

V20 – Chargement du nouveau 3CX



Posted on septembre 13th, 2023 by [Kristel Aszody](#), Marketing Manager - France, 3CX

Un aperçu de ce qui va arriver avec la V20

La version 20 est plus qu'une nouvelle version. La V20 est l'avenir de 3CX. Avec la V20, nous reconcevons l'architecture de 3CX depuis ses fondations - pour que le produit corresponde aux réalités actuelles et futures du marché.

À l'origine, 3CX était conçu pour une installation en local, et n'était qu'un standard téléphonique pensé pour les petites et moyennes entreprises. C'était l'époque où quasiment personne n'utilisait de trunks SIP et tout le monde avait encore un fax.

Avec le temps, évidemment, nous avons ajouté une version Linux et le support des déploiements cloud. Notre système a commencé à être utilisé par de plus grandes entreprises multi-sites avec un grand nombre d'utilisateurs. A cela s'est ajouté le besoin d'intégrer les SMS, le Live chat ou WhatsApp pour obtenir un vrai système **"omnicanal"** pour les centres de contact des temps modernes. Nos plus petits clients - 4AS gratuits et commerciaux - ont continué à avoir des instances dédiées mais comme la fréquence des mises à jour de sécurité augmentait, la gestion des instances individuelles est devenue problématique pour 3CX, les partenaires et les administrateurs. Une version multi-instance de 3CX était nécessaire et a vu le jour.

Avec la V20, nous prenons tous les besoins cités ci-dessus et construisons un nouveau système optimisé.

Les partenaires et clients qui suivent 3CX ont vu des changements majeurs sur les Updates 4,5,6,7 et 8 en préparation de cette nouvelle version.

Nouvelle console admin

User	Email	Extension	Department	DIDs	IP Phone	Synced with
<input type="checkbox"/> Administrator (System Owner)	admin@3cx.com	100	Default, New Group, New Group (1), New Group ...		Generic IP P...	Normal Phone
<input type="checkbox"/> Jeffrey Weiss (User)	jeffrey@3cx.com	101	Default	22000002	Generic IP P...	Normal Phone
<input type="checkbox"/> Microsoft (User)	ms@3cx.com	102	Default, New Group	22000002	Generic IP P...	Normal Phone
<input type="checkbox"/> Microsoft Tester 2 (User)	ms2@3cx.com	103	Default, Whatsapp			
<input type="checkbox"/> Darcy Caqnu (User)	darcy@3cx.com	104	Staff, New Group, New Group (1), New Group (2)			
<input type="checkbox"/> AS (User)	as@3cx.com	105	Staff, Whatsapp		snomD713 Local Phone	

La version a une console d'administration complètement nouvelle. Baptisée 'console admin', elle fait maintenant partie du client 3CX. Les utilisateurs peuvent aller sur la console admin directement depuis le client 3CX sans avoir besoin d'une URL ou d'identifiants séparés.

Nous avons profité de cette opportunité pour moderniser l'interface de gestion de 3CX dans sa totalité et nous concentrer sur les fonctionnalités pertinentes aujourd'hui. Nous avons simplifié la configuration de nombreuses fonctionnalités avancées.

Avec le retrait de la console d'administration, deux types d'administrateurs sont voués à disparaître : l'admin racine et l'admin hébergement. Ces utilisateurs "**invisibles**" n'avaient pas de journal des audits donc devaient être remplacés par un admin système ou un admin à distance. Le rôle d'administrateur à distance est réservé pour l'administration hors site, par exemple un partenaire.

Les groupes deviennent des départements et sont plus puissants

Changement majeur dans la V20, les nouveaux Départements. Les départements remplacent les groupes pour représenter de façon plus précise ce qu'ils sont. Dans Windows Active Directory, ces départements seraient appelés Unités organisationnelles. Ces départements sont maintenant beaucoup plus puissants - ils peuvent avoir leurs propres heures de bureau, jours fériés, fuseau horaire et paramètres de langue. Bientôt, ils auront aussi leur propre annuaire et configuration CRM entre autres.

Les utilisateurs qui sont membres d'un groupe héritent automatiquement de ces paramètres. Les horaires de bureau globaux disparaissent. Cela permet une configuration et une administration beaucoup plus faciles pour les installations de grande taille. Les extensions individuelles peuvent toujours contourner les horaires du département.

