de așteptare, din interiorul contului. Acest număr de telefon trebuie să fie unic, la nivel de cont.

Proprietatea **notificare agent** definește dacă agentului care preia un apel dintr-o coadă i se va reda un fișier audio, care va conține, în general denumirea cozii. Se utilizează atunci când un agent răspunde la mai multe cozi. Activarea acestei opțiuni determină afișarea unui câmp suplimentar din care utilizatorul poate selecta un fișier de tip .wav, cu dimensiunea de maximum 3 MB.

Proprietatea **Muzică în așteptare** permite selecția unui set de muzică în așteptare (din cele definite la nivelul contului) care se va reda apelurilor din coadă.

Proprietatea **Durată apelare agent** reprezintă durata (în secunde) în care coada sună un agent. Dacă agentul nu răspunde în perioada indicată, atunci aplicația consideră că agentul nu a răspuns și va încerca un alt agent.

Proprietatea **Inregistrare apel** definește dacă apelurile din această coadă se vor înregistra.

Proprietatea **reîncercare** definește durata după care agenții dintr-o coadă se vor reapele. Adică, dacă niciun agent nu a răspuns, atunci apelul va mai aștepta un anumit număr de secunde, după care va coada va reîncepe apelarea agenților.

Proprietatea **timp după apel** definește durata (în secunde) între terminarea unui apel și primirea unui apel nou. Pentru cozile cu agenți dinamici această valoare se poate suprascrive de opțiunea ca un agent dinamic, după finalizarea unui apel, să intre automat într-o pauză de tip "după apel". În acest caz, agentul va fi în pauză până când acesta se va trece manual în modul "disponibil".

Proprietatea **timp după apel** definește durata (în secunde) între terminarea unui apel și primirea unui apel nou. Pentru cozile cu agenți dinamici această valoare se poate suprascrive de opțiunea ca un agent dinamic, după finalizarea unui apel, să intre automat într-o pauză de tip "după apel". În acest caz, agentul va fi în pauză până când acesta se va trece manual în modul "disponibil".

Proprietatea **max apeluri în așteptare** definește numărul maxim de apeluri care pot sta în coadă, la un moment dat.

Apelurile noi peste aceasta limita vor primi ton de ocupat. Proprietatea accepta valoarea 0, caz in care coada va accepta un numar nelimita de apeluri.

Proprietatea **service level agreement** defineste numarul de secunde pentru calcularea nivelului apelului. Sunt definite doua tipuri de calcul: SL si SL2. SL se calculeaza dupa formula: $(\text{total apeluri raspuse in limita} / \text{total apeluri rapunse}) * 100$. SL2 se calculeaza dupa formula $((\text{total apeluri raspuse in limita} + \text{apeluri abandonate in limita}) / (\text{total apeluri raspuse} + \text{total apeluri abandonate})) * 100$

Proprietatea **selectie agent** defineste algoritmul utilizat pentru selectia agentului care urmeaza sa primeasca un apel. Descrierea fiecarui algoritm se afiseaza sub denumirea acestuia.

Proprietatea **apel nou in coada goala** defineste modul in care se gestioneaza situatia in care un apel ajunge in aceasta coada, insa niciun agent nu este autentificat.

Proprietatea **scoate apel din coada goala** defineste modul in care se gestioneaza apelurile in asteptare atunci cand pe coada nu mai exista niciun agent autentificat.

Proprietatea **event member status** daca este activa atunci Asterisk va genera evenimentul QueueMemberStatus precum si alte evenimente pentru procesare ulterioara. Evenimentele se genereaza de aplicatia Manager din Asterisk.

Proprietatea **event when called** determina generarea de evenimente atunci cand un agent este apelat. Evenimentele sunt generate de aplicatia Manager din Asterisk.

Proprietatea **notificare agent - timp asteptare** defineste daca inainte de preluarea apelului, agentu va fi notificat asupra timpului de asteptare petrecut de apelant in coada.

Proprietatea **anunturi periodice** defineste daca apelantului i se vor reda diverse mesaje audio (pe langa muzica in asteptare) pe perioada petrecuta in asteptare.

Proprietatea **frecventa anunturi periodice** defineste frecventa cu care se vor reda anunturile periodice apelantului.

Proprietatea **redirectionare finala** defineste ce se intampla in situatia in care nu a rapuns niciun agent sau nu exista agenti autentificati in coada. In functie de tipul de redirectionare selectat, interfata va mai afisa optiuni pentru tinteii redirectionarii.

Proprietatea **early media** defineste daca agentului i se va reda un fisier audio in locul tonului de sunat.

Notificare periodica a apelantului

Aceasta sectiune este disponibila doar in interfata pentru vizualizarea fisei cozii (nu este disponibila in pagina pentru editare). Interfata permite managementul fisierelor care se vor reda apelurilor din coada. Pentru **adaugarea** unui fisier nou se va apasa butonul **Adaugare**. Pentru **stergerea** unui fisier se va apasa denumirea fisierului. Butonul **Stergere** se afiseaza in fereastra cu detaliile fisierului, afisata dupa apasarea butonului **Detalii**.

Lista utilizatori statici

O coada poate avea doua tipuri de agenti (utilizatori): statici si dinamici. Agentii statici (denumiti utilizatori, deoarece nu caracterizeaza neaparat o persoana fizica, ci, in general, un aparat telefonic) sunt cei care sunt conectati in permanenta la coada, nu se pot deconecta si nu au nevoie de interfata grafica (Accolades) pentru a utiliza coada. Agentii dinamici sunt cei care se autentifica pe una sau mai multe cozi, au nevoie de interfata pentru realizarea diverselor operatii, se pot pune pe pauza, pot edita informatii despre apelant etc. Agentii dinamici sunt specifici activitatilor de tip call-center si au intotdeauna o persoana fizica.

Aceasta sectiune este disponibila doar in interfata pentru vizualizarea fisei cozii (nu este disponibila in pagina pentru editare). Interfata permite managementul agentilor statici din coada. Pentru **adaugarea** unui utilizator (telefon) nou se va apasa butonul **Adaugare**. Pentru **stergerea** unui utilizator din coada se va apasa butonul **Stergere** afisat dupa

apasarea pe denumirea utilizatorului.

8.5 - Apeluri iesire cozi asteptare

Informatiile despre proprietatile cozilor de asteptare se pot vizualiza si edita din fisa contului din care fac parte, prin accesarea tabului **Cozi** urmata de apasarea pe denumirea cozii.

Vizualizare

Tabul **Apeluri iesire** permite vizualizarea si editarea proprietatilor tipurilor de apeluri pe care coada le poate initializa (de exemplu, in cazul redirectionarilor finale).

Pentru ca o coada sa poata initializa un anumit tip de apel, acel tip trebuie sa fie activ atat la nivel de coada, cat si la nivel de cont (la nivel de cont se pot defini in tabul **Apeluri iesire** din fisa contului).

Apeluri ieşire	
VoIPIT	Nepermis
Internațional parțial	Nepermis
Național	Permis
Internațional	Nepermis

Apelurile de iesire

Se pot defini urmatoarele tipuri de apeluri:

- **VoIPIT:** defineste dreptul cozii de a initializa apeluri in retea VoIPIT;
- **National:** defineste dreptul cozii de a initializa apeluri nationale (in Romania);
- **International partial:** defineste dreptul cozii de a initializa apeluri internationale, doar catre anumite destinatii (definite in interfata contului de care apartine coada);
- **International:** Defineste dreptul cozii de a initializa apeluri internationale.

Editare



Editarea informatiilor despre apelurile de iesire se poate realiza prin folosirea butonului **Editare** disponibil in meniul paginii.

Apeluri ieşire	
VoIPIT	Nepermis
Internațional parțial	Nepermis
Național	Permis
Internațional	Nepermis


Restart module Asterisk	
Dial plan	Mai târziu


Editare apeluri de iesire

Sectiunea Restart module asterisk defineste momentul resetarii modulelor Asterisk necesare finalizarii operatiei.

Resetarea se poate realiza imediat (insa este posibila afectarea apelurilor in curs) sau se poate amana. Daca operatia este amanata atunci un administrator poate reseta modulele ulterior, prin accesarea optiunii  Comenzi asterisk din meniul  Server .

8.6 - Operatii cozi asteptare

Informatiile despre proprietatile cozilor de asteptare se pot vizualiza si edita din fisa contului din care fac parte, prin accesarea tabului  urmata de apasarea pe denumirea cozii.

Tabul  permite administratorului logat sa efectueze diverse operatii asupra cozii de asteptare.

Regenerare dial plan

Procesarea apelurilor in cadrul centralei telefonice este efectuata pe baza unor instructiuni, generate dinamic, pe baza informatiilor din Accolades.

Atunci cand se efectueaza operatii care necesita regenerare de instructiuni, Accolades realizeaza acest lucru automat, doar pentru elementul modificat.

Activarea acestei operatii va sterge si regenera TOATE instructiunile asociate acestei cozi. Este posibil ca pe parcursul realizatii operatiei, coada sa nu functioneze corespunzator.

In modul de functionare normal, aceasta operatie nu este necesara.



9. Chestionar dupa apel

9.1 - Prezentare chestionar dupa apel

Pentru evaluarea calitatii apelurilor primite pe o coada de asteptare, Accolades permite realizarea chestionarelor dupa apel. In acest fel, dupa finalizarea unui apel de intrare, Accolades va apela automat numarul de telefon care a sunat si ii va pune apelantului una sau mai multe intrebari (sub forma unor fisiere audio preinregistrate). Accolades va memora raspunsurile pe care apelantul le furnizeaza, prin tastele telefonului.

Un exemplu de intrebare poate fi calitatea apelului: Cum apreciati calitatea informatiilor furnizate de agent, pe o scara de la 1 la 5, unde 1 inseamna foarte slab si 5 foarte bine. Apasati tasta corespunzatoare raspunsului.

Ulterior Accolades poate genera rapoarte despre raspunsurile primite la chestionar, folosind modulul


 Call Center , optiunea  Rapoarte .

Managementul chestionarelor dupa apel se realizeaza din fisa unei cozi de asteptare, folosind tabul

 Chestionar dupa apel .

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

9.2 - Management chestionar dupa apel

Managementul chestionarelor dupa apel se realizeaza din fisa cozii de asteptare corespunzatoare chestionarului folosind tabul  Chestionar dupa apel .

Adaugare, stergere

Initializarea operatiilor de adaugare si stergere se realizeaza prin apasarea butonului corespunzator din meniul paginii.

Informatii

Sectiunea cu informatiile despre chestionar cuprinde doua proprietati:

- **Denumire:** contine denumirea generica a chestionarului, asa cum se va afisa in aplicatie;
- **Status:** defineste statusul chestionarului (activ - chestionarul se ruleaza dupa fiecare apel, inactiv - Accolades ignora chestionarul).

Modificarea acestor proprietati se realizeaza prin apasarea meniului corespunzator acestei sectiuni.

Permisiune apelant

Aceasta sectiune controleaza procesul prin care Accolades solicita permisiunea apelantului ca, dupa finalizarea apelului, sa participe la chestionarul dupa apel.

Procesul va reda unul sau mai multe fisiere audio apelantului, inainte de a adauga apelul in coada de asteptare. De asemenea, se pot defini tastele pe care apelantul le poate apasa pentru acceptul sau refuzul participarii la chestionar.

Exemplu de fisier audio: "Sunteti de acord ca, dupa finalizarea apelului sa participati la un chestionar despre calitatea informatiilor furnizate? Apasati tasta 1 pentru acceptare si 2 pentru refuz".

Sectiunea contine urmatoarele proprietati:

-
- **Redare media:** stabileste daca apelantului i se vor reda fisierele audio corespunzatoare permisiunii. Daca parametrul este inactiv atunci Accolades va ignora fisierele audio si va rula sau nu chestionarul, conform proprietatii "Permisiiune predefinita";
 - **Timeout confirmare:** durata de timp pe care Accolades o asteapta pentru ca apelantul sa faca o selectie cu privire la rulara (sau nu) a chestionarului. Daca apelantul nu face o selectie in intervalul specificat atunci Accolades va considera selectata optiunea definita la proprietatea "Permisiiune predefinita"
 - **Permisiiune predefinita:** defineste ce se intampla atunci cand apelantul nu face nicio selectie in intervalul definit sau atunci cand nu este definita nicio tasta pentru acceptarea sau refuzul chestionarului;
 - **Tasta acord:** tasta pe care apelantul trebuie sa o apese pentru a isi exprima acordul de a participa la chestionar;
 - **Tasta refuz:** tasta pe care apelantul trebuie sa o apese pentru a refuza participarea la chestionar;

Sectiunea contine, in partea inferioara, lista cu fisierele care se vor reda apelantului. Fisierele se redau in ordine alfabetica. Adaugarea unui fisier nou se realizeaza prin apasarea butonului **Adaugare fisier** din meniul sectiunii. Prin apasarea pe denumirea fisierului administratorul poate descarca sau sterge fisierul selectat.

Intrebari

Sectiunea aceasta defineste intrebarile care se vor adresa apelantului, in cazul in care acesta a fost de acord cu participarea la chestionar.

Adaugarea unei intrebari se realizeaza prin apasarea butonului **Adaugare** din meniul sectiunii.

Apasarea pe denumirea unei intrebari va afisa un meniu care permite modificarea intrebarii, downloadul fisierul audio care contine intrebarea precum si stergerea intrebarii. Sub meniul deschis se va afisa o lista cu raspunsurile pe care apelatul pe poate selecta.

O intrebare are urmatoarele proprietati:

- **Intrebare:** defineste textul intrebarii (transcrierea textului din fisierul audio) si se utilizeaza atunci cand se genereaza rapoarte;
- **Mesaj audio:** defineste fisierul audio care se va reda apelatului;

Pentru fiecare intrebare se pot defini raspunsurile acceptare de aplicatie. Un raspuns posibil contine tasta pe care apelatul trebuie sa o apese precum si textul descriptiv corespunzator acelei taste.


Atentie! Daca o intrebare nu are definita nicio tasta atunci fisierele audio se vor reda apelatului, fara a oferi posibilitatea acestuia de a sari peste ele. Acest tip de configuratie se utilizeaza pentru redarea mesajelor informative (Exemplu: "Va multumim pentru participarea la chestionar si va dorim o zi frumoasa in continuare.").

10. IVR

10.1 - Prezentare generala IVR

Termenul IVR reprezinta un acronim pentru Interactive Voice Response. Apelul va fi procesat de centrala Accolades si in functie de optiunile selectate de apelant cu ajutorul tastaturii, va fi redirectionat catre un numar de telefon, coada de asteptare sau orice alt tip de serviciu.

In general IVR-ul reprezinta prima interactiune pe care un apelant o are cu o firma.

IVR-ul nu are un modul dedicat, managementul acestora se realizeaza din fisa contului, tabul .

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

10.2. Management IVR

10.2.1 - Adaugare, modificare si stergere IVR

Adaugarea unui IVR se realizeaza din tabul **IVR** aflat in fisa contului. Nu se poate adauga un IVR, fara a se selecta un cont in prelabil. Initializarea procesului de adaugare se face folosind butonul **Adaugare** din meniul paginii.

Afisarea acestui meniu este conditionata de existenta drepturilor de adaugare a acestui tip de entitate.

La adaugarea unui IVR, administratorul trebuie sa completeze atat informatiile descrise in tabul **Identitate** cat si cele din tabul **Telefonie**.

Stergerea unui IVR se realizeaza din fisa acestuia, tabul **Identitate**, prin accesarea meniului afisat in dreptul denumirii acesteia si apasarea pe butonul **Stergere**. Afisarea acestui buton este conditionata de existenta drepturilor de stergere a entitatilor IVR.

Modificarile proprietatilor IVR se realizeaza prin apasarea butonului **Editare** din meniul paginii, in tabului corespunzator sectiunii de interes.

10.2.2 - Identitate IVR

Informatiile despre proprietatile IVR se pot vizualiza si edita din fisa contului din care fac parte, prin accesarea tabului **IVR** urmata de apasarea pe denumirea entitatii si ulterior a butonului **Fisa**.

Tabul **Identitate** permite vizualizarea si editarea proprietatilor IVR, referitoare la identitatea acestuia in platforma Accolades. Proprietatile prezentate in cadrul acestui tab nu au nicio influenta asupra modului in care apelurile sunt gestionate de IVR, ele fiind utilizate doar pentru afisarea entitatii.

Proprietatea **denumire** defineste denumirea IVR asa cum apare aceasta in cadrul Accolades.

Proprietatea **observatii** defineste eventualele observatii completate pentru IVR.

Proprietatea **cont** defineste contul din care face parte entitatea.

Stergerea IVR se realizeaza prin accesarea meniului afisat in dreptul denumirii acesteia si apasarea pe butonul **Stergere**. Afisarea acestui buton este conditionata de existenta drepturilor de stergere a entitatilor IVR.

Modificarile proprietatilor IVR se realizeaza prin apasarea butonului **Editare** din meniul paginii.

10.2.3 - Telefonie IVR

Informatiile despre proprietatile IVR se pot vizualiza si edita din fisa contului din care fac parte, prin accesarea tabului **IVR** urmata de apasarea pe denumirea entitatii si ulterior a butonului **Fisa**.

Tabul **Telefonie** permite vizualizarea si editarea proprietatilor IVR, specifice protocolului de telefonie.

Proprietatea **DID** defineste numarul de telefon direct, (din exteriorul contului) pe care este accesibil acest IVR. Acest numar de telefon trebuie sa fie unic, in intrega aplicatie Accolades.

Proprietatea **Conditie temporala** defineste conditia temporala care se aplica pe IVR sau "Inactiv" daca nu este necesara nicio conditie.

Proprietatea **Nr. telefon intern** defineste numarul de telefon pe care se poate apela IVR, din interiorul contului. Acest numar de telefon trebuie sa fie unic, la nivel de cont.

10.2.4 - Apeluri iesire IVR

Informatiile despre proprietatile IVR se pot vizualiza si edita din fisa contului din care fac parte, prin accesarea tabului **IVR** urmata de apasarea pe denumirea entitatii si ulterior a butonului **Fisa**.

Tabul **Apeluri iesire** permite vizualizarea si editarea proprietatilor tipurilor de apeluri pe care IVR le poate initia.

Pentru ca un IVR sa poata initia un anumit tip de apel, acel tip trebuie sa fie activ atat la nivel de IVR, cat si la nivel de cont (la nivel de cont se pot defini in tabul **Apeluri iesire** din fisa contului).

Apelurile de urgenta (catre numarul unic de urgenta 112) sunt intotdeauna active si nu pot fi dezactivate.

Proprietatea **VoIPIT** defineste dreptul IVR de a initializa apeluri in reseaua VoIPIT.

International partial defineste dreptul IVR de a initializa apeluri internationale, doar catre anumite destinatii.

Destinatiile se definesc doar din interfata contului de care apartine IVR.

Proprietatea **national** defineste dreptul IVR de a initializa apeluri nationale (in Romania).

Proprietatea **international** defineste dreptul IVR de a initializa apeluri internationale.

10.2.5 - Structura IVR

Informatiile despre proprietatile IVR se pot vizualiza si edita din fisa contului din care fac parte, prin accesarea tabului **IVR** urmata de apasarea pe denumirea entitatii si ulterior a butonului **Fisa**.

Tabul **Structura** permite administratorului sa defineasca structura IVR (etapele pe care un apel le va parcurge prin aplicatie).

O descriere a fiecarui tip de etapa pe care o poate contine structura unui IVR este realizata in capitolul urmator: Management structura.

Concepte

IVR-ul reprezinta o succesiune de etape, aranjate intr-o structura arborescenta. La un moment dat un apel se afla intr-o etapa si este procesat in functie de proprietatile acesteia.

Pentru a intelege mai bine conceptul de IVR-etapa, acesta poate fi asimilat cu o structura de foldere de calculator.

Intregul IVR este reprezentat de toata structura de foldere, iar o etapa este un folder. La un moment dat, un apel se afla intr-o etapa (intr-un folder). In functie de optiunile apelantului, apelul se poate intoarce la etapa anterioara (adica se va duce cu un folder mai sus, in structura) sau poate accesa o etapa noua (va intra intr-un folder din cele definite pentru folderul curent).

Intotdeauna un apel care intra in IVR ajunge in prima etapa a acestuia, denumita **Configurare IVR**. Aceasta etapa va configura apelul cu proprietatile specifice IVR-ului curent. Dupa configurare, apelul va trece automat in etapa urmatoare, aflata in cadrul folderului **Ok**.

Daca un apel ajunge intr-un loc in care nu este definita nicio etapa, atunci aplicatia va inchide automat apelul si va defini (automat) o etapa de tip **Inchide apel**.

De exemplu, atunci cand un IVR se adauga in baza de date, acesta va avea automat etapa **Configurare IVR**. Dupa configurare, apelul va accesa automat folderul **Ok** in care este definita automat o etapa pentru inchiderea apelului.

Structura IVR

Structura arborescenta a IVR-ului este afisata in partea stanga a interfetei, avind o reprezentare grafica asemanatoare cu folderele dintr-un calculator.

O etapa are una sau mai multe seturi de optiuni afisate. Intotdeauna, prima optiune este denumirea etapei si la selectie va afisa, in partea dreapta, informatii despre functionalitatea etapei curente. Seturile suplimentare de optiuni se

afiseaza sub denumirea etapei, atunci cand este cazul.

Pentru a avea o vizibilitate mai buna, optiunile cu denumirile etapelor sunt afisate in cadrul unui chenar.

In functie de tipul fiecarei etape, aplicatia poate afisa meniuri suplimentare sub denumirea etapei.

Informatii selectie

In partea dreapta a paginii se vor afisa informatiile despre optiunea selectata (din structura arborescenta din partea stanga).

Adaugare etapa

Administratorul poate adauga o etapa noua in fata unei etape existente, prin apasarea butonului **Adaugare** disponibil in meniul containerului cu informatiile despre o etapa (containerul care se afiseaza atunci cand administratorul apasa pe denumirea unei etape).

Dupa apasarea butonului, Accolades va adauga o etapp numitp **Avansare** in fata etapei curente.

Transformare etapa

Accolades permite transformarea unei etape dintr-un tip in altul. De exemplu, o etapa de tip **Avansare** se poate transforma intr-o etapa de tip **Selectie**.

Administratorul poate transforma etapa selectata, prin apasarea butonului **Schimba** disponibil in meniul containerului cu informatiile despre o etapa (containerul care se afiseaza atunci cand administratorul apasa pe denumirea unei etape).

Stergere etapa

Accolades permite doar stergerea etapelor de tip **Avansare**, pentru a se putea pastra IVR-ul in stare functionala. Daca administratorul doreste sa stearga o etapa de tip **Selectie** atunci acesta va trebui, in prealabil, sa transforme etapa in tip **Avansare**.

Se va sterge doar etapa curenta (adica etapa precedenta si etapa urmatoare se vor lega direct).

Stergere ramura

Interfata de IVR permite stergerea unei ramuri intregi din structura. La fel ca la stergerea unei etape, stergerea unei ramuri se poate realiza doar pentru etapele de tip **Avansare**.

10.2.6 - Operatii IVR

Informatiile despre proprietatile IVR se pot vizualiza si edita din fisa contului din care fac parte, prin accesarea tabului **IVR** urmata de apasarea pe denumirea entitatii si ulterior a butonului **Fisa** .

Tabul **Operatii** permite administratorului logat sa efectueze diverse operatii asupra IVR.

Regenerare dial plan

Procesarea apelurilor in cadrul centralei telefonice este efectuata pe baza unor instructiuni, generate dinamic, pe baza informatiilor din Accolades.

Atunci cand se efectueaza operatii care necesita regenerare de instructiuni, Accolades realizeaza acest lucru automat, doar pentru elementul modificat.

Activarea acestei operatii va sterge si regenera TOATE instructiunile asociate acestui IVR. Este posibil ca pe

parcursul realizatii operatiei, IVR-ul sa nu functioneze corespunzator.
In modul de functionare normal, aceasta operatie nu este necesara.

10.3. Management structura

10.3.1 - Prezentare structura IVR

Structura unui IVR este reprezentata de succesiunea etapelor prin care trece un apel. Managementul etapelor se poate realiza din tabul **Structura** din fisa entitatii IVR.

O etapa din structura IVR este afisata in partea stanga a paginii. Denumirea etapei este afisata intr-un chenar.

Sub denumirea etapei Accolades va afisa eventualele optiuni suplimentare specifice tipului de etapa.

10.3.2. Optiuni comune

10.3.2.1 - Optiuni comune tuturor etapelor IVR

Fiecare etapa continuta de structura unui IVR poate avea unul sau mai multe taburi care contin diverse optiuni pentru configurarea etapei.

Acest subcapitol descrie, in parte, fiecare tab comun mai multor tipuri de etape.

10.3.2.2 - Fisiere media IVR

Containerul pentru managementul fisierelor media dintr-o etapa se afiseaza doar pentru etapele care necesita redare de fisiere catre apelant.

Accolades contine 3 tipuri de taburi pentru fisiere media: **Media PRE**, **Media**, **Media POST**.

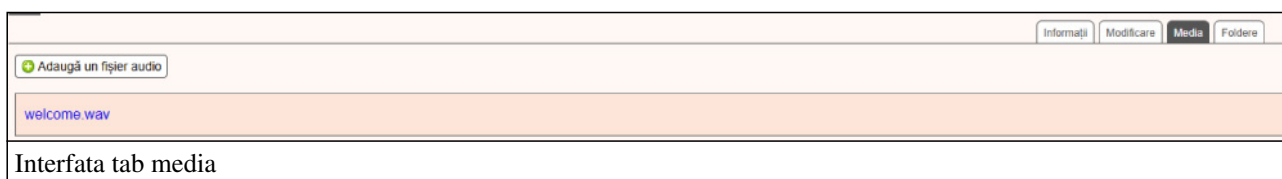
Interfata celor 3 tipuri de taburi este identica, modul in care se redau clientului difera in functie de tipul de etapa.

- **Media:** O lista de fisiere care se vor reda apelantului, in cadrul unei etape.
- **Media PRE, Media POST:** Atunci cand o etapa trebuie sa redea o valoare (ex: redare data calendaristica sau redare numar), Accolades va reda prima data fisierele din tabul PRE, urmate de citirea valorii, urmate de fisierele din tabul POST. Astfel se poate reda un mesaj de tipul "Aveti de plata o suta de lei.". In acest caz se utilizeaza o etapa de tip Redare numar care in tabul PRE contine fisierul "Aveti de plata" si in tabul POST fisierul "lei".

Accolades va reda fisierele apelantului, unul cate unul, in ordine alfabetica. Pentru a putea controla mai bine ordinea de redare, recomandam prefixarea denumirii fisierelor cu un numar de ordine: 1_numele_primului_fisier.wav, 2_numele_altui_fisier.wav

Adaugare fisier media

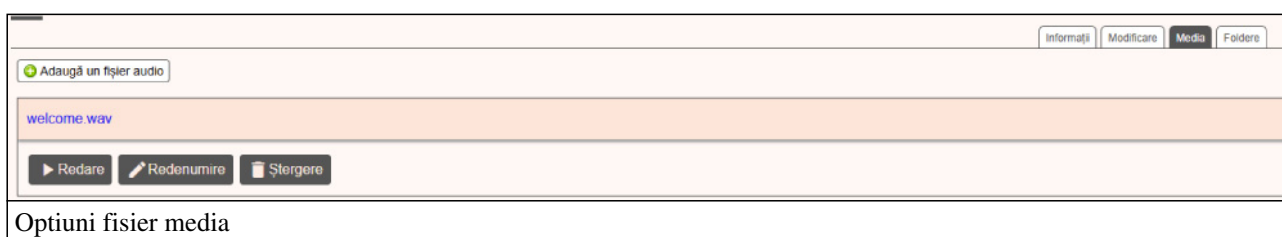
Pentru a adauga un fisier media, administratorul trebuie sa apese butonul "Adaugare" din meniul containerului care contine lista de fisiere.



Se pot adauga doar fisiere de tip .wav sau .sln a caror dimensiune sa nu depaseasca 3 mb pe fisier.

Lista fisiere media

Interfata va afisa o lista cu toate fisierele audio incarcate pentru etapa selectata, ordonate alfabetic (in ordinea in care se vor reda apelantului).



Prin apasarea pe denumirea fisierului, Accolades va afisa cateva optiuni specifice

- **Download:** utilizatorul poate descarca fisierul de pe server;
- **Redenumire:** fisierul se poate redenumi;
- **Stergere:** fisierul se va sterge de pe server.

10.3.2.3 - Foldere IVR

Prezentare functionalitati

Containerul pentru managementul folderelor existente in cadrul unei etape se afiseaza intotdeauna, indiferent de tipul de etapa afisat.

Interfata permite realizarea urmatoarelor operatii:

- Redenumire foldere;
- Stergere foldere.

Administratorul nu poate adauga foldere noi. Acestea se definesc automat in functie de tipul de etapa selectat. De exemplu, o etapa de tip **Avansare** sau **Redare media** trebuie sa contina obligatoriu un folder denumit "Ok". Acesta va contine etapa care se va accesa dupa finalizarea etapei curente. Daca utilizatorul sterge folderul "Ok" dintr-o astfel de etapa, atunci Accolades va recrea folderul, aproape instantaneu.

Nu pot sterge un folder

Se poate intampla sa incerci sa stergi un folder, operatia sa para ca se realizeaza insa, la sfarsit, folderul sa fie tot acolo.

Situatia apare atunci cand tu stergi un folder care se utilizeaza de etapa curenta. De exemplu, in cadrul unei etape de tip "Avansare" incerci sa stergi folderul "Ok". Tine cont de faptul ca o etapa de acest tip doar trimite apelul mai departe in IVR catre etapa din folderul "Ok".

Tu vei solicita stergerea folderului "Ok", Accolades il va sterge insa ulterior, modulul IVR va observa lipsa folderului necesar unei etape, motiv pentru care il va crea.

Singurele etape care permit stergerea tuturor folderelor definite sunt etapele terminale (cele din care apelul iese din IVR):

- Incheie apel;
- Transfer intern.

Redenumesc un folder, insa unul cu aceeasi denumire reapare

Situatia este asemanatoare cu cea descrisa mai sus, cea cu stergerea unui folder si apare atunci cand se incearca redenumirea unui folder care este necesar functionarii etapei curente.

De exemplu, daca intr-o etapa de tip "Avansare" se incearca redenumirea folderului "Ok" in "Ok_backup", Accolades va realiza operatia fara probleme. Insa, ulterior finalizarii cererii, Accolades va detecta faptul ca etapa (de tip "Avansare") nu are niciun folder denumit "Ok" motiv pentru care il va crea. Din acest motiv, utilizatorul va observa in cadrul etapei folderul "Ok_backup" precum si un folder creat automat denumit "Ok".

Singurele etape care permit redenumirea tuturor folderelor definite sunt etapele terminale (cele din care apelul iese din IVR):

- Incheie apel;
- Transfer intern.

Cum redenumesc folderele obligatorii pentru etape

De exemplu, daca in cadrul unei etape de tip "Selectie" vreau sa schimb ramura "2" cu ramura "3" atunci o sa am urmatoarele probleme:

- nu pot redenumi folderul "2" direct in "3" deoarece folderul "3" deja exista;
- daca redenumesc folderul "3" cu un nume temporar (de exemplu "3_temporar") atunci, dupa finalizarea operatiei de redenumire, Accolades va genera automat un alt folder "3" (vezi subcapitolul precedent **Redenumesc un folder, insa unul cu aceeași denumire reapare**).

Pentru a realiza operatia trebuie parcursi urmatarii pasi:

- Etapa se va schimba intr-un tip de etapa terminala, care nu utilizeaza foldere (inchide apel sau transfer intern). Este recomandata utilizarea tipului "Inchide apel";
- Folderele se vor redenumi, fara ca aplicatia sa genereze altele (deoarece etapa nu foloseste foldere);
- Dupa ce toate redenumirile au fost realizate, tipul de etapa se va schimba in cel initial ("Selectie" in cazul de fata).

10.3.3. Tipuri etape

10.3.3.1 - Etapa IVR: Configurare

Etapa denumita "Configurare IVR" se realizeaza automat de Accolades in momentul in care se defineste un IVR nou. Etapa nu se poate sterge, nu se poate transforma in alta etapa si nu se pot adauga etape in fata acesteia.

Un apel, atunci cand intra in structura IVR, va ajunge in aceasta etapa.

Accolades va procesa apelul dupa care il va trimite mai departe in structura IVR, catre etapa definita in folderul "Ok".

Variabile

In cadrul acestei etape se va defini denumirea variabilelor care se pot utiliza pe parcursul derularii apelului (maximum 10 variabile). Denumirea variabilelor poate contine doar litere mari, litere mici si cifre si este case-sensitive. Ulterior, pentru a fi utilizate, denumirile variabilelor se vor prefixa cu semnul dolar (\$): \$numeVariabila.

Pe langa variabilele definite de administrator, Accolades mai contine variabile globale (disponibile fara a se defini in prealabil):

- **\$_callerId**: contine numarul de telefon de la care a fost primit apelul, de catre aplicatia IVR;
- **\$_destinationNumber**: contine numarul de telefon format de apelant;
- **\$_callId**: contine ID-ul apelului in sistemul de telefonie si se poate utiliza pentru a identifica apelul in sisteme API Accolades diferite;
- **\$_dateNow**: data curenta in formatul AAAALLZZ (ex: 29 ianuarie 2024 este formatata ca 20240129).

Optiuni etapa

Modificare

Optiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

Foldere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

Continuare

Dupa finalizarea etapei apelul va avansa in structura IVR prin accesarea etapei din folderul "Continuare".

10.3.3.2 - Etapa IVR: Avansare

Etapa nu realizeaza niciun fel de operatie asupra apelului, doar il transfera catre urmatoarea etapa. Acest tip de etapa se foloseste doar pentru managementul celorlalte etape, mai precis pentru operatiile de adaugare si de stergere.

Atunci cand se adauga o etapa noua, in fata unei etape existente (prin utilizarea butonului **Adaugare** din meniul etapei) Accolades va adauga o etapa de tip "Avansare" pe care ulterior administratorul o va schimba in alt tip, folosind butonul **Schimba**.

Procesul de stergere a unei etape este invers procesului de adaugare descris mai sus. Deoarece Accolades permite doar stergerea etapelor de tip "Avansare", administratorul trebuie sa schimbe etapa pe care vrea sa o stearga intr-o etapa de acest tip.

Optiuni etapa

Modificare

Optiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

Foldere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

Continuare

Dupa finalizarea etapei apelul va avansa in structura IVR prin accesarea etapei din folderul "Ok".

10.3.3.3 - Etapa IVR: Cerere HTTP

Etapa initializeaza o cerere HTTP (sau HTTPS) catre un server extern. Cu ajutorul cererii se pot transmite informatii catre server, prin metodele specifice protocolului (GET sau POST).

Daca este cazul, Accolades poate procesa raspunsul primit de la server, atat timp cat acesta este in format JSON. Daca raspunsul este procesat corect si obiectul contine variabile a caror denumire este identica cu denumirea vreunei variabile din IVR (variabile definite in etapa de configuratie a IVR-ului) atunci valoarea acelei variabile se va suprascrie.

Proprietati

Acest tip de etapa are urmatoarele proprietati:

- **Protocol:** defineste protocolul utilizat pentru comunicarea cu serverul (http sau https);
- **Server (URL):** adresa serverului (IP sau FQDN) fara niciun separator la sfarsit (corect: example.com, incorect: example.com/);
- **Port:** portul pe care se realizeaza cererea (de obicei 80 pentru http si 443 pentru https);
- **Cale:** calea catre fisierul accesat, care va incepe obligatoriu cu "/" (de exemplu "/" sau "/procesare.php");
- **Metoda:** se foloseste doar daca se transmit parametrii catre server si poate avea valorile "get" sau "post";
- **Variabile:** parametrii care se vor transmite serverului in formatul specific URL-urilor:
nume1=valoare1&nume2=valoare2 (acest format se utilizeaza indiferent de metoda de transmisie selectata, get sau post);
- **Asteapta confirmare:** daca este Nu atunci, dupa initializarea cererii HTTP apelul va merge mai departe (nu se asteapta raspunsul serverului), daca parametrul este Da atunci aplicatia IVR asteapta raspunsul serverului si doar dupa aceea apelul va continua la etapa urmatoare;
- **Procesare raspuns JSON:** (optiunea este disponibila doar atunci cand parametrul "Asteapta confirmare" are valoarea "Da") daca este "Da" atunci aplicatia IVR va incerca sa proceseze raspunsul primit de la server, in format JSON si daca raspunsul contine variabile care au acelasi nume cu variabilele definite in etapa de configurare, atunci valorile se vor suprascrie.

Parametrii a caror denumire contine semnul \$ (server, port, cale si variabile) pot contine variabile definite in prealabil in etapa de configurare, in formatul \$numeVariabila. Atunci cand se proceseaza etapa, variabilele se vor inlocui cu valorile pe care acestea le au.

Optiuni etapa

Modificare

Optiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

Foldere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

Continuare

Dupa finalizarea etapei apelul va avansa in structura IVR prin accesarea etapei din folderul "Ok".

10.3.3.4 - Etapa IVR: Citire DTMF

Etapa permite citirea unei valori introduse de apelant (folosind tastele telefonului, prin tonuri DTMF) si memorarea valorii intr-o variabila (definita in prealabil in etapa de configurare).

Pentru a valida valoarea, apelantul trebuie sa apese tasta diez (#).

Proprietati

Citire DTMF		Informații	Modificare	Media	Foldere
Apelantul trebuie sa introducă o valoare de la tastatură urmată de tasta #. Dacă valoarea introdusă nu este corectă, atunci se va reda fisierul eroare.sln (atenție la literele mici).					
Media	welcome.wav				
Fisier eroare	Nedefinit				
Denumire variabilă	valoare				
Interval între repetări media	10 sec				
Maximum repetări media	1				
Dupa maximum repetari media	Închide apel				
Durata maximă între taste	30 sec				
Tip validare	Normal				
Valoare minimă	0				
Valoare maximă	999999999				
Lungime minimă	1				
Lungime maximă	6				

Citire DTMF

Etapa contine urmatoarele proprietati:

- **Media:** o lista cu fisierele media care se vor reda apelantului;
- **Fisier eroare:** daca unul dintre fisierele media se numeste "eroare.sln" atunci acest fisier nu se va reda apelantului decat in cazul in care valoarea pe care a introdus-o nu este valida (vezi proprietatile care determina lungimea si valoarea numerica acceptata);
- **Denumire variabila:** variabila in care se va stoca valoarea introdusa de apelant (variabilele se definesc in etapa de configurare a IVR-ului);
- **Interval între repetare media:** daca dupa finalizarea redarii ultimului fisier media, apelantul nu incepe introducerea valorii atunci fisierele audio se vor relua, cu o pauza egala cu durata acestui interval;
- **Maximum repetari media:** numarul maxim de repetari ale fisieleror media, inainte de a se rula actiunea definita de parametrul "Dupa maximum repetari media";
- **Dupa maximum repetari media:** actiunea pe care Accolades o va derula in cazul in care apelantul nu apasa

nicio tasta după repetarea mesajelor;

- **Durata maxima între taste:** durata maxima pe care Accolades o asteapta între două apăsări de taste, înainte de a închide apelul;
- **Tip validare:** modalitatea de validare a valorii introduse: normal (validare obisnuita) sau data (o data calendaristica în format AAAALLZZ);
- **Valoare minima:** valoarea minima pe care o va avea valoarea introdusa de apelant (ca și valoare numerica);
- **Valoare maxima:** valoarea maxima pe care o va avea valoarea introdusa de apelant (ca și valoare numerica);
- **Lungime minima:** numărul minim de caractere pe care îl va avea valoarea introdusa de apelant;
- **Lungime maxima:** numărul maxim de caractere pe care îl va avea valoarea introdusa de apelant;

Optiuni etapa

Modificare

Optiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

The screenshot shows the 'Citire DTMF' configuration page. At the top, there are tabs for 'Informații', 'Modificare', 'Media', and 'Foldere', with 'Modificare' selected. The main area contains several input fields with labels and icons for editing or validation:

- Denumire variabilă: Svaloare
- Interval între repetări media: 10
- Maximum repetări media: 1
- După maximum repetări media: închide apel
- Durata maximă între taste: 30
- Tip validare: Normal
- Valoare minimă: 0
- Valoare maximă: 99999999
- Lungime minimă: 1
- Lungime maximă: 6

At the bottom of the form is a 'Validare' button. The page title 'Citire DTMF' is also visible at the bottom left.

