

PBXware 7.1

PURA POTENZA

bicom
S Y S T E M S

INDICE

Caratteristiche

[1](#) PBXware

Modulo Contact Center

[2](#) Omnichannel

[3](#) Code

[4](#) Chatbot

[5](#) Canali

[6](#) Live Chat

[7](#) Email

[8](#) Widget di chat

[9](#) Impostazioni

[10](#) Agenti

[11](#) Statistiche

[12](#) Statistiche degli agenti

[13](#) Statistiche di coda

[23](#) Report programmati

[24](#) La pagina delle licenze

L'app per i visitatori

[25](#) Modulo di pre-chat

[26](#) Conversazioni

[27](#) Avvisi

[28](#) Orario di funzionamento

[29](#) Chiusura della Live Chat

[30](#) Chatbot

Caratteristiche globali

[31](#) Legge Ray Bau

[33](#) Caricamento CSV

[33](#) 2FA per gli utenti OSC e Communicator

[34](#) Modifiche al file system

[34](#) Forzare l'E.164 CallerID

[35](#) Nuove notifiche di aggiornamento

[35](#) Notifiche SMS della segreteria telefonica

Modulo meeting

[36](#) Aggiunta di informazioni di composizione all'invito di calendario

[36](#) Consente di collegarsi alle riunioni pubbliche senza l'ID del partecipante

[37](#) **Correzioni di BUG e miglioramenti**

Caratteristiche

PBXware 7.1.0

PBXware 7.0 ha apportato numerosi miglioramenti alle edizioni MT e Business, creando l'impressione che l'edizione Contact Center sia rimasta indietro. Tuttavia, questa non è mai stata realtà, e ora PBXware 7.1 è qui per svelare una pletora di nuove ed entusiasmanti funzionalità nell'edizione Contact Center. I nostri sviluppatori hanno lavorato instancabilmente per quasi due anni, guidati dalla visione di assicurare ai nostri clienti soluzioni efficaci in grado di soddisfare le loro esigenze e siamo certi che la nuova versione piacerà ai nostri clienti tanto quanto piace a noi.

MODULO CONTACT CENTER

Omnichannel

Omnichannel

Con l'introduzione della funzione Omnichannel, abbiamo ristrutturato il menu del Contact Center in tre sezioni distinte per migliorare la chiarezza e l'esperienza utente:

VOCE

Questa sezione comprende 'Code', 'Dialer' e 'Moduli di feedback'.