Les départements sont aussi la base de nos mesures sécuritaires : en utilisant des départements et des rôles, vous pouvez donner des permissions de façon plus granulaire. Par exemple, vous pouvez avoir un département "**Commercial**" qui a son propre administrateur en charge de la gestion des utilisateurs et des SVI. Outre les utilisateurs, vous pouvez ajouter n'importe quelle extension système ou trunk en tant que membre d'un groupe. Par défaut les trunks sont communs à tout le système.

Rappelez-vous que les rôles de sécurité sont assignés pour chaque groupe dont un utilisateur fait partie. Donc si votre groupe par défaut inclut tous les utilisateurs et que vous donnez la permission d'administrateur de groupe à quelqu'un, cet utilisateur pourra administrer tous les utilisateurs.

Si l'utilisation des départements ne vous intéresse pas, vous pouvez vous cantonner au groupe par défaut que chaque installation de 3CX possède. Les SVI et autres extensions système font partie de ce groupe par défaut.

Nouvelle URL facilement mémorisable

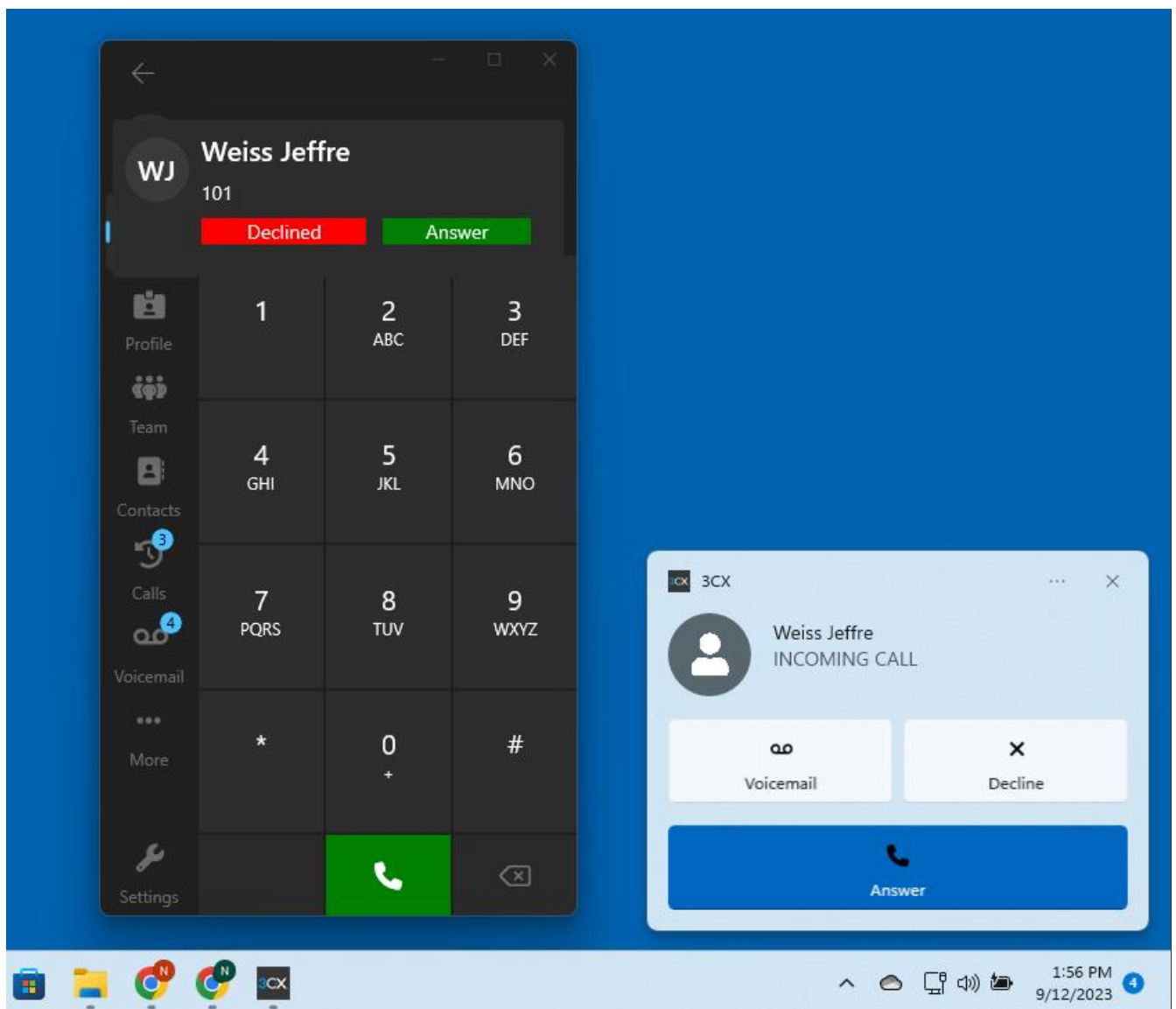
Maintenant que le client et la console d'administration ont fusionné sur un seul site, nous pouvons avoir un seul FQDN facilement mémorisable pour les utilisateurs et administrateurs. L'URL complète du client web n'est plus nécessaire. Par exemple :