Foldere

Această opțiune permite ștergerea sau redenumirea folderelor existente în cadrul acestei etape. O descriere detaliată a acestei opțiuni este realizată în cadrul subcapitolului "Opțiuni comune" din cadrul acestui capitol.

Continuare

După finalizarea etapei apelul va avansa în structura IVR prin accesarea etapei din folderul "Ok".

10.3.3.5 - Etapa IVR: Condiție

Etapa analizează valoarea unei variabile din IVR și pe baza acesteia va trimite apelul către o ramură din mai multe disponibile.

Proprietati

Etapa contine urmatoarele proprietati:

- **Variabila:** variabila a carei valoare se analizeaza;
- **Cazul #:** activeaza (sau nu) compararea variabilei cu o valoare fixa (daca parametrul este activ, atunci se vor mai afisa inca 2 proprietati pentru acesta: valoare si folder);
- **Valoare #:** (vizibil doar daca proprietatea "Cazul #" este activa) valoarea pe care trebuie sa o contina variabila, pentru ca apelul sa fie transmis catre folderul #;
- **Folder #:** (vizibil doar daca proprietatea "Cazul #" este activa) denumirea folderului in care se va transmite apelul, pentru cazul in care valoarea este valida;
- **Pentru orice alta valoare:** ramura pe care se va redirectiona apelul atunci cand niciunul din cazurile de mai sus nu este valid.

Optiuni etapa

Modificare

Optiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

Foldere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

Lista ramuri

O lista cu ramurile disponibile pentru aceasta conditie.

10.3.3.6 - Etapa IVR: Inchide apel

Un apel care ajunge la o astfel de etapa se va inchide.

Optiuni etapa

Foldere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

Deoarece etapele de acest tip nu folosesc niciun folder pentru a se rula, administratorul poate sterge si redenumi foldere, fara nicio restrictie.

10.3.3.7 - Etapa IVR: Redare media

Acest tip de etapa va reda apelantului unul sau mai multe fisiere media, in ordine alfabetica. Apelantul trebuie sa asculte toate fisierele, fara a avea posibilitatea de a sari peste vreun mesaj. Dupa ce toate fisierele au fost redare, apelul va trece in etapa urmatoare, defnita in folderul "Ok".

Optiuni etapa

Media

Managementul fisierelor media se realizeaza folosind optiunea "Media" din cadrul optiuniilor etapei. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

Foldere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

Continuare

Dupa finalizarea etapei apelul va avansa in structura IVR prin accesarea etapei din folderul "Ok".

10.3.3.8 - Etapa IVR: Selectie

Etapele de tip selectie vor reda apelantului unul sau mai multe fisiere media. De obicei fisierele contin descrierea unor optiuni: "Pentru o comanda noua apasati tasta 1", "Pentru statusul unei comenzi existente apasati tasta 2". Atunci cand apelantul apasa o tasta, Accolades va intrerupe redarea fisierelor si va procesa comanda primita.

Etapele de tip "Selectie" contin urmatoarele proprietati:

- **Media:** o lista cu fisierele media care se vor reda apelantului;
- **Fisier eroare:** daca unul din fisierele media se numeste "eroare.sln" atunci acest fisier nu se va reda apelantului decat in cazul in care acesta apasa o tasta gresita (o tasta care nu are o actiune definita);
- **Interval intre repetare media:** valoarea reprezinta numarul de secunde pe care aplicatia il asteapta dupa terminarea ultimului fisier media din lista si reluarea procesului de redare a listei;
- **Maximum repetari media:** valoarea reprezinta numarul maxim de REPETARI a listei cu fisiere media (valoarea 0 inseamna ca fisierele se vor reda prima data insa nu se vor repeta, valoarea 1 inseamna ca fisierele media se vor reda prima data apoi se vor mai repeta inca o data);
- **Dupa maximum repetari media:** proprietatea defineste actiunea pe care Accolades o va realiza automat (fara interventia utilizatorului) atunci cand numarul de repetari a listei depaseste valoarea parametrului "Maximum repetari media";
- **Maximum selectii gresite:** parametrul defineste numarul maxim de selectii gresite pe care le poate face apelantul;
- **Dupa maximum selectii gresite:** parametrul defineste actiunea pe care Accolades o va realiza automat, dupa ce numarul de selectii gresite depaseste valoarea definita la parametrul "Maximum selectii gresite".

Optiuni etapa

Modificare

Optiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

Media

Managementul fisierelor media se realizeaza folosind optiunea "Media" din cadrul optiuniilor etapei. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

Status taste

Aceasta optiune permite activarea sau dezactivarea actiunilor pentru fiecare tasta a telefonului.

O tasta poate avea unul din urmatoarele statusuri:

- **Inactiv**: Tasta nu are o actiune definita si apasarea acesteia va reda mesajul de eroare (daca este definit) dupa care Accolades va relua redarea listei de fisiere media;
- **Activ**: Apelul va merge mai departe in structura IVR prin accesarea folderului cu denumirea tastei apasate (1, 2, 3, ...);
- **Inapoi**: Apelul se va transfera etapei precedente.

Pentru schimbarea statusului utilizatorul trebuie sa apese pe denumirea tastei (din containerul "Status taste") dupa care sa apese unul din butoanele pentru definirea noului status: **Activ** , **Inactiv** sau **Inapoi** .

Tastele cu statusul "Activ" se vor afisa sub optiunea "Foldere". Ele pot fi accesate, pentru vizualizarea si gestionarea etapei catre care se va transmite apelul.

Foldere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

Lista taste active

Tastele active (definite in cadrul optiunii "Status taste") vor aparea automat, in ordine crescatoare, sub optiunea "Foldere".

Fiecare tasta activa va contine o etapa catre care apelul se va transfera, atunci cand apelantul selecteaza optiunea respectiva.

10.3.3.9 - Etapa IVR: Transfer intern

Acest tip de etapa va transfera apelul catre o entitate definita in cadrul contului. Apelul va parasi IVR-ul curent.

Etapa are un singur parametru pe care administratorul il poate defini:

- **Catre**: defineste entitatea din cadrul contului in care se transfera apelul (utilizator, coada de asteptare, alt IVR etc.).

Optiuni etapa

Modificare

Optiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

Foldere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

10.3.3.10 - Etapa IVR: Trimite email

Etapa trimite un email folosind un server de mail extern aplicatiei Accolades. Serverul de mail poate fi cel definit in fisierul de configuratie sau un server dedicat etapei.

Proprietati

Etapa de transmitere a unui mail contine urmatoarele proprietati:

- **Server:** serverul utilizat pentru transmitia de mailuri: Accolades (serverul definit in fisierul de configuratie Accolades) sau Personalizat (caz in care vor aparea campuri in care administratorul trebuie sa completeze informatiile pentru autentificarea la server);
- **Host:** (doar pentru server personalizat) adresa (IP sau FQDN) pentru serverul de mail care va realiza operatia;
- **Port:** (doar pentru server personalizat) portul pe care se realizeaza conexiunea cu serverul de email;
- **TLS:** (doar pentru server personalizat) stabileste daca se va realiza un canal criptat cu serverul de email;
- **Utilizator:** (doar pentru server personalizat) numele de utilizator pentru serverul de email;
- **Parola:** (doar pentru server personalizat) parola pentru serverul de email;
- **Email expeditor:** (doar pentru server personalizat) adresa de email de la care se va transmite emailul;
- **Asteapta confirmare:** daca este activ, atunci apelul va avansa la etapa urmatoare doar dupa ce aplicatia IVR primeste un raspuns de la serverul de mail (altfel, daca este inactiv, apelul va avansa la etapa urmatoare dupa ce Accolades initializeaza cererea catre serverul de email, fara a astepta un raspuns);
- **Destinatar:** adresa de email catre care se transmite emailul;
- **CC:** o adresa de mail suplimentara, catre care se va transmite emailul;
- **Subiect:** titlul emailului;
- **Continut:** continutul emailului.

Parametrii a caror denumire contine semnul \$ (destinatar, cc, subiect, continut) pot contine variabile definite in prealabil in etapa de configurare, in formatul \$numeVariabila. Atunci cand se proceseaza etapa, variabilele se vor inlocui cu valorile pe care acestea le au.

Optiuni etapa

Modificare

Optiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

Foldere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

Continuare

Dupa finalizarea etapei apelul va avansa in structura IVR prin accesarea etapei din folderul "Ok".

10.3.3.11 - Etapa IVR: Conditie temporala

Accolades va analiza o conditie temporala si va determina daca apelul este (sau nu) in intervalul orelor de lucru. In functie de rezultatul verificarii apelul se va transmite pe o anumita ramura.

Proprietati

Etapa contine urmatoarele proprietati:

- **Conditie temporala:** Defineste conditia temporala care se va analiza. Conditiiile temporale se definesc la nivel de cont, tabul **Conditii temporale**.
- **Redare media (la indisponibil):** Optiunea defineste daca fisierele audio din componenta conditiei temporale se vor reda sau nu, atunci cand apelul este in afara orelor de program.
- **Etapa offline:** Optiunea stabileste actiunea care se va realiza atunci cand apelul este in afara orelor de program. Parametrul poate avea valoarea "Implicit" caz in care apelul va iesi din sistemul IVR si se va procesa conform actiunii definite in conditia temporala. A doua valoare disponibila este "Etapa offline" caz in care actiunea definita in conditia temporala se va ignora si apelul va merge mai departe in folderul "Offline".

Optiuni etapa

Modificare

Optiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

Foldere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

Lista ramuri

O lista cu ramurile disponibile pentru aceasta conditie.

10.3.3.12 - Etapa IVR: Operatie matematica

Etapa realizeaza o operatie matematica, folosind variabilele definite in etapa de configurare a IVR. Rezultatul operatiei se va memora, de asemenea, intr-o variabila.

Proprietati

Etapa contine urmatoarele proprietati:

- **Denumire variabila:** indica denumirea variabilei in care se va memora rezultatul operatiei;
- **Operatie:** indica operatia care se va realiza (se pot utiliza variabile definite in prealabil, ex: \$totalApeluri + 1).

Optiuni etapa

Modificare

Optiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

Foldere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

Continuare

Dupa finalizarea etapei apelul va avansa in structura IVR prin accesarea etapei din folderul "Ok".

10.3.3.13 - Etapa IVR: Inapoi X etape

Etapa intoarce apelul cu un anumit numar de etape, in algoritmul IVR.

Proprietati

Etapa contine urmatoarele proprietati:

- **Nr. etape:** indica indica numarul de etape cu care apelul se va intoarce in algoritm.

Optiuni etapa

Modificare

Optiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

Foldere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

10.3.3.14 - Etapa IVR: Subrutina

Subrutinele permit algoritmului IVR unirea mai multor ramuri in una singura.

De exemplu, sa analizam cazul in care se doreste ca apelantului sa i se redea un mesaj cu "Buna dimineata" daca suna pana in ora 11, "Buna ziua" daca suna pana in ora 18 si "Buna seara" daca suna dupa ora 18. Dupa finalizarea redarii media cu formula de salut, apelantul trebuie sa selecteze departamentul la care doreste sa fie transferat.

In cazul de mai sus, folosind conditii temporale, apelul se va analiza si se va trimite pe una din cele 3 ramuri cu redare media: dimineata, zi, seara. Totusi, dupa redarea media, apelul trebuie sa ajunga in etapa de selectie. Desigur ca se poate defini cate o etapa de selectie pe fiecare ramura, insa solutia nu este eficienta, mai ales in cazurile mai complexe. Aceasta situatie se poate gestiona mai usor cu o subrutina.

Subrutinele din cadrul aplicatiei IVR sunt compuse din doua etape:

- Porneste subrutina;
- Opreste subrutina.

Etapa "Porneste subrutina" contine doua etape (foldere): Sub si Ok. La prima accesare apelul va continua pe ramura Sub. Pentru exemplul de mai sus folderul Sub contine toate conditiile temporale pentru procesarea apelului, precum si

etapele de redare media.

Dupa etapele de redare media, administratorul va insera o etapa de tip "Opreste subrutina" (fiecare ramura: dimineata, zi, seara se va termina cu o astfel de etapa). Atunci cand apelul ajunge la etapa de oprire a subrutinei aplicatia IVR va accesa folderul Ok din etapa de inceput a subrutinei. In cazul de mai sus, folderul Ok va contine etapa de selectie a departamentului.

Optiuni etapa

Foldere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

10.3.3.15 - Etapa IVR: Verificare CLID

Etapa permite verificarea numarului de telefon de la care a fost initializat apelul contra unei liste definite in cont (tabul **Lista numere** din fisa contului).

Daca numarul de telefon de pe care a fost initializat apelul se afla in lista atunci apelul va merge mai departe pe ramura "Urmarit", altfel apelul va continua pe ramura "Ok".

Optiuni etapa

Modificare

Optiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

Foldere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

10.3.3.16 - Etapa IVR: Adauga in campanie

Etapa adauga numarul de telefon al apelantului intr-o campanie, pentru a putea fi apelat ulterior.

Proprietati

Adaugare apel in campanie

Etapa contine urmatoarele proprietati:

- **Sursa numar telefon:** numele variabilei IVR care contine numarul de telefon;
- **Campanie:** campania in care se va adauga numarul de telefon;
- **Observatii etapa:** observatii despre etapa curenta.

Optiuni etapa

Modificare

Optiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.



Adaugă în campanie

Informații Modificare Foldere

Campanie Feedback social media

Sursă număr telefon \$_callerid

Observații etapă Informații suplimentare despre etapă

Validare

Adaugare apel in campanie

Foldere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

10.3.3.17 - Etapa IVR: Redare cifre

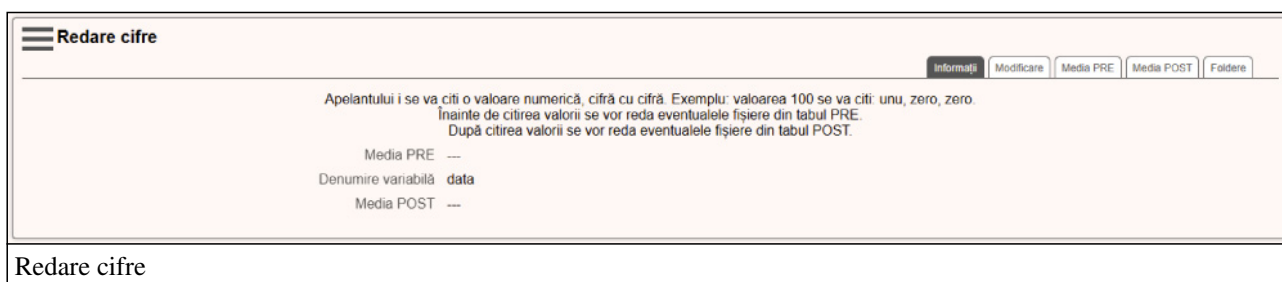
Acest tip de etapa va reda apelantului o valoare numerica, continuta de o variabila din IVR. Valoarea se va citi cifra cu cifra. De exemplu, valoarea 127 se va citi: unu, doi, sapte.

Daca tabul **Media PRE** contine fisiere, atunci acestea se vor reda apelantului inainte de citirea valorii.

Daca tabul **Media POST** contine fisiere, atunci acestea se vor reda apelantului dupa de citirea valorii.

Dupa ce toate fisierele au fost redade, apelul va trece in etapa urmatoare, definita in folderul "Ok".

Proprietati



Redare cifre

Informații Modificare Media PRE Media POST Foldere

Apelantului i se va citi o valoare numerică, cifră cu cifră. Exemplu: valoarea 100 se va citi: unu, zero, zero.
Înainte de citirea valorii se vor reda eventualele fișiere din tabul PRE.
După citirea valorii se vor reda eventualele fișiere din tabul POST.

Media PRE ---

Denumire variabilă data

Media POST ---

Redare cifre

Etapa contine urmatoarele proprietati:

- **Denumire variabila:** variabila a carei valoare se reda apelantului.

Optiuni etapa

Modificare

Opțiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

Redare cifre

Media PRE, Media POST

Managementul fisierelor media se realizeaza folosind opțiunea "Media" din cadrul opțiunilor etapei. O descriere detaliata a acestei opțiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Opțiuni comune" din cadrul acestui capitol.

Foldere

Aceasta opțiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei opțiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Opțiuni comune" din cadrul acestui capitol.

10.3.3.18 - Etapa IVR: Redare numar

Acest tip de etapa va reda apelantului o valoare numerica, continuta de o variabila din IVR. Valoarea se va citi ca numar intreg. De exemplu, valoarea 127 se va citi: o suta doua zeci si sapte.

Daca tabul **Media PRE** contine fisiere, atunci acestea se vor reda apelantului inainte de citirea valorii.

Daca tabul **Media POST** contine fisiere, atunci acestea se vor reda apelantului dupa de citirea valorii.

Dupa ce toate fisierele au fost redade, apelul va trece in etapa urmatoare, definita in folderul "Ok".

Proprietati

Redare numar

Etapa contine urmatoarele proprietati:

- **Denumire variabila:** variabila a carei valoare se reda apelantului.

Opțiuni etapa

Modificare

Opțiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

Redare număr

Media PRE, Media POST

Managementul fisierelor media se realizeaza folosind opțiunea "Media" din cadrul opțiunilor etapei. O descriere detaliata a acestei opțiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Opțiuni comune" din cadrul acestui capitol.

Foldere

Aceasta opțiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei opțiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Opțiuni comune" din cadrul acestui capitol.

10.3.3.19 - Etapa IVR: Redare data

Acest tip de etapa va reda apelantului o data calendaristica, continuta de o variabila din IVR. De exemplu, valoarea 20241220 se va citi ca: vineri, doua zeci decembrie doua mii doua zeci si patru.

Daca tabul **Media PRE** contine fisiere, atunci acestea se vor reda apelantului inainte de citirea valorii.

Daca tabul **Media POST** contine fisiere, atunci acestea se vor reda apelantului dupa de citirea valorii.

Dupa ce toate fisierele au fost redade, apelul va trece in etapa urmatoare, definita in folderul "Ok".

Proprietati

Redare data

Etapa contine urmatoarele proprietati:

- **Denumire variabila:** variabila a carei valoare se reda apelantului (sunt acceptate formatele AAAALLZZ, AAAA-L-Z, AAAA.L.Z, Z-L-AAAA, Z.L.AAAA);
- **Pronunta ziua din saptamana:** permite activarea sau dezactivarea redarii zilei din saptamana (ex: vineri);
- **Pronunta ziua:** permite activarea sau dezactivarea redarii zilei din luna (ex: doua zeci);
- **Pronunta luna:** permite activarea sau dezactivarea redarii denumirii lunii (ex: decembrie);
- **Pronunta anul:** permite activarea sau dezactivarea redarii anului (ex: doua mii doua zeci si patru).

Optiuni etapa

Modificare

Optiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

Redare dată

Informații **Modificare** Media PRE Media POST Foldere

Denumire variabilă

Pronunță ziua din săptămână

Pronunță ziua

Pronunță luna

Pronunță anul

Validare

Redare data

Media PRE, Media POST

Managementul fisierelor media se realizeaza folosind optiunea "Media" din cadrul optiuniilor etapei. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

Foldere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

10.3.3.20 - Etapa IVR: categorie, observatii

Acest tip de etapa permite actualizarea categoriei si/sau a observatiilor pentru apel.

Proprietati

Categorie, observații

Informații **Modificare** Foldere

Actualizează categoria și / sau observațiile pentru apel.

Actualizare categorie Nu

Actualizare observații Nu

Categorie observatii

Etapa contine urmatoarele proprietati:

- **Actualizare categorie:** defineste daca se va actualiza categoria apelului sau nu;
- **Categorie:** categoria care se va defini pentru apel, daca este activa actualizarea categoriei;
- **Actualizare observatii:** defineste daca se vor actualiza observatiile apelului sau nu;
- **Observatii:** observatiile care se vor defini pentru apel, daca este activa actualizarea observatiilor;
- **Observatii etapa:** observatii despre etapa curenta.

Optiuni etapa

Modificare

Optiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

Categorie, observatii

Informații | Modificare | Foldere

Câmpurile indicate cu semnul dolar (\$) pot utiliza urmatoarele variabile: \$_callerId, \$_destinationNumber, \$_callId, \$_dateNow.

Actualizare categorie: Da

Categorie apel: Nedefinit

Actualizare observatii: Da

Observatii apel (\$):

Observatii etapă: informații suplimentare despre etapă

Validare

Categorie, observatii

Foldere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

10.3.3.21 - Etapa IVR: Incarca CRM

Acest tip de etapa permite incarcarea unui client CRM din baza de date si, optional, validarea unor informatii din acesta. Apelul va merge mai departe, fie pe ramura OK daca informatiile sunt valide, fie pe ramura INVALID daca nu a fost gasit un client sau daca informatiile testate nu sunt valide.

Proprietati

Încarcă client CRM

Informații | Modificare | Media | Foldere

Se va încerca identificarea unui client CRM pe baza unui număr de telefon.
Dacă a fost găsit un client, apelul va merge mai departe pe ramura OK. Accolades permite încărcarea unor valori din clientul CRM în variabile IVR.
Dacă nu a fost găsit un client, apelul va merge mai departe pe ramura INVALID.
Optional, se pot realiza teste pe valoarea câmpurilor CRM, inclusiv verificarea unui PIN introdus de apelant. Dacă unul dintre teste este invalid, apelul va merge mai departe pe ramura INVALID.

Media: ---

Fișier eroare: Nedefinit

Sursă număr telefon: \$_callerId

Validare PIN: Inactiv

Încarca CRM

Etapa contine urmatoarele proprietati:

- **Sursa numar telefon:** Indica variabila IVR care contine numarul de telefon cautat in baza de date. Daca numarul de telefon nu este gasit, apelul va merge mai departe pe ramura INVALID.
- **Validare PIN:** Daca optiunea este activa apelantul trebuie sa introduca un cod PIN cu o lungime cuprinsa intre 4

si 10 cifre. Codul introdus se va compara fie cu o valoare statica, fie cu un camp din CRM. Daca apelantul introduce codul gresit de 3 ori, apelul se va inchide. Introducerea codului PIN se termina cu tasta diez (#).

- **Test camp CRM:** Optional, valoarea unor campuri CRM se poate compara cu valori statice sau cu variabile IVR. Daca unul dintre teste este invalid, apelul va merge mai departe pe ramura INVALID.

- **Incarcare valori in variabile IVR:** Daca IVR-ul contine variabile definite (vezi etapa de configurare) atunci este posibila incarcarea acestor variabile cu valori din CRM.

- **Observatii etapa:** observatii despre etapa curenta.

Optiuni etapa

Modificare

Optiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

Incarca client CRM

Informații Modificare Media Foldere

Sursă număr telefon: \$_callerid

Validare CRM

Validare PIN: Inactiv

Test câmp CRM (1): Inactiv

Câmpuri încărcate din CRM

\$numePrenume: Nu se modifică

Observații etapă: informații suplimentare despre etapă

Validare

Incarca CRM

Media

Modalitatea de utilizare a fișierelor media depinde de statusul opțiunii pentru validare PIN. Este recomandată utilizarea unui fișier audio doar atunci când apelantul trebuie să introducă un cod PIN.

Un fișier cu denumirea "eroare.wav" se va rula doar atunci când codul PIN introdus nu este valid.

Validare PIN inactiva

Dacă etapa NU conține fișiere media, atunci IVR va rula algoritmul de căutare CRM și va trimite apelul pe ramura OK sau INVALID (recomandat).

Dacă etapa CONTINE fișiere media, atunci acestea se vor reda apelantului, în ordine alfabetică, fără ca apelantul să le poată opri. După ce toate fișierele au fost redate, se va rula algoritmul de căutare CRM și apelul va merge mai departe pe ramura OK sau INVALID (nerecomandat).

Validare PIN activa

Daca etapa NU contine fisiere media atunci, la inceputul etapei, apelantul nu va auzi nimic si va trebui sa introduca un cod PIN (nerecomandat).

Daca etapa contine fisiere media, atunci, la inceputul etapei, apelantului i se vor reda fisierele, in ordine alfabetica. Redarea fisierelelor este oprita atunci cand apelantul incepe sa introduca codul PIN (recomandat).

Folderere

Aceasta optiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente in cadrul acestei etape. O descriere detaliata a acestei optiuni este realizata in cadrul subcapitolului "Optiuni comune" din cadrul acestui capitol.

10.3.3.22 - Etapa IVR: Salveaza CRM

Acest tip de etapa permite salvarea informatiilor despre un client in CRM-ul intern Accolades.

Proprietati

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><div style="display: flex; justify-content: space-between;">☰ Salvează client CRMInformații Modificare Foldere</div><p style="text-align: center;">Se vor salva informații despre un client CRM. Clientul se identifică după numărul de telefon. Dacă numărul nu există în baza de date, atunci se va adăuga un client nou. Dacă deja există un client, atunci informațiile se vor suprascrie. Sursă număr telefon: \$_callerId</p></div>
Salveaza CRM

Etapa contine urmatoarele proprietati:

- **Sursa numar telefon:** Indica variabila IVR care contine numarul de telefon care se va salva in baza de date. Daca numarul de telefon deja exista, atunci informatiile se vor suprascrie.
- **Diverse campuri CRM:** Valorile unor campuri din CRM-ul intern se pot actualiza cu valoarea diverselor variabile IVR sau cu valori statice.
- **Observatii etapa:** observatii despre etapa curenta.

Optiuni etapa

Modificare

Optiunea permite modificarea parametrilor caracteristici acestui tip de etapa.

Salvează client CRM

Informații Modificare Foldere

Sursă număr telefon: \$_callerid

Nume: Nu se modifică

Prenume: Nu se modifică

Sex: Nu se modifică

Data nașterii: Nu se modifică

Email: Nu se modifică

Observații: Nu se modifică

Observații etapă: informații suplimentare despre etapă

Validare

Salveaza CRM

Foldere

Această opțiune permite stergerea sau redenumirea folderelor existente în cadrul acestei etape. O descriere detaliată a acestei opțiuni este realizată în cadrul subcapitolului "Opțiuni comune" din cadrul acestui capitol.

11. Conditii temporale

11.1 - Presentare conditii temporale

Conditiiile temporale permit filtrarea apelurilor de intrare in functie de ziua si ora curenta. Astfel, Accolades poate comunica automat apelantului faptul ca a sunat in afara orelor de program (evitand astfel situatia neplacuta in care o persoana suna minute in sir, fara a avea posibilitatea de a i se raspunde).

Conditiiile temporale se definesc la nivelul unui cont si se pot atasa oricarei entitati care poate primi apeluri (utilizatori asterisk, cozi de asteptare, IVR etc) folosind tabul **Telefonie**.

Apelurile se pot filtra dupa urmatoarele criterii:

- ora si minut;
- ziua din saptamana;
- zi si luna din an;
- o data calendaristica concreta (o anumita zi dintr-un anumit an).

Concepte de baza

Conditiiile temporale utilizeaza, pentru functionare, urmatoarele concepte de baza:

- set de zile;
- program;
- regula;
- proces;

Set de zile

Un set de zile reprezinta o lista de zile definita cu o anumita periodicitate (saptamanal, anual, unic).

De exemplu, se poate defini un set de zile, denumit "Zile lucratoare", cu o periodicitate saptamanala, care va contine zilele cuprinse intre luni si vineri.

Un alt exemplu pot fi sarbatorile legale periodice: 1 ianuarie, 2 ianuarie, 25 decembrie etc.

Se pot defini, de asemenea, zile unice (de exemplu sarbatorile legale a caror data se schimba de la un an la altul): 8 aprilie 2018, 28 aprilie 2019, 19 aprilie 2020.

Program

Un program reprezinta orarul pe o zi, definit ca intervale in care se accepta apeluri si intervale in care nu se accepta apeluri.

De exemplu, se poate defini un program denumit "Program normal" cu urmatoarea structura:

- 00:00 - 08:00 nu se accepta apeluri;
- 08:00 - 16:00 se accepta apeluri;
- 16:00 - 00:00 nu se accepta apeluri;

Reguli

O regula reprezinta o pereche intre un set de zile si un program. Regula verifica data si ora apelului si il compara cu un set de zile. Daca data curenta apartine setului de zile, atunci Accolades va verifica ora apelului si in functie de programul atasat acestei reguli, va decide cum sa trateze apelul.

Pe baza exemplurilor de mai sus, se poate defini o regula formata din setul de zile "Zile lucratoare" si programul "Program normal".

Atunci cand se primeste un apel, Accolades va verifica ziua din saptamana si daca aceasta se afla in intervalul luni-vineri atunci Accolades va aplica programul "Program normal".

Proces

Un proces este format din una sau mai multe reguli pe care Accolades le va procesa succesiv, pentru a stabili modul de procesare pentru apel.

Procesul reprezinta entitatea pe care administratorul Accolades o poate efectiv aplica pe un IVR, coada de asteptare, utilizator etc.

11.2 - Conditii temporale: Seturi de zile

Un set de zile reprezinta o lista cu una sau mai multe zile pe care Accolades le va utiliza pentru a decide ce sa faca cu un apel.

Tipuri

In functie de periodicitate, in Accolades se pot defini 3 tipuri de seturi de zile:

- **saptamanal:** setul de zile contine zile din saptamana: luni, marti, miercuri, joi, vineri, sambata, duminica;
- **anual:** setul de zile contine zile din an: 1 ianuarie, 2 ianuarie, 25 decembrie;
- **unic:** setul de zile contine zile concrete: 8 aprilie 2018, 28 aprilie 2019, 19 aprilie 2020.

In general, seturile de zile saptamanale se utilizeaza pentru a defini programul obisnuit, pentru un client. Seturile de zile anuale se utilizeaza pentru a defini sarbatorile legale care au o data exacta. Seturile de zile unice se utilizeaza pentru a defini sarbatorile legale a caror data se schimba de la an la an (de exemplu, paste).

In functie de locul in care sunt definite exista doua tipuri de seturi de zile:

- **Definite la nivel de server:** aceste tipuri de seturi de zile pot fi selectate in orice cont si se utilizeaza, in general, pentru definirea sarbatorilor legale sau a seturilor saptamanale;
- **Definite la nivel de cont:** aceste tipuri de seturi de zile pot fi selectate doar la nivelul contului pe care sunt definite (la o utilizare obisnuita administratorul nu ar trebui sa fie nevoit sa definesca seturi de zile la nivel de cont).

Management

Seturile de zile definite la nivel de cont se pot adauga si vizualiza din fisa contului, folosind tabul

Conditii temporale. Pagina afisata contine mai multe sectiuni, una fiind denumita "Seturi de zile". Aici sunt afisate toate seturile de zile definite la nivel de cont. Pentru adaugare se va apasa buton **Adaugare** din meniul sectiunii.

Seturile de zile definite la nivel de server se pot accesa din meniul aplicatiei, modulul **Server**, optiunea

Conditii temporale.

Modificarea si stergerea seturilor de zile se realizeaza din fisa setului, prin apasarea butoanelor **Editare** sau

Stergere din meniul paginii.

Proprietati

Un set de zile are urmatoarele caracteristici

- **Denumire:** denumirea generica a setului de zile, pentru a fi recunoscut usor ulterior;
- **Descriere:** un text care descrie pe scurt continutul setului de zile (aceasta informatie se va afisa administratorului atunci cand editeaza o regula);
- **Frecventa:** frecventa zilelor din continutul setului de zile, care poate fi saptamanala (luni, marti ... duminica), anuala (1 ianuarie, 2 ianuarie, 25 decembrie) sau unice (8 aprilie 2018, 28 aprilie 2019);
- **Lista cu zile:** o lista cu zilele din componenta setului de zile.

11.3 - Program conditii temporale

Un program defineste intervalele dintr-o zi in care apelurile se blocheaza sau nu. Se pot defini mai multe programe pe un singur cont (de exemplu, program scurt, program normal etc).

Programul se defineste prin utilizarea diverselor praguri de timp, care schimba statusul "Disponibil" sau "Indisponibil"

De exemplu:

- 00:00 - Indisponibil
- 08:00 - Disponibil
- 16:00 - Indisponibil

Cazul de mai sus parcurge pragurile in ordine cronologica. De la ora 00:00 apelurile sunt indisponibile. De la ora 8:00 apelurile se vor prelua. Incepand cu ora 16:00 apelurile se vor respinge, pana la sfarsitul zilei.

Management

Managementul programelor definite se realizeaza din fisa contului, folosind tabul **Conditii temporale**.

Programele definite sunt afisate in sectiunea "Program zilnic".

Adaugarea unui program nou se initializeaza prin apasarea butonului **Adaugare**, afisat in meniul sectiunii.

Fisa unui program se poate accesa prin apasarea butonului **Fisa**, afisat dupa ce administratorul apasa pe denumirea programului.

Modificarea si stergerea unui program se realizeaza din fisa programului, prin apasarea butonului **Editare** sau **Stergere** din meniul paginii.

Proprietati

Un program are urmatoarele proprietati:

- **Denumire:** denumirea generica a programului;
- **Cont:** contul pe care este definit programul;
- **Descriere:** o descriere generica a programului (acest text se va afisa administratorului atunci cand acesta defineste o regula);
- **Program (lista praguri):** o lista cu orele in care se schimba starea programului.

11.4 - Procese conditii temporale

Un proces din modulul "Conditii temporale" reprezinta elementul care se va atasa efectiv unei entitati care poate primi apeluri.

Un proces este format dintr-o serie de reguli pe care Accolades le va procesa pentru a stabili daca un apel de intrare va ajunge la destinatar sau nu.

Management

Managementul proceselor definite se realizeaza din fisa contului, folosind tabul **Conditii temporale** .

Procesele definite sunt afisate in sectiunea "Procese".

Adaugarea unui proces nou se initializeaza prin apasarea butonului **Adaugare** , afisat in meniul sectiunii.

Fisa unui proces se poate accesa prin apasarea butonului **Fisa** , afisat dupa ce administratorul apasa pe denumirea procesului.

Modificarea si stergerea unui proces se realizeaza din fisa procesului, prin apasarea butonului **Editare** sau **Stergere** din meniul paginii.

Proprietati

Un proces din conditiile temporale are urmatoarele proprietati

- **Denumire:** denumirea generica a procesului;
- **Cont:** contul de care apartine procesul;
- **Fortare:** atribut cu 3 valori posibile: inactiv (apelurile se vor procesa conform regulilor definite), disponibil (apelurile se vor transmite intotdeauna catre destinatar si regulile se vor ignora), indisponibil (toate apelurile se vor bloca indiferent de regulile definite);
- **Notificare indisponibil:** Optiunea defineste daca apelantului i se va reda un fisier audio, in cazul in care acesta suna in afara programului de lucru (daca optiunea este activa atunci in fisa procesului, administratorul poate descarca fisierul si in fereastra de editare administratorul poate selecta un fisier);
- **Actiune indisponibil:** optiunea actiunea pe care Accolades o va realiza in cazul in care apelantul suna in afara programului de lucru (inchide apelul sau il redirectioneaza catre o alta entitate);
- **Fus orar:** fusul orar dupa care se vor calcula orele definite in programul de lucru;
- **Descriere:** o descriere generala a acestui proces.
- **Program (reguli):** o lista cu instructiunile care se vor executa atunci cand procesul primeste un apel.

Daca procesul are un fisier definit pentru notificare in cazul in care apelantul suna in afara programului de lucru, atunci Accolades va reda acest fisier apelantului inainte de a realiza actiunea la optiunea "Actiune indisponibil".

Lista reguli (program)

Atunci cand procesul primeste un apel, acesta va procesa toate regulile definite, sortate in ordinea crescatoare a prioritatii. In cazul in care o regula se poate aplica pe o zi, Accolades va memora programul definit in acea regula, dupa care va continua procesarea.

ATENTIE! Procesarea regulilor nu se opreste in cazul in care se intalneste o regula care se poate aplica, ci se vor rula intotdeauna toate.


Managementul regulilor se realizeaza din fereastra de editare a procesului, utilizand sectiunea "Reguli".

12. Call Center

12.1 - Descriere modul call center

Accolades ofera toate serviciile necesare activitatii de call center:



- Managementul call center-ului (functii de supervizor);
- Ascultarea apelurilor in curs de catre supervizori;
- Managementul aparatelor conectate la cozile de asteptare (functii de hot seat);
- Interfata pentru agent;
- Apeluri detaliate;
- Management campanii;
- Rapoarte de activitate;
- Dashboard pentru urmarirea activitatii din call center.

Optiunile enumerate mai sus sunt disponibile in cadrul modulului  **Call Center** . Acest modul este vizibil doar daca administratorul autentificat in aplicatie are dreptul de a realiza macar o operatie din cele caracteristice acestui modul (este supervizor, este agent, poate vizualiza apeluri detaliate din call center, poate genera rapoarte de activitate sau poate accesa dashboard).

O parte din optiunile caracteristice modulului se pot accesa doar daca administratorul autentificat are definit un aparat telefonic pentru realizarea operatiilor caracteristice.

12.2. Agent

12.2.1 - Descrierea unui agent call-center




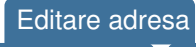

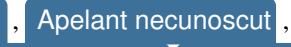





Agentii care utilizeaza sistemul call center vor realiza operatiile necesare din modulul  Call Center , prin selectia optiunii  Agent .

La o utilizare obisnuita a aplicatiei, agentul nu are nevoie sa acceseze alte module si / sau optiuni din meniul principal al aplicatiei. Toate functiile necesare sunt disponibile in interfata Agent.

Pentru utilizarea interfetei, agentul trebuie sa aiba un telefon conectat la contul Accolades.



Daca agentul nu are un telefon conectat, atunci Accolades va afisa interfata pentru selectia unui telefon. Interfata pentru call center se va afisa doar dupa selectia unui aparat telefonic.


Nu se poate utiliza interfata Call center fara a avea un telefon conectat la cont.

In functie de statusul agentului, in partea superioara a paginii se vor afisa unul sau mai multe taburi:  Status ,  Identitate ,  Editare identitate ,  Editare adresa ,  Editare telefon ,  Apelant necunoscut ,  Reprogramare apel ,  Adauga in campanie ,  Selectie contact ,  Istoric apeluri ,  Sablon agent .

Taburile nu se afiseaza intotdeauna, vizibilitatea acestora fiind conditionata de statusul agentului in call center, drepturile pe care le are agentul si modulele active pe cont (de exemplu, taburile corespunzatoare modulului CRM se vor afisa doar daca modulul este activ pe contul pe care agentul isi desfasoara activitatea).

12.2.2 - Agent call center: Status

Agentii care utilizeaza call center-ul vor realiza operatiile necesare din modulul  Call Center , prin selectia optiunii  Agent .

Tabul  Status este impartit in 4 sau 5 sectiuni, in functie de drepturi:

- Observatii apel curent (disponibil doar daca a fost procesat cel putin un apel, din momentul in care interfata a fost incarcata);
- Lista cozi de asteptare;
- Lista campanii active;
- Telefon;
- Ultimul apel / apel in curs.

Agent: Cosmin Staicu

Status



Categorie apel
Nedefinit

Observații

Salvează

Listă cozi

control pauză pe toate cozile

	Coadă așteptare	În așteptare	Total apeluri
 Activ	Informatii produse	0	0
 Inactiv	Comenzi in curs		

Telefon




Telefon Cosmin Yealink T21
CRM extern f8cb549544

Ultimul apel

Număr telefon ---
Durată apel ---
ID apel ---

Listă campanii

ACME SRL

	Denumire	Disponibil	Reprogramat	
	Feedback social media	7	1	Caută Șablon
	Call back Informatii produse	0	0	Șablon
	Prezentare produse	19	0	Caută Șablon

Interfata status

Observatii apel curent

Sectiunea permite agentului sa faca observatii despre apelul curent, observatii care se vor salva in baza de date si vor fi vizualizate in istoricul apelurilor.

Categorie apel
Nedefinit

Observații

Salvează

Informatii apel

Observatiile despre apelul curent se completeaza in partea superioara a paginii. Se pot memora in aplicatie doua proprietati:

- **categorie apel:** Categoria din care face parte apelul. Categoriile de apeluri se pot defini individual pe fiecare cont, din fisa contului, tabul **call center**.

- **observatii:** Agentul poate realiza o descriere, in mod text, a apelului.

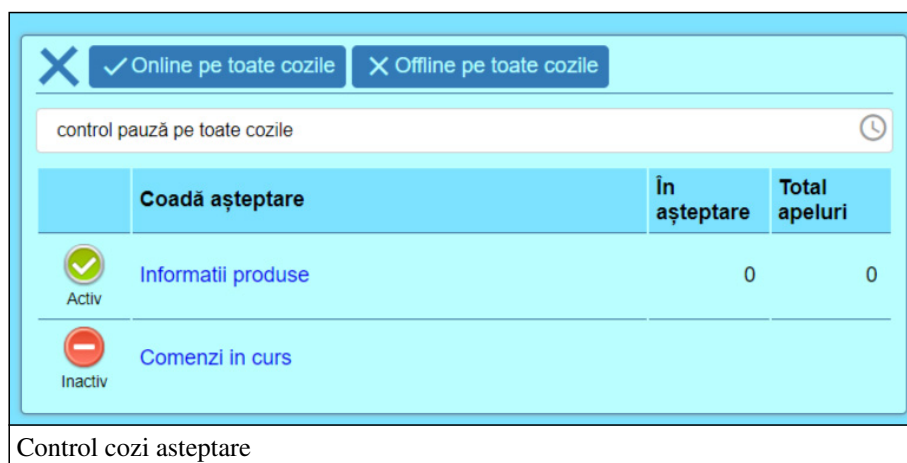
Validarea informatiilor se realizeaza prin apasarea butonului **Salveaza**. Dupa salvarea informatiilor, Accolades va afisa datele intr-o forma needitabila. Pentru a se modifica informatiile deja salvate, administratorul trebuie sa apese prima data pe butonul **Modificare**.



Agentul poate salva de cate ori este necesar modificarile efectuate.

Lista cozi de asteptare

Sectiunea contine o lista cu toate cozile de asteptare pe care agentul le poate utiliza. In partea superioara a containerului (langa textul "Lista cozi") este pozitionat meniul care permite conectarea si deconectarea de pe toate cozile. Meniul contine doua butoane care permit realizarea operatiilor descrise: **Activ pe toate** si **Inactiv pe toate**. Butoanele sunt ascunse (si se activeaza prin apasarea butonului din stanga textului "Lista cozi") pentru a nu permite agentului accesarea acestora din neatenție.

Butonul **pauza** permite controlul statusului agentului pe toate cozile pe care este autentificat.



	Coadă așteptare	În așteptare	Total apeluri
 Activ	Informatii produse	0	0
 Inactiv	Comenzi in curs		

Cozile de asteptare sunt afisate sub forma unui tabel, care contine 4 coloane:

- Status agent;
- Denumire coada;
- Total apeluri in asteptare;
- Total apeluri procesate.

Status agent

Statusul agentului este afisat in prima coloana a tabelului, sub forma unei pictograme si a unui text descriptiv.

Statusurile permise sunt:

- **Activ:** agentul poate primi apeluri de la coada de asteptare;
- **Pauza personal:** agentul se afla in pauza, din motive personale (si nu va primi apeluri de la coada de asteptare);
- **Pauza Business:** agentul se afla in pauza, in interes de serviciu (si nu va primi apeluri de la coada de asteptare);
- **Pauza Dupa apel:** agentul se afla in pauza, pentru finalizarea operatiilor urmare a unui apel incheiat (si nu va primi apeluri de la coada de asteptare);
- **Inactiv:** agentul nu este autentificat (si nu va primi apeluri de la coada de asteptare).

Pauza "dupa apel" se poate activa manual, de catre agent sau automat de Accolades. Pentru activarea automata trebuie

activata optiunea "Pauza automata dupa apel", din fisa agentului, sectiunea "Call center".

Denumire coada de asteptare

A doua coloana din tabel contine denumirea cozii de asteptare. Agentul poate apasa pe denumire pentru afisarea meniului care controleaza coada. Optiunile afisate in meniul afisat sunt diferite in functie de statusul cozii. Acestea permit conectarea si deconectarea de la coada, activarea si dezactivarea unui anumit tip de pauza.

Total apeluri in asteptare

Valoarea afisata indica, in timp real, numarul total de apeluri care asteapta sa fie preluate de agenti, pe coada de asteptare.

Total apeluri procesate




Valoarea indica numarul total de apeluri procesate de agent, din momentul autentificarii pe coada de asteptare.

Valoarea se va reseta (va deveni 0) doar atunci cand agentul se deconecteaza de la coada de asteptare. Valoarea nu se reseteaza daca agentul inchide interfata Accolades sau isi inchide calculatorul.

Valoarea va deveni 0 si in cazul in care serverul Accolades se reseteaza.

Lista campanii

Sectiunea afiseaza campaniile active din conturile pe care agentul are acces.

Listă campanii					
ACME SRL					
	Denumire	Disponibil	Reprogramat		
	Feedback social media	7	1	Caută	Șablon
	Call back Informatii produse	0	0		Șablon
	Prezentare produse	19	0	Caută	Șablon

Control campanii

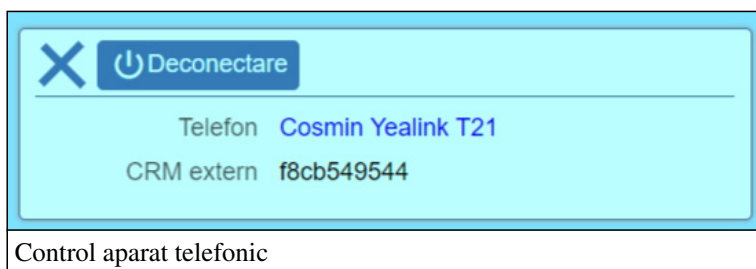
Afisarea este realizata folosind un tabel cu 6 coloane:

- Statusul campaniei sub forma unei pictograme: o clepsidra pentru campaniile care contin contacte care asteapta sa fie procesate si un semn valid pentru campaniile finalizate. Daca in campanie exista contacte programate pentru a fi sunate la o anumita ora si ora respectiva a trecut, atunci Accolades va afisa un semn de exclamare rosu in dreapta clepsidrei.
- Denumirea campaniei.
- Numarul de contacte care asteapta sa fie procesate de agenti.
- Numarul de contacte reprogramate pentru a fi apelate la o data ulterioara.
- Butonul **Cauta** utilizat pentru initializarea unui apel (acest buton se afiseaza doar pentru campaniile care contin contacte cu statusul "in asteptare").
- Butonul **Sablon** care, dupa apasare, va afisa tabul **Sablon agent**, care contine textul cu informatiile pe care

agentul trebuie sa le transmita persoanei apelate, in cadrul acestei campanii.

Telefon

Sectiunea permite managementul telefonului pe care agentul il foloseste, pentru realizarea operatiilor din call center.



Meniul sectiunii permite deconectarea agentului de la telefonul utilizat, prin apasarea butonului **Deconectare**. Aceasta operatie va deconecta automat agentul de la toate cozile de asteptare pe care este activ (si astfel telefonul va ramane liber, pentru a putea fi utilizat de un alt agent).

Sectiunea contine doua proprietati:

- **telefon:** denumirea aparatului telefonic utilizat de agent;
- **CRM extern:** un identificator pentru conectarea unei aplicatii CRM externe la serverul Accolades (vezi capitolul API CRM Extern).

Ultimul apel / apel in curs

In functie de statusul agentului interfata afiseaza informatii despre utimul apel sau despre apelul in curs.



Se pot vizualiza urmatoarele proprietati:

- Denumirea cozii de asteptare / campaniei corespunzatoare apelului;
- Numarul de telefon al apelantului;
- Durata apelului.

Daca agentul este in pauza pe cel putin o coada de asteptare, atunci sectiunea va afisa butonul **Termina pauza** care

va modifica statusul in "Activ" pe toate cozile pe care agentul este autentificat.

Dupa ce agentul a primit cel putin un apel, in aceasta sectiune se va afisa butonul **Adaugare in campanie** de unde agentul poate adauga apelul curent intr-o campanie (de exemplu o campanie denumita "de sunat maine"). Astfel, agentul poate salva foarte usor contacte, pentru a le suna ulterior. Se pot adauga apeluri doar in campaniile care au optiunea "Adaugare apel curent" activa.

Daca apelul apartine unei campanii si campania are optiunea de reprogramare apel activa, atunci interfata va afisa butonul **Reprogramare apel** pentru reprogramarea apelului la o alta ora, in aceeasi campanie.

12.2.3 - Agent call center: Apelant necunoscut

Agentii care utilizeaza call center-ul vor realiza operatiile necesare din modulul **Call Center**, prin selectia optiunii **Agent**.

Tabul **Apelant necunoscut** se afiseaza doar daca agentul are dreptul de a vizualiza clientii unui cont si daca modulul Clienti este activ pe acel cont.

The screenshot shows a software interface for handling unknown callers. At the top, there are two tabs: 'Status' and 'Apelant necunoscut'. Below the tabs, there is a section titled 'Categorie apel' with a dropdown menu currently showing 'Nedefinit'. Underneath is a large text area labeled 'Observatii'. A 'Salvează' button is located below the text area. At the bottom of the interface, there are two buttons: 'Selectare client existent' and 'Adaugă client nou'. Below the interface, the text 'Tab apelant necunoscut' is displayed.

In cazul in care numarul de telefon nu a fost gasit in baza de date, Accolades va afisa o interfata care permite agentului selectarea unui client existent sau adaugarea unui client nou. Selectarea optiunii dorite se realizeaza prin apasarea butonului **Selectare client existent** sau **Adauga client nou**, in functie de preferinte.

Nu este obligatorie selectarea unui client, pentru un apel. Daca agentul nu doreste sa aloce apelului un client, atunci interfata grafica va permite doar completarea observatiilor referitoare la apel.

12.2.4 - Agent call center: Identitate

Agentii care utilizeaza call center-ul vor realiza operatiile necesare din modulul **Call Center**, prin selectia optiunii **Agent**.

Tabul **Identitate** se afiseaza doar daca agentul are dreptul de a vizualiza clientii unui cont si daca modulul Clienti este activ pe acel cont.

Client: Cosmin Staicu

Status
Identitate
Istoric apeluri

Categorie apel
Nedefinit ≡

Observatii

Salvează

Identitate

Nume	Staicu
Prenume	Cosmin
Sex	Masculin
Data naşterii	Nespecificat
E-mail	

Numere de telefon

074- [redacted] (mobil)

Adrese

acasa

Tab identitate

Interfata afisata permite vizualizarea si editarea informatiilor despre clientul cu care agentul se afla in convorbire.

Tabul este impartit in 4 sectiuni:

- Observatii apel;
- Identitate;
- Numere de telefon;
- Adrese.

Observatii apel curent

Sectiunea permite agentului sa faca observatii despre apelul curent, observatii care se vor salva in baza de date si vor fi vizualizate in istoricul apelurilor.

Categorie apel
Nedefinit

Observatii

Salvează

Informatii apel

Agentul poate salva de cate ori este necesar modificarile efectuate.

Identitate

Secțiunea afișează informațiile despre identitatea persoanei cu care agentul se afla în convorbire.

✕ Editare

Nume Staicu
Prenume Cosmin
Sex Masculin
Data nașterii Nespecificat
E-mail

Identitate apelant

Agentul poate **modifica** informațiile afișate prin apăsarea butonului **Editare**. Această acțiune va afișa interfața pentru modificarea informațiilor despre identitatea clientului.

Numere de telefon

Un client va avea unul sau mai multe numere de telefon memorate de Accolades. Pe baza acestor numere de telefon, aplicația va căuta clientul în baza de date și va afișa automat informațiile, pe parcursul unui apel.

✕ + Adăugare

074... (mobil)

Lista telefoane

În lista afișată, numărul de telefon utilizat de client în momentul apelului va fi evidențiat (se va afișa cu caractere îngroșate - bold).

Adăugarea unui număr de telefon se realizează din meniul secțiunii, prin apăsarea butonului **Adăugare**.

Interfața pentru **modificarea** și **stergerea** unui număr de telefon se afișează prin apăsarea pe numărul de telefon.

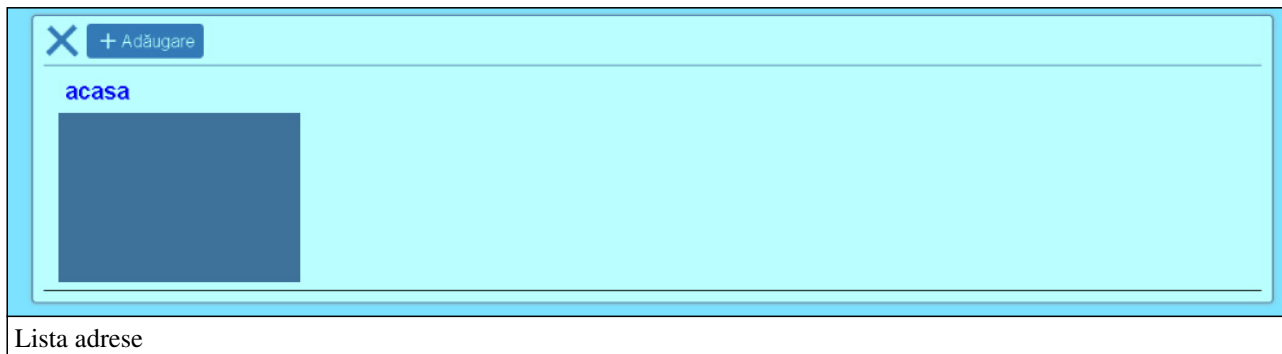
Dacă agentul șterge numărul de telefon de pe care clientul vorbește, atunci Accolades nu va mai putea realiza identificarea clientului în baza de date. Din acest motiv, agentului i se va afișa interfața pentru selecția unui client existent sau adăugarea unui client nou (tabul Apelant necunoscut).

Daca numarul de telefon folosit de apelant nu apartine clientului afisat atunci Accolades va afisa butonul

Adaugare ... care permite adaugarea rapida a numarului de telefon clientului afisat.

Adrese

Accolades permite memorarea uneia sau a mai multor adrese pentru fiecare client gestionat de Accolades.



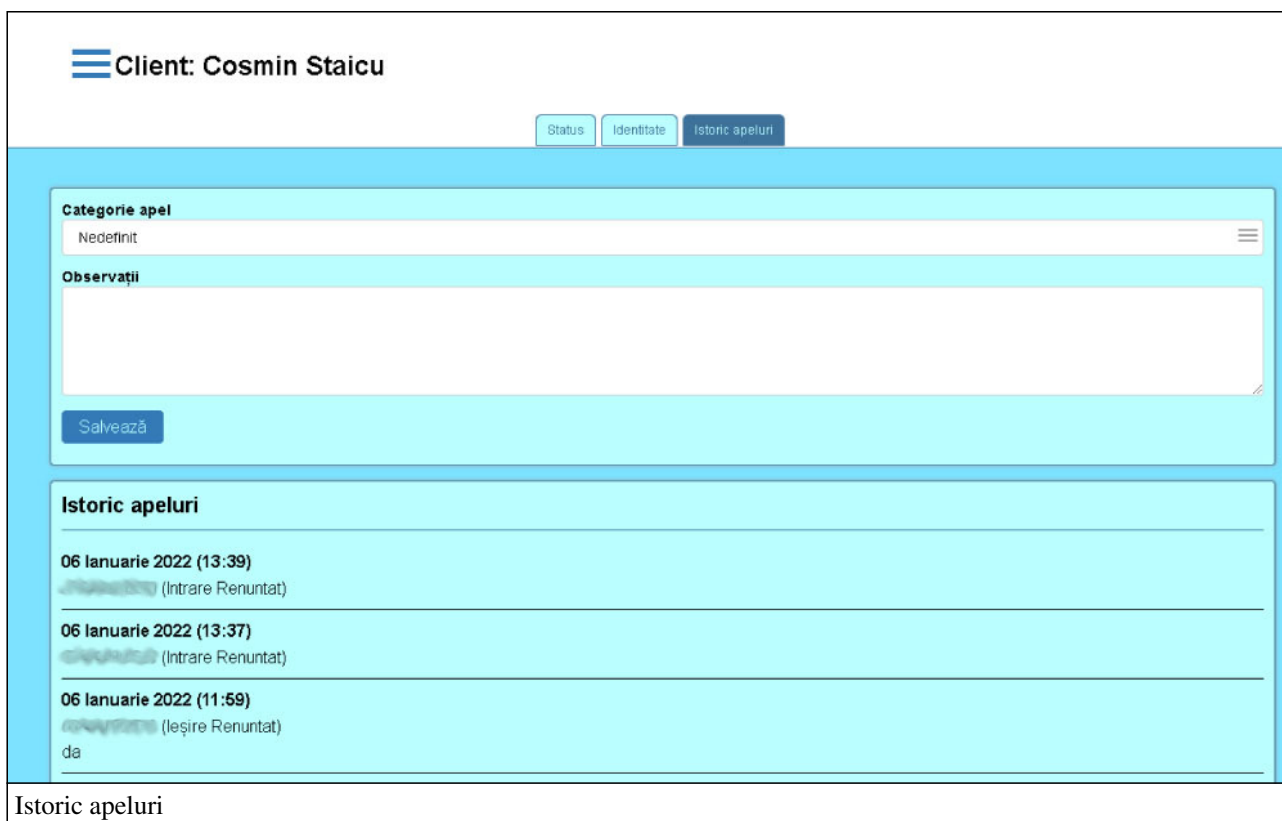
Adaugarea unei adrese se initializeaza din meniul sectiunii, prin apasarea butonului **Adaugare** .

Pentru **modificarea** sau **stergera** unei adrese agentul trebuie sa apese intai pe denumirea adresei si apoi sa selecteze optiunea corespunzatoare din butoanele care se vor afisa.

12.2.5 - Agent call center: Istoric apeluri

Agentii care utilizeaza call center-ul vor realiza operatiile necesare din modulul **Call Center** , prin selectia optiunii **Agent** .

Tabul **Istoric apeluri** se afiseaza atunci cand agentul primeste sau initializeaza un apel.



Interfata afisata permite vizualizarea rapida a istoricului apelurilor pentru clientul selectat.

Apelurile sunt afisate sub forma unei liste, ordonate de la cel mai nou la cel mai vechi. Fiecare apel contine urmatoarele informatii:

- data si ora apelului;
- directia apelului (intrare / iesire) si statusul (preluat / nepreluat);
- observatiile pe care agentul le-a salvat, pentru apelul respectiv.

In functie de drepturile pe care agentul le are, interfata poate contine tot istoricul de apeluri pentru client sau doar apelurile realizate de agent (daca acesta are dreptul de a vizualiza doar apelurile proprii).

Pentru micșorarea cantitatii de informatie afisata, lista nu contine apelul curent (si implicit nici eventualele observatii salvate pentru acesta). Acest lucru este valabil inclusiv dupa ce apelul a fost terminat. Informatiile despre apelul curent se vor afisa in lista doar atunci cand agentul va procesa un nou apel, pentru acest client.

12.2.6 - Agent call center: Sablon

Agentii care utilizeaza call center-ul vor realiza operatiile necesare din modulul **Call Center**, prin selectia optiunii **Agent**.

Tabul **Sablon agent** se afiseaza atunci cand agentul realizeaza un apel intr-o campanie sau atunci cand agentul a apasat pe butonul **Sablon** din dreptul unei campanii, in cadrul tabului **Status**.

The screenshot shows the 'Sablon agent' interface. At the top, it displays 'Agent: Cosmin Staicu'. Below this, there are three buttons: 'Status', 'Selectie contact', and 'Sablon agent'. The main content area is titled 'Sablon agent' and contains the following text: 'Campanie Products marketing', 'Buna ziua, ma numesc XXXX si reprezint compania ACME SRL.', 'Stiati ca avem produse noi in oferta. Sunt sigur ca gasim ceva pe placul dumneavoastra.', and 'Aveti 5 minute disponibile, sa vorbim?'. Below the main content area, the text 'Sablon agent' is displayed.

Tabul va ramane selectabil (afisat alaturi de celelalte taburi active) pana cand:

- agentul selecteaza butonul **Inchide** pozitionat in cadrul meniului containerului care afiseaza sablonul curent;
- agentul primeste un apel nou, in cadrul call centerului.

12.2.7 - Agent call center: Modificare identitate

Agentii care utilizeaza call center-ul vor realiza operatiile necesare din modulul **Call Center**, prin selectia optiunii **Agent**.

Tabul **Editare identitate** se afiseaza dupa ce agentul apasa pe butonul **Editare** din containerul Identitate, din tabul **Identitate**.

Informații personale

Nume	<input type="text" value="Staicu"/>	✓
Prenume	<input type="text" value="Cosmin"/>	✓
Sex	<input type="text" value="Masculin"/>	☰
Data nașterii	<input type="text" value="Nespecificat"/>	📅
E-mail	<input type="text" value="e-mail client"/>	✓
	<input type="text"/>	
Observații	<input type="text"/>	

Anulare Validare

Modificare identitate

Interfața permite definirea următoarelor proprietăți pentru apelant:

- **Nume:** numele apelantului;
- **Prenume:** prenumele apelantului;
- **Sex:** sexul apelantului;
- **Data nașterii:** data nașterii apelantului;
- **E-mail:** adresa de email a apelantului;
- **Campuri suplimentare:** din tabul **Call center** corespunzător contului se pot adăuga campuri suplimentare pentru identitatea apelantului;
- **Observații:** observații despre apelant.

12.2.8 - Agent call center: Modificare telefon

Agentii care utilizează call center-ul vor realiza operațiile necesare din modulul **Call Center**, prin selecția opțiunii **Agent**.

Tabul **Editare telefon** se afișează după ce agentul apasă pe numărul de telefon din containerul **Telefoane**, din tabul **Identitate**.

Editare telefon

Denumire mobil

Număr telefon

Anulare Ștergere Validare

Modificare telefon

Definitia unui telefon contine doua proprietati: denumirea numarului de telefon si numarul de telefon propriu-zis.

12.2.9 - Agent call center: Modificare adresa

Agentii care utilizeaza call center-ul vor realiza operatiile necesare din modulul **Call Center**, prin selectia optiunii **Agent**.

Tabul **Editare adresa** se afiseaza dupa ce agentul apasa pe denumirea unei adrese din containerul Adrese, din tabul **Identitate**.

Editare adresă

Denumire acasa

Tip arteră Strada

Arteră

Nr.

Bloc

Scara

Etaj

Apartament

Interfon

Localitatea

Județ

Cod poștal

Țara Romania

Observații

Anulare Ștergere Validare

Modificare adresa

12.2.10 - Agent call center: Reprogramare apel

Agentii care utilizeaza call center-ul vor realiza operatiile necesare din modulul **Call Center**, prin selectia optiunii **Agent**.

Tabul **Reprogramare apel** permite agentului reprogramarea unui apel dintr-o campanie, la o alta data si ora. Procesul de reprogramare se initializeaza din tabul **Status**, prin apasarea butonului **Reprogramare apel**, pe parcursul sau dupa finalizarea unui apel dintr-o campanie.



Apelul curent

Campanie Feedback social media

Număr telefon [blurred]

Durată apel ---

ID apel 1641822406.1665

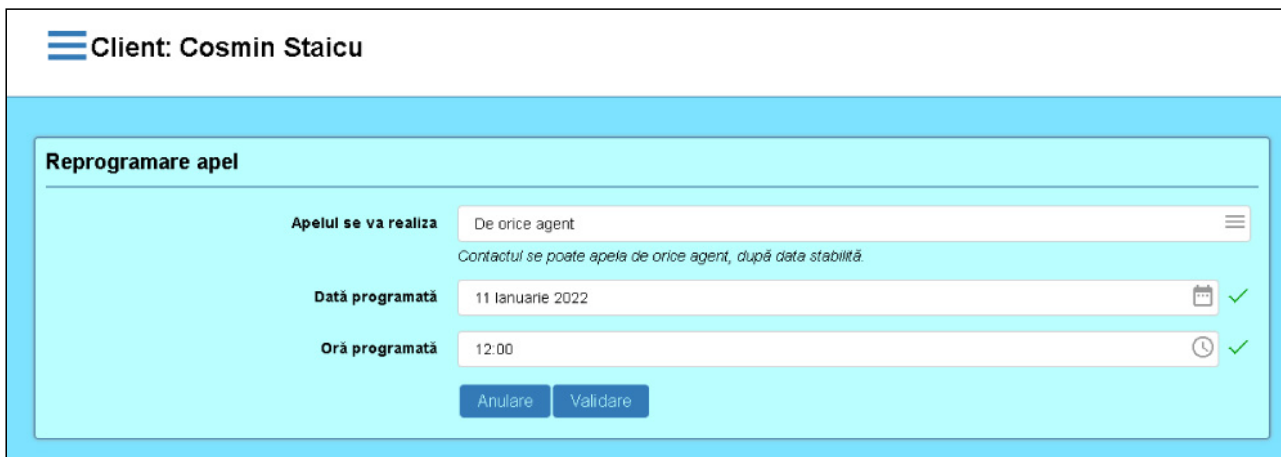
Adăugare în campanie

Reprogramare apel

Buton reprogramare apel (tabul Status)

Butonul pentru reprogramare se afiseaza doar pentru apelurile care apartin unei campanii pe care reprogramarea apelurilor este activa. Mai multe informatii despre activarea reprogramarii pot fi gasite in capitolul Campanii, sectiunea Informatii.

Interfata pentru reprogramarea apelurilor este prezentata in imaginea de mai jos.



Client: Cosmin Staicu

Reprogramare apel

Apelul se va realiza De orice agent

Contactul se poate apela de orice agent, după data stabilită.

Dată programată 11 Ianuarie 2022

Oră programată 12:00

Anulare Validare

Interfata reprogramare apel

Interfata permite definirea urmatoarelor proprietati

- **Apelul se va realiza:** Stabileste agentul care va primi apelul, la ora stabilita. Poate avea valorile: "de orice agent" (contactul se va apela de primul agent disponibil), "doar de mine" (contactul nu va fi vizibil niciunui agent, ci doar agentului care realizeaza reprogramarea).
- **Data programata:** Data la care se va apela contactul.

- **Ora programata:** Ora de la care contactul va deveni apelabil.

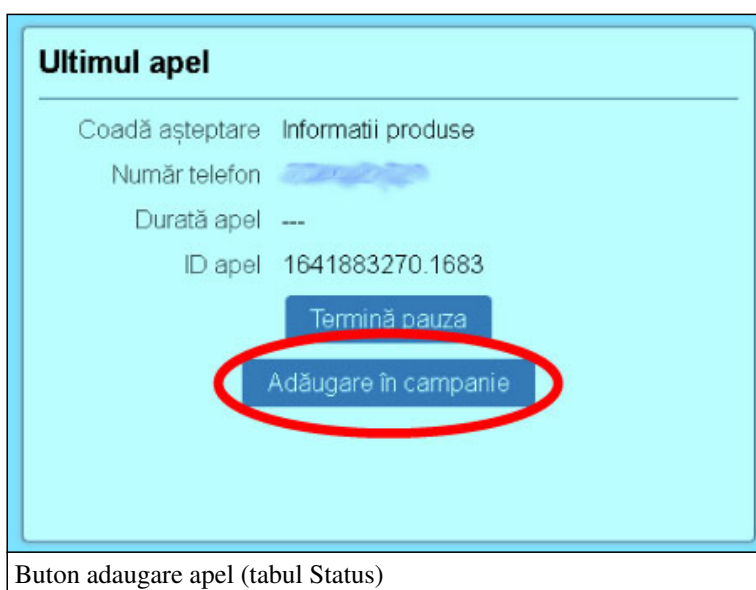
Intervalul intre ora curenta si ora reprogramata este de minimum o ora.

Campaniile care contin contacte reprogramate, care asteapta sa fie apelate (contacte la care ora reprogramata a trecut) sunt evidentiatare cu un semn de exclamare. Un exemplu se poate vizualiza in descrierea tabului **Status** din documentatie.

12.2.11 - Agent call center: Aadauga in campanie

Agentii care utilizeaza call center-ul vor realiza operatiile necesare din modulul **Call Center**, prin selectia optiunii **Agent**.

Tabul **Aadauga in campanie** permite agentului aadaugarea apelului curent intr-o campanie, pentru a fi sunat mai tarziu. Procesul de aadaugare se initializeaza din tabul **Status**, prin apasarea butonului **Aadaugare in campanie**, pe parcursul sau dupa finalizarea unui apel.



Dupa apasarea butonului agentul trebuie sa selecteze campania in care se va aadauga apelul, asa cum este prezentat in imaginea de mai jos.



In interfata de selectie se afiseaza doar campaniile care au optiunea de aadaugare a unui apel activa. Mai multe informatii despre activarea aadaugarii unui apel intr-o campanie pot fi gasite in capitolul Campanii, sectiunea Informatii.

Un apel se poate adauga intr-o campanie in doua moduri:

- apel neprogramat;
- apel programat la o anumita data si ora.

Apel neprogramat

Un apel neprogramat se poate apela, dintr-o campanie, oricand este cerut de un agent. Acesta se defineste prin setarea parametrului "Apel programat" cu valoarea "Nu".

Adăugare în campanie

Campanie De sunat mai târziu

Apel programat Nu

Contactul se poate apela oricând, de orice agent.

Observații

Anulare Validare

Interfata apel neprogramat

Se vor defini urmatoorii parametrii:

- **Campanie:** campania in care se va adauga apelul;
- **Apel programat:** stabileste daca apelul este programat la o anumita ora sau nu (apelurile neprogramate au parametrul definit cu valoarea "Nu");
- **Observatii:** observatii despre apel, care se vor afisa agentului inainte de efectuarea apelului.

Apel programat

Un apel programat va fi disponibil pentru apelare doar dupa o anumita ora. Campaniile care contin contacte reprogramate, care asteapta sa fie apelate (contacte la care ora reprogramata a trecut) sunt evidentiatare cu un semn de exclamare. Un exemplu se poate vizualiza in descrierea tabului **Status** din documentatie.

Interfata pentru apelurile programate este prezentata in imaginea de mai jos.

Adăugare in campanie

Campanie 🔍 ✓

Apel programat ☰
Contactul se poate apela de orice agent, după data stabilită.

Data programată 📅 ✓

Ora programată 🕒 ✓

Observații

Interfata apel programat

Interfata permite definirea următoarelor proprietati

- **Campanie:** campania in care se va adauga apelul;
- **Apel programat:** Stabileste daca apelul este programat si agentul care va primi apelul, la ora stabilita. Poate avea valorile: "Nu" (apel neprogramat) "Da - se poate apela de orice agent" (contactul se va apela de primul agent disponibil), "Da - doar de mine" (contactul nu va fi vizibil niciunui agent, ci doar agentului care realizeaza reprogramarea).
- **Data programata:** Data la care se va apela contactul.
- **Ora programata:** Ora de la care contactul va deveni apelabil.

Intervalul intre ora curenta si ora reprogramata este de minimum o ora.

12.2.12 - Exemplu call center (coada): client existent cu numar cunoscut

Interfata Accolades pentru agenti este foarte flexibila si permite realizarea operatiilor necesare in functie de situatia specifica apelului. Pasii enumerati mai jos sunt orientativi si aplicabili in majoritatea cazurilor. Totusi vor exista cu siguranta cazuri in care agentul trebuie sa realizeze si operatii suplimentare, in functie de situatie. Pentru a avea o eficienta ridicata agentul trebuie sa fie familiarizat cu intreaga interfata Accolades, destinata agentilor.

Exemplul presupune ca agentul are deja interfata Accolades deschisa, prin accesarea modulului Call Center si apoi a optiunii 🤨 Agent. De asemenea, agentul trebuie sa aiba un aparat telefonic legat de cont (daca nu, atunci Accolades va solicita acest lucru, inainte de a afisa interfata pentru apeluri).

Atunci cand un agent primeste un apel de la un client al carui numar de telefon exista in baza de date, se vor urma pasii descrisi mai jos:

- agentului ii suna telefonul;
- Accolades cauta in baza de date numarul de telefon, il gaseste si afiseaza automat pe calculatorul agentului identitatea clientului (se afiseaza tabul Identitate);
- agentul proceseaza apelul;
- agentul poate vizualiza istoricul apelurilor, din tabul Apeluri;
- agentul poate completa observatii despre apel in partea superioara a paginii, dupa care le va salva, folosind butonul Validare.

12.2.13 - Exemplu call center (coada): client necunoscut

Interfata Accolades pentru agenti este foarte flexibila si permite realizarea operatiilor necesare in functie de situatia specifica apelului. Pasii enumerati mai jos sunt orientativi si aplicabili in majoritatea cazurilor. Totusi vor exista cu siguranta cazuri in care agentul trebuie sa realizeze si operatii suplimentare, in functie de situatie. Pentru a avea o eficienta ridicata agentul trebuie sa fie familiarizat cu intreaga interfata Accolades, destinata agentilor.

Exemplul presupune ca agentul are deja interfata Accolades deschisa, prin accesarea modulului **Call Center** si apoi a optiunii **Agent**. De asemenea, agentul trebuie sa aiba un aparat telefonic legat de cont (daca nu, atunci Accolades va solicita acest lucru, inainte de a afisa interfata pentru apeluri).

Atunci cand un agent primeste un apel de la un client al carui numar de telefon nu exista in baza de date, se vor urma pasii descrisi mai jos:

- agentului ii suna telefonul;
- Accolades cauta in baza de date numarul de telefon, nu il gaseste, motiv pentru care va afisa tabul **Apelant necunoscut** ;
- agentul va selecta optiunea **Adauga client nou** ;
- Accolades va afisa interfata pentru adaugarea unei identitati noi;
- Dupa completarea informatiilor despre identitatea clientului si validarea acestora, agentului i se va afisa tabul **Identitate** ;
- in sectiunea "Numere de telefon" din tabul **Identitate** agentul va apasa butonul **Adaugare ...** pentru ca numarul de telefon de pe care clientul apeleaza sa fie adaugat identitatii nou create.

12.2.14 - Exemplu call center (coada): client existent cu numar gresit

Interfata Accolades pentru agenti este foarte flexibila si permite realizarea operatiilor necesare in functie de situatia specifica apelului. Pasii enumerati mai jos sunt orientativi si aplicabili in majoritatea cazurilor. Totusi vor exista cu siguranta cazuri in care agentul trebuie sa realizeze si operatii suplimentare, in functie de situatie. Pentru a avea o eficienta ridicata agentul trebuie sa fie familiarizat cu intreaga interfata Accolades, destinata agentilor.

Exemplul presupune ca agentul are deja interfata Accolades deschisa, prin accesarea modulului **Call Center** si apoi a optiunii **Agent**. De asemenea, agentul trebuie sa aiba un aparat telefonic legat de cont (daca nu, atunci Accolades va solicita acest lucru, inainte de a afisa interfata pentru apeluri).

Pe parcursul procesarii apelurilor poate aparea situatia in care un agent primeste un apel de la un client al carui numar de telefon apartine altui client.

Situatia se poate intampla atunci cand clientul A a fost salvat in baza de date Accolades cu un numar de telefon inasa, intre timp clientul A a dat telefonul, cu tot cu numar, clientului B.

Atunci cand clientul B suna in call center, Accolades va afisa automat identitatea clientului A.

Pe scurt, pasii de urmat pentru modificarea numarului de telefon sunt:

- se sterge numarul de telefon din identitatea existenta (client A);
- se cauta (daca exista) sau se adauga (daca nu exista) clientul B;
- se adauga numarul de telefon clientului B.

Pasii detaliati care trebuie urmati pentru finalizarea operatiei sunt:

- agentului ii suna telefonul;
- Accolades cauta in baza de date numarul de telefon, il gaseste si afiseaza automat pe calculatorul agentului identitatea clientului A (se afiseaza tabul **Identitate**);
- agentul proceseaza apelul, clientul ii comunica faptul ca el nu este clientul A;

-
- din tabul **Identitate**, sectiunea "Numere de telefon" agentul va selecta numarul de telefon de pe care se realizeaza apelul (elementul scris cu un font ingrosat - bold);
 - Accolades va afisa interfața pentru editarea numarului de telefon, care in partea inferioara are mai multe butoane, printre care si cel denumit **Stergere**;
 - agentul apasa pe butonul de stergere si, dupa confirmarea operatiei, numarul de telefon se va sterge din baza de date (identitatea clientului A va ramane memorata);
 - Accolades va realiza automat o noua cautare a numarului de telefon si din cauza faptului ca nu il va mai gasi, va afisa agentului tabul **Apelant necunoscut** cu posibilitatea de a adauga numarul de telefon unui client existent, prin apasarea butonului **Selectare client existent** sau de a adauga un client nou, prin apasarea butonului **Adauga client nou**;
 - dupa selectarea identitatii, agentul va adauga numarul de telefon prin apasarea butonului **Adaugare ...** din tabul **Identitate**, sectiunea "Numere de telefon".