Avant la V20 : <https://company.3cx.us/webclient/>

V20 : <https://company.3CX.us>

Avec le FQDN facile à mémoriser et la possibilité pour les utilisateurs de définir leur propre mot de passe ou utiliser le SSO, nous avons moins besoin de l'email de bienvenue. Les administrateurs auront moins besoin de renvoyer ces emails aux utilisateurs.

Nouveau softphone natif Windows



L'un des grands ajouts est le nouveau softphone natif Windows. Il s'agira d'une application similaire à nos applications iOS ou Android et fonctionnera en conjonction avec le client web. Le softphone natif répondra à un certain nombre de limitations de la PWA notamment concernant le contrôle des notifications. Plutôt qu'une simple notification d'appel, il aura une vraie fenêtre de réponse. Un softphone natif permet également de contrôler l'audio de façon indépendante du navigateur.

Un déploiement sécurisé via le Store Microsoft

La grande différence avec l'application native actuelle est que le nouveau softphone sera déployé via Windows Store - ce qui implique une sécurité améliorée dès le déploiement. Chaque application native Windows est entièrement contrôlée par Microsoft nous permettant d'éviter des situations telles que celle dans laquelle nous nous sommes retrouvés plus tôt cette année. Cela veut également dire que nous pouvons mettre à jour le softphone de façon indépendante du système 3CX pour une gestion plus facile. L'application logicielle sera limitée aux appels et ont fonction PBX essentielles, telles que vous les avez sur les applications iOS ou Android. Avec le softphone 3CX, la Desktop App basée sur Électron ne sera plus nécessaire.

Nouveau Call Manager (serveur SIP)

V20 inclut un tout nouveau Call Manager : basé sur 15 ans d'expérience et plus de 350 000 installations, nous avons adapté le Call manager pour l'avenir :

- Nouvelle stratégie de files d'attente : ciblage des agents occupés (stratégie de files d'attente multi-ligne).
- Meilleure intégration avec le service de files d'attente pour des performances et rapports améliorés.
- Nouvelle API interne qui améliore les fonctionnalités telles que le parking d'appels, les conférences, etc.
- Meilleur contrôle des appels, réduction des transferts échoués, etc.
- Prise des appels et intervention améliorées et plus rapides.
- Transfert retour si occupé - maintenant entièrement supporté.
- Les groupes d'appels fonctionnent mieux et peuvent inclure un numéro externe.
- Le service Makecall vous permettant de lancer des appels sur un téléphone de bureau ou un smartphone a été fortement amélioré :
 - Les appels sont lancés avec l'identifiant appelant correct.
 - Fonctionne avec n'importe quel appareil.
 - Les appels via Makecall apparaissent correctement dans les rapports.
 - Support des téléphones DECT.
 - Les tonalités de l'avancement des appels peuvent être entendues immédiatement.
- Pour les appels via le client web : Moins d'enregistrements WebRTC résultant en la possibilité de supporter plus d'utilisateurs.
- Le journal des événements n'inclut plus les événements inutiles de renouvellement d'enregistrement.
- Les files d'attente et SVI peuvent maintenant avoir les heures de bureau du groupe.

Nous avons aussi amélioré la sécurité, la performance et la testabilité nous permettant de développer plus rapidement un produit fait pour des installations plus larges.