12.2.15 - Exemplu call center (campanie): initializare apel

Interfața Accolades pentru agenti este foarte flexibila si permite realizarea operatiilor necesare in functie de situatia specifica apelului. Pasii enumerati mai jos sunt orientativi si aplicabili in majoritatea cazurilor. Totusi vor exista cu siguranta cazuri in care agentul trebuie sa realizeze si operatii suplimentare, in functie de situatie. Pentru a avea o eficienta ridicata agentul trebuie sa fie familiarizat cu intreaga interfața Accolades, destinata agentilor.

Exemplul presupune ca agentul are deja interfața Accolades deschisa, prin accesarea modulului **Call Center** si apoi a optiunii **Agent**. De asemenea, agentul trebuie sa aiba un aparat telefonic legat de cont (daca nu, atunci Accolades va solicita acest lucru, inainte de a afisa interfața pentru apeluri).

Un agent poate initializa un apel, catre un contact disponibil dintr-o campanie, exclusiv din aplicatie, fara a forma efectiv numarul de telefon. La inceput agentul va selecta un contact pe care sa il sune apoi il va suna. Procedura presupune parcurgerea urmatoarelor pasi:



- Agentul solicita un contact care asteapta sa fie sunat, de la server, prin apasarea pe butonul **Cauta contact** afisat in dreptul campaniei dorite (butonul amintit se afiseaza doar pentru campaniile care contin contacte disponibile);
- Daca nu exista contacte disponibile, Accolades va afisa un mesaj care sa indice acest lucru si procedura se va termina;
- In cazul in care serverul a gasit un contact disponibil, Accolades va afisa informatiile despre contactul gasit in tabul **Selectie contact**;
- Agentul poate vizualiza informatiile despre contact, asa cum sunt definite in cadrul campaniei, in sectiunea INFO (denumirea campaniei, numarul de telefon si observatiile referitoare la acest contact);
- Accolades va cauta numarul de telefon din campanie in lista de clienti corespunzatoare contului si, daca gaseste contactul, interfața va afisa informatiile despre client (identitatea clientului, istoricul apelurilor);
- Agentul poate solicita serverului afisarea altui contact din campanie, prin utilizarea butoanelor **Inapoi** si **Urmatorul**;
- Daca informatiile afisate sunt corecte, atunci agentul poate initializa apelul catre contact, prin apasarea butonului **Apeleaza** (dupa care telefonul agentului va suna si, dupa ce agentul raspunde, serverul va forma automat numarul de telefon al contactului);
- Dupa initializarea apelului, interfața agentului se va schimba in modul editare, pentru a permite agentului sa completeze informatiile referitoare la desfasurarea apelului.

Trebuie mentionat faptul ca un contact afisat agentului este rezervat de server. Adica in momentul in care un agent solicita un contact, serverul va cauta in contactele care nu sunt deja afisate altor agenti (nu este posibila afisarea aceluiasi contact la doi agenti, in acelasi timp). Din aceasta cauza, un contact dintr-o campanie se afiseaza unui agent maximum 2 minute, perioada in care este rezervat agentului care vizualizeaza. Dupa terminarea celor doua minute, contactul va redeveni disponibil, motiv pentru care va disparea din interfata agentului.

Apelul catre un contact afisat trebuie initializat in maximum 2 minute de la afisarea acestuia.

12.3. Management

12.3.1 - Interfata supervisor in call center

Pagina pentru managementul activitatii din call center se poate accesa din modulul  Call Center , prin selectia optiunii  Management cozi .

Interfata va afisa o lista cu toate cozile de asteptare pe care administratorul (supervizorul) are dreptul sa le gestioneze.

Din meniul fiecarei cozi supervisorul poate initializa (sau modifica) o campanie call-back prin apasarea butonului



Pentru fiecare coada de asteptare se vor afisa urmatoarele informatii:

- O lista cu toti agentii autentificati pe coada;
- Totalul apelurilor in asteptare, pe coada;
- O lista cu apelurile in asteptare (inclusiv durata fiecarui apel).

Sub lista cu cozile de asteptare Accolades afiseaza o lista cu campaniile active pe conturile pe care administratorul are acces.

Lista agenti

Din meniul fiecarei cozi de asteptare administratorul poate selecta categoria agentilor afisati (toti agentii, doar agentii activi, doar agentii inactivi), precum si ordinea de afisare (alfabetica sau in functie de numarul total de apeluri).

Agentii se afiseaza sub forma unui tabel, cu 5 coloane:

- Statusul agentului in coada;
- Statusul aparatului telefonic utilizat de agent;
- Denumirea agentului;
- Durata apelului curent;
- Totalul apelurilor procesate de agent, de la autentificarea in coada

Status agent in coada

In lista agentilor apar toate persoanele care se pot autentifica pe coada de asteptare.

Statusul unui agent poate fi:

- Activ - Agentul este activ pe coada vizualizata (poate primi apeluri);
- Inactiv - Agentul nu este autentificat la coada vizualizata (nu poate primi apeluri);
- Pauza (personal, business, dupa apel) - Agentul este activ pe coada vizualizata, insa se afla in pauza (nu poate primi apeluri).

Agentii pot activa pauze individual, pe fiecare coada pe care sunt conectati. De exemplu, un agent conectat la 3 cozi poate primi apeluri de la o singura coada, daca pe celelalte doua si-a activat pauza.

Daca un agent este activ pe coada, atunci acesta poate fi deconectat de la coada de asteptare, prin selectarea optiunii care apare la apasarea pe numele agentului. Daca agentul este inactiv, atunci nu se pot executa operatii asupra sa.

Status aparat telefonic

Statusul aparatului telefonic se afiseaza doar daca agentul este activ pe coada de asteptare.

Statusul aparatului telefonic poate avea urmatoarele valori:

- Disponibil - Aparatul telefonic nu este utilizat in acest moment, agentul poate prelua apeluri daca nu este in pauza;
- Suna - Aparatul telefonic suna;
- In apel - Aparatul telefonic este utilizat intr-o convorbire;
- Deconectat - Nu exista o conexiune intre aparatul telefonic si serverul Accolades, deci agentul nu poate prelua apeluri.

Spre deosebire se statusul agentului, care este individual pe fiecare coada, statusul aparatului telefonic este global pentru toate cozile de asteptare pe care este utilizat. De exemplu, daca un aparat telefonic este folosit intr-o convorbire, atunci statusul sau va fi "in apel" pe toate cozile pe care este utilizat (statusul nu poate fi "disponibil" deoarece telefonul nu poate primi apeluri). De asemenea, daca agentul utilizeaza telefonul pentru a initializa apeluri, atunci statusul se va schimba in "in apel" pe toate cozile de asteptare.

Denumirea agentului

Coloana afiseaza denumirea agentului, asa cum este definita in Accolades. La apasarea pe denumirea agentului, aplicatia va afisa un meniu cu operatiile pe care administratorul conectat le poate realiza. Meniul afisat este diferit in functie de statusul agentului.

Prioritate agent

Coloana afiseaza prioritatea agentului, in preluarea apelurilor. Valoarea 0 inseamna ca agentul primeste apeluri normal. Cu cat valoarea creste, cu atat numarul de apeluri primite de agent va fi mai mic. Valoarea 15 inseamna ca agentul va primi foarte putine apeluri.

Prioritatea unui agent pe o coada de asteptare se poate defini prin apasarea pe numele agentului si selectarea optiunii corespunzatoare.

Durata apel

Coloana afiseaza durata apelului curent.

Total apeluri

Coloana afiseaza numarul total de apeluri procesate de agent, pe coada. Valoarea se calculeaza din momentul in care agentul s-a autentificat pe coada. Atunci cand agentul se deconecteaza de la coada de asteptare, valoarea se reseteaza (devine 0).

Total apeluri in asteptare

Sectiunea afiseaza, in timp real, numarul total de apeluri in asteptare (apeluri care asteapta sa fie preluate de un agent) pe coada de asteptare vizualizata.

Lista apeluri in asteptare

Sectiunea afiseaza o lista cu apelurile in asteptare, precum si durata de asteptare (in timp real) pentru fiecare apel.


Lista campanii

Sectiunea afiseaza campaniile active, pe conturile pe care administratorul are drepturile necesare. Pentru fiecare campanie se vor afisa urmatoarele informatii:

- Denumirea campaniei (daca supervizorul apasa pe denumirea campaniei, Accolades va afisa fisa campaniei);
- Total - numarul total de contacte din campanie;
- In asteptare - numarul total de contacte care asteapta sa fie procesate;
- In apel - numarul total de contacte care se proceseaza in momentul vizualizarii;
- Finalizat - numarul total de contacte care au fost procesate de agenti;
- Indisponibil - numarul total de contacte care au fost apelate de agenti, insa nu au raspuns (Accolades defineste statusul indisponibil doar numarul de incercari de apelare este egal sau mai mare decat valoarea "Maxim apeluri pe contact" definita in fisa campaniei);
- Eroare - numarul total de contacte care nu au putut fi apelate din cauza numarului de telefon incorect.

12.3.2 - Ascultarea apelurilor in derulare

Accolades permite supervizorilor (daca au drepturile necesare) sa asculte apelurile in curs. Procesul de ascultare se gestioneaza exclusiv din interfata grafica.

Ascultarea apelurilor in curs se initializeaza din modulul  Call Center , prin selectia optiunii

 Management .

Administratorul (supervizorul) poate asculta apeluri in curs doar daca are un aparat telefonic legat de contul sau (vezi meniul preferinte din partea superioara - dreapta a paginii).

Daca administratorul conectat are dreptul de a asculta apelurile agentilor, atunci pictogramele care indica faptul ca un aparat telefonic este "in apel" (coloana 2 din tabelul cu agenti - Status aparat telefonic) pot fi apasate, pentru afisarea meniului care initializeaza ascultarea apelului in curs.

In functie de drepturile administratorului conectat, meniul permite pana la 3 tipuri de ascultari:

- ascultare - supervizorul poate doar asculta convorbirea in curs (nu va fi auzit in apel);
- soptire - supervizorul poate fi auzit doar de agent;
- complet - supervizorul poate fi auzit atat de agent, cat si de apelant;



Dupa selectia unui tip de ascultare, telefonul administratorului (supervizorului) va suna, pentru initializarea procesului.

12.4. Aparate

12.4.1 - Aparate telefonice conectate in call center

Pentru ca un agent sau supervisor sa poata utiliza functiile din call center, acesta trebuie sa aiba un aparat telefonic legat de contul sau. Acest mod de lucru permite functionarea call center-ului in regim de ture (acelasi aparat telefonic poate fi utilizat de mai multi agenti, succesiv).

Un aparat telefonic poate fi conectat, la un moment dat, la un singur administrator / agent.

Lista cu aparatele conectate la agenti call center se poate vizualiza in modulul  Call Center , prin selectia optiunii  Aparate .

Pagina va afisa o lista cu toate conturile pe care administratorul are dreptul sa faca management de call center. In cadrul fiecarui cont se afiseaza toate aparatele telefonice care permit utilizarea din Accolades.

Management aparate		
VoIPIT SRL		
	Telefon	Agent
Inactiv	 [blurred]	Nedefinit
Inactiv	 [blurred]	Nedefinit
Activ	 Laptop	[blurred]
Activ	 Mobil	[blurred] Mobil
Activ	Cosmin Yealink T21 Linia 2	Cosmin Staicu
Inactiv	 [blurred]	Nedefinit
Activ	 Laptop	[blurred]

Interfata management aparate

Aparatele telefonice sunt afisate sub forma unui tabel cu 3 coloane:

- Statusul aparatului;
- Denumirea aparatului telefonic;
- Numele agentului (administratorului) conectat.

Status aparat

Fiecare aparat poate avea statusul "Inactiv" sau "Activ". Statusurile sunt afisate sub forma unei pictograme, cu un text descriptiv sub ea. Statusul "Activ" indica faptul ca aparatul este legat de contul unui administrator / agent. Statusul "Inactiv" indica faptul ca aparatul este disponibil.

Denumirea aparatului telefonic

Pentru o mai buna identificare a aparatelor telefonice, Accolades permite definirea unei denumiri generice pentru fiecare aparat telefonic. A doua coloana a tabelului afiseaza denumirea descrisa mai sus. Daca administratorul care vizualizeaza pagina are drepturile necesare, atunci denumirea aparatului poate fi apasata, caz in care aplicatia va afisa fisa aparatului telefonic.

Numele agentului (administratorului) conectat



A treia coloana a tabelului cu aparate telefonice afiseaza denumirea agentului (administratorului) care utilizeaza aparatul telefonic. Daca aparatul nu este legat de contul niciunui administrator, atunci Accolades va afisa valoarea "nedefinit" Daca administratorul care vizualizeaza pagina are drepturile necesare, atunci numele poate fi apasat, caz in care aplicatia va afisa fisa administratorului.

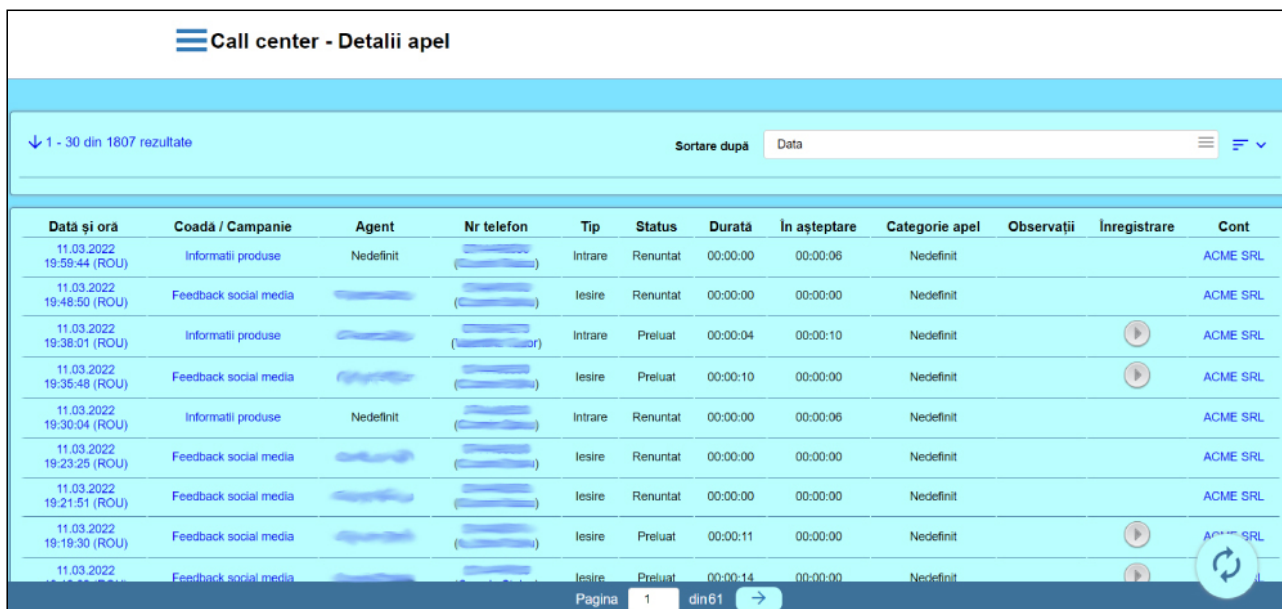
12.5. Apeluri detaliate

12.5.1 - Cautare apeluri call center

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a documentatiei, in capitolul Interfata - Cautari

Sectiunea de apeluri detaliate afiseaza toate apelurile realizate in call center si se poate accesa din modulul

 Call Center , prin selectia optiunii  Apeluri detaliate .



Call center - Detalii apel

↓ 1 - 30 din 1807 rezultate

Sortare după Data

Data și oră	Coadă / Campanie	Agent	Nr telefon	Tip	Status	Durată	În așteptare	Categorie apel	Observații	Înregistrare	Cont
11.03.2022 19:59:44 (ROU)	Informatii produse	Nedefinit	()	Intrare	Renuntat	00:00:00	00:00:06	Nedefinit			ACME SRL
11.03.2022 19:48:50 (ROU)	Feedback social media		()	Iesire	Renuntat	00:00:00	00:00:00	Nedefinit			ACME SRL
11.03.2022 19:38:01 (ROU)	Informatii produse		()	Intrare	Preluat	00:00:04	00:00:10	Nedefinit			ACME SRL
11.03.2022 19:35:48 (ROU)	Feedback social media		()	Iesire	Preluat	00:00:10	00:00:00	Nedefinit			ACME SRL
11.03.2022 19:30:04 (ROU)	Informatii produse	Nedefinit	()	Intrare	Renuntat	00:00:00	00:00:06	Nedefinit			ACME SRL
11.03.2022 19:23:25 (ROU)	Feedback social media		()	Iesire	Renuntat	00:00:00	00:00:00	Nedefinit			ACME SRL
11.03.2022 19:21:51 (ROU)	Feedback social media		()	Iesire	Renuntat	00:00:00	00:00:00	Nedefinit			ACME SRL
11.03.2022 19:19:30 (ROU)	Feedback social media		()	Iesire	Preluat	00:00:11	00:00:00	Nedefinit			ACME SRL
11.03.2022	Feedback social media		()	Iesire	Preluat	00:00:14	00:00:00	Nedefinit			ACME SRL

Pagina 1 din 61

Interfata apeluri

In partea superioara a paginii, Accolades afiseaza numarul total de rezultate care corespund cautarii, precum si ordinea de sortare. Filtrele de cautare inactive sunt ascunse si se pot afisa prin apasarea sagetii din dreptul textului care indica numarul rezultatelor gasite.

Interfata permite accesarea fisei fiecarui apel (daca administratorul are drepturile necesare) prin apasarea pe data si ora apelului.

↓ 1 - 30 din 1807 rezultate

Data și oră	Coadă / Campanie	Agent	Nr telefon	Tip
11.03.2022 19:59:44 (ROU)	Informatii produse	Nedefinit	[link]	Intrar
11.03.2022 19:48:50 (ROU)	Feedback social media	[link]	[link]	lesir
11.03.2022 19:38:01 (ROU)	Informatii produse	[link]	[link]	Intrar
11.03.2022 19:35:48 (ROU)	Feedback social media	[link]	[link]	lesir
11.03.2022 19:30:04 (ROU)	Informatii produse	Nedefinit	[link]	Intrar
11.03.2022 19:23:25 (ROU)	Feedback social media	[link]	[link]	lesir
11.03.2022				

Fisa apel

Daca agentul are un aparat telefonic legat de contul sau, atunci coloana "Nr. telefon" va afisa numarul de telefon corespunzator apelului sub forma unui link. Accesarea acestui link va initializa un apel catre numarul de telefon, folosind aparatul telefonic de care agentul este legat.

Sortare după

Agent	Nr telefon	Tip	Status	Durată	În așteptare
Nedefinit	[link]	Intrare	Renuntat	00:00:00	00:00:06
[link]	[link]	iesire	Renuntat	00:00:00	00:00:00
[link]	[link]	Intrare	Preluat	00:00:04	00:00:10
[link]	[link]	iesire	Preluat	00:00:10	00:00:00
Nedefinit	[link]	Intrare	Renuntat	00:00:00	00:00:06
[link]	[link]	iesire	Renuntat	00:00:00	00:00:00



Link apelare rapida

Daca modulul CRM este activ pe cont si apelul apartine unui client CRM existent, atunci interfata va afisa un link cu numele contactului. Accesarea linkului va incarca pagina cu informatiile despre client.

Sortare după <input type="text" value="Data"/>						
Agent	Nr telefon	Tip	Status	Dură	În așteptare	
Nedefinit	()	Intrare	Renuntat	00:00:00	00:00:06	
ia	()	iesire	Renuntat	00:00:00	00:00:00	
	()	Intrare	Preluat	00:00:04	00:00:10	
ia	()	iesire	Preluat	00:00:10	00:00:00	
Nedefinit	()	Intrare	Renuntat	00:00:00	00:00:06	
ia	()	iesire	Renuntat	00:00:00	00:00:00	

Contact CRM

Daca un apel a fost inregistrat si administratorul are drepturile necesare, atunci aplicatia va afisa coloana "Download". Apelurile care contin inregistrari vor contine un buton pentru ascultarea si descarcarea inregistrarii.

Sortare după <input type="text" value="Data"/>						
Dură	În așteptare	Categorie apel	Observații	Înregistrare	Cont	
00:00:00	00:00:06	Nedefinit			ACME SRL	
00:00:00	00:00:00	Nedefinit			ACME SRL	
00:00:04	00:00:10	Nedefinit			ACME SRL	
00:00:10	00:00:00	Nedefinit			ACME SRL	
00:00:00	00:00:06	Nedefinit			ACME SRL	
00:00:00	00:00:00	Nedefinit			ACME SRL	
00:00:00	00:00:00	Nedefinit			ACME SRL	

Descarca apel

12.5.2 - Fisa apel call center

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Fisa unui apel din call center se poate accesa in rezultatele unei cautari, prin apasare pe data si ora apelului. Orice administrator (supervisor sau agent) care poate realiza cautari in apelurile din call center poate accesa si fisele detaliate despre apeluri.

In cadrul fisei sunt prezentate urmatoarele informatii:

- Coada de asteptare pe care a venit apelul sau campania de pe care a fost initializat apelul;
- Agentul care a procesat apelul;
- Numarul de telefon;

-
- Statusul apelului;
 - Durata apelului;
 - Contul pe care a venit apelul;
 - Clientul (din modulul CRM) corespunzator apelului;
 - Observatiile (completate probabil de agent, pe durata apelului).

In meniul paginii in functie de drepturile administratorului se vor afisa doua butoane:

- Butonul **Editare** care va accesa pagina din care se pot modifica, atat clientul cat si observatiile apelului;
- Butonul **Download** care permite descarcarea inregistrarii apelului (daca exista).

Daca apelul efectuat a fost urmat de un chestionar dupa apel, finalizat in intregime, atunci Accolades va mai afisa o sectiune, denumita "Chestionar dupa apel", care contine raspunsurile furnizate de apelant.

12.5.3 - Editare apel call center

Pentru a initializa editarea informatiilor despre un apel, administratorul trebuie sa apese butonul **Editare**, aflat in fisa apelului, in meniul paginii.



Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Interfata permite modificarea clientului corespunzator apelului, precum si a observatiilor despre apel. La o utilizare normal a aplicatiei, interfata de editare a apelului nu ar trebui accesata.

Pentru realizarea acestor operatii, administratorul trebuie sa aiba drepturile necesare si modulul CRM trebuie sa fie activ pe cont.

12.6. Campanii

12.6.1 - Descriere campanii

Campaniile reprezinta liste de numere de telefon, definite de supervizori pe care agentii din call center sau direct centrala telefonica trebuie sa le apeleze. Campaniile se gestioneaza din modulul  Call Center , meniul  Campanii .

Accolades utilizeaza doua tipuri de campanii:

- **Campanii manuale:** Agentii din call center solicita manual (din interfata grafica) urmatorul numar de telefon din lista campaniei. Dupa confirmare, numarul de telefon se va forma automat, de pe telefonul agentului.
- **Campanii automate:** Centrala Accolades apeleaza automat numerele de telefon din campanie, fara a solicita niciun fel de interventie a unui agent sau supervizor.


Campanii manuale

Procedura de realizare a unei campanii manuale presupune parcurgerea urmatoarelor pasi:

- Supervizorul va defini o campanie noua, cu statusul INACTIV;
- Supervizorul va defini contactele pe care agentii le vor apela (contactele se pot defini unul cate unul, din interfata Accolades sau se pot incarca dintr-un fisier in format .csv);
- Supervizorul va modifica statusul campaniei in ACTIV;
- Campania va aparea in interfata agentilor;
- Agentii vor suna contactele definite, unul cate unul;
- Campania se va finaliza dupa ce toate contactele vor fi procesate;
- Supervizorul poate descarca o lista cu statusul fiecarui contact;
- Daca e cazul, supervizorul poate decide reluarea procesului pentru contactele care nu au raspuns;
- Supervizorul va sterge campania.

Campanii automate

Procedura de realizare a unei campanii automate presupune parcurgerea urmatoarelor pasi:

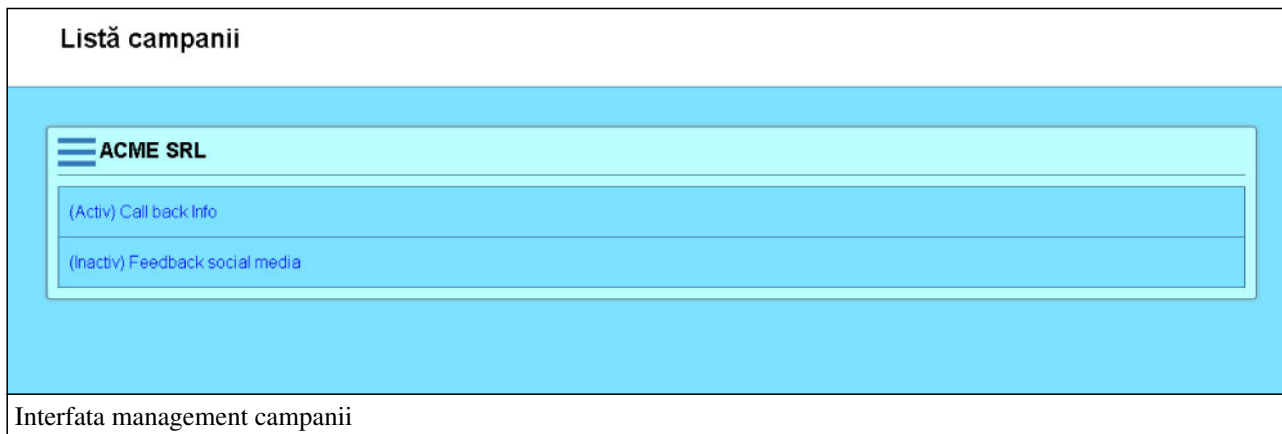
- Supervizorul va defini o campanie noua, cu statusul INACTIV;
- Supervizorul va defini setarile pentru apelarea automata (inclusiv entitatea care va initializa apelul), folosind tabul  din fisa campaniei;
- Supervizorul va defini contactele care se vor apela (contactele se pot defini unul cate unul, din interfata Accolades sau se pot incarca dintr-un fisier in format .csv);
- Supervizorul va modifica statusul campaniei in ACTIV;
- Accolades va apela contactele definite;
- Campania se va finaliza dupa ce toate contactele vor fi procesate;
- Supervizorul poate descarca o lista cu statusul fiecarui contact;
- Daca e cazul, supervizorul poate decide reluarea procesului pentru contactele care nu au raspuns;
- Supervizorul va sterge campania.

12.6.2 - Management campanii

Managementul campaniilor pentru conturile pe care supervizorul are acces se realizeaza din modulul

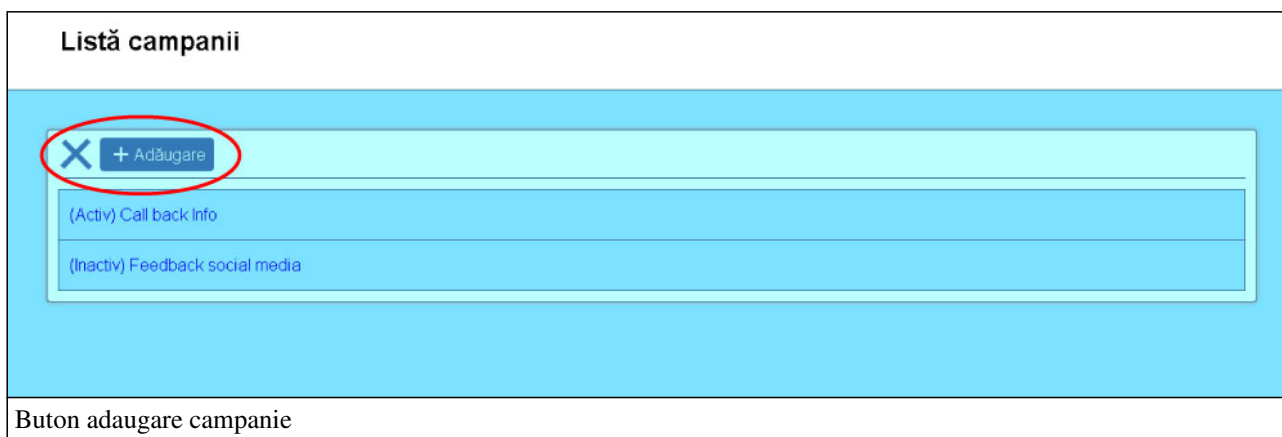
Call center, prin accesarea optiunii **Campanii**.

Interfata va afisa o lista cu conturile pe care supervizorul poate face management de campanii. In cadrul fiecarui cont se va afisa o lista cu campaniile definite pentru acel cont.



Adaugarea unei campanii

Adaugarea unei campanii noi, pentru un anumit cont, se face prin apasarea butonului **Adaugare** disponibil in meniul sectiunii, afisat in stanga denumirii contului. Deoarece un cont accepta un numar finit de campanii este posibil ca butonul pentru adaugarea unei campanii noi sa nu fie afisat. Numarul maxim de campanii definite pe un cont nu tine cont de statusul fiecarei campanii (nu conteaza daca statusul campaniei este Activ sau Inactiv).



Adaugarea unei campanii presupune ca supervizorul sa completeze informatiile prezentate in cadrul tabului **Informatii**.

Vizualizare, modificare si stergere campanie

Operatiile de vizualizare, modificare si stergere a unei campanii se realizeaza din fisa campaniei, accesibila prin apasarea butonului **Fisa**, vizibil dupa apasarea pe denumirea campaniei.

Listă campanii

ACME SRL

(Activ) Call back Info

Fișă **Oprește**

(Inactiv) Feedback social media

Acces fisa campanie

Pornire / oprire campanie

Campaniile pot avea statusul Activ (campania va fi vizibila agentilor) sau Inactiv (campania nu apare in interfata agentilor). Modificarea statusului campaniei se realizeaza prin apasarea butonului **Porneste** respectiv **Opreste** afisat dupa ce superivizorul apasa pe denumirea campaniei.

Listă campanii

ACME SRL

(Activ) Call back Info

(Inactiv) Feedback social media

Fișă **✓ Porneste**

Pornire campanie

Listă campanii

ACME SRL

(Activ) Call back Info

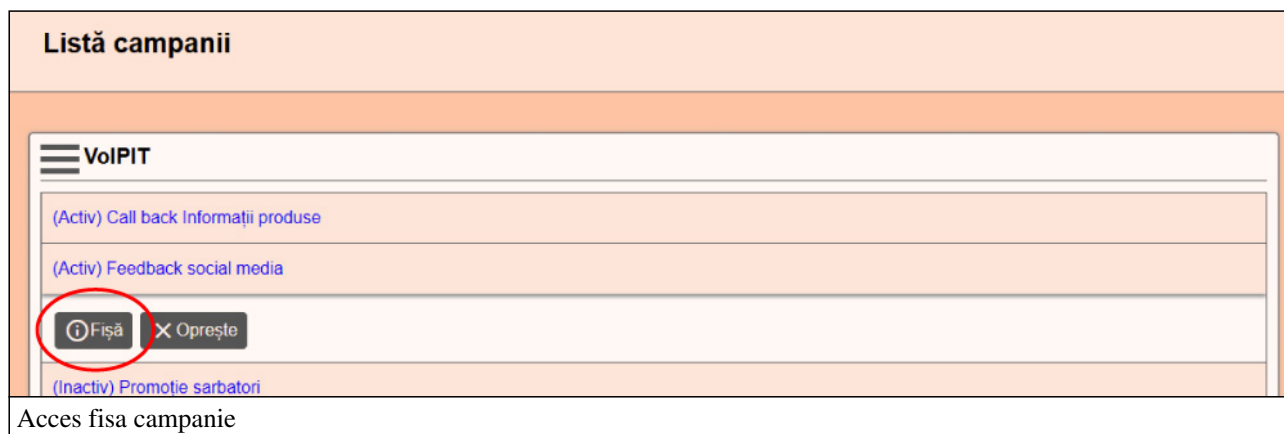
Fișă **× Oprește**

(Inactiv) Feedback social media

Oprire campanie

12.6.3 - Informatii campanie

Informatiile despre proprietatile campaniilor dintr-un cont se pot vizualiza si edita din modulul **Call center**, optiunea **Campanii**. Dupa apasarea pe denumirea campaniei dorite, interfata va afisa butonul **Fisa** cu ajutorul caruia se poate accesa fisa campaniei.



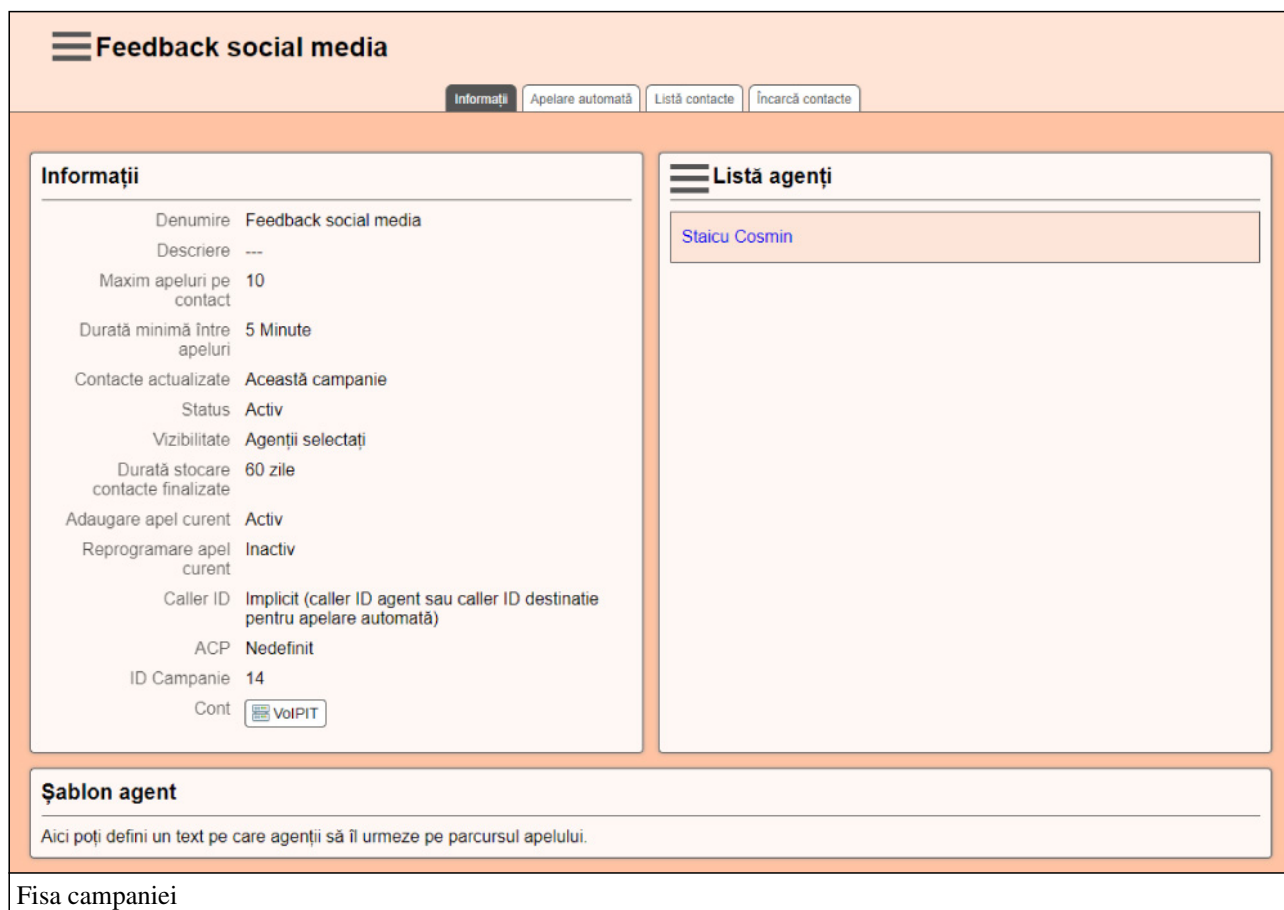
Listă campanii

VoIPIT

- (Activ) Call back Informații produse
- (Activ) Feedback social media
- Fișă** X Oprește
- (Inactiv) Promotie sarbatori

Acces fisa campanie

Tabul **Informatii** afiseaza informatiile generale despre campania selectata.



Feedback social media

Informatii | Apelare automată | Listă contacte | Încarcă contacte

Denumire	Feedback social media
Descriere	---
Maxim apeluri pe contact	10
Durată minimă între apeluri	5 Minute
Contacte actualizate	Această campanie
Status	Activ
Vizibilitate	Agenții selectați
Durată stocare contacte finalizate	60 zile
Adaugare apel curent	Activ
Reprogramare apel curent	Inactiv
Caller ID	Implicit (caller ID agent sau caller ID destinatie pentru apelare automată)
ACP	Nedefinit
ID Campanie	14
Cont	VoIPIT

Listă agenți

- Staicu Cosmin

Șablon agent


Aici poți defini un text pe care agenții să îl urmeze pe parcursul apelului.

Fisa campaniei

Modificarea informatiilor afisate se poate initializa prin apasarea butonului **Editare** accesibil in meniul paginii. Stergerea unei campanii se poate realiza, de asemenea, din meniul paginii prin apasarea butonului **Stergere**.

Informatii

Primul container din interfata contine informatii generale despre campanie.

Informații	
Denumire	Feedback social media
Descriere	---
Maxim apeluri pe contact	10
Durată minimă între apeluri	5 Minute
Contacte actualizate	Această campanie
Status	Activ
Vizibilitate	Agentii selectați
Durată stocare contacte finalizate	60 zile
Adaugare apel curent	Activ
Reprogramare apel curent	Inactiv
Caller ID	Implicit (caller ID agent sau caller ID destinatie pentru apelare automată)
ACP	Nedefinit
ID Campanie	14
Cont	

Informatii campanie

Sectiunea "Informatii" contine urmatoarele proprietati:

- **Denumire:** Proprietatea defineste denumirea campaniei, asa cum se va afisa in interfata Accolades (atat supervizorilor, cat si agentilor).
- **Descriere:** Descrierea campaniei, asa cum se va afisa in interfata Accolades (atat supervizorilor, cat si agentilor).
- **Maxim apeluri pe contact:** Proprietatea stabileste numarul maxim de incercari de apelare permise pentru un contact. Atunci cand totalul apelurilor initializate catre un contact ajunge la valoarea indicata, serverul va considera ca respectivul contact este inaccesibil.
- **Durata minima intre apeluri:** Valoarea indica intervalul de timp dupa care un contact se poate apela iar, in cazul in care apelurile anterioare nu au putut fi finalizate. Proprietatea se utilizeaza atunci cand un agent cere de la Accolades un contact pe care sa il apeleze, prin apasarea butonului **Cauta contact** din interfata agentului.
- **Contacte actualizate:** Proprietatea stabileste ce se intampla atunci cand un contact din aceasta campanie, care raspunde, este prezent si in alte campanii din interiorul contului. Proprietatea poate avea una dintre valorile: Aceasta campanie (se va actualiza doar contactul din aceasta campanie si se vor ignora contactele din alte campanii), Toate campaniile callback (se vor actualiza doar contactele care apartin campaniilor active de tip call-back), Toate campaniile (se vor actualiza toate contactele din toate campaniile active pe cont)
- **Actualizare automata:** (doar pentru campaniile callback) determina daca un apel nepreluat pe o coada se va adauga automat in campania callback sau nu.
- **Status:** Statusul campaniei (care poate fi Activ sau Inactiv). Statusul campaniilor se modifica din cadrul paginii de management a campaniilor (modulul **Call center**, optiunea **Campanii**)
- **Vizibilitate:** Proprietatea stabileste agentii care pot vizualiza campania. Poate avea valoarea "Toti agentii" (campania este vizibila de toti agentii) sau "Agentii selectati" (campania este vizibila doar de agentii din lista de agenti atasata campaniei).

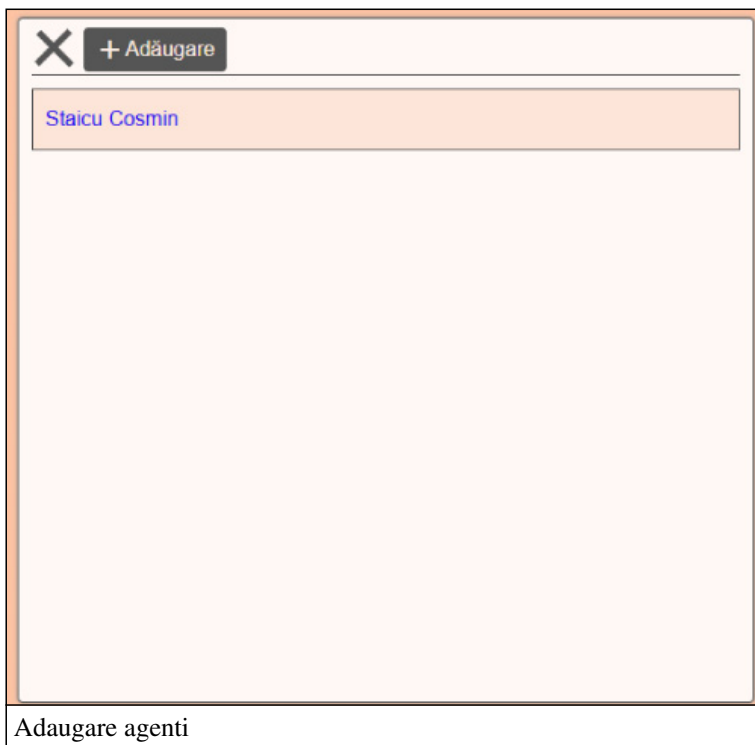
-
- **Durata stocare contacte finalizate:** Valoarea definește durata maximă de memorare a contactelor finalizate din campanie (contactele cu status "finalizat" sau "eroare"). Contactele al căror ultim apel depășește această valoare se vor șterge automat din campanie.
 - **Adaugare apel curent:** (indisponibil pentru campaniile call-back) Valoarea definește posibilitatea agenților din call center de a adăuga contactul unui apel în curs în această campanie. Se utilizează pentru a putea memora contacte, pentru a fi sunați mai târziu (de exemplu, se poate realiza o campanie denumită "de sunat mâine" în care un agent poate salva apelul în curs, prin apăsarea butonului "Adaugă în campanie" din interfața agentului).
 - **Reprogramare apel curent:** Definește dacă un apel din campanie se poate reprograma (pentru a fi reapelat la o anumită dată și oră din viitor). Valoarea INACTIV înseamnă că apelul nu se poate reprograma. Valoarea ACTIV (AGENT CURENT) înseamnă că agentului care procesează apelul i se permite reprogramarea apelului și, dacă agentul nu modifică opțiunea din interfața sa, reapelarea se poate realiza doar de el (apelul nu se transmite către alți agenți). Valoarea ACTIV (ORICE AGENT) înseamnă că apelul se poate reprograma și, dacă agentul nu modifică opțiunea din interfața sa, apelul reprogramat se va transmite către primul agent disponibil.
 - **Caller ID:** Reprezintă numărul de telefon cu care se vor inițializa apelurile din campanie. Poate avea valoarea IMPLICIT (apelurile se vor inițializa cu numărul de telefon al agentului care realizează apelul) sau se poate selecta o entitate din cont (o coadă de așteptare, un IVR sau un alt utilizator) caz în care apelurile se vor inițializa cu numărul de telefon selectat.
 - **ACP:** Procesul ACP (After Call Process) care se va rula după finalizarea unui apel din campanie sau NEDEFINIT dacă nu se rulează niciun proces.
 - **ID Campanie:** ID-ul campaniei, pentru a fi utilizat în cadrul cererilor API.
 - **Cont:** Reprezintă contul din care face parte campania.

Lista agenți

Această secțiune este afișată în tabul pentru vizualizarea informațiilor despre o campanie și doar atunci când proprietatea "Vizibilitate" are valoarea "Agenții selectați". Lista definește agenții care pot vizualiza campania.

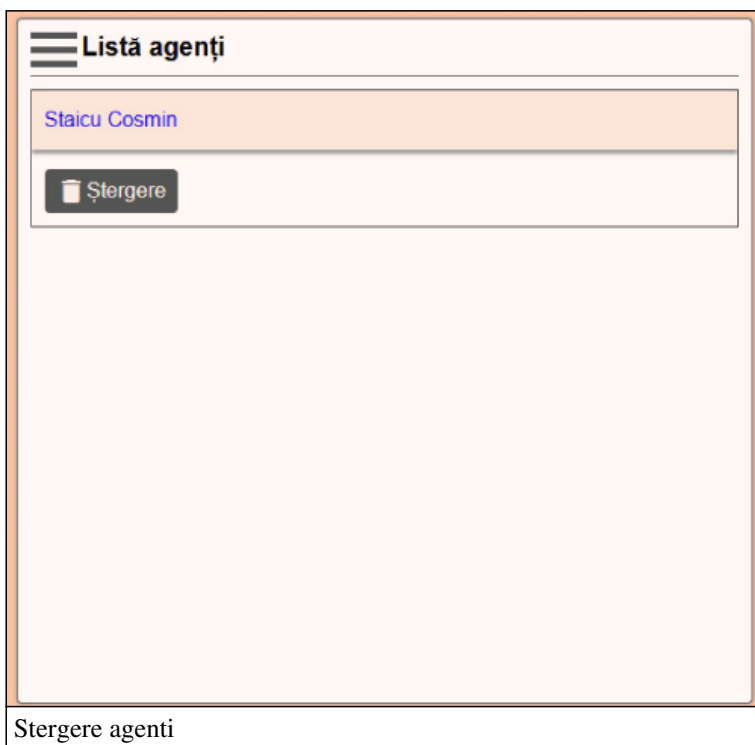


Pentru adaugarea de agenti in campanie se va apasa pe butonul **Adaugare** din meniul sectiunii.



Adaugare agenti

Stergerea unui agent se realizeaza prin apasarea butonului **Stergere** vizibil dupa apasarea pe numele agentului.



Stergere agenti

Sablon agent

Accolades permite definirea unui text care se va afișa automat agentului în momentul în care acesta inițializează un apel.

Șablon agent Aici poți defini un text pe care agenții să îl urmeze pe parcursul apelului.
Sablon agent

În general textul conține informațiile pe care agentul trebuie să le furnizeze contactului apelat.

12.6.4 - Apelare automată

Informațiile despre proprietățile campaniilor dintr-un cont se pot vizualiza și edita din modulul **Call center**, opțiunea **Campanii**. După apăsarea pe denumirea campaniei dorite, interfața va afișa butonul **Fisă** cu ajutorul căruia se poate accesa fișa campaniei.

Setările pentru apelarea automată a contactelor dintr-o campanie se definesc folosind tabul **Apelare automată** din fișa campaniei. Modificarea setărilor se realizează prin apăsarea butonului **Editare** din meniul paginii, vizibil doar dacă statusul campaniei este **INACTIV** (statusul campaniei este afișat în tabul **Informații** și este diferit de statusul apelării automate, afișat în această pagină).

Statusul apelării automate poate avea următoarele valori:

- Inactiv
- Limita canale

Inactiv

Atunci când statusul apelării automate este inactiv, contactele din campanie se pot apela doar de agenți, folosind interfața de call center.

Feedback social media Informații Apelare automată Listă contacte Încarcă contacte
Apelare automată Status Inactiv
Apelare automată inactivă

Limita canale

Statusul **LIMITA CANALE** va inițializa apeluri automat, fără a depăși un anumit număr de apeluri concomitente. În acest caz, campania nu este afișată agenților din call center, ci doar supervisorilor.

Feedback social media

Informații **Apelare automată** Listă contacte Încarcă contacte

Apelare automată

Status	Limită canale
Maximum apeluri simultane	3
Condiție temporală	Luni-Vineri 12-16
Destinație	IVR Campanie automată

Apelare automata limitata doar de canale

Se pot defini urmatoarele proprietati:

- **Status:** statusul apelarii automate (limita canale).
- **Maximum apeluri simultane:** Numarul maxim de apeluri concomitente din campanie. Atunci cand valoarea este atinsa, campania va porni un apel nou doar dupa finalizarea unui apel in curs.
- **Conditie temporală:** Intervalul orar in care se vor initializa apeluri.
- **Destinație:** Entitatea catre care se va transmite apelul, dupa ce numarul apelat raspunde.

12.6.5 - Lista contacte campanie

Informatiile despre proprietatile campaniilor dintr-un cont se pot vizualiza si edita din modulul **Call center**, optiunea **Campanii**. Dupa apasarea pe denumirea campaniei dorite, interfata va afisa butonul **Fisa** cu ajutorul caruia se poate accesa fisa campaniei.

Managementul contactelor din cadrul unei campanii se realizeaza cu ajutorul tabului **Lista contacte** din fisa campaniei. Aici se pot vizualiza toate contactele din campanie, statusul acestora precum si numarul de apeluri realizate pe fiecare element.

Feedback social media

Informații **Listă contacte** Încarcă contacte

↓ 1 - 21 din 21 rezultate Sortare după Status

selectează tot

	Număr telefon	Descriere	Total apeluri	Status
<input type="checkbox"/>	0744700		1	Eroare
<input type="checkbox"/>	0744700		5	Finalizat
<input type="checkbox"/>	0744700		1	Finalizat
<input type="checkbox"/>	0744700		0	În apel
<input type="checkbox"/>	0744700		2	Indisponibil
<input type="checkbox"/>	0744700		2	Programat (21 Februarie 2022 08:00)
<input type="checkbox"/>	0744700		1	Programat (19 Ianuarie 2022 12:00)
<input type="checkbox"/>	0744700		0	În așteptare

Lista contacte

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a documentatiei, in capitolul Interfata - Cautari

Adaugare contacte

Accolades permite adaugarea de contacte in campanie, unul cate unul. Procedura se poate initializa prin apasarea butonului **Adaugare** din meniul paginii.

+ Adaugare Șterge toate contactele Șterge duplicate Descarcă

Informații **Listă contacte** Încarcă contacte

Buton adaugare

In interfata pentru adaugarea unui contact, administratorul trebuie sa completeze informatiile prezentate in fisa contactului.

Pentru adaugarea de contacte multiple dintr-un fisier .csv se va utiliza tabul **Incarka contacte** .

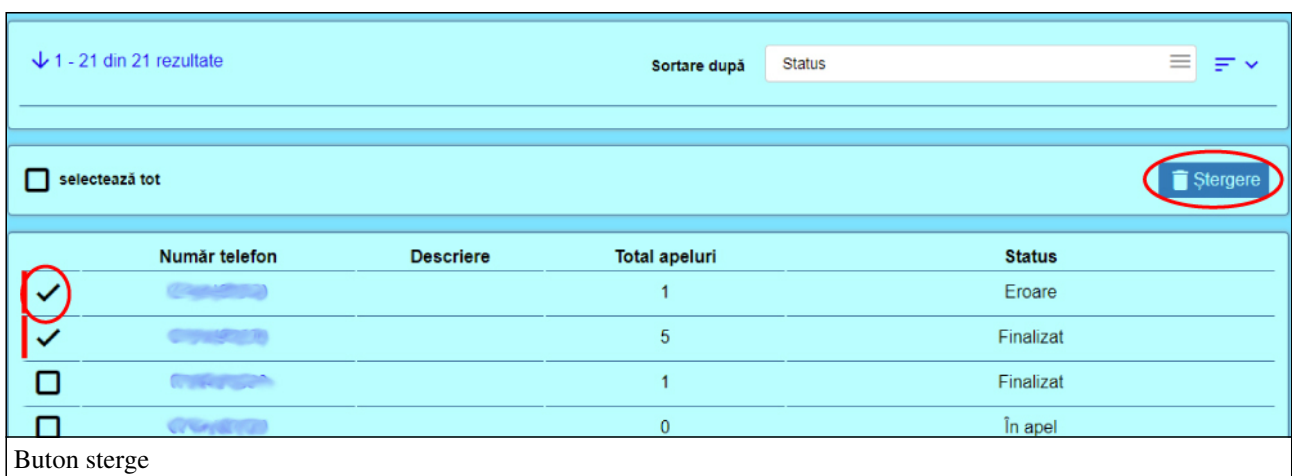
Stergere contacte

Din aceasta interfata, contactele se pot sterge in doua moduri:

- folosind butonul **Sterge toate contactele** afisat in meniul paginii;
- prin selectarea individuala a contactelor din lista afisata, folosind casuta de selectie din fata fiecarui element si apoi apasand pe butonul **Stergere** (care apare doar daca este cel putin un element selectat);



Buton sterge tot



Buton sterge

Sterge duplicate

Accolades poate sterge automat din lista contactele care apar de mai multe ori. Verificarea se realizeaza dupa ultimele 10 cifre din numarul de telefon (numerele de telefon 0722123456 si +40722123456 sunt considerate identice).

Initializarea acestui proces se realizeaza folosind butonul **Sterge duplicate** afisat in meniul paginii.



Buton sterge duplicate

Descarcare lista

Lista afisata se poate descarca folosind butonul **Download** afisat in meniul paginii.

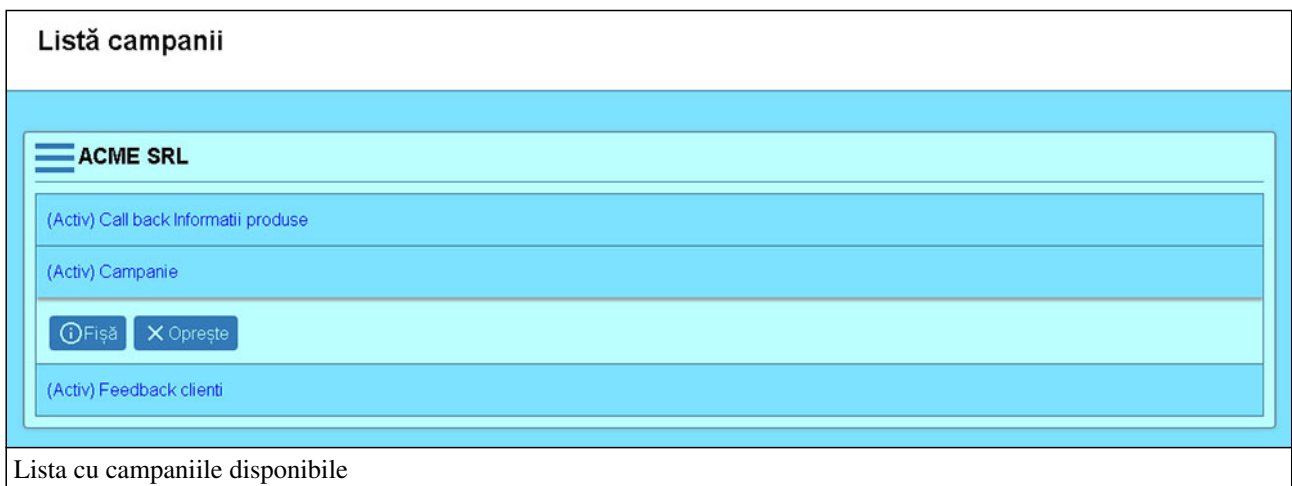


Fisa contact

Accesarea fisei unui contact se realizeaza prin apasarea pe numarul de telefon corespunzator.

12.6.6 - Incarca contacte

Informatiile despre proprietatile campaniilor dintr-un cont se pot vizualiza si edita din modulul **Call center**, optiunea **Campanii**. Dupa apasarea pe denumirea campaniei dorite, interfata va afisa butonul **Fisa** cu ajutorul caruia se poate accesa fisa campaniei.



Folosind tabul **Incarca contacte** administratorul poate incarca contacte intr-o campanie pe baza unui fisier .csv, care se va transmite catre server. Accolades va procesa informatiile continute de fisier si va afisa administratorului rezultatul operatiei.

Campanie

Informații
Listă contacte
Încarcă contacte

Info

Sunt acceptate fișiere în format .csv care trebuie să conțină următoarea structură:

- prima coloană: "number";
- a doua coloană: "remarks";
- alte coloane (se vor ignora).

Coloana "number" conține numărul de telefon apelat.

Coloana "remarks" conține observații care se vor afișa agentului, la realizarea apelului (coloana poate fi goală, însă trebuie să existe).

Se pot adăuga coloane suplimentare după cele două coloane obligatorii (aplicația le va ignora).

Primul rând din fișier va fi cap de tabel (conține denumirea coloanelor).

Un model de fișier se poate descărca de [aici](#).

Încarcă contacte

Fișier (.csv, max. 1MB)

Caractere speciale

Procesare fișier

Tab incarcare fisier

În prima parte a paginii sunt prezentate proprietățile pe care fișierul .csv trebuie să le îndeplinească pentru a putea fi procesat de aplicația Accolades:

- primul rând din fișier trebuie să conțină denumirea coloanelor (cap de tabel);
- prima coloană din fișier va avea denumirea **number** și va conține numărul de telefon care se va apela;
- a doua coloană din fișier va avea denumirea **remarks** și va conține eventuale observații referitoare la numărul de telefon (observații care se vor afișa agentului);
- dacă fișierul conține alte coloane, după cele două obligatorii, aplicația le va ignora;

Interfașa afișată permite descărcarea unui model de fișier, care conține capul de tabel.

Selectare și upload fișier

Fișierul se va selecta folosind câmpul **Fișier** și se va transmite către server prin apăsarea butonului Procesare fișier

Fișierele de tip .csv utilizează două tipuri de caractere speciale: un separator de valori (virgula sau punct și virgula) și un caracter pentru împachetarea valorilor care conțin separatorul de fișiere. Dacă opțiunea **Caractere speciale** este setată pe Detectare automată, atunci Accolades va încerca să determine automat informațiile necesare. Opțiunea Manual permite utilizatorului selectarea directă a valorilor.

Aplicația va procesa fișierul după care va afișa rezultatele procesării.

Dacă fișierul transmis nu este valid, atunci Accolades va afișa un mesaj de eroare, în care este explicat motivul respingerii fișierului.

Rezultate procesare fisier

Daca fisierul transmis este valid, atunci Accolades va afisa rezultatele procesarii fisierului.

Campanie

Status

Total 4


Valid 2

Eroare 2 (Unele rânduri nu sunt valide)

Mod afișare Total

Listă contacte

	Număr telefon	Observații	Status
1	0744444444	cateva observatii despre acest contact	ok
2	0745555555		ok
3	5678		Număr de telefon invalid
4	dfgt		Număr de telefon invalid



Rezultate procesare

In acest moment contactele nu sunt adaugate in campanie, sunt doar afisate pentru validare.

In partea superioara a paginii se vor afisa rezultatele globale ale procesarii:

- Total contacte gasite in fisier;
- Total contacte valide;
- Total contacte cu eroare.

Tot in partea superioara interfata permite filtrarea rezultatelor afisate cu ajutorul optiunii "Mod afisare".

Partea inferioara a paginii contine o lista cu toate contactele extrase din fisierul .csv. Contactele care contin erori se afiseaza cu un fundal rosu.

Incarcare contacte in campanie

Dupa verificarea rezultatelor, administratorul poate incarca contactele valide in campanie, prin apasarea butonului de validare a operatiei, afisat in partea inferioara a paginii.

12.6.7 - Fisa contact

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa

| acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Fisa unui contact dintr-o campanie se acceseaza din tabul **Lista contacte**, afisat in fisa campaniei.

Informații

Campanie	Feedback social media
Număr telefon	<input type="text" value="021 444 4444"/> ✓
Total apeluri	0
Status	<input type="text" value="Programat"/> ⋮
Data programare	<input type="text" value="Nedefinit"/> 📅 ⚠
Oră programare	<input type="text" value="00:00"/> 🕒 ⚠
Se va suna de	<input type="text" value="Agent selectat"/> ⋮
Agent	<input type="text" value="Nedefinit"/> 🔍 ⚠
Observații	<input type="text"/>

Editare contact

Fisa contactului permite atat vizualizarea cat si editarea informatiilor despre contact.

In cadrul paginii sunt afisate urmatoarele proprietati ale contactului:

- **Campanie:** denumirea campaniei de care apartine contactul;
- **Numar telefon:** numarul de telefon care se va apela;
- **Total apeluri:** (doar la editarea contactelor existente) numarul total de apeluri realizate de agenti catre acest contact;
- **Statusul:** statusul contactului (in unele cazuri statusul se poate modifica, pentru apelurile existente);
- **Data programare:** (doar pentru apelurile programate) data de la care se va incepe apelarea contactului;
- **Ora programare:** (doar pentru apelurile programate) ora la care se va incepe apelarea contactului;
- **Se va suna de:** (doar pentru apelurile programate) agentul care va suna contactul (orice agent sau un agent anume);
- **Agent:** (doar daca "Se va suna de" are valoarea "Agent selectat") agentul care va apela contactul;
- **Observatii:** observatiile care se vor afisa agentului, inainte de a initializa apelul.

Dupa vizualizarea informatiilor, administratorul poate valida eventualele modificari realizate in contact sau se poate intoarce la lista de contacte folosind butoanele pentru anulara sau validarea operatiei, afisate in partea inferioara a paginii.

12.7. Callback

12.7.1 - Descriere campanii call back

Sistemul call-back permite aplicatiei Accolades sa selecteze apelurile primite pe o coada de asteptare care nu au fost preluate de niciun agent, indiferent de numarul de apeluri incercate de apelant.

Urmatoarele situatii se incadreaza la categoria callback:

- Un apelant a sunat o data si apelul nu a fost preluat (apoi nu a mai sunat);
- Un apelant a sunat de 6 ori si nu a fost preluat niciodata;
- Un apelant a sunat de 3 ori si nu a fost preluat. A patra oara a fost preluat, insa, ulterior a sunat iar si nu a fost preluat.

Pe scurt, din situatiile prezentate mai sus se observa ca un numar de telefon intra la categoria call-back atunci cand ultimul apel de intrare de la acesta nu a fost preluat.

Urmatoarele situatii **NU** se incadreaza la categoria call-back.

- Un apelant a sunat saptamana trecuta si nu a fost preluat, insa campania se genereaza pe saptamana curenta;
- Un apelant a sunat de 4 ori pe coada de asteptare analizata si nu a fost preluat. Ulterior a sunat pe o alta coada de asteptare din acelasi cont si a fost preluat;
- Un apelant a sunat pe 2 cozi de asteptare din cont. Ulterior a fost apelat de un agent, in cadrul unei campanii.

Se observa ca un contact se poate adauga intr-o campanie callback atat timp cat ultimul apel este nepreluat in tot callcenter-ul atasat contului.

Dupa realizarea selectiei, apelurile se pot adauga automat intr-o campanie de tip call-back. Operatiile de management pentru noua campanie callback sunt similare cu cele descrie in capitolul "Campanii".



Totusi, campaniile callback au cateva diferente, fata de cele obisnuite:


- nu se contorizeaza in limita de campanii existenta pe cont;
- o coada de asteptare poate avea o singura campanie callback definita (activa sau inactiva);
- nu se pot adauga manual contacte noi in campanie (se adauga doar contactele care au efectuat apeluri pe coada si nu au fost preluate de un agent, folosind interfata grafica dedicata).

Campaniile callback sunt partial real-time. Adaugarea de contacte noi se initializeaza intotdeauna de un supervizor.

Stergerea de contacte insa se realizeaza automat de Accolades. Daca intr-o campanie callback este definit un numar de telefon si, pe parcursul derularii campaniei, acel numar de telefon suna si este preluat de un agent (de pe orice coada de asteptare din cont) atunci contactul se va sterge automat din campania call-back.

12.7.2 - Initializare campanie call back

Campaniile call-back se pot initializa din interfata supervizorului, prin accesarea modulului  Call Center si selectia optiunii  Management

Interfata va afisa fiecare coada de asteptare pe care supervizorul are acces. Butonul pentru initializarea unei campanii se numeste  si este positionat in meniul corespunzator fiecarei cozi de asteptare. Apasarea butonului va accesa fisa campaniei. Daca nu este definita o campanie pentru coada de asteptare selectata, atunci aceasta se va defini automat. Accesarea fisei campaniei folosind acest buton va incarca interfata din care supervizorul poate defini proprietatile campaniei, precum si data de la care se va incepe analiza apelurilor din coada de asteptare.

12.7.3 - Adaugare contacte in campanie call back

Spre deosebire de campaniile obisnuite, campaniile callback permit adaugarea contactelor noi folosind exclusiv interfata dedicata pentru aceasta operatie. Nu se pot adauga contacte manual sau prin utilizarea de fisiere .csv.

Interfata pentru adaugarea de contacte noi se poate accesa in doua moduri:

- din interfata pentru managementul cozilor de asteptare (optiunea **Management** din cadrul modulului **Call Center**), prin utilizarea butonului **Campanie call back** afisat in meniul fiecarei cozi de asteptare;
- din tabul **Lista contacte**, prin utilizarea butonului **Actualizare** pozitionat in meniul paginii, din fisa campaniei.

A doua optiune se poate utiliza doar pentru campaniile existente. Pentru campaniile noi, se poate utiliza doar primul mod de adaugare a contactelor.

Pentru campaniile noi, prima adaugare de contacte permite definirea datei de la care se incepe analiza apelurilor.

De exemplu, se poate initia o campanie callback cu toate apelurile nepreluete in ultimele 7 zile.

Daca supervizorul adauga contacte unei campanii callback existente, atunci data de inceput a analizei contactelor va fi data ultimei actualizari a campaniei (nu se vor procesa intervalele deja analizate).

Dupa finalizarea cautarii, Accolades va afisa o lista cu toate contactele nepreluete din intervalul selectat. In acest moment, contactele sunt doar afisate, nefiind adaugate in campanie. Pentru finalizarea operatiei supervizorul trebuie sa valideze operatia, prin apasarea butonului de validare afisat in partea inferioara a paginii.

Daca supervizorul nu doreste adaugarea contactelor afisate in campanie atunci acesta poate apasa butonului de anulare pozitionat, de asemenea, in partea inferioara a paginii.

12.8. Dashboard

12.8.1 - Presentare dashboard

Accolades permite afisarea informatiilor despre call center sub forma de dashboard.

Interfata este optimizata pentru a fi afisata pe un ecran mare, care functioneaza fara interventia utilizatorului.

Un dashboard este compus din unul sau mai multe slide-uri, care se vor afisa succesiv. Un slide va afisa indicatori despre o singura coada. Daca este cazul, dashboardul poate avea mai multe slide-uri pentru aceeasi coada.

Fiecare slide poate contine unul sau mai multi indicatori, in functie de preferintele utilizatorului.

Slide-urile afisate se vor afisa succesiv la intervale de 1 minut. In cazul in care dashboardul afiseaza un singur slide, indicatorii afisati se vor actualiza la fiecare minut.

Sistemul de afisare este foarte flexibil si poate fi configurat intr-o multitudine de moduri. Fiecare indicator se poate selecta individual, in ordinea preferata de utilizator.

Exemplu: Call center cu o singura coada

Dashboard cu un singur slide

Sistemul se va initializa cu un singur slide care va afisa 4 indicatori, pentru o singura coada:

- Top agenti cu cele mai multe apeluri;
- Durata medie a unui apel;
- Durata medie in asteptare, pentru apeluri;
- Incarcare medie a cozii, pe ultima ora.

Deoarece este afisat un singur slide, informatiile se vor actualiza la fiecare minut.

Dashboard cu 2 slideuri, pentru aceeasi coada

Primul slide va afisa urmatoorii indicatori:

- Top agenti cu cele mai multe apeluri;
- Incarcare coada pe intregul interval.

Al doilea slide va afisa urmatoorii indicatori:

- Durata medie a unui apel, pe tot intervalul;
- Durata medie a unui apel, pe ultima ora;
- Timpul mediu de asteptare, pe tot intervalul;
- Timpul mediu de asteptare, pe ultima ora.

Deoarece sunt afisate 2 slideuri, Accolades va schimba indicatorii afisati la fiecare minut.

Exemplu: Call center cu 3 cozi de asteptare

Dashboard cu un singur slide

Sistemul se va initializa cu un singur slide care va afisa 4 indicatori, pentru o singura coada (celelalte doua cozi se vor ignora de dashboard):

- Top agenti cu cele mai multe apeluri;
- Durata medie a unui apel;

-
- Durata medie in asteptare, pentru apeluri;
 - Incarcare medie a cozii, pe ultima ora.

Deoarece este afisat un singur slide, informatiile se vor actualiza la fiecare minut.

Dashboard cu trei slideuri, cate unul pentru fiecare coada de asteptare

Sistemul se va initializa cu 3 slide-uri fiecare cu 4 indicatori:

- Top agenti cu cele mai multe apeluri;
- Durata medie a unui apel;
- Durata medie in asteptare, pentru apeluri;
- Incarcare medie a cozii, pe ultima ora.

Deoarece sunt afisate 3 slideuri, Accolades va schimba indicatorii afisati la fiecare minut.

12.8.2 - Indicatori dashboard

In interiorul unui slide, din componenta dashboardului se pot afisa unul sau mai multi indicatori specifici activitatii de call center.

Apeluri

Acest indicator afiseaza sub forma grafica raportul intre numarul de apeluri nepreluata si numarul de apeluri primite. Sub indicatorul grafic Accolades va mai afisa doua valori, sub forma de text: numarul total de apeluri si numarul de apeluri nepreluata.

Durata medie apel (tot intervalul)

Indicatorul afiseaza durata medie a unui apel, raportat la tot intervalul analizat. De asemenea, in partea inferioara a indicatorului se va afisa durata celui mai scurt apel precum si durata celui mai lung apel din interval.

Durata medie apel (ultima ora)

Indicatorul afiseaza durata medie a unui apel, raportat la ultima ora. De asemenea, in partea inferioara a indicatorului se va afisa durata celui mai scurt apel precum si durata celui mai lung apel din ultima ora.

Timp mediu de asteptare (tot intervalul)

Indicatorul afiseaza timpul mediu de asteptare pentru un apel, inainte de a fi preluat de un agent disponibil. In partea inferioara a indicatorului se va afisa timpul cel mai scurt, respectiv cel mai lung, petrecut de un apelant in asteptarea unui agent disponibil. Informatiile afisate se calculeaza raportat la intregul interval analizat.

Timp mediu de asteptare (ultima ora)

Indicatorul afiseaza timpul mediu de asteptare pentru un apel, inainte de a fi preluat de un agent disponibil. In partea inferioara a indicatorului se va afisa timpul cel mai scurt, respectiv cel mai lung, petrecut de un apelant in asteptarea unui agent disponibil. Informatiile afisate se calculeaza raportat la ultima ora.

Incarcare coada

Indicatorul afiseaza gradul de incarcare pentru coada de asteptare afisata pe intervale. In functie de durata afisata un interval afisat poate avea valori cuprinse intre 10 minute si o ora.

Durata unui interval se stabileste automat de aplicatie, in functie de durata de timp analizata. De exemplu, daca se analizeaza tura 1 (08:00 - 16:00) atunci la ora 09:00 Accolades va afisa 6 intervale de 10 minute. Insa la ora 15:00 Accolades va afisa intervale de jumatate de ora.

Indicatorul se calculeaza folosind formula: $(\text{durata apelurilor} + \text{durata pauzelor}) / (\text{durata intervalului} * \text{numarul de agenti})$.

Incarcare coada (tot intervalul)

Indicatorul afiseaza gradul de incarcare pentru coada de asteptare afisata raportata la intregul interval analizat.

Indicatorul se calculeaza folosind formula: $(\text{durata apelurilor} + \text{durata pauzelor}) / (\text{durata intervalului} * \text{numarul de agenti})$.

Incarcare coada (ultima ora)

Indicatorul afiseaza gradul de incarcare pentru coada de asteptare afisata raportata la ultima ora.

Indicatorul se calculeaza folosind formula: $(\text{durata apelurilor} + \text{durata pauzelor}) / (\text{durata intervalului} * \text{numarul de agenti})$.



Top agenti

Indicatorul afiseaza un top al agentilor, dupa numarul de apeluri procesate.


Indicatorul se calculeaza tinand cont de numarul total al apelurilor, indiferent de coada de asteptare pe care au fost realizate. De exemplu, daca agentul A are 10 apeluri pe coada analizata si 5 apeluri pe o alta coada si agentul B are 5 apeluri pe coada analizata si 15 apeluri pe alta coada, atunci indiferent de coada de asteptare analizata, agentul B se va afisa deasupra agentului A.



In dreptul fiecarui agent se afiseaza numarul total de apeluri pe toate cozile de asteptare si numarul total de apeluri pe coada analizata.

12.8.3 - Configurare si initializare dashboard

Sectiunea pentru configurarea si initializarea unui dashboard se poate accesa din modulul  Call Center, prin selectia optiunii  Dashboard.

Adaugare slide

Un dashboard este compus din unul sau mai multe slide-uri. Pentru adaugarea unui slide nou se va utiliza butonul  din meniul paginii. Aceasta actiune va determina afisarea interfetei pentru configurarea proprietatilor unui slide nou.

Dupa configurarea proprietatilor slideului utilizatorul va apasa butonul  (pentru validarea operatiei) sau  (pentru anularea operatiei).

Proprietati slide

Un slide din dashboard contine urmatoarele proprietati:

- **Denumire** - denumirea slide-ului, care se va afisa in partea superioara a paginii, atunci cand dashboardul afiseaza acest slide (de exemplu "Tura 1");
- **Coada asteptare** - coada de asteptare care se va analiza de slide;
- **De la ora** - ora de inceput a intervalului analizat;
- **Pana la ora** - ora de sfarsit a intervalului analizat;
- **Indicatori** - indicatorii care se vor afisa in cadrul slide-ului

Atunci cand se adauga sau se modifica un slide, interfata contine 10 pozitii in care se pot incarca indicatori. Acestia se vor afisa in ordinea crescatoare a celor 10 pozitii. Daca o pozitie nu este folosita, atunci aceasta va avea valoarea "Inactiv". Nu este obligatorie pozitionarea indicatorilor succesiv (de exemplu indicatorul 1 poate fi "Durata medie apel", indicatorul 2 poate fi "Inactiv" si indicatorul 3 "Top agenti"). Dashboardul va ignora elementele inactive.

Modificare sau stergere slide

Pentru modificarea unui slide existent utilizatorul trebuie sa apese butonul **Editare** din meniul slideului.

Stergerea unui slide se realizeaza cu ajutorul butonului **Stergere** din meniul slideului.

Initializare

Pentru ca dashboardul sa se poata initializa, acesta trebuie sa contina cel putin un slide validat. De asemenea, initializarea nu se poate realiza daca exista un slide in curs de editare.

Pentru activarea interfetei utilizatorul trebuie sa apese butonul de validare afisat in partea inferioara a paginii.

Accolades va deschide o fereastră nouă, în care va afișa dashboardul.

12.8.4 - Sabloane dashbaord

Pentru a se usura procesul de initializare a dashboardurilor, Accolades permite salvarea a maximum 6 configuratii. In acest mod, atunci cand activitatea dumneavoastra implica initializarea zilnica a dashboardului, nu va trebuie sa configurati interfata de fiecare data. Veti realiza configuratia o singura data, o veti salva sub forma unui sablon si, atunci cand este cazul, veti putea initializa dashboardul dupa sablonul salvat.

Pagina pentru configurarea dashboardului contine o sectiune denumita "Sabloane". Folosind aceasta interfata utilizatorul poate incarca sau salva diverse configuratii.

Salvare sablon

Dupa realizarea unei configuratii de dashboard, cu unul sau mai multe slideuri deja definite, utilizatorul poate salva configuratia, prin apasarea butonului **Salvare sablon** accesibil din meniul sectiunii "Sabloane"

Dupa apasarea butonului, utilizatorul trebuie sa selecteze una din cele 6 locatii in care se pot salva sabloane. Daca utilizatorul selecteaza o locatie care deja are salvata o configuratie, atunci aceasta se va suprascrie.

Dupa selectarea locatiei, utilizatorul trebuie sa completeze o denumire pentru acest sablon. Este recomandata si completarea unei scurte descrieri, pentru o identificare mai usoara a configuratiei, atunci cand se va incarca.

Incarcare sablon

Pentru incarcarea unei configuratii existente, utilizatorul va apasa butonul "Sabloane" din sectiunea cu acelasi nume. Aplicatia va afisa cele 6 locatii in care se pot salva sabloane. Utilizatorul va selecta sablonul dorit.

Daca selectia contine o configuratie (adica nu a fost selectat un camp cu valoarea "Nedefinit") atunci Accolades va afisa descrierea sablonului selectat (daca exista) precum si butonul **Incarca** . Apasarea butonului determina incarcarea configuratiei salvata in sablonul selectat.

Initializare sablon

Dupa incarcarea unui configuratii dintr-un sablon, utilizatorul poate lansa dashboardul, prin apasarea butonului pozitionat in partea inferioara a paginii.

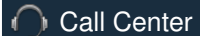
Daca este cazul, utilizatorul poate realiza modificari in configuratia incarcata. Modificarile nu se vor salva automat in sablon, insa se vor regasi in dashboardul initializat.

12.9. Rapoarte call center


12.9.1 - Prezentare rapoarte call center

Rapoartele din call center se pot genera doar pentru ultimele 120 de zile (4 luni). Informatiile mai vechi se sterg automat din baza de date

Accolades permite generarea de rapoarte pe baza activitatii din call center. Pentru a permite procesarea ulterioara, rapoartele se pot descarca pe calculatorul supervizorului.

Sectiunea de generare a rapoartelor se poate accesa din modulul , prin selectia optiunii

 Rapoarte .

Pentru generarea unui raport, supervizorul va completa intai campurile necesare din sectiunea corespunzatoare raportului dorit, dupa care va apasa butonul  .

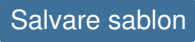

Vizualizare si download

Un raport generat de aplicatie se va afisa intai in interfata Accolades. Daca este cazul, administratorul conectat poate descarca raportul generat, prin apasarea butonului  pozitionat in meniul paginii.

Sabloane

Unele categorii de rapoarte permit salvarea de sabloane predefinite pentru anumite tipuri de date. De exemplu, se poate salva un sablon pentru apelurile realizate astazi, de la ora 08:00 la 16:00 (tura 1). Astfel supervizorul nu va fi nevoit sa completeze de fiecare data campurile, pentru tipurile de sabloane folosite frecvent.