Rapports

Avec le nouveau Call Manager nous avons pu simplifier - et rendre plus précis- les journaux d'appels depuis lesquels les rapports sont générés. Une fois la version 20 sortie, nous nous focaliserons sur la création de plus de rapports, et des rapports plus visuels. Nous savons que nous devons améliorer nos rapports. Ce sera une des premières choses que nous ferons après l'Update 1.

Debian 12

Passer directement sur Debian 12 nous fournit le dernier outil reSIProcate, ainsi que les dernières versions de nginx et les patches de sécurité les plus récents pour construire une installation durable dans le temps. Quand vous vous mettez à jour, vous passerez sur Debian 12 en deux étapes : d'abord sur Debian, puis sur Debian 12 après un redémarrage. Vous serez sur l'un des systèmes d'exploitation les plus récents et les plus performants à ce jour !

Nouvelles API puissantes

Nous publierons 2 nouvelles API : Une pour le côté configuration et une pour le côté client / contrôle des appels.

- L'API de configuration vous permettant de créer des utilisateurs et paramètres.
- Le côté client utilisé par nos applications vous permettant d'obtenir des informations en temps réel sur le statut des utilisateurs, le statut des appels, et vous permettant même de contrôler les appels !

Les deux API nécessiteront des développeurs relativement expérimentés.

Dépannage

Dans cette version nous nous sommes concentrés sur l'amélioration des capacités de dépannage et de support de 3CX. Nous avons fortement optimisé les événements qui fournissent maintenant beaucoup plus d'informations sur ce qui se passe et ce que vous pouvez faire pour corriger les erreurs par vous-même. Les anciens journaux d'activité et Wireshark auront moins d'importance, les deux sont uniquement nécessaires pour le dépannage avancé niveau 3. Le focus sera sur le log des événements ainsi qu'une page de contrôle de la santé du système. Nous ajoutons aussi une autre fonctionnalité importante, un gestionnaire de qualité VoIP pour vous aider à déterminer sur quelle partie de l'appel vient le problème.

Prérequis

La version 20 sera liée à certaines conditions :

- Les installations en local nécessiteront un split DNS, c.à.d. Que le FQDN 3CX doit correspondre sur le LAN et hors du LAN. [Cela veut dire que vous devez avoir votre propre serveur DNS ou un pare-feu](#) qui peut faire un NAT hairpin. Les réseaux très petits auront peut-être besoin de passer sur le cloud ou de remplacer le routeur.
- Chaque installation doit avoir un propriétaire système au minimum. Retrouvez [plus d'informations ici](#). Vous ne pouvez pas faire la mise à jour sans propriétaire système.
- Vous devrez reconfigurer vos heures de bureau globales, vos jours fériés et vos départements. Si vous ne souhaitez pas utiliser les départements, vous pouvez simplement ajuster le département par défaut. Cependant, jusqu'à ce que vous le fassiez, tout continuera à fonctionner comme auparavant. Vous devrez uniquement faire cela une fois que vous souhaitez modifier les heures de bureau.

Les prochaines étapes

Voici certaines choses sur lesquelles nous travaillons mais qui ne seront pas incluses dans la version initiale :

- Service de visioconférence à bord - configurez facilement votre propre service de visioconférence. Le plus haut niveau de confidentialité possible pour vos conversations vidéo.
- Wallboard et switchboards - nous allons créer plus de vies et les rendre plus configurables. Un wallboard sortant est aussi planifié.
- Vue réceptionniste - nous voulons faciliter la vie des réceptionnistes en leur permettant d'accéder à un tableau de bord spécial, optimisé pour une gestion des appels entrants plus rapide.
- Sms de groupes
- SMB multi instance / auto-hébergé - cela sera le sujet d'un article de blog séparé.
- Intégration Teams - nous vous annoncerons prochainement quels sont nos plans concernant l'intégration Teams.

Quand ?

Nous ne pouvons pas vous donner de date de sortie exacte mais nous espérons sortir un aperçu de cette version en octobre, suivi d'une version Alpha ou Bêta le même mois. De nombreuses fonctionnalités seront incluses dans les mises à jour suivantes, incluant l'intégration teams, les ponts, le hot desking et les applications CFD.