Pentru **adaugarea unui sablon** nou, pentru un anumit tip de raport, se vor parcurge pasii urmatoari:

- Pentru a se putea salva un sablon, campul "Sablon" trebuie sa contina valoarea "Personalizat", pentru ca toate campurile care definesc raportul sa fie vizibile;
- Supervizorul va defini campurile pentru generarea sablonului conform cerintelor sale;
- Campurile care definesc date calendaristice pot avea doar valori relative: (astazi, ieri), valorile care definesc o data calendaristica exacta nefiind permise;
- Dupa completarea campurilor supervizorul trebuie sa apese pe butonul  vizibil dupa activarea meniului raportului (butonul de langa denumirea raportului);
- Accolades va afisa o lista cu 6 locatii pentru sabloane, din care supervizorul trebuie sa selecteze una din ele (daca se va selecta un sablon existent, atunci acesta se va suprascrise);
- Dupa selectia unei locatii, Accolades solicita denumirea si descrierea sablonului care se va salva;
- Sablonul se va salva dupa apasarea butonului , pozitionat sub campul cu descrierea sablonului.

Pentru **modificarea unui sablon** existent supervizorul va parcurge pasii urmatoari:

- Supervizorul va selecta sablonul existent, folosind campul "Sabloane";
- Dupa selectia sablonului care se va modifica, supervizorul va selecta optiunea "Personalizat" din campul "Sabloane";
- Campurile pentru definirea raportului se vor afisa, cu valorile completate conform sablonului selectat anterior;
- In continuare se vor urma pasii descriși in rubrica "adaugare".

12.9.2 - Raport call center: Activitate agenti

Rapoartele din call center se pot genera doar pentru ultimele 120 de zile (4 luni). Informatiile mai vechi se sterg automat din baza de date

Raportul genereaza o situatie cu activitatea agentilor pe fiecare coada de asteptare, pe fiecare campanie cu cel putin un apel si pe fiecare agent autentificat in call center.

Pentru fiecare agent autentificat in coada de asteptare, in intervalul selectat se vor afisa urmatoarele informatii:

- **Agent:** numele agentului
- **Activ:** timpul total petrecut de agent in coada de asteptare;
- **In apel:** durata tuturor apelurilor agentului;
- **Pauza - dupa apel:** durata petrecuta de agent in pauza de tip "dupa apel";
- **Pauza - business:** durata petrecuta de agent in pauza de tip "business";
- **Pauza - personal:** durata petrecuta de agent in pauza de tip "personal";
- **Disponibil:** durata petrecuta de agent in asteptarea unui apel;
- **Total apeluri:** numarul total de apeluri procesate de agent.

Pentru fiecare campanie care a avut cel putin un apel in intervalul selectat se vor afisa urmatoarele informatii:

- **Agent:** numele agentului;
- **Total apeluri:** numarul total de apeluri initializate de agent;
- **Total apeluri raspuse:** numarul total de apeluri la care apelantul a raspuns;
- **In apel:** durata totala a convorbirilor pe campanie.

Ultimul tabel din raport afiseaza informatii despre activitatea fiecarui agent din call center. Tabelul afiseaza urmatoarele coloane:

- **Agent:** numele si prenumele agentului analizat;
- **Total apeluri:** Numarul total de apeluri realizate de agent (numarul de apeluri primite pe toate cozile de asteptare si numarul de apeluri initializate din campanii);
- **Total apeluri raspuse:** Numarul total de apeluri raspuse, procesate de agent (numarul de apeluri primite de la cozile de asteptare precum si numarul de apeluri din campanii la care destinatatul a raspuns);
- **In apel:** Durata totala a apelurilor procesate de agent in intervalul selectat.

12.9.3 - Raport call center: Pauza agenti

Rapoartele din call center se pot genera doar pentru ultimele 120 de zile (4 luni). Informatiile mai vechi se sterg automat din baza de date

Raportul genereaza o situatie cu toate pauzele solicitate de agenti, pe fiecare coada de asteptare.

Raportul va afisa toti agentii corespunzatori fiecarei cozi de asteptare si, pentru fiecare pauza, se vor afisa: durata, tipul pauzei, ora si data de inceput.

12.9.4 - Raport call center: Statistici apeluri

Rapoartele din call center se pot genera doar pentru ultimele 120 de zile (4 luni). Informatiile mai vechi se sterg automat din baza de date

Raportul genereaza o situatie a apelurilor pe toate cozile pe care supervizorul are drept de vizualizare.

Raportul este generat sub forma unui tabel cu urmatoarele coloane:

- **Total apeluri primite:** numarul total de apeluri primite pe coada de asteptare;
- **Total apeluri preluate:** numarul total de apeluri procesate de agenti, pe coada de asteptare;
- **Procent apeluri preluate:** procentul de apeluri preluate de agenti, din totalul apelurilor primite pe coada de asteptare (se calculeaza pe baza valorilor din primele doua coloane ale raportului);
- **Timp asteptare total:** durata totala petrecuta de apeluri in asteptarea unui agent disponibil;
- **Timp asteptare minim:** cea mai scurta durata petrecuta de un apel in asteptarea unui agent disponibil;
- **Timp asteptare mediu:** durata medie de asteptare petrecuta de un apel, in asteptarea unui agent disponibil;
- **Timp asteptare maxim:** durata maxima de asteptare petrecuta de un apel, in asteptarea unui agent disponibil;
- **Timp apel total:** durata totala a tuturor apelurilor procesate de agenti;
- **Timp apel minim:** durata celui mai scurt apel procesat de agenti;
- **Timp apel mediu:** durata medie a unui apel procesat de agenti;
- **Timp apel maxim:** durata celui mai lung apel procesat de agenti.

12.9.5 - Raport call center: Chestionar dupa apel

Rapoartele din call center se pot genera doar pentru ultimele 120 de zile (4 luni). Informatiile mai vechi se sterg automat din baza de date

Raportul genereaza doua tipuri de situatii:

- situatia apelurilor initializate de Accolades, pentru realizarea chestionarelor dupa apel;
- situatia raspunsurilor furnizate la intrebarile din chestionarele dupa apel.

Generarea unui raport foloseste urmatoarele proprietati:

- **Tip raport:** defineste informatia care se va analiza: statusul apelurilor initializate de Accolades sau raspunsurile furnizate;
- **Coada de asteptare:** defineste coada de asteptare care se va analiza;
- **Apeluri analizate:** defineste categoria de apeluri care se va analiza: toate apelurile din coada sau doar apelurile corespunzatoare chestionarului curent (adica se va ignora informatia care apartine unor chestionare sterse);
- **De la data:** data de la care se incepe raportul;
- **De la ora:** ora de la care se incepe raportul;
- **Pana la data:** data la care se finalizeaza raportul;
- **Pana la ora:** ora la care se finalizeaza raportul.

Raport apeluri

Raportul despre apeluri contine situatia statusului apelurilor initializate de Accolades. Este prezentata sub forma unui tabel cu urmatoarele coloane:

- **Total:** numarul total de apeluri;
- **Finalizat:** numarul de chestionare finalizate;
- **Partial:** numarul de chestionare la care s-a raspuns partial;
- **Eroare:** numarul de apeluri care nu au putut fi initializate (de exemplu o persoana care a sunat cu numar privat);
- **Indisponibil:** numarul de apeluri initializate fara a putea contacta destinatarul (de exemplu un telefon mobil fara semnal);
- **Nu a raspuns:** numarul de apeluri la care destinatarul nu a raspuns;

- **Ocupat:** numarul de apeluri la care s-a primit ton de ocupat.

Raport raspunsuri

Raportul genereaza situatia raspunsurilor furnizate de apelanti la chestionar. Este prezentat sub forma mai multor tabele, cate unul pentru fiecare chestionar gasit.

Un tabel are urmatoarele coloane:

- **Intrebare:** textul intrebării, asa cum a fost completat in definitia intrebării din chestionar;
- **Perechi Tasta 0-9 - Total 0-9:** coloana cu tasta afiseaza textul corespunzator raspunsului de pe tasta afisata iar coloana cu total defineste numarul total de raspunsuri.


13. SMS

13.1 - Prezentare modul SMS

Metode de trimitere

Aplicatia Accolades permite transmisia de mesaje SMS catre numerele de telefon din retelele mobile folosind diverse metode:

- transmisie catre un numar de telefon arbitrar;
- transmisie catre un contact crm;
- transmisia unui numar mare de mesaje, prin incarcarea in aplicatie a unui fisier .csv (campanie SMS).

Managementul acestui modul se realizeaza prin accesarea modului  din meniul aplicatiei.

Limitari

Datorita modului in care aplicatia transmite mesajele catre operatori Accolades a implementat o serie de restrictii la modul in care se transmit mesajele:

- nu se pot transmite mesaje mai lungi de 160 de caractere (depasirile se vor ignora);
- nu se pot transmite semne diacritice (literele care contin astfel de semne se vor converti automat la caracterul latin corespunzator).

Statusuri SMS



Transmisia unui mesaj SMS nu se face instantaneu. Atunci cand administratorul transmite un mesaj catre server (indiferent de metoda), mesajul (sau mesajele) sunt doar memorate de server, pentru o procesare ulterioara. Intervalul de procesare este, in mod obisnuit de ordinul secundelor, insa, in cazuri exceptionale, aceasta durata poate ajunge la cateva minute.

Pe parcursul procedurii de transmisie, mesajul va avea unul din urmatoarele statusuri:

- **In asteptare:** mesajul a fost primit de serverul Accolades inasa nu a fost inca transmis catre operator;
- **Se transmite:** mesajul a fost transmis catre operator si serverul Accolades asteapta raspunsul acestuia;
- **Trimis:** operatorul de telefonie mobila a confirmat primirea mesajului;
- **Eroare:** mesajul nu a putut fi procesat.

Atentie! Nu toti operatorii de telefonie confirma primirea mesajului de catre telefonul mobil. Exista cazuri in care telefonul mobil este inaccesibil (de exemplu fara semnal) caz in care operatorul de telefonie va incerca mai tarziu transmiterea SMS-ului. Desi mesajul nu a ajuns inca la destinatar, operatorul de telefonie mobila notifica serverul Accolades ca operatia a fost realizata cu succes.

13.2 - Trimite SMS la numar oarecare

Procedura pentru transmiterea unui mesaj sms catre un numar de telefon oarecare se initializeaza prin accesarea meniului  din modulul .

Interfata va afisa un formular trei parametrii care se vor completa de administrator:

- **Cont:** contul de pe care se transmite mesajul sms;
- **Nr. telefon:** numarul de telefon catre care se transmite mesajul;
- **Mesaj:** Mesajul care se va transmite.

Initializarea transmiterii mesajului se realizează prin apăsarea butonului de validare din partea inferioară a paginii

13.3 - Trimite SMS la contact CRM

Pentru a transmite un mesaj unui client CRM din baza de date administratorul trebuie să acceseze fișa clientului, tabul **Identitate**.

Accolades afișează informațiile despre o entitate într-o pagină denumită "Fișa entității" (ex: fișa administrator, fișa cont, fișa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fișe, în general, administratorul aplicației trebuie să inițializeze o căutare în modulul respectiv (în general, prin accesarea opțiunii "Căutare" din modul) și să acceseze fișa entității din rezultatele căutării.

În pagina afișată containerul **Numere de telefon** conține numerele de telefon definite pentru acest client. Pentru a transmite un mesaj sms, administratorul va selecta pe unul din numerele de telefon definite pentru client și va apăsa pe butonul **SMS**. Aplicația va afișa formularul pentru transmiterea mesajului.

Pentru mai multe informații poți verifica secțiunea "Identitate" din capitolul "CRM (clienți)".

13.4 - Căutare SMS

Procesul de căutare în cadrul entităților gestionate de aplicația Accolades este asemănător, indiferent de modulul din care se execută această comandă. Din acest motiv, o descriere detaliată a procesului prin care se realizează o căutare în baza de date (indiferent de obiectul căutării) a fost realizată în prima parte a documentației, în capitolul Interfață - Căutări

Initializarea unei căutări se face prin accesarea meniului **Căutare** din cadrul modulului **SMS**.

Pagina de inițializare a căutării în mesaje transmise permite stabilirea următoarelor filtre de căutare:

- **Cont:** contul de pe care au fost transmise mesaje;
- **Nr. telefon:** numărul de telefon către care au fost transmise mesaje;
- **De la / până la data:** limitele temporale pentru mesaje transmise;
- **Campanie:** campania din care fac parte mesaje transmise;
- **Status:** statusul mesajelor.

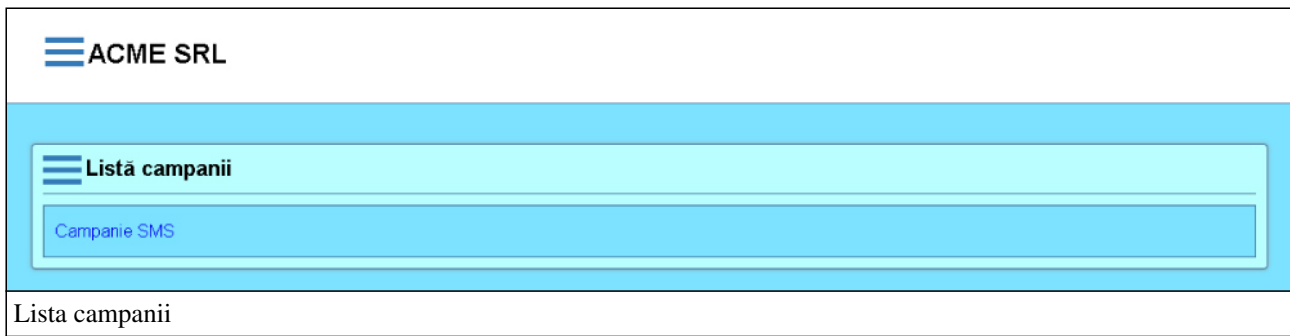
Valorile introduse pentru filtrele de căutare se pot modifica ulterior și din cadrul paginii cu rezultatele căutării. Pentru inițializarea procesului utilizatorul trebuie să apese butonul **Căutare SMS**, care va determina afișarea paginii cu rezultatele căutării.

13.5 - Campanii SMS

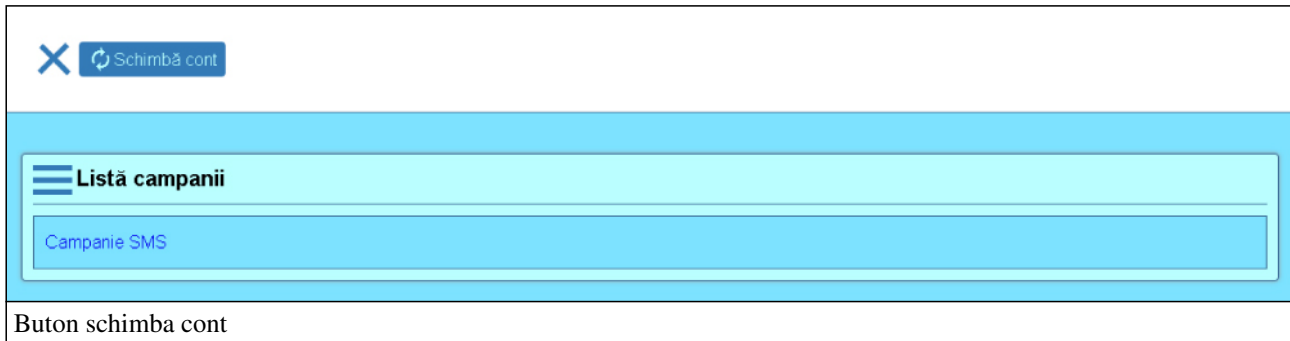
Accolades permite transmiterea unui număr mare de mesaje SMS, folosind noțiunea de campanie SMS.

Managementul acestora se realizează folosind opțiunea **Lista campanii** din cadrul modulului **SMS** din meniul aplicației.

Accesarea paginii va afișa o secțiune care conține lista de campanii definită pentru un anumit cont.

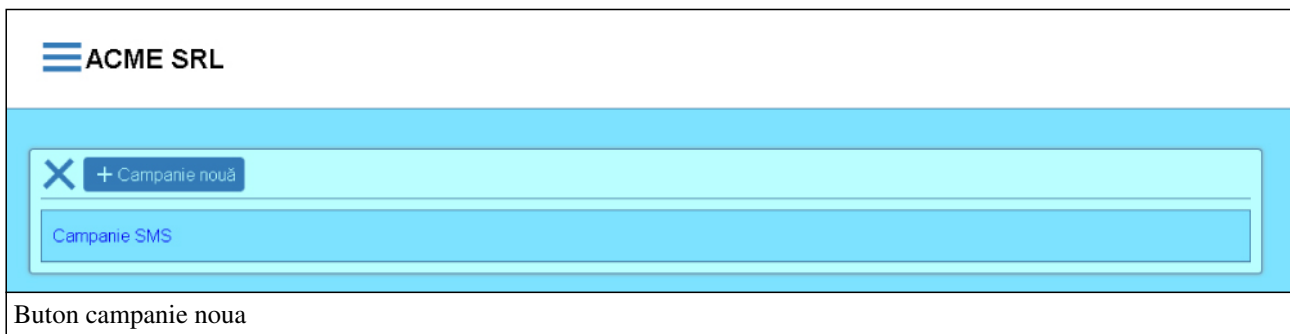


Pentru a schimba contul afisat administratorul trebuie sa acceseze butonul **Schimba cont** din meniul paginii.

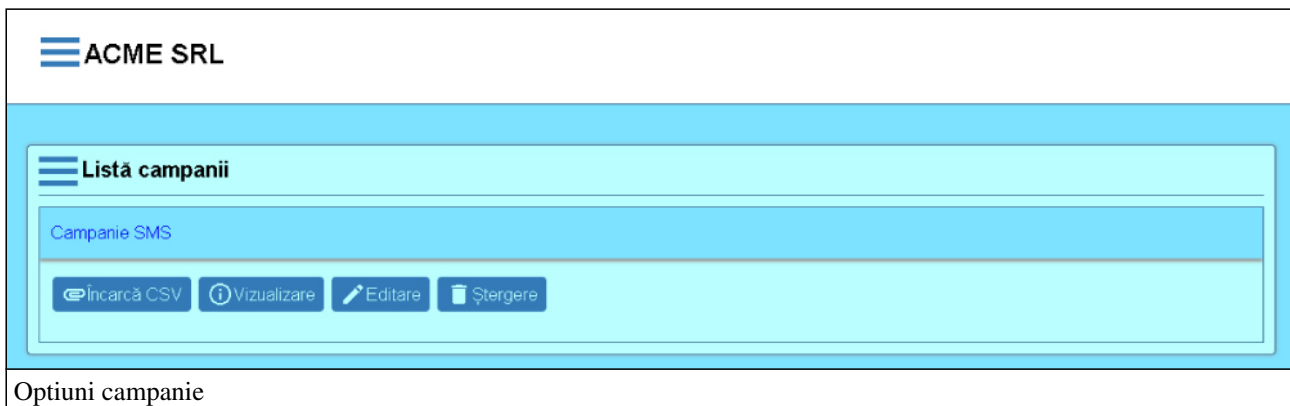


Adaugarea / editarea unei campanii

Adaugarea unei campanii se realizeaza prin apasarea butonului **Campanie noua** disponibil in meniul sectiunii "Lista campanii".



Pentru a edita o campanie, administratorul trebuie sa apese pe butonul **Editare** vizibil dupa selectarea unei campanii.



Interfata pentru adaugarea si editarea unei campanii este asemanatoare, asa cum este prezentat in imaginea de mai jos.

Campanie SMS

Informații

Cont ACME SRL

Denumire ✓

Observații

Adaugare / editare campanie

O campanie are doua proprietati:

- **Denumirea:** denumirea campaniei (asa cum se va afisa utilizatorilor Accolades);
- **Observatii:** (camp optional) observatii despre aceasta campanie.

Pentru confirmarea sau anulara procesului, utilizatorul trebuie sa apese unul dintre butoanele afisate in partea inferioara a paginii.

Dupa finalizarea operatiei Accolades va incarca pagina cu lista campaniilor pentru contul curent.

Stergere

Stergerea campaniei se realizeaza prin apasarea butonului **Stergere** vizibil dupa ce utilizatorul apasa pe denumirea campaniei.

Stergerea unei campanii NU sterge si mesajele transmise cu ajutorul acesteia. Mesajele raman memorate in aplicatie, insa acestea nu vor mai fi legate de o campanie.

ACME SRL

Listă campanii

Campanie SMS

Încarcă CSV Vizualizare Editare Ștergere

Optiuni campanie

Încarcare fisier csv

Aplicatia Accolades permite incarcarea de fisiere .csv (realizate cu un program de calcul tabelar, asa cum este Excel) in campaniile definite. Accolades va analiza continutul fisierului si va extrage din acesta mesajele pe care trebuie sa le transmita.

Selectie fisier

Procesul de incarcare a unui fisier se initializeaza prin apasarea butonului **Incarca csv** vizibil dupa ce utilizatorul apasa pe denumirea campaniei.

Dupa apasarea butonului, Accolades va afisa o pagina cu doua sectiuni: informatii despre fisierul .csv si formularul de incarcare al fisierului.

Campanie SMS

Informații

Sunt acceptate fișiere în format .csv care trebuie să conțină următoarea structură:

- prima coloană: "number";
- a doua coloană: "message";
- alte coloane (se vor ignora).

Coloana "number" conține numărul de telefon apelat.

Coloana "message" conține mesajul care se va transmite. Mesajul trebuie să îndeplinească următoarele condiții:



- maximum 160 de caractere (restul caracterelor se va șterge);
- fără semne diacritice (acestea se vor converti în litere standard).


Se pot adăuga coloane suplimentare după cele două coloane obligatorii (aplicația le va ignora).

Primul rând din fișier va fi cap de tabel (conține denumirea coloanelor).

Un model de fișier se poate descărca de [aici](#).

Încărcare contacte

Fișier (.csv, max 1MB)  

Caractere speciale 

Interfata incarcare csv

Fisierul .csv trebuie sa conaina urmatoarea structura:

- prima coloana se va numi "number" si va contine numarul de telefon catre care se va transmite mesajul SMS;
- a doua coloana se va numi "message" si va contine mesajul care se va transmite catre numarul de telefon din prima coloana;
- alte coloane in continuarea primelor doua (aplicatia le va ignora);
- fisierul nu poate depasi 1MB.

Daca este nevoie, utilizatorul poate descarca un model de fisier din interfata afisata.

Fisierul se selecteaza folosind formularul din partea inferioara a paginii si se transmite catre server prin apasarea butonului **Verifica fisierul**.

Accolades va verifica informatiile din fisier si va afisa rezultatele procesarii in fereastra urmatoare. In acest moment mesajele NU sunt transmise catre server, pentru ca utilizatorul sa poata realiza o ultima verificare.

Verificare fisier procesat

Dupa finalizarea procesarii continutului fisierului, Accolades va afisa rezultatele procesarii.

Campanie SMS

Status

Total 5 Mesaje

Corecte 3 Mesaje

Erori 2 Mesaje

Mod afișare Total ☰

Listă SMS

Nr.	Nr. telefon	Mesaj	Status
1	0744000000	mesaj sms valid	ok
2	0744000000	mesaj sms valid	ok
3	300	mesaj sms invalid	Numărul de telefon nu este valid
4	000		Numărul de telefon nu este valid
5	0744000500	mesaj sms valid	ok

Verificare rezultate

Se vor afisa urmatoarele informatii:

- Numarul total de contacte gasite in fisier;
- Numarul de contacte corecte (care se vor transmite mai departe);
- Numarul de contacte incorecte (doar daca au fost gasite);

Toate mesajele procesate corect se vor afisa utilizatorului, pentru verificare.

Daca utilizatorul considera ca informatia este corecta atunci poate initializa procesul de transmitere, prin apasarea butonului de validare din partea inferioara a paginii.

Vizualizare contacte

Butonul Vizualizare (vizibil dupa ce utilizatorul apasa pe denumirea campaniei) va realiza o cautare in toate mesajele SMS cu filtrare dupa campania selectata (vezi subcapitolul "Cautare" din acest capitol).

ACME SRL

Listă campanii

Campanie SMS

Incarcă CSV
Vizualizare
Editare
Ștergere

Optiuni campanie


14. CRM (Clienti)


14.1 - Prezentare CRM

Accolades ofera posibilitatea gestionarii informatiilor de baza despre clientii dumneavoastra: nume si prenume, data nasterii, adrese, numere de telefon, observatii, istoric apeluri cu observatii referitoare la fiecare apel.

Modulul se poate utiliza in doua moduri:

- Din meniul  Clienti .
- In timpul unui apel, in modulul  Call Center , meniul  Agent

In general optiunea  Clienti este utilizata pentru managementul normal al clientilor (cautari, adaugari, vizualizari informatii).



Interfata din  Call Center se utilizeaza in general de agentii care opereaza pe cozile de asteptare. Atunci cand un agent primeste un apel, Accolades cauta automat in baza de date numarul de telefon si afiseaza informatiile existente.

Daca numarul de telefon nu exista, atunci agentul poate adauga clientul in Accolades. Aceasta interfata este optimizata pentru viteza in operare.

Interfata pentru call center este explicata in capitolul "Call center", sectiunea "Agent".

14.2 - Adaugare clienti CRM din fisier CSV

Accolades ofera posibilitatea incarcarii rapide a informatiilor despre clienti prin folosirea unui fisier cu extensia .csv (fisier care se poate procesa cu programe de calcul tabelar ca de exemplu Excel).

Procesul de incarcare a unui fisier .csv, pentru adaugarea de clienti multipli in baza de date, se initializeaza din modulul  Clienti , prin selectarea optiunii  Incarca CSV .

Procedura de incarcare presupune parcurgerea a 3 pasi:

- Realizare si incarcare fisier .csv;
- Procesare fisier .csv si verificare rezultate;
- Adaugare rezultate valide in baza de date.

Realizare si incarcare fisier .csv

Prima pagina din procedura de incarcare afiseaza in partea superioara, informatiile necesare realizarii fisierului .csv care se va incarca. Daca este necesar, administratorul poate descarca un fisier care contine capul de tabel, folosind linkul afisat la sfarsitul sectiunii cu explicatii.

Info

Sunt acceptate fișiere în format .csv care trebuie să conțină următoarea structură:

- coloana 1: "family name";
- coloana 2: "given name";
- coloana 3: "sex";
- coloana 4: "date of birth";
- coloana 5: "email";
- coloana 6: "remarks";
- coloana 7: "phones";
- coloana 8: "addresses";
- coloana 9: "field1";
- coloana 10: "field2";
- coloana 11: "field3";
- coloana 12: "field4";
- coloana 13: "field5";
- coloana 14: "field6";
- coloana 15: "field7";
- coloana 16: "field8";
- coloana 17: "field9";
- coloana 18: "field10";
- coloana 19: "field11";
- coloana 20: "field12";
- coloana 21: "field13";
- coloana 22: "field14";
- coloana 23: "field15";
- coloana 24: "field16";
- coloana 25: "field17";
- coloana 26: "field18";
- coloana 27: "field19";
- coloana 28: "field20";
- alte coloane (se vor ignora).

Coloana "family name" conține numele de familie al clientului.

Coloana "given name" conține prenumele clientului.

Coloana "sex" conține sexul clientului (se acceptă valoarea "m" pentru masculin, "f" pentru feminin sau nicio valoare pentru nedefinit).

Coloana "date of birth" conține data nașterii clientului în format ZZ-LL-AAAA (de exemplu 03-01-2000 pentru data de 3 ianuarie 2000) sau nicio valoare pentru nedefinit.

Coloana "email" conține adresa de email a clientului (câmpul se poate lăsa gol, dacă nu se dorește definirea unei adrese de email).

Coloana "remarks" conține eventualele observații referitoare la clientul care se adaugă.

Coloana "phones" conține unul sau mai multe numere de telefon (separate prin spațiu) care se vor atașa clientului.

Coloana "addresses" poate conține una sau mai multe adrese poștale care se vor atașa clientului. Adresele sunt formate folosind un șir de caractere csv capsulat (un csv în interiorul unei celule csv). Dacă nu este necesară adăugarea de adrese poștale atunci celula va fi goală. Mai multe detalii despre definirea adreselor pot fi vizualizate [aici](#).

Coloanele "field1" - "field20" reprezintă coloanele personalizate (definite în fișa contului, tabul "Call Center") pentru baza de date cu clienți;

Se pot adăuga coloane suplimentare după coloanele obligatorii (aplicația le va ignora).






Primul rând din fișier va fi cap de tabel (conține denumirea coloanelor).

Un model de fișier se poate descărca de [aici](#).

Informatii fisier


Pentru initializarea procedurii de incarcare, administratorul trebuie sa selecteze contul pe care se va incarca fisierul, din campul "Cont" precum si fisierul care se va procesa, din campul "Fisier", din sectiunea **Incarca clienti** pozitionata in partea inferioara a paginii.

Încărcare clienți

Cont	<input type="text" value="Nespecificat"/>		
Fisier (.csv, max. 1mb)	<input type="text" value="selectează un fișier"/>		
Caractere speciale	<input type="text" value="Detectare automată"/>		
<input type="button" value="Trimite fișierul"/>			

Formular incarcare fisier

Fisierele de tip .csv utilizeaza doua tipuri de caractere speciale: un separator de valori (virgula sau punct si virgula) si un caracter pentru impachetarea valorilor care contin separatorul de fisiere. Daca optiunea **Caractere speciale** este setata pe Detectare automata, atunci Accolades va incerca sa determine automat informatiile necesare. Optiunea Manual permite utilizatorului selectarea directa a valorilor.

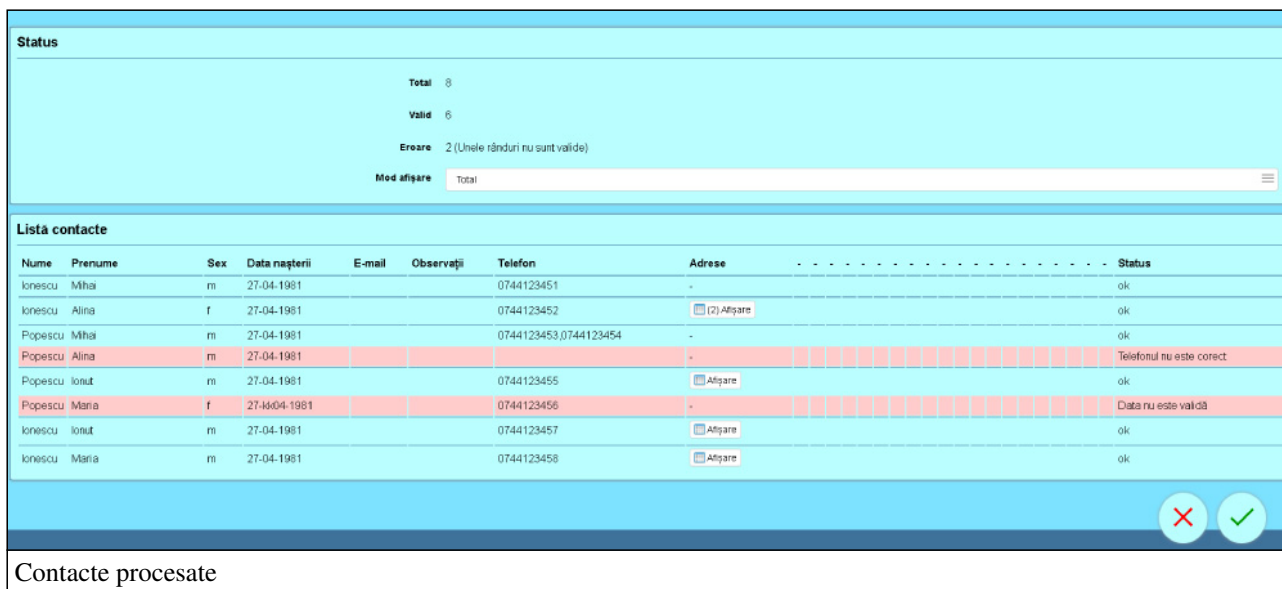
Fisierul se va transmite catre server, dupa apasarea butonului .

Procesare fisier .csv si verificare rezultate

Dupa incarcarea fisierului, Accolades va valida continutul acestuia. Daca fisierul incarcat nu este conform sablonului stabilit, interfața va afisa un mesaj care indica eroarea de procesare.

Daca formatul fisierului este corect, atunci Accolades va valida fiecare rand din fisier. Interfața va afisa statusul procesarii: numarul total de inregistrari gasite in fisier, numarul inregistrarilor valide si numarul total de inregistrari invalide. Pentru ca o inregistrare sa fie valida, formatul coloanelor trebuie sa fie conform cu explicatiile din prima parte a procedurii si **clientul trebuie sa contina cel puțin un numar de telefon valid**.

In acest moment clientii nu sunt adaugati in baza de date, sunt doar afisati pentru validare.



The screenshot displays a web interface for contact processing. At the top, a 'Status' section shows: Total: 8, Valid: 6, and Erorare: 2 (Unele rânduri nu sunt valide). Below this is a 'Mod afisare' dropdown menu set to 'Total'. The main area is titled 'Lista contacte' and contains a table with columns: Nume, Prenume, Sex, Data nașterii, E-mail, Observații, Telefon, Adrese, and Status. The table lists 8 contacts. The first two rows are highlighted in light blue, indicating they are valid. The remaining six rows are highlighted in light red, indicating errors. The error messages are: 'Telefonul nu este corect' for the third contact (Alina Popescu) and 'Data nu este validă' for the fifth contact (Maria Popescu). At the bottom right of the table, there are two circular buttons: a red one with a white 'X' and a green one with a white checkmark. Below the table, a white box contains the text 'Contacte procesate'.

Nume	Prenume	Sex	Data nașterii	E-mail	Observații	Telefon	Adrese	Status
Ionescu	Miha	m	27-04-1981			0744123451	-	ok
Ionescu	Alina	f	27-04-1981			0744123452	<input type="checkbox"/> (2) Afisare	ok
Popescu	Miha	m	27-04-1981			0744123453,0744123454	-	ok
Popescu	Alina	m	27-04-1981					Telefonul nu este corect
Popescu	Ionut	m	27-04-1981			0744123455	<input type="checkbox"/> Afisare	ok
Popescu	Maria	f	27-04-1981			0744123456	-	Data nu este validă
Ionescu	Ionut	m	27-04-1981			0744123457	<input type="checkbox"/> Afisare	ok
Ionescu	Maria	m	27-04-1981			0744123458	<input type="checkbox"/> Afisare	ok

Randurile care contin erori de procesare (si nu se vor adauga in baza de date) sunt afisate cu un fundal rosu. Folosind optiunea **Mod afisare** administratorul poate vizualiza toate randurile, doar randurile valide sau doar randurile cu erori.

Adaugare rezultate valide in baza de date

Dupa verificarea rezultatelor, administratorul poate incarca contactele in baza de date sau relua operatia de incarcare, prin utilizarea butoanelor de validare si anulare din partea inferioara a paginii.

Aplicatia va adauga succesiv clientii si va afisa administratorului stadiul procedurii.

14.3 - Adaugare, modificare si stergere clienti CRM

Pagina pentru **adaugarea** unui client nou se numeste  **Adaugare** si se poate accesa din meniul corespunzator modului  **Clienti**

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa

| acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Modificarile proprietatilor clientilor se realizeaza din fisa clientului, prin apasarea butonului **Editare** din tabul **Identitate** .

Stergerea unui client se realizeaza, de asemenea, din fisa clientului, tabul **Identitate** , prin accesarea meniului afisat in dreptul numelui acestuia si apasarea pe butonul **Stergere** .

14.4 - Cautare client CRM

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a documentatiei, in capitolul Interfata - Cautari

Initializarea unei cautari se face prin accesarea meniului **Cautare** din cadrul modulului **Cienti** .

Pagina de initializare a cautarii permite stabilirea unor filtre de cautare:

- contul pe care se cauta;
- numele clientului;
- prenumele clientului;
- numarul de telefon cautat.

Pentru initializarea cautarii se va apasa butonul **Cautare clienti** .

14.5 - Rezultate cautare clienti CRM

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a documentatiei, in capitolul Interfata - Cautari

Dupa initializarea unei cautari Accolades va afisa pagina care contine rezultatele cautarii. Aceasta pagina va ramane memorata in sesiunea curenta si poate fi accesata oricand din modulul **Cienti** , sectiunea **Rezultate cautare** .

In partea superioara a paginii, Accolades afiseaza numarul total de rezultate care corespund cautarii, precum si ordinea de sortare. Filtrele de cautare inactive sunt ascunse si se pot afisa prin apasarea sagetii din dreptul textului care indica numarul rezultatelor gasite.

Rezultatele care corespund cautarii sunt afisate sub forma unei liste. Pentru a se afisa informatii suplimentare despre rezultatele cautarii, precum si pentru afisarea butonului de acces pentru fisa clientului se va apasa pe numele si prenumele clientului.

Aplicatia afiseaza maximum 10 rezultate pe pagina. Navigarea intre pagini se realizeaza folosind butoanele afisate in partea inferioara a documentului.

14.6 - Identitate client CRM

Accolades afiseaza informatiile despre o entitate intr-o pagina denumita "Fisa entitatii" (ex: fisa administrator, fisa cont, fisa fax virtual etc.). Pentru accesarea unei fise, in general, administratorul aplicatiei trebuie sa initializeze o cautare in modulul respectiv (in general, prin accesarea optiunii "Cautare" din modul) si sa acceseze fisa entitatii din rezultatele cautarii.

Tabul **Identitate** permite vizualizarea si editarea proprietatilor clientului, referitoare la identitatea acestuia in platforma Accolades.

Pentru o mai buna afisare, informatiile au fost impartite in cateva sectiuni.

- Informatii personale;
- Numere de telefon;
- Adrese.

Informatii personale

Sectiunea contine informatii cu privire la identitatea clientului. Daca pentru acest client exista o adresa de mail definita atunci utilizatorul poate apasa pe denumirea acesteia, pentru a initializa transmiterea unui email.

Numere de telefon

Sectiunea contine numerele de telefon pentru acest client. Un numar de telefon contine doua proprietati: numarul de telefon si o denumire generica a acestuia (de exemplu: acasa, birou etc.).

Adaugarea unui numar de telefon se realizeaza prin apasarea butonului **Adaugare** disponibil in meniul sectiunii "Numere de telefon".

Numarul de telefon adaugat trebuie sa fie unic la nivel de cont si trebuie sa contina minimum 10 cifre. Nu se poate adauga acelasi numar de telefon la doi clienti diferiti.

Modificarea unui numar de telefon se face prin apasarea butonului **Editare**, vizibil dupa apasarea pe numarul de telefon.

Stergerea unui numar de telefon se face prin apasarea butonului **Stergere**, vizibil dupa apasarea pe numarul de telefon.

Daca administratorul autentificat are un aparat telefonic selectat (din meniul Preferinte, optiunea Telefon) atunci Accolades va afisa butonul **Apeleaza**, destinat functiei **click to call**. Apasarea acestui buton va initializa procedura de apelare a clientului:

- Telefonul administratorului va suna;
- Administratorul trebuie sa ridice receptorul;
- Dupa ridicarea receptorului, serverul Accolades va forma automat numarul de telefon al clientului;
- Apelul este initializat.

Daca modulul SMS este activ pe contul din care face parte clientul, atunci administratorul poate initializa transmisia unui mesaj SMS catre un numar de telefon, prin apasarea butonului **SMS**.

Adrese

Sectiunea contine o lista cu adresele clientului. O adresa contine mai multe elemente caracteristice, precum si o denumire (de exemplu: acasa, serviciu etc.)

Adaugarea unei adrese se realizeaza prin apasarea butonului **Adaugare** disponibil in meniul sectiunii "Adrese". Apasarea butonului determina afisarea interfeței pentru adaugarea unei adrese noi.

Modificarea unei adrese se face prin apasarea butonului **Editare**, vizibil dupa apasarea pe denumirea generica a adresei.

Stergerea unei adrese se face prin apasarea butonului **Stergere**, vizibil dupa apasarea pe denumirea generica a adresei.

14.7 - Lista apeluri client CRM

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a documentatiei, in capitolul Interfata - Cautari

Tabul **Apeluri** permite vizualizarea istoricului de apeluri pentru clientul selectat.

In partea superioara a paginii, Accolades afiseaza numarul total de rezultate care corespund cautarii, precum si ordinea de sortare. Filtrele de cautare inactive sunt ascunse si se pot afisa prin apasarea sagetii din dreptul textului care indica numarul rezultatelor gasite.

14.8 - Lista SMS client

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a documentatiei, in capitolul Interfata - Cautari

Tabul **SMS** permite vizualizarea istoricului de mesaje SMS pentru clientul selectat.

In partea superioara a paginii, Accolades afiseaza numarul total de rezultate care corespund cautarii, precum si ordinea de sortare. Filtrele de cautare inactive sunt ascunse si se pot afisa prin apasarea sagetii din dreptul textului care indica numarul rezultatelor gasite.

15. Apeluri detaliate

15.1 - Cautare in apeluri detaliate

Procesul de cautare in cadrul entitatilor gestionate de aplicatia Accolades este asemanator, indiferent de modulul din care se executa aceasta comanda. Din acest motiv, o descriere detaliata a procesului prin care se realizeaza o cautare in baza de date (indiferent de obiectul cautarii) a fost realizata in prima parte a documentatiei, in capitolul Interfata - Cautari












Folosind aceasta sectiune un administrator poate vizualiza toate apelurile procesate pe conturile pe care acesta are acces.

Initializare cautare

Pentru a porni o cautare in apelurile procesate, administratorul trebuie sa acceseze, din meniul aplicatiei, optiunea

 **Apeluri detaliate (Beta)** si apoi sectiunea  **Cautare** .

Căutare apeluri

Cont	ACME SRL	
Categorie apel	Nu contează	
ID apel	ID apel	
De la număr	De la număr	
De la	Nu contează	
Către număr	Către număr	
Către	Nu contează	
De la data	31 Mai 2023	
Până la data	Nedefinit	
Tip apel	Nu contează	
Status	Nu contează	
Condiții speciale	Nu contează	

Interfata cautare apeluri detaliate

Filtre disponibile

Pentru limitarea rezultatelor afisate se pot utiliza filtrele descrise mai jos:

- **Cont:** Daca filtrul este definit atunci se vor afisa doar apelurile care apartin contului indicat, altfel se vor afisa apeluri din toate conturile pe care administratorul are acces.
- **Categorie apel:** Filtrul se poate utiliza doar daca filtrul CONT este definit. Administratorul poate selecta una dintre categoriile de apel definite pe contul selectat (folosind tabul **Call Center** din fisa contului).
- **ID apel:** Fiecare apel procesat de centrala telefonica are un ID unic, de forma numar.numar (ex: 1687969668.949). Folosind acest filtru, se poate cauta rapid un apel, dupa ID-ul deja cunoscut.
- **De la numar:** Reprezinta numarul de telefon de la care a fost initializat apelul.
- **De la:** Entitatea Accolades (utilizator, coada de asteptare, fax) care a initializat apelul.
- **Catre numar:** Numarul de telefon destinatie (unde a ajuns apelul).
- **Catre:** Entitatea Accolades (utilizator, coada de asteptare, fax) destinatie (unde a ajuns apelul).
- **De la data:** Data de la care se va incepe cautarea (implicit filtrul este definit cu o luna in urma).
- **Pana la data:** Data la care se va opri cautarea.
- **Tip apel:** Tipul de apel cautat: apel de intrare (din exterior catre un cont), apel de iesire (din interiorul unui cont catre exterior), local (apel in interiorul contului).
- **Status:** Statusul final pe care l-a avut apelul: raspuns, fara raspuns, ocupat, eroare.
- **Conditii speciale:** Rezultatele cautarii se pot filtra dupa urmatoarele situatii speciale: eroare (ex: numar format incorect), mesagerie vocala (apelul a ajuns in mesageria vocala a unui utilizator), conditie temporala (apelul a fost oprit din traseul obisnuit, urmare a unei conditii temporale, asa cum se intampla in afara orelor de program definite), limita canale depasita (apelul a fost blocat deoarece a fost atinsa limita de apeluri concomitente stabilita contractual), const suspendat (contul de care apartine apelul este suspendat).

Rezultate cautare

Dupa initializarea cautarii, Accolades va afisa rezultatele, sub forma unui tabel. In partea superioara a paginii sunt afisate doua taburi: **Toate apelurile** si **Doar call center**.

In meniul paginii administratorul poate selecta optiunea **Descarca** pentru a salva rezultatele cautarii intr-un fisier csv.

Tab "Toate apelurile"

Tabul **Toate apelurile** va afisa toate apelurile procesate.

Menu Ajutor Apel nou Preferințe Ieșire

Apeluri detaliate

Toate apelurile Doar call center

↓ 1 - 30 din 201550 rezultate Sortare după

De la data: 27 Iulie 2023

Data, ora, ID apel	Tip apel	De la	Către	Destinație finală	Durată	Status	Categorie Observații	Audio	Cont
26.08.2023 16.17.42 (ROU) 1690055861.4734914	Ieșire (National)	[redacted]	Extern	Extern	00:00:07	Răspuns	---		[redacted]
26.08.2023 16.19.25 (ROU) 1690055784.4734911	Ieșire (National)	[redacted]	Extern	Extern	00:00:00	Fără răspuns	---		[redacted]
26.08.2023 16.15.20 (ROU) 1690055719.4734908	Ieșire (National)	[redacted]	Extern	Extern	00:00:04	Răspuns	---		[redacted]
26.08.2023 16.14.34 (ROU) 1690055673.4734905	Ieșire (National)	[redacted]	Extern	Extern	00:00:03	Răspuns	---		[redacted]
26.08.2023 16.12.29 (ROU) 1690055556.4734900	Ieșire (National)	050222999901	Extern	Extern	00:00:13	Răspuns	---		[redacted]
26.08.2023 16.12.28 (ROU)									[redacted]

Pagina 1 din 6719

Rezultate cautare - toate apelurile

Tabelul afisat contine urmatoarele coloane:

- **Data, ora, ID apel:** Data si ora initializarii apelului precum si id-ul unic pe care il are apelul in sistemul Accolades.
- **Tip apel:** Tipul de apel: local (apel in interiorul contului), intrare (apel din exteriorul contului catre o entitate din cont), iesire (apel din interiorul contului catre exterior).
- **De la:** Informatii despre entitatea care a initializat apelul. In cazul apelurilor initializate din interiorul contului se afiseaza numarul de telefon, aparatul telefonic si administratorul / agentul (daca exista) care a initializat apelul. In cazul apelurilor de intrare, din exteriorul contului, se afiseaza numarul de telefon de la care a fost pornit apelul, precum si contactul CRM (daca exista).
- **Catre:** Informatii despre entitatea catre care a fost realizat apelul (destinatarul). In cazul apelurilor de intrare (initializate din exteriorul contului) este afisat numarul de telefon VoIPIT catre care a fost pornit apelul, entitatea unde a ajuns apelul (utilizator, IVR, coada de asteptare) precum si administratorul care a preluat apelul (daca exista). Pentru apelurile de iesire se afiseaza numarul de telefon format, precum si clientul CRM corespunzator numarului de telefon (daca exista).
- **Destinatie finala:** Reprezinta ultima entitate care a procesat apelul. La apelurile de iesire, in general, informatia din aceasta coloana este identica cu informatia din coloana "Catre". In cazul apelurilor de intrare, informatia este diferita atunci cand apelul se redirectioneaza. De exemplu, un apel ajunge intr-un IVR si apoi este redirectionat catre o coada de asteptare va contine informatii despre IVR in coloana "Catre" si informatii despre coada de asteptare in coloana "Destinatie finala".
- **Durata:** Durata apelului, in format ore:minute:secunde.
- **Status:** Statusul final al apelului: raspuns, fara raspuns, ocupat, eroare.
- **Categorie Observatii:** Categoria apelului (daca a fost definita) si observatiile despre apel. Aceste informatii se pot completa pe parcursul apelului, de catre un agent din call center sau ulterior, din fisa apelului.
- **Audio:** Daca apelul are atasata o inregistrare audio atunci, folosind aceasta optiune, administratorul poate asculta sau descarca inregistrarea.
- **Cont:** Contul de care apartine apelul.
- **Optiuni:** Un meniu contextual cu diverse optiuni pentru apel.

Tab "Call center"

Tabul **Call center** va afisa doar apelurile care apartin fie unei cozi de asteptare, fie unei campanii. De asemenea, un apel care apartine unei cozi de asteptare este considerat raspuns doar daca a fost preluat de un agent.

Data, ora, ID apel	Tip apel	Coada / Campanie	De la	Catre	Destinație finală	Agent	Durată așteptare	Durată	Status	Categorie Observații	Audio Cont
26 08 2023 16.12.29 (ROU) 169305549.47348	Intrare		Extern				00:00:09	00:01:27	Răspuns	---	
26 08 2023 16 03 33 (ROU) 1693055012.47347	Intrare		Extern				00:05:00	00:00:00	Fără răspuns	---	
26 08 2023 16.03.32 (ROU) 1693055011.47347	Intrare		Extern				00:00:15	00:01:34	Răspuns	---	
26 08 2023 15.56.25 (ROU) 1693054564.47347	Intrare		Extern				00:03:00	00:00:00	Fără răspuns	---	

Rezultate cautare - call center




Tabelul afisat contine urmatoarele coloane:

- **Data, ora, ID apel:** Data si ora initializarii apelului precum si id-ul unic pe care il are apelul in sistemul Accolades.
- **Tip apel:** Tipul de apel: local (apel in interiorul contului), intrare (apel din exteriorul contului catre o entitate din cont), iesire (apel din interiorul contului catre exterior).
- **Coada / Campanie:** Coada de asteptare sau campania de care apartine apelul
- **De la:** Informatii despre entitatea care a initializat apelul. In cazul apelurilor initializate din interiorul contului se afiseaza numarul de telefon, aparatul telefonic si administratorul / agentul (daca exista) care a initializat apelul. In cazul apelurilor de intrare, din exteriorul contului, se afiseaza numarul de telefon de la care a fost pornit apelul, precum si contactul CRM (daca exista).
- **Catre:** Informatii despre entitatea catre care a fost realizat apelul (destinatarul). In cazul apelurilor de intrare (initializate din exteriorul contului) este afisat numarul de telefon VoIPIT catre care a fost pornit apelul si entitatea unde a ajuns apelul (utilizator, IVR, coada de asteptare).
- **Destinatie finala:** Reprezinta ultima entitate care a procesat apelul. La apelurile de iesire, in general, informatia din aceasta coloana este identica cu informatia din coloana "Catre". In cazul apelurilor de intrare, informatia este diferita atunci cand apelul se redirectioneaza. De exemplu, un apel ajunge intr-un IVR si apoi este redirectionat catre o coada de asteptare va contine informatii despre IVR in coloana "Catre" si informatii despre coada de asteptare in coloana "Destinatie finala".
- **Agent:** Agentul Accolades care a procesat apelul.
- **Durata asteptare:** Durata petrecuta de apelant in asteptarea unui agent disponibil (valabil doar pentru cozile de asteptare).
- **Durata:** Durata apelului (nu se contorizeaza timpul petrecut de apelant in asteptarea unui agent disponibil, doar timpul vorbit efectiv de agent).

- **Status:** Statusul final al apelului: raspuns, fara raspuns, ocupat, eroare. Atentie! Pentru cozile de asteptare, un apel este considerat raspuns doar daca a fost preluat de un agent.
- **Categorie / Observatii:** Categoria apelului (daca a fost definita) si observatiile despre apel. Aceste informatii se pot completa pe parcursul apelului, de catre un agent din call center sau ulterior, din fisa apelului.
- **Audio:** Daca apelul are atasata o inregistrare audio atunci, folosind aceasta optiune, administratorul poate asculta sau descarca inregistrarea.
- **Cont:** Contul de care apartine apelul.
- **Optiuni:** Un meniu contextual cu diverse optiuni pentru apel.

Ascultare inregistrari apeluri

Fisierele audio cu inregistrările apelurilor sunt disponibile prin apăsarea butonului din coloana "Audio".








Număr	Durață	Status	Categorie	Observații	Audio
...	00:00:07	Răspuns	---	---	
...	00:00:00	Fără răspuns	---	---	
...	00:00:04	Răspuns	---	---	
...	00:00:03	Răspuns	---	---	

Ascultare inregistrare apel

Tine cont ca inregistrarea apelurilor este o functie suplimentara si trebuie activata de catre VoIPIT. De asemenea, spatiul de stocare este limitat, asa ca inregistrările vechi se vor suprascrie pe masura ce apar fisiere noi.

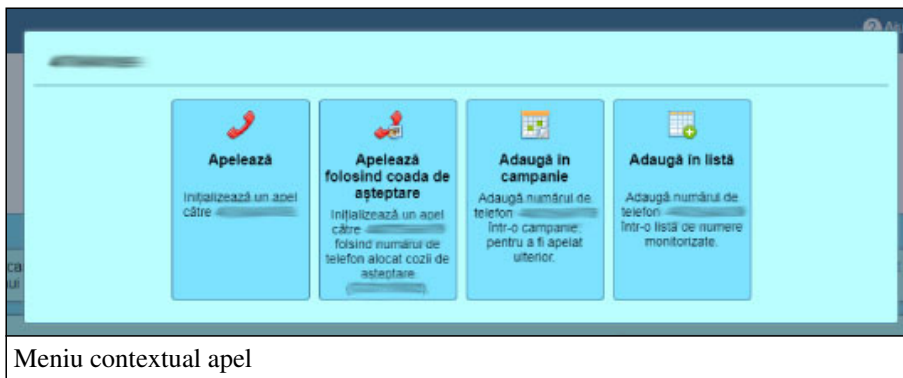
Optiuni suplimentare

Ultima coloana din tabelul afisat contine un meniu cu ajutorul caruia se pot realiza diverse operatii asupra apelului.

Categorie	Observații	Audio	Cont	Optiuni
...	---		<input type="text"/>	
...	...	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
...	---		<input type="text"/>	
...	---		<input type="text"/>	

Buton activare meniu

Dupa apăsarea butonului indicat, Accolades va afisa optiuni specifice apelului.





Sunt disponibile următoarele opțiuni:

- **Apelare:** se va initializa un apel, de la telefonul administratorului catre numarul de telefon;
- **Apeleaza folosind coada de asteptare:** (doar pentru un apel de intrare de pe o coada de asteptare) se va initializa un apel, de la telefonul administratorului catre numarul de telefon de la care a venit apelul, folosind numarul de telefon al cozii de asteptare (destinatarul va primi un apel de la coada de asteptare, nu de la telefonul administratorului);
- **Adauga in campanie:** adauga numarul de telefon intr-o campanie;
- **Reprogrameaza in campanie:** (doar pentru apelurile care apartin unei campanii) apelul se va reprograma, la o data ulterioara, in aceeasi campanie;
- **Adauga in lista:** numarul de telefon se va adauga intr-o lista de numere, din cont.

16. Server

16.1 - Identitate server



Pagina prezinta informatiile despre identitatea serverului in sistemul Accolades. Se poate accesa din meniul aplicatiei, prin selectarea optiunii  Server si apoi a sectiunii  Identitate .

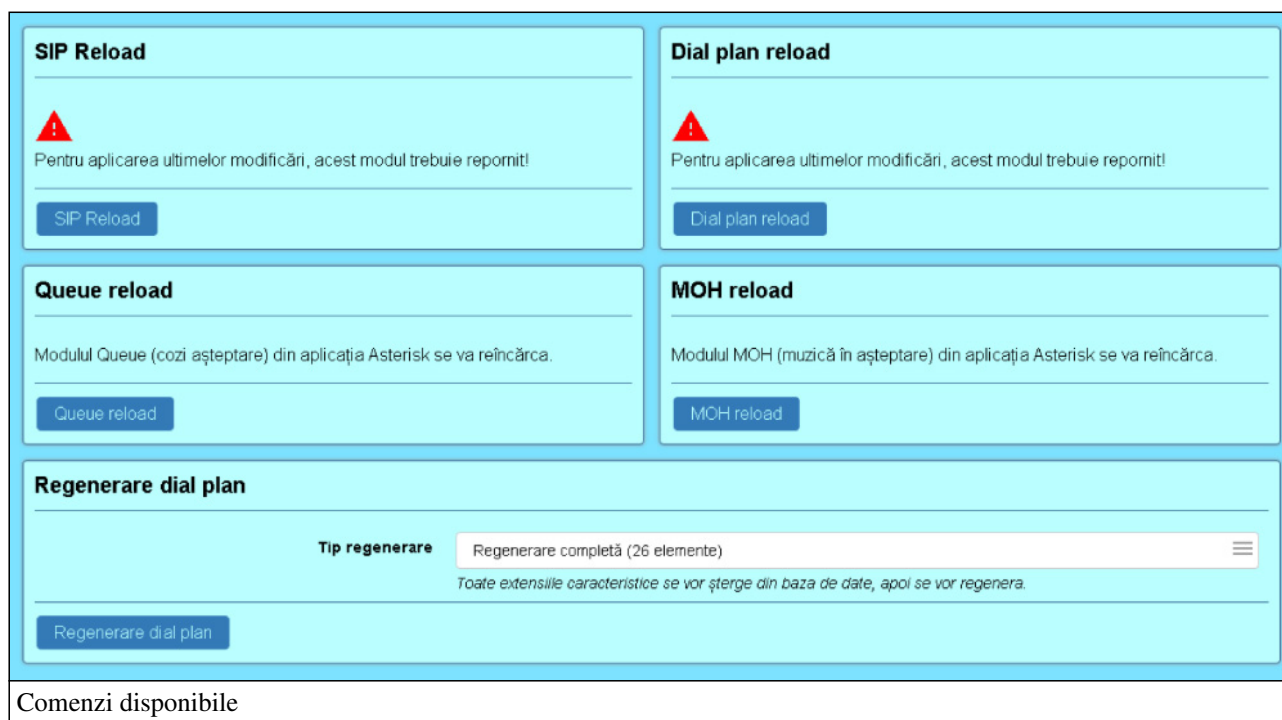
Sunt afisate urmatoarele informatii:

- **Tip identitate:** Tipul entitatii care detine serverul: persoana fizica sau persoana juridica.
- **Denumire / Nume / Prenume:** Denumirea firmei sau numele si prenumele persoanei care detine serverul.
- **E-mail:** Adresa de e-mail a entitatii care detine serverul.
- **Denumire server:** Denumirea generica a serverului, asa cum va fi afisata in sistemul Accolades.
- **Adresa server:** Adresa serverului sub forma unui IP sau a unui FQDN (ex: client.voipit.ro).

Informatiile prezentate in aceasta sectiune NU se pot modifica din interfata grafica. Informatiile sunt stocate in fisierele de configurare ale serverului (/etc/accolades/configurare.ini).

16.2 - Comenzi Asterisk

Folosind aceasta sectiune, un administrator poate initializa comenzi direct catre serverul Asterisk. La o utilizare normal a aplicatiei, aceste comenzi nu sunt necesare (serverul le initializeaza automat atunci cand este cazul). Se poate accesa din meniul aplicatiei, prin selectarea optiunii  Server si apoi a sectiunii  Comenzi asterisk .



The screenshot displays a web interface for managing Asterisk services. It features four main sections for reloading modules: SIP Reload, Dial plan reload, Queue reload, and MOH reload. Each section includes a warning icon and a message indicating that the module needs to be reloaded after modifications. Below these are buttons for each reload action. A fifth section, 'Regenerare dial plan', allows for regenerating the dial plan, with a dropdown menu set to 'Regenerare completă (26 elemente)' and a note that extensions will be deleted from the database and regenerated. At the bottom, there is a section titled 'Comenzi disponibile'.

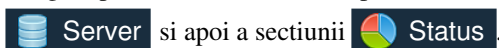
Se pot initializa urmatoarele comenzi:

- **SIP reload:** Serverul Asterisk va reincarca informatiile din modulul SIP (daca este afisat un semn de exclamare, atunci pe server au fost realizate modificari care necesita resetarea modulului, cand este posibil);
- **Dial plan reload:** Serverul Asterisk va reincarca informatiile din modulul DIAL PLAN (daca este afisat un semn de exclamare, atunci pe server au fost realizate modificari care necesita resetarea modulului, cand este posibil);

-
- **Queue reload:** Serverul Asterisk va reincarca informatiile caracteristice modulului Queue - cozi de asteptare (daca este afisat un semn de exclamare, atunci pe server au fost realizate modificari care necesita resetarea modulului, cand este posibil);
 - **MOH reload:** Serverul Asterisk va reincarca modulul care gestioneaza muzica in asteptare (daca este afisat un semn de exclamare, atunci pe server au fost realizate modificari care necesita resetarea modulului, cand este posibil);
 - **Regenerare dial plan:** Comanda va sterge din server toate instructiunile necesare prelucrarii apelurilor si le va regenera. Atentie, pe parcursul generarii este posibil ca unele apeluri sa nu mai fie procesate.

16.3 - Status server

Pagina prezinta informatiile despre starea serverului. Se poate accesa din meniul aplicatiei, prin selectarea optiunii




Sunt afisate urmatoarele informatii:


- **Spatiu stocare:** Sectiunea contine informatii despre toate partiile definite in sistemul de operare pe care ruleaza serverul.
- **Incarcare procesor:** Sunt prezentate valorile raportate de sistemul de operare cu privire la gradul de incarcare al procesorului in ultimul minut, ultimele 5 minute si ultimele 15 minute.
- **Timp functionare:** Este afisata durata de functionare a sistemului de operare.
- **Memorie:** Gradul de incarcare a memoriei RAM, asa cum este raportata de sistemul de operare.

16.4 - Conditii temporale (server)

Modul de functionare a conditiilor temporale (indiferent de entitatea pe care sunt implementate: IVR, cozi de asteptare, telefoane obisnuite) este descris in capitolul Conditii temporale din cadrul acestei documentatii.

Accolades permite definirea unor seturi de zile disponibile la nivel de server (pe toate conturile definite pe server). Se poate accesa din meniul aplicatiei, prin selectarea optiunii  Server si apoi a sectiunii  Conditii temporale .



Adaugare

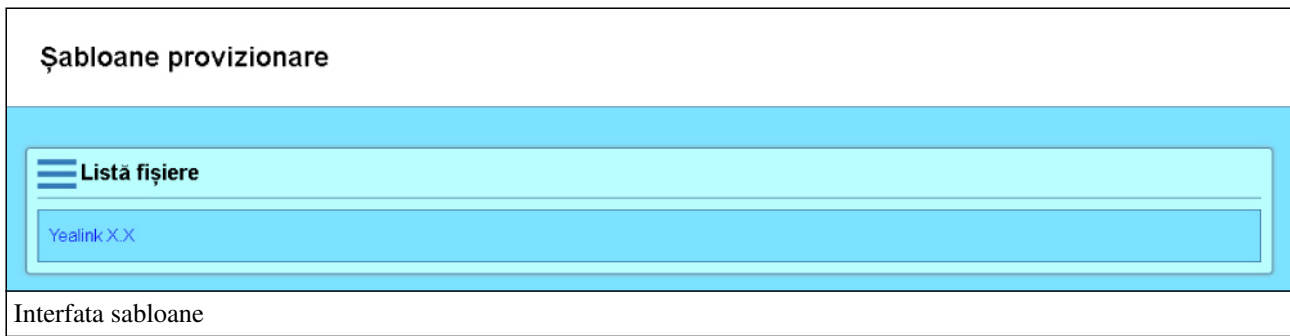
Adaugarea unui set de zile nou, la nivel de server, se realizeaza prin apasarea butonului  Adaugare disponibil in meniul containerului care contine lista de seturi.

Vizualizare set

Fisa unui set de zile se poate accesa prin apasarea butonului  Fisa afisat dupa ce utilizatorul apasa pe denumirea unui set de asteptare din lista.

16.5 - Provizionare

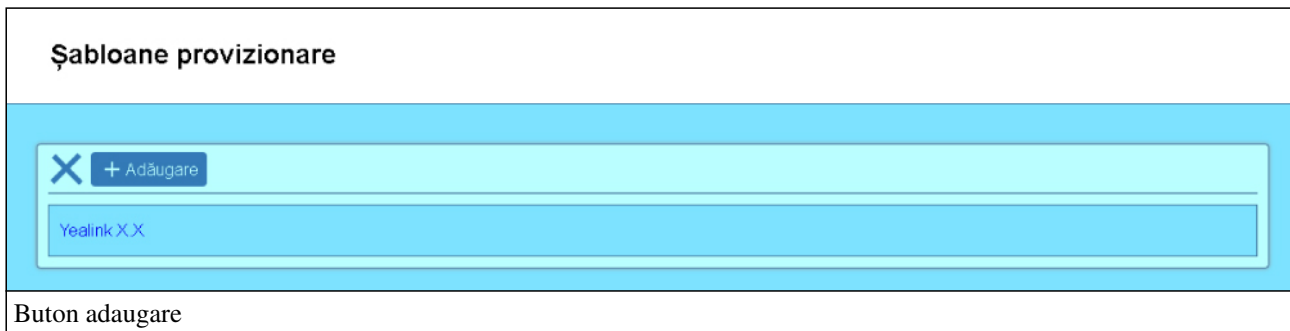
Modulul permite managementul sabloanelor de provizionare utilizate pentru generarea de fisiere pentru configurarea aparatelor telefonice. Pagina se poate accesa din meniul aplicatiei, prin selectarea optiunii  Server si apoi a sectiunii  Provizionare .



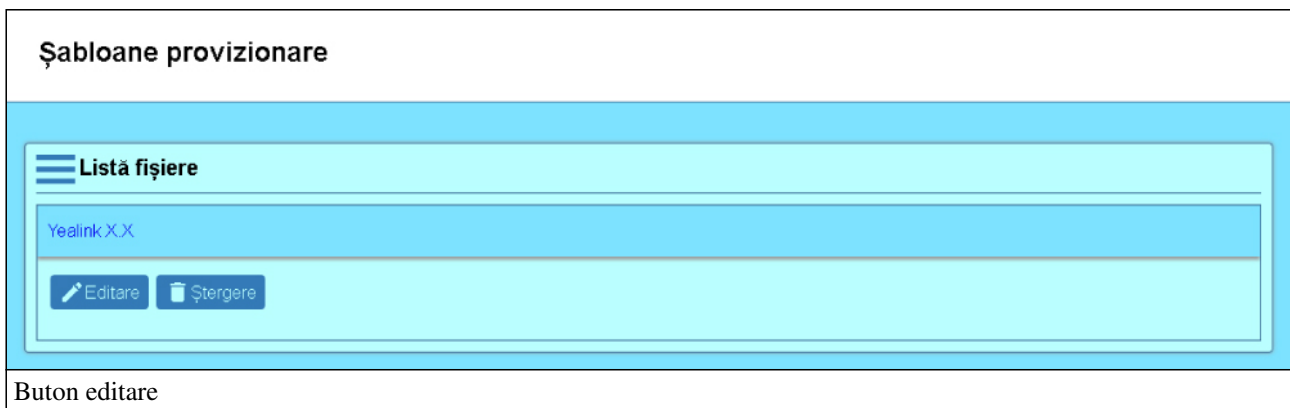
Interfata permite generarea unor sabloane care ulterior se pot utiliza atunci cand un administrator doreste generarea unui fisier de provizionare pentru un utilizator (vezi tabul **Provizionare** din fisa unui utilizator). Sabloanele permit definirea de parametrii pe care Accolades ii poate actualiza, atunci cand sablonul se aplica pe un utilizator.

Adaugare / Editare

Pentru a adauga un sablon nou administratorul trebuie sa apese butonul **Adaugare** din meniul containerului de fisiere.



Pentru a edita un sablon existent, administratorul trebuie sa apese pe butonul **Editare** afisat dupa selectia sablonului.



Interfata pentru editarea unui sablon este prezentata in imaginea urmatoare.

Yealink X.X

Informații

Denumire ✓

Observații

observații despre sablon

Conținut

Se pot utiliza următoarele variabile:

- **\$acc1_username;** Nume utilizator
- **\$acc1_password;** Parolă utilizator
- **\$acc1_localCid;** Număr local (interior)
- **\$acc1_mac;** MAC utilizator

Cifra din prefixul variabilei (\$acc_1) se utilizează pentru a încărca mai mulți utilizatori în același fișier

```
template example

user 1:$acc1_username;
pass 1:$acc1_password;
label 1:$acc1_localCid;
mac 1:$acc1_mac;

user 2:$acc2_username;
pass 2:$acc2_password;
label 2:$acc2_localCid;
mac 2:$acc2_mac;
```

Interfata editare

Interfata este împartită în două secțiuni: informații despre sablon și conținutul sablonului.

Containerul cu informații permite definirea titlului pentru sablon și a unei scurte descrieri.

Pentru a se încărca un sablon dintr-un fișier existent, administratorul poate utiliza butonul **Incarca** disponibil în meniul containerului "Conținut".

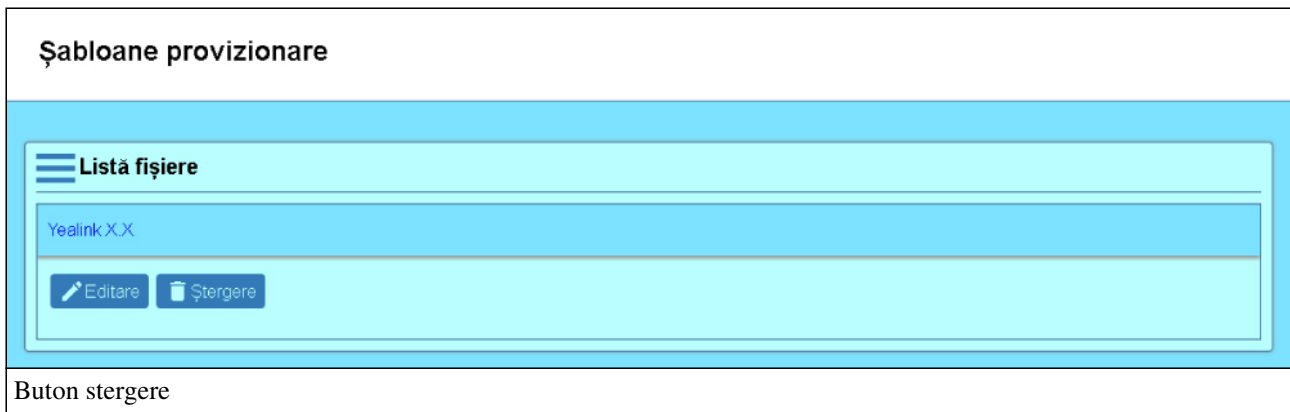
Conținutul sablonului se editează în secțiunea dedicată. În cadrul sablonului se pot defini următoarele variabile:

- **\$acc1_username;** Username-ul utilizatorului;
- **\$acc1_password;** Parola utilizatorului;
- **\$acc1_localCid;** Numarul de interior alocat utilizator;
- **\$acc1_mac;** Adresa MAC a utilizatorului.

Cifra din componenta denumirii variabilei definește un set de parametri. Un sablon poate conține mai multe seturi de parametri. De exemplu, dacă se realizează un sablon pentru un aparat telefonic cu 3 linii, atunci sablonul va conține 3 seturi de parametri: \$acc1_###, \$acc2_###, \$acc3_###. Atunci când se generează fișierele de provizionare, administratorul poate selecta linia pentru fiecare utilizator.


Stergere


Stergerea unui sablon se realizează prin apăsarea butonului **Stergere** disponibil după selecția unui element.



16.6 - IP monitorizare

Serverul Accolades monitorizeaza cererile de autentificare cu informatii incorecte, precum si cererile HTTP catre pagini care nu exista (HTTP status 404). In acest mod se realizeaza o protectie impotriva atacurilor de tip brute force. Daca numarul cererilor invalide depaseste o anumita valoare, atunci serverul va respinge orice cerere venita la la IP-ul respectiv, pentru o anumita perioada.


Meniul se poate accesa din meniul aplicatiei, prin selectarea optiunii  **Server** si apoi a sectiunii

 **IP monitorizate** .

IP-urile monitorizate sunt afisate sub forma unei liste, din care se pot selecta elemente, pentru vizualizarea detaliilor suplimentare. Un IP monitorizat are urmatoarele proprietati:

- **Status:** Statusul ip-ului monitorizat: "doar monitorizat" (conexiunile de la ip sunt permise) sau "blocat" (serverul va bloca orice cerere venita de la ip-ul monitorizat).
- **API:** Numarul de cereri API cu informatii invalide ramase pana cand serverul Accolades va bloca IP-ul.
- **Frontend:** Numarul de incercari de autentificare in Accolades ramase pana la blocarea IP-ului.
- **Backend:** Numarul de cereri HTTP invalide (status 404) ramase pana cand IP-ul se va bloca
- **Expira la:** Data de expirare a urmaririi IP-ului.

Daca utilizatorul are drepturile necesare, atunci acesta poate sterge un IP monitorizat din lista, prin apasarea butonului



 , disponibil dupa selectia ip-ului din lista.

16.7. Rapoarte

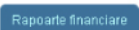
16.7.1 - Rapoarte globale

Modulul permite generarea de rapoarte globale, la nivel de server. Pagina se poate accesa din meniul aplicatiei, prin selectarea optiunii  Server si apoi a sectiunii  Rapoarte .

16.7.2 - Rapoarte financiare

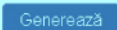
Modulul permite generarea de rapoarte financiare, la nivel de server. Pagina se poate accesa din meniul aplicatiei, prin selectarea optiunii  Server si apoi a sectiunii  Rapoarte . Daca pagina nu se afiseaza direct, atunci administratorul trebuie sa selecteze tabul  Rapoarte financiare .

Rapoarte financiare



Facturi


Data facturare



Interfata rapoarte financiare






Facturi

Raportul genereaza o lista cu costurile generate de fiecare cont, in functie de data de facturare, definita in interfata contului. Pentru generarea raportului administratorul trebuie sa selecteze data de facturare. Sunt selectabile doar datele de facturare definite la nivel de server. De exemplu, daca se selecteaza data de 8 Februarie 2022 atunci raportul va contine o lista cu toate conturile care au definita ca data de facturare ziua de 8. Pentru fiecare cont se va calcula costul pentru intervalul 8 ianuarie 2022, 7 februarie 2022.

Dupa apasarea butonului  Accolades va genera raportul si va afisa rezultatele, conform imaginii de mai jos.

Facturi

08 Februarie 2022

Cont	Cod cont	Abonament	Cost minute ROU	Cost SMS	Minute internationale
ACME SRL		100,00 euro	0,00 euro	0,00 euro	0
		0,00 euro	0,00 euro	0,00 euro	0
		0,00 euro	0,00 euro	0,00 euro	0

Raport facturi

17. API

17.1 - Prezentare generala API

Accolades contine mai multe module API care permit serviciului de telefonie integrarea cu sisteme externe.

Notificari apel (catre calculatorul utilizatorului final, pentru identificare apelant intr-un CRM extern)

API-ul foloseste un web-socket catre calculatorul unui agent din call center. Atunci cand agentul urmeaza sa primeasca un apel API-ul va transmite, prin web-socket, numarul de telefon al apelantului.

User experience

Atunci cand suna telefonul unui agent din call center, pe calculatorul acestuia se va deschide automat o pagina cu informatiile despre apelant, dintr-o aplicatie CRM externa sistemului Accolades.

Backend

Aplicatia CRM asculta (direct sau folosind un script caruia ii poate face hosting VoIPIT) pe un port (protocolul WSS) deschis de pe calculatorul agentului catre serverul Accolades. In momentul initializarii unui apel, serverul Accolades transmite un mesaj pe portul deschis, catre calculatorul agentului, cu informatii despre apel, inclusiv numarul de telefon. Aplicatia CRM primeste informatia si o proceseaza mai departe. Daca aplicatia CRM este web-based atunci integrarea este destul de simpla, partea de ascultare si management WSS deja exista in documentatie.

Interogari servere externe din IVR

IVR (Interactive Voice Response) reprezinta sistemul prin care apelantul interactioneaza cu un robot automat: "Pentru limba romana apasati tasta 1, for English press 2".

Folosind cereri HTTP(S) Accolades poate interoga un server extern catre care poate transmite parametrii si de unde poate primi rezultate.

Exemplu:

- Apelantul suna si aude urmatorul mesaj: "Pentru a afla statusul comenzii va rugam sa introduceti numarul de comanda, urmat de tasta diez."
- Apelantul introduce un numar de comanda: 123456#
- Serverul Accolades initializeaza o cerere catre un server extern, catre care transmite valoarea introdusa de apelant
- Serverul extern raspunde cu un parametrul care indica statusul comenzii: "predataLaCurier"
- In functie de valoarea primita Accolades ii reda apelantului mesajul corespunzator: "Comanda a fost predata curierului."

Notificari apel (catre un server central, pentru evidenta separata a apelurilor)

Folosind cereri HTTP sau HTTPS Accolades va accesa un URL extern, unde va transmite notificari despre un apel in curs. Se pot transmite notificari atunci cand se raspunde la un apel, atunci cand un apel se inchide precum si pe parcursul acestuia (pentru a se implementa servicii de tip pre-pay, de exemplu).

REST API

API de tip REST care permite aplicatiilor externe sa transmita comenzi sistemului Accolades.

Se pot realiza urmatoarele operatii:

- Initializare de apeluri, direct din aplicatii externe - functie click2call;
- Transmisia de mesaje SMS direct din aplicatii externe sistemului Accolades.

User experience (click2call)

Procesul de initializare a unui apel dintr-o aplicatie externa sistemului Accolades parcurge urmatoarele etape:

- Utilizatorul apasa, intr-o aplicatie externa, pe un buton de tip "Apeleaza";
- Aplicatia externa realizeaza o cerere https catre serverul Accolades prin care transmite numarul de telefon care se va apela;
- Telefonul de pe biroul utilizatorului incepe sa sune;
- Utilizatorul ridica receptorul dupa care aparatul telefonic va forma automat numarul de telefon al destinatarului.

17.2. CRM Extern

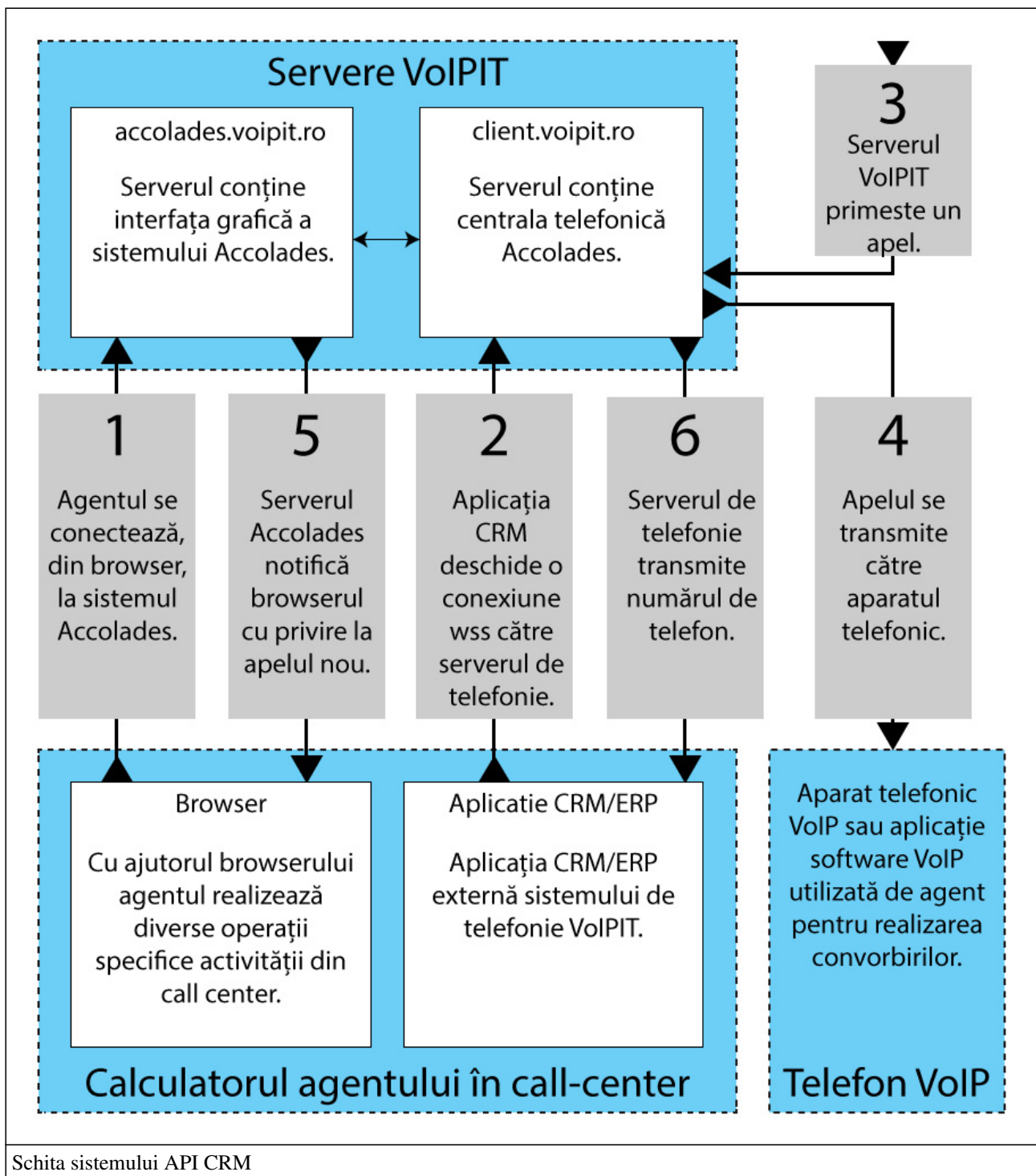
17.2.1 - Descriere modul API CRM Extern

Pentru o mai buna integrare cu sistemele dumneavoastra, Accolades ofera o interfata (API CRM) prin care o aplicatie instalata pe calculatorul agentului poate fi notificata atunci cand se primeste sau se initializeaza un apel.

Astfel, unui agent i se pot afisa automat informatiile despre clientul care suna, informatii stocate in bazele de date detinute de dumneavoastra.

Mod de functionare

Sistemul de notificari este prezentat in schita de mai jos.



Schita sistemului API CRM

- Agentul se conectează, folosind browserul, la interfața Accolades.
- Aplicația CRM va deschide, de pe același calculator, o conexiune către serverul VoIPIT, pe care va asculta notificările ulterioare.
- Serverul VoIPIT primește un apel.
- Apelul este transmis către aparatul telefonic utilizat de agent.
- Serverul VoIPIT notifică browserul agentului asupra faptului că se primește un apel.
- Serverul VoIPIT notifică aplicația CRM cu privire la apel și, de asemenea, transmite numărul de telefon al apelantului.

Integrarea aplicației CRM presupune ca softul dvs. să realizeze managementul etapelor 2 și 6.

Limitari

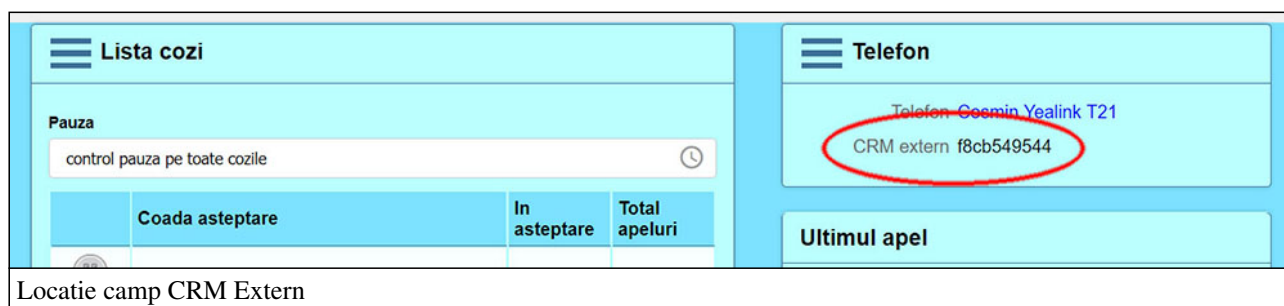
Deoarece serviciile sunt oferite din cloud, modulul API CRM are implementate o serie de restrictii, destinate furnizarii unui serviciu securizat.

- Accolades permite transmiterea de notificari doar daca agentul are deschisa interfata de agent din aplicatie (Meniu / Call Center / Agent). Daca agentul inchide interfata Accolades, atunci conexiunea API CRM se va inchide automat;
- conexiunile catre API CRM, pentru un anumit agent se pot initializa doar de la IP-ul de pe care agentul s-a conectat la Accolades. Daca se incearca conectarea de la IP-uri diferite, API CRM va genera eroarea IP_MISMATCH;
- nu sunt permise mai multe conexiuni API CRM pentru acelasi agent. Daca se incearca o a doua conexiune, pentru acelasi agent, API CRM va genera eroarea CONNECTION_EXISTS.

17.2.2 - Mod de functionare pentru API CRM extern

API CRM ofera doar sistemul de notificare asupra unui apel primit sau atunci cand a fost format un numar de telefon. Modul in care aceasta notificare este gestionata intra in sarcina dumneavoastra. Daca doriti, va putem oferi consultanta pentru implementarea sistemului pe aplicatiile CRM utilizate de dumneavoastra.

Pentru initializarea unei conexiuni este necesar id-ul unic corespunzator agentului. Acesta se regaseste in campul CRM Extern, afisat in containerul TELEFON din interfata agentului.



O sesiune API CRM parcurge urmatoarele etape:

- Deschidere conexiune;
- Autentificare;
- Raspuns autentificare;
- Obtinere informatii suplimentare (optional);
- Notificari apeluri trimise de server;
- Inchidere conexiune.

Deschidere conexiune

Conexiunea cu serverul este realizata folosind web-sockets. Informatiile transmise sunt formate conform standardului JSON. Cererile se vor transmite catre adresa wss://client.voipit.ro:14327.

Autentificare

Dupa initializarea conexiunii aplicatia de CRM trebuie sa transmita catre serverul Accolades un pachet pentru autentificare.

```
{"type": "authRequest", "idCrm": "f8cb549544" }
```

Pachetul contine doi parametri:

- **"type": "authRequest"**: defineste tipul pachetului: authRequest (cerere de autentificare);
- **"idCrm": "f8cb549544"**: defineste ID-ul agentului care se va monitoriza.

Raspuns cerere autentificare

Urmare a cererii de autentificare, serverul va raspunde cu un mesaj care contine statusul cererii.

```
{"type": "authSuccess", "version": "X.X.X" }
```

```
{"type": "authFailed", "reason": "MOTIV" }
```

Pachetul de tip "authSuccess" confirma realizarea conexiunii. Pachetul contine versiunea curenta a API, in parametrul "version".

Pachetul de tip "authFailed" notifica o eroare de autentificare, furnizand, de asemenea, un motiv:

- **ID_NOT_FOUND**: id-ul furnizat nu exista;
- **IP_MISMATCH**: IP-ul agentului conectat nu corespunde cu IP-ul de la care a fost initializata cererea;
- **CONNECTION_EXISTS**: agentul deja are o conexiune API CRM deschisa.

Obtinere informatii suplimentare

In procesul de utilizare a serviciilor call center, aplicatia Accolades utilizeaza 3 tipuri de entitati:

- **telefonul**: reprezinta telefonul (fie ca este vorba de un aparat fizic sau o aplicatie software) utilizat;
- **contul**: reprezinta contul de corespunzator telefonului utilizat;
- **agentul**: reprezinta agentul care utilizeaza telefonul.

Folosind interfața Accolades, pentru fiecare din aceste entitati, se poate salva un text de maximum 2000 de caractere (vezi tabul **API** din fisa fiecărei entitati). Cu ajutorul acestei metode este posibila "incarcarea" unor variabile in aplicatia conectata la API (de exemplu, se poate salva un text in format JSON, XML, CSV sau orice alt format).

Pentru a se obtine informatiile suplimentare, aplicatia CRM trebuie sa transmita catre serverul Accolades pachetul urmator:

```
{"type": "configuration" }
```

Serverul Accolades va raspunde cu informatiile despre cont, telefon si agent sub forma unui pachet de tipul:

```
{  
  "type": "configuration",  
  "account": {  
    "id": "15",  
    "data": "INFO_ACCOUNT"  
  },  
  "phone": {  
    "id": "27",  
    "data": "INFO_PHONE"  
  },  
  "agent": {
```

```
"id": "321",
"data": "INFO_AGENT"
},
}
```

Pachetul contine urmatoarele proprietati:

- **type:** reprezinta tipul pachetului: configuration;
- **account, phone, agent:** reprezinta un set de proprietati corespunzator uneia din cele 3 entitati descrise mai sus: cont, telefon si agent din call center;
- **id:** reprezinta id-ul numeric unic pe care entitatea il are in baza de date;
- **data:** reprezinta textul corespunzator entitatii (asa cum a fost salvat folosind interfata grafica).

Id-urile entitatilor sunt unice la nivel de entitate. Adica nu vor exista niciodata doi agenti cu id-ul 15, insa este posibil ca un agent sa aiba id-ul 15 si un cont sa aiba id-ul 15.

Notificare apel

In cazul in care autentificarea a fost realizata cu succes, serverul Accolades va notifica aplicatia CRM atunci cand agentul urmeaza sa primeasca un apel. Notificarea se realizeaza cu un pachet de tipul:

```
{
  "type": "incomingCall",
  "phoneNumber": "0211234567",
  "uniqueId": "1608743891.1344"
  "callCenter": "yes"
}
```

Pachetul contine trei parametri:

- **type:** defineste tipul pachetului si poate avea valorile `incomingCall` sau `outgoingCall`;
- **phoneNumber:** numarul de telefon corespunzator apelului;
- **uniqueId:** id-ul unic pe care il are apelul, in formatul `numar.numar`;
- **callCenter:** (yes sau no) daca parametrul are valoarea "yes" atunci apelul a fost realizat prin intermediul sistemului call-center (un apel de intrare venit pe o coada de asteptare sau un apel de iesire initializat urmare a unei campanii), valoarea "no" indica un apel direct (aparatur telefonica a fost apelat direct sau cineva a format direct de la aparat).

Verificare versiune

In prezent API are versiunea 1.1.0. Sistemul de versionare implementat utilizeaza modelul Sequence-based identifiers (major.minor.patch), inclusiv din punct de vedere al compatibilitatii.

Pentru a se verifica versiunea care ruleaza pe server, clientul trebuie sa transmita catre server pachetul urmator:

```
{"type": "version"}
```

Urmare a pachetului transmis mai sus, serverul va raspunde cu un pachet de tipul:

```
{"type": "version", "value": "1.1.0"}
```

Inchidere conexiune

In cazul in care serverul Accolades decide inchiderea conexiunii, din diverse motive (de exemplu, agentul nu mai are interfata Accolades deschisa) atunci serverul va transmite un pachet care anunta acest lucru, dupa care va inchide conexiunea:

```
{"type": "connectionClosed"}
```

17.2.3 - Integrare conector in interfata Accolades

Pentru a realiza o integrare intre Accolades si o aplicatie CRM externa, in general, este necesara realizarea unei mici aplicatii, denumita in continuare "conector".

Rolul conectorului este de a primi informatiile despre apeluri de la Accolades, prin utilizarea API CRM, de a procesa informatia si de a initializa actiuni de pe calculatorul agentului, eventual de a se conecta cu aplicatia CRM printr-un API.

In cazul in care conectorul foloseste tehnologii web (javascript) pentru realizarea operatiilor, Accolades ofera posibilitatea de a rula acest conector chiar in interfata Accolades, intr-un iframe.

Realizare conector

Conectorul poate fi realizat folosind unul sau mai multe fisiere. Sunt acceptate urmatoarele extensii: htm, html, js, css. Extensia css este acceptata insa este inutila (momentan) deoarece iframe-ul nu se poate afisa (insa aceasta optiune se va implementa in viitor).

Nu este posibila folosirea folderelor in structura conectorului. Toate fisierele se vor stoca intr-un singur folder radacina.

Conectorul TREBUIE sa contina un fisier denumit index.html. Acest fisier se va incarca in interfata agentului. Eventualele fisiere auxiliare se pot accesa din fisierul index.html.

Incarcarea si activarea conectorului in Accolades

Inainte de a putea fi utilizat, conectorul trebuie transmis catre serverul Accolades, pentru a putea fi ulterior incarcat in interfata agentilor. Incarcarea se realizeaza din fisa contului, tabul **API** (se va accesa interfata de editare a tabului din meniul paginii). Incarcarea unui conector va sterge orice fisier deja existent pe server. Sistemul NU face copii de siguranta pentru conectorii vechi.


In cazul in care conectorul contine un singur fisier, administratorul il poate incarca direct. Daca se utilizeaza un conector realizat din mai multe fisiere, atunci acestea vor trebui, in prealabil, arhivate in format zip. Desi arhiva zip permite utilizarea de foldere in structura fisierelor, procesul de dezarhivare va ignora folderele si va copia toate fisierele in folderul radacina.

Atentie! In cazul arhivelor zip se dezarhiveaza doar fisierele cu extensiile: htm, html, js, css. Fisierele cu alte extensii nu se dezarhiveaza (nu se pot utiliza fisiere php, de exemplu).

Tot din tabul **API** administratorul trebuie sa configureze contul astfel incat sa utilizeze conectorul incarcat, prin setarea parametrului "Conector API CRM extern" cu valoarea "Conector dedicat".

Descrierea procesului de rulare a conectorului

Daca un cont are un conector dedicat activ, atunci procesul pentru incarcarea interfetei pentru un agent va parcurge urmatoarele etape:

- agentul selecteaza din meniul paginii optiunea  Agent ;
- pagina cu interfata agentului se incarca;
- dupa incarcare, pagina va initializa conexiunea cu serverul Accolades, pentru operatiile proprii Accolades;
- dupa realizarea conexiunii, in iframe-ul corespunzator conectorului, se va incarca fisierul index.html, urcat in prealabil.

Atunci cand se incarca, fisierului index.html ii sunt furnizati o serie de parametrii, folosind metoda GET. Acesti parametrii se pot procesa, prin javascript, pentru a se obtine informatiile necesare. Se transmit urmatorii parametrii:

- **serverFqdn:** fqdn-ul (numele) serverului care furnizeaza API (ex: client.voipit.ro);
- **serverPort:** portul pe care se va initializa conexiunea (ex: 14327);
- **agentId:** id-ul (CRM Extern) agentului care foloseste interfata (ex: f8cb549544).

17.2.4 - Client javascript pentru API CRM extern

Mai jos este prezentat un client care utilizeaza API CRM, client care ruleaza intr-un browser web.

Clientul este scris astfel incat sa poata fi utilizat ca si conector integrat in interfata agentului de call center. Scriptul va citi din GET parametrii necesari realizarii conexiunii API, va realiza conexiunea si va transmite catre consola browserului mesajele primite de la server.

Codul sursa prezentat mai jos poate fi analizat si pe GitHub.

External CRM API

17.3. Integrare IVR

17.3.1 - API integrare sistem IVR

IVR reprezinta sistemul prin care un apelant poate interactiona cu centrala telefonica prin intermediul tastelor telefonului. Probabil ca va sunt cunoscute texe precum "Va rugam sa introduceti codul de abonat, urmat de tasta diez." sau "Aveti de plata 123 lei".

Aplicatia IVR Accolades poate interactiona cu un server extern, folosind protocolul HTTP(S). Prin acest API Accolades poate transmite date catre servere externe si, de asemenea, poate primi date de la aceste servere, date pe care le poate folosi ulterior in IVR.

Exemplu

- IVR reda apelantului mesajul "Va rugam sa introduceti numarul comenzii, urmat de tasta diez";
- Apelantul apasa folosind tastatura telefonului 12345#;
- Serverul Accolades initializeaza o cerere HTTP catre un server extern si transmite (prin POST de exemplu) valoarea 12345;
- Serverul extern raspunde cu textul "inTranzit";
- Accolades reda apelantului mesajul "Comanda este in curs de livrare".

Descriere etapa

Mai multe informatii despre cererile HTTP puteti gasi in aceasta documentatie in pagina IVR/Management structura/Tipuri etape/Cerere HTTP.

17.4. Notificari apel

17.4.1 - API notificari apel


Acest API permite notificarea unui sistem extern asupra apelurilor in derulare. Notificarile sunt cereri HTTP sau HTTPS pe care Accolades le initializeaza catre un server web, atunci cand unul dintre evenimentele urmarite are loc.

Se pot transmite notificari pentru urmatoarele evenimente:

- s-a raspuns la un apel (pentru care este activat acest API);
- centrala solicita o confirmare pentru inchiderea sau continuarea unui apel (pentru care este activat acest API);
- s-a inchis (terminat) un apel (pentru care este activat acest API).

Activare si configurare

Acest API trebuie activat, la nivel de utilizator (telefon), individual.

Interfata pentru managementul serviciului este disponibila in fisa utilizatorului (pentru care se activeaza), tabul .

Pentru a rula corect sunt necesare urmatoarele informatii:

- protocolul utilizat (http sau https, probabil https);
- serverul web unde Accolades va transmite notificarea, sub forma de FQDN (ex: notificari.server.ro) sau IP;
- portul pe care se va notifica (probabil 80 pentru http si 443 pentru https);
- calea catre fisierul catre care se transmite notificarea (ex: /notificari/apelRaspuns.php);

Configurarea incorecta va determina inchiderea apelurilor, in momentul in care acestea se proceseaza de Accolades (de exemplu, daca fisierul catre care se transmite notificarea nu exista).

Structura notificare

O notificare se transmite sub forma unei cereri HTTP sau HTTPS catre serverul indicat in interfata de configurare.

Informatiile despre apel se transmit sub forma unor parametrii POST:

- **apiName:** ("callNotification") Denumirea api-ului care a generat notificarea (se poate utiliza pentru a putea diferentia mesajele transmise de diversele sisteme API Accolades, in cazul in care acestea se proceseaza se acelasi script de pe serverul unui client).
- **event:** ("answer", "confirmHangup" sau "hangup") Tipul de eveniment care a generat notificarea. Poate avea valoarea "answer" (s-a raspuns la un apel) "confirmHangup" (durata limita pentru apel a expirat, serverul intreaba clientul daca apelul se inchide sau se prelungeste cu o noua durata) sau "hangup" (s-a inchis un apel).
- **callId:** (text de forma numeric.numeric) Identificatorul unic pe care il are apelul in sistemul Accolades. Valoarea se poate utiliza pentru a se corelaificarile multiple care apartin unui singur apel (ex: evenimentul "answer" cu evenimentul "hangup").
- **userId:** (numeric) Identificatorul unic pe care il are entitatea (telefonul) care a generat evenimentul in sistemul Accolades.
- **userType:** ("user") Tipul de entitate care a generat evenimentul (momentan acest camp are doar valoarea "user" - adica evenimentul a fost generat de un telefon).
- **callDirection:** ("inbound" sau "outbound") Directia apelului, relativa la utilizatorul care a generat evenimentul. Poate avea valorile "inbound" (apel de intrare, un utilizator Accolades a primit un apel) sau "outbound" (apel de iesire, un utilizator Accolades a initializat un apel).
- **callerId:** (text) Numarul de telefon de la care a fost initializat apelul. Atentie, valoarea poate fi si Anonymus,

pentru apelurile pentru care nu se furnizeaza identitatea.

- **partnerNumber:** (text) Numarul de telefon cu care vorbeste utilizatorul Accolades (numarul de telefon la care s-a sunat, in cazul apelurilor de iesire sau numarul de telefon de la care s-a sunat, in cazul apelurilor de intrare).

- **answered:** ("yes" sau "no") Statusul apelului in momentul emiterii notificarii. Valoarea "yes" indica un apel la care s-a raspuns, valoarea "no" indica un apel la care nu s-a raspuns. Evenimentele de tip "answer" vor avea intotdeauna valoarea "yes" deoarece sunt generate imediat dupa ce se raspunde la apel. Evenimentele de tip "hangup" pot avea atat valoarea "yes" (s-a inchis un apel la care in prealabil s-a raspuns) cat si "no" (s-a inchis un apel in timp de telefonul persoanei apelate inca suna).

- **startTime:** (Unix Time) Timpul initierii apelului (pentru apelurile de iesire se furnizeaza momentul in care centrala incepe formarea numarului, catre persoana care se apeleaza, pentru apelurile de intrare se furnizeaza momentul in care centrala trimite apelul catre telefonul utilizatorului Accolades). Acest parametru are intotdeauna o valoare in orice notificare.

- **answerTime:** (Unix Time sau 0) Momentul in care s-a raspuns la apel. Daca notificarea este pentru un apel la care nu s-a raspuns, acest parametru va avea valoarea 0.

- **hangupTime:** (Unix Time sau 0) Momentul in care apelul a fost inchis. Daca notificarea este pentru un apel in curs (care nu este inca inchis) atunci parametrul va avea valoarea 0.

- **hangupCode:** (numeric) Motivul pentru care a fost inchis apelul. O lista cu codurile si descrierea acestora se poate verifica in documentatia Asterisk. De exemplu, codul 16 indica o terminare normala a apelului.

- **hangupDescription:** (text) Descrierea motivului pentru care a fost inchis apelul. O lista cu codurile si descrierea acestora se poate verifica in documentatia Asterisk.

- **error:** (text) Parametrul este un text gol, in cazul in care nu au aparut erori in procesul de notificare. In cazul unei erori, parametrul contine o descriere a erorii.

- **errorCode:** (400, 500 sau gol) Codul de eroare corespunzator textului de eroare. Daca nu exista erori, atunci parametrul este gol. Altfel, acesta poate avea valoarea 500 (eroare generata de serverul Accolades) sau 400 (eroare generata de modul in care serverul extern a raspuns la cererea Accolades).

Valorile parametrilor startTime, answerTime si hangupTime sunt furnizate in format Unix Time (numarul de secunde de la 1 ianuarie 1970, ora 00:00:00).

Raspuns la cerere

Atunci cand este emisa o notificare de tip "answer" sau "confirmHangup" serverul Accolades verifica raspunsul primit. In functie de raspunsul primit exista 3 cazuri:

- un raspuns fara continut, caz in care apelul va merge mai departe;
- un raspuns in format JSON, caz in care Accolades va analiza obiectul JSON si va realiza unele actiuni;
- orice alta situatie (o eroare), caz in care apelul se va inchide si se va emite un eveniment "hangup" care va descrie eroarea.

Raspuns la un pachet "answer"

Raspunsul in format JSON poate contine urmatoorii parametrii:

- **confirmHangup:** Daca parametrul este definit cu valoarea "yes" atunci Accolades, va emite un pachet de tip "confirmHangup" catre client, dupa expirarea duratei maxime definita mai jos. Pentru orice alta valoare, apelul se va inchide automat, dupa expirarea duratei maxime.
- **callMaxDuration:** Durata (in secunde) dupa care se va solicita o noua durata (daca parametrul "confirmHangup"

este "yes") sau apelul se va inchide (parametrul "confirmHangup" nu este definit sau are o valoare diferita de "yes"). Valoarea maxima pe care o accepta parametrul este 7200 (2 ore). Daca se furnizeaza o valoare mai mare, atunci aceasta se va suprascrie cu 7200. Daca nu se furnizeaza parametrul sau se furnizeaza cu valoarea 0 atunci apelul **nu se limiteaza in niciun fel**. Durata minima acceptata este de 30 de secunde (daca nu este zero). Valorile cuprinse intre 1 si 30 de secunde se vor suprascrie automat cu 30.

Raspuns la un pachet "confirmHangup"

Raspunsul in format JSON poate contine urmatoorii parametrii:

- **confirmHangup:** Daca parametrul este definit cu valoarea "yes" atunci Accolades, va emite un pachet de tip "confirmHangup" catre client, dupa expirarea duratei maxime definita mai jos. Pentru orice alta valoare, apelul se va inchide automat, dupa expirarea duratei maxime.
- **callMaxDuration:** Durata (in secunde) dupa care se va solicita o noua durata (daca parametrul "confirmHangup" este "yes") sau apelul se va inchide (parametrul "confirmHangup" nu este definit sau are o valoare diferita de "yes"). Valoarea maxima pe care o accepta parametrul este 7200 (2 ore). Daca se furnizeaza o valoare mai mare, atunci aceasta se va suprascrie cu 7200. Daca nu se furnizeaza parametrul sau se furnizeaza cu valoarea 0 atunci apelul **se va inchide instantaneu**. Durata minima acceptata este de 30 de secunde (daca nu este zero). Valorile cuprinse intre 1 si 30 de secunde se vor suprascrie automat cu 30.

Formatare JSON

Atentie! Obiectul JSON se va formata conform standardului. Nu sunt acceptate chei fara incadrare in ghilimele.

Formatare corecta: {"callMaxDuration":"120","confirmHangup":"yes"}.

Formatare incorecta: .

17.5. REST

17.5.1 - Descriere modul API REST

Platforma Accolades permite aplicatiilor externe sa transmita comenzi catre server cu ajutorul cererilor de tip HTTP. Acest API este realizat pe principiile REST, cu mici particularitati generate de structura aplicatiei.

Initializare cerere

O comanda catre API se realizeaza printr-o cerere HTTPS catre serverul de telefonie Accolades, folosind portul standard pentru https: 443.

Intregul URL al cererii este de forma:

<code>https://client.voipit.ro/</code>
--

<code>/</code>

<code>/</code>

unde:

- **numarCont:** Numarul de cont pentru care se realizeaza cererea (disponibil in fisa contului, tabul **Identitate**).
- **caleCerere:** Calea catre cererea care se ruleaza (asa cum este indicata in documentatie).

Parametrii

Toti parametrii necesari procesarii se transmit prin POST. Nu se proceseaza parametrii de tip GET. Parametrii se vor coda folosind standarul URL encoding (percent-encoding).

Orice cerere va contine, intotdeauna, parola pentru autentificarea in API, transmisa ca parametru POST, cu denumirea **password**. Parola se defineste in tabul **API** din fisa contului.

Raspuns server

Atunci cand se primeste raspunsul de la server, trebuie sa verificati intotdeauna statusul cererii http. In functie de rezultatul procesarii cererii, serverul Accolades raspunde cu statusul 200 pentru cererile procesate cu succes sau cu o alta valoare, in cazul in care a aparut o eroare. O lista a codurilor de eroare este prezentata in subcapitolul "Coduri eroare".

Pentru cererile procesate corect serverul Accolades va intoarce intotdeauna raspunsul la cerere in format JSON. Se va transmite inclusiv un header "content-type: application/json".

Jurnal erori


Atunci cand apar erori in procesarea cererilor, Accolades va inregistra acest eveniment in jurnalul contului, disponibil in tabul **Jurnal** din fisa contului.


Testare conexiune

Inaintea implementarii unor operatii complexe, puteti testa conexiunea si raspunsul transmis de server folosind o cerere de tip PING (vezi descrierea acestui tip de pachet din pagina dedicata).

Blocare IP


Serverul Accolades permite, de la un singur IP, un numar limitat de cereri de autentificare incorecte sau de cereri catre pagini sau comenzi inexistente. Daca depasiti aceasta limita, serverul va respinge, pentru o anumita perioada de timp orice alta cerere si va intoarce statusul http 403 - Forbidden.

IP-ul se poate debloca din meniul aplicatiei, prin selectarea optiunii  Server si apoi a sectiunii

 IP monitorizate . Deoarece Accolades este un serviciu de tip cloud, deblocarea inainte de expirarea termenului se poate realiza doar prin contactarea VoIPIT.

17.5.2 - Coduri eroare API REST

Statusul procesarii unei cereri API se transmite catre client ca si status al raspunsului http, folosind codurile standard definite in protocolul http. Cererile procesate corect vor avea statusul 200 (OK). Cererile procesate incorect vor avea unul dintre statusurile definite mai jos.

Atunci cand apare o eroare in procesarea cererii, Accolades va adauga informatii despre eroare in jurnalul contului, disponibil in tabul  din fisa contului.

Status: 400 (Bad request)

Parametrii furnizati prin POST nu respecta specificatiile definite in cerere. Eroarea se inregistreaza in jurnalul contului.

Raspunsul furnizat este in format JSON si are urmatorul continut:

```
{
  "type" : "Error",
  "message" : "Bad request",
  "code" : "400"
}
```

Status: 401 (Unauthorized)

Informatiile pentru autentificare sunt incorecte. Exista 3 cazuri in care serverul intoarce aceasta eroare:

- Numarul contului furnizat in URL nu este valid, caz in care eroarea NU se inregistreaza in jurnalul contului (deoarece contul nu exista).
- Contul exista dar nu are modulul API activ, caz in care eroarea NU se inregistreaza in jurnalul contului.
- Numarul contului este valid, API pe cont este activ insa parola furnizata nu este corecta, caz in care eroarea va aparea si in jurnalul contului.

Raspunsul furnizat este in format JSON si are urmatorul continut:

```
{
  "type" : "Error",
  "message" : "Unauthorized",
  "code" : "401"
}
```

Status: 403 (Forbidden)

Serverul refuza procesarea cererii, din cauza faptului ca IP-ul de la care a venit cererea este temporar blocat (prea multe cereri eronate de la IP). Eroarea NU se inregistreaza in jurnalul contului (serverul verifica IP-ul si blocheaza cererea, nu realizeaza nicio alta operatie suplimentara).

Raspunsul furnizat este in format JSON si are urmatorul continut:

```
{
  "type" : "Error",
  "message" : "IP address rejected",
  "code" : "403.6"
}
```

Status: 404 (Not found)

Serverul a primit o cerere pentru un url care nu exista. Eroarea NU se inregistreaza in jurnalul contului (serverul nu proceseaza cereri catre resurse inexistente).

Raspunsul furnizat este in format JSON si are urmatorul continut:

```
{
  "type" : "Error",
  "message" : "Not found",
  "code" : "404"
}
```

Status: 413 (Payload Too Large)

Cererea transmisa catre server depaseste dimensiunea maxima acceptata.

Raspunsul furnizat este in format JSON si are urmatorul continut:

```
{
  "type" : "Error",
  "message" : "Payload Too Large",
  "code" : "413"
}
```

Status: 500 (Internal server error)

A aparut o eroare in aplicatia care proceseaza cererea. In acest caz trebuie sa contactati VoIPIT pentru verificarea cererii. Eroarea POATE sa apara in jurnalul contului.

Daca raspunsul furnizat este in format JSON atunci acesta va avea urmatorul continut:

```
{
  "type" : "Error",
  "message" : "Internal server error",
  "code" : "500"
}
```

17.5.3 - Comanda PING

Comanda "ping" se utilizeaza pentru ca un programator sau integrator sa poata testa interfata, inainte de a realiza cereri mai complexe.

Atunci cand este procesata corect, comanda realizeaza o intrare in jurnalul contului (astfel se poate verifica daca serverul Accolades a primit corect cererea).

Structura comanda

Pentru a se rula comanda trebuie realizata o cerere la adresa:

<code>https://client.voipit.ro/</code>
--

<code>/ping/</code>

Se vor transmite prin POST urmatoorii parametrii:

- **password:** parola asociata contului.

Raspuns server

Intotdeauna se va verifica statusul http primit pentru raspuns (ar trebui sa fie 200 - OK) inainte de a procesa continutul raspunsului. Altfel, trebuie verificata cererea, pentru a fi conforma cu specificatiile.

Daca cererea este realizata corect, atunci serverul va genera o intrare in jurnalul contului si va raspunde cu un pachet JSON de forma:

```
{ "type" : "pong" }
```

17.5.4 - Comanda DIAL

Comanda "dial" se utilizeaza pentru a initializa un apel, de pe un aparat telefonic (sau aplicatie de tip softphone) din interiorul unui cont. Se poate utiliza pentru a implementa functii click2call din aplicatii externe sistemului Accolades (de exemplu aplicatii CRM).

Daca serverul Accolades a primit o cerere corecta:

- telefonul care va initializa apelul incepe sa sune;
- cineva va raspunde la telefon;
- dupa ridicarea receptorului telefonul va incepe sa formeze automat numarul de telefon al destinatarului.

Structura comanda

Pentru a se rula comanda trebuie realizata o cerere la adresa:

<code>https://client.voipit.ro/</code>
--

<code>/dial/</code>

Se vor transmite prin POST urmatoorii parametrii:

- **password:** parola asociata contului;
- **deviceId:** identificatorul aparatului telefonic care va initializa apelul (vezi tabul API din fisa unui utilizator);
- **phoneNumber:** numarul de telefon care se va forma (destinatarul).

Raspuns server

Intotdeauna se va verifica statusul http primit pentru raspuns (ar trebui sa fie 200 - OK) inainte de a procesa continutul raspunsului. Altfel, trebuie verificata cererea, pentru a fi conforma cu specificatiile.

Daca cererea este realizata corect, atunci serverul va raspunde cu un pachet JSON de forma:

```
{ "type" : "ok" }
```

17.5.5 - Comanda SMS/SEND

Comanda "sms/send" se utilizeaza pentru a transmite un mesaj sms catre un destinatar. Se poate utiliza pentru a implementa functii click2sms din aplicatii externe sistemului Accolades (de exemplu aplicatii CRM).

Dupa finalizarea procesului de transmisie a mesajului serverul Accolades poate notifica un server extern, printr-o cerere http, cu privire la statusul transmisiei (a fost trimis / a aparut o eroare).

Structura comanda

Pentru a se rula comanda trebuie realizata o cerere la adresa:

https://client.voipit.ro/

/sms/send

Se vor transmite prin POST urmatoorii parametrii:

- **password:** parola asociata contului;
- **phoneNumber:** numarul de telefon catre care se va transmite mesajul (destinatarul).
- **message:** mesajul care se va transmite destinatarului.
- **sendResultTo:** (optional) un URL catre care serverul Accolades va transmite o notificare cu statusul mesajului (trimis / eroare), dupa finalizarea procesului de transmisie.
- **messageId:** (optional) un id (text) care se va transmite in pachetul cu notificarea despre statusul mesajului.

Raspuns server

Intotdeauna se va verifica statusul http primit pentru raspuns (ar trebui sa fie 200 - OK) inainte de a procesa continutul raspunsului. Altfel, trebuie verificata cererea, pentru a fi conforma cu specificatiile.

Daca cererea este realizata corect, atunci serverul va raspunde cu un pachet JSON de forma:

```
{ "type" : "ok" }
```

Notificare status

Daca parametrul "sendResultTo" este definit (si are o valoare) atunci, dupa finalizarea procesului de transmisie serverul Accolades va initializa o cerere http(s) catre serverul indicat, unde se vor transmite urmatoorii parametrii:

- **apiName:** ("sms") denumirea api-ului care a generat notificarea (se poate utiliza pentru a putea diferentia mesajele transmise de diversele sisteme API Accolades, in cazul in care acestea se proceseaza se acelasi script de pe serverul unui client);
 - **type:** ("deliveryReport") tipul pachetului transmis, relativ la acest api;
 - **status:** ("sent" sau "error") rezultatul procesului de transmisie: sent (mesajul a fost trimis) sau error (a aparut o eroare la transmisie);
-

-
- **id:** (text) id-ul mesajului, asa cum a fost furnizat in cererea initiala (daca cererea initiala nu a continut un id, atunci parametrul va fi gol).
 - **errorMessage:** (text) (doar in cazul unei erori) descrierea erorii aparute, pentru cazul in care mesajul sms nu a putut fi transmis.

17.5.6 - Comanda CAMPAIGN/CONTACT/ADD

Comanda "campaign/contact/add" permite adaugarea unui contact nou intr-o campanie din interiorul contului.

Structura comanda

Pentru a se rula comanda trebuie realizata o cerere la adresa:

```
https://client.voipit.ro/
```

```
/campaign/contact/add
```

Se vor transmite prin POST urmatoorii parametrii:

- **password:** parola asociata contului;
- **campaignId:** ID-ul pe care il are campania (se poate vizualiza in fisa campaniei, tabul **Informatii**).
- **phoneNumber:** (maximum 20 de caractere) Numarul de telefon care se va adauga in campanie.
- **description:** (optional) (maximum 2000 de caractere) un text descriptiv care se va atasa contactului si care se va vizualiza de catre agentul din call center, inainte de a apela.
- **deleteDuplicates:** (optional) (default "thisCampaign") una dintre valorile "thisCampaign" sau "allCampaigns". Valoarea "thisCampaign" determina stergerea contactelor cu acelasi numar de telefon din campania selectata. Valoarea "allCampaigns" va sterge contactele cu acelasi numar de telefon din toate campaniile definite pe cont.

Numarul de telefon trebuie sa respecte urmatoarele reguli:

- minimum 10 caractere;
- maximum 20 caractere;
- se accepta cifre si, optional, caracterul "+", o singura data;
- daca numarul are 10 caractere, atunci prima cifra trebuie sa fie 0;
- se poate utiliza "+" doar daca numarul are cel putin 10 cifre (11 caractere cu tot cu "+");
- daca se utilizeaza "+" atunci acesta trebuie sa fie obligatoriu pe prima pozitie.

Raspuns server

Intotdeauna se va verifica statusul http primit pentru raspuns (ar trebui sa fie 200 - OK) inainte de a procesa continutul raspunsului. Altfel, trebuie verificata cererea, pentru a fi conforma cu specificatiile.

Daca cererea este realizata corect, atunci serverul va raspunde cu un pachet JSON de forma:

```
{ "type" : "ok" }
```