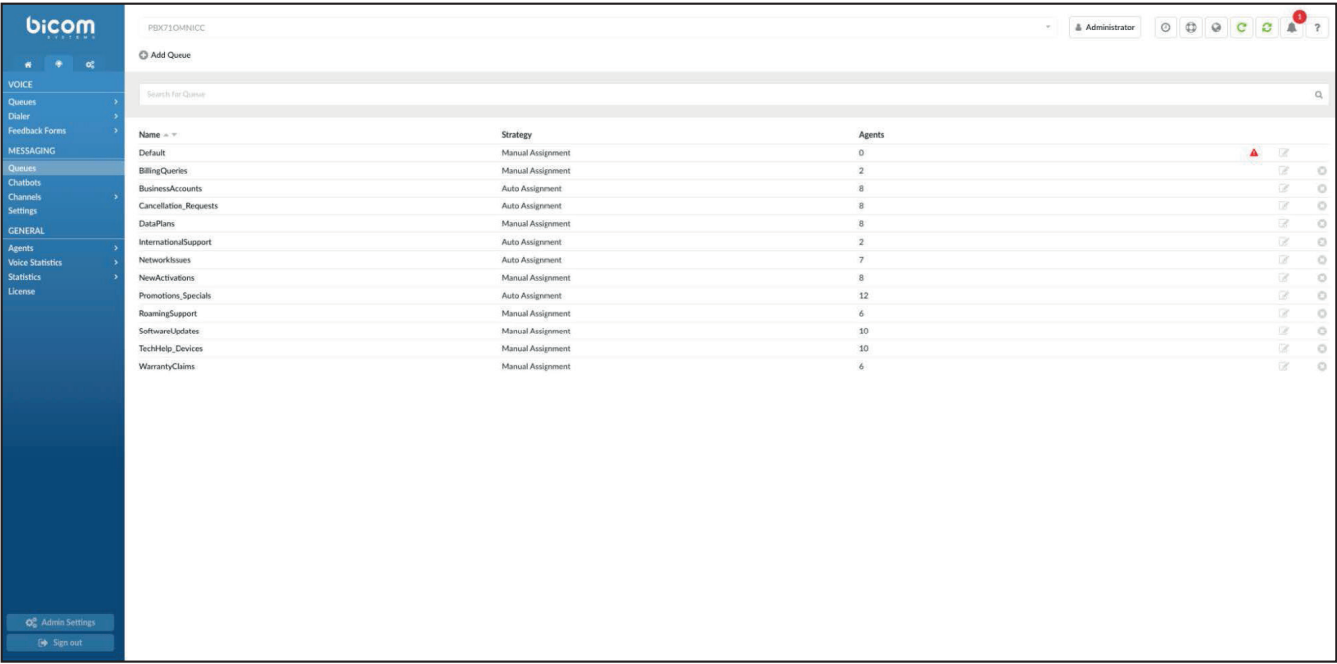
MESSAGGI

Questa sezione comprende "Code", "Chatbot", "Canali" e "Impostazioni".

GENERALE

Questa sezione comprende "Agenti", "Statistiche voce", "Statistiche" miste (che comprendono sia i dati sulla voce che quelli sulla messaggistica) e "Impostazioni" (Voce e Messaggistica) e la pagina "Licenza".

Questa riorganizzazione mira a offrire agli utenti un'interfaccia più snella e intuitiva, assicurando che tutte le funzioni e gli strumenti siano facilmente accessibili e ben catalogati.



Code

La funzione Omnichannel incorpora code di messaggistica per classificare e indirizzare le interazioni dei clienti in arrivo in modo sistematico.

Orari di funzionamento

Definendo gli orari di funzionamento, le code possono essere adattate ai turni di lavoro o ai periodi di punta. La sezione “Orari di funzionamento” presenta ora due segmenti aggiuntivi: “Chat dal vivo Messaggio fuori orario” e “Messaggio fuori orario delle app di messaggistica”. Il primo consente di impostare un messaggio specifico per i visitatori che accedono alla Live Chat o agli SMS al di fuori dell’orario di lavoro.

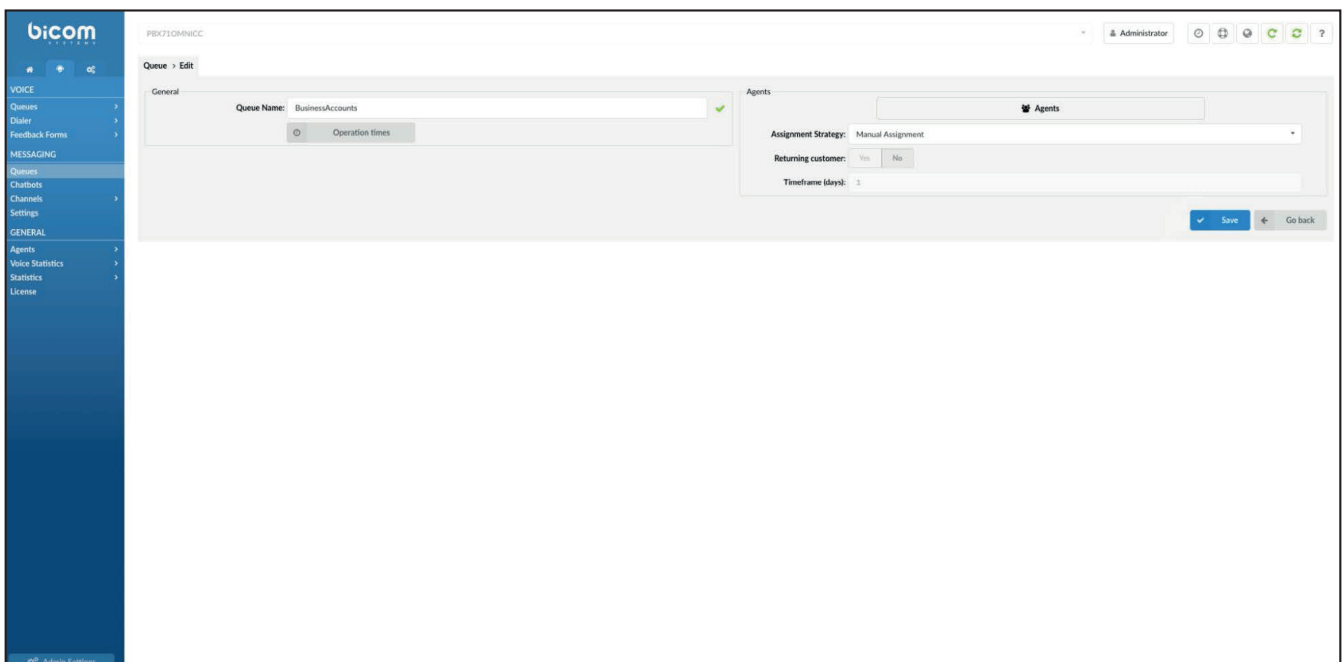
Strategia di assegnazione

Ogni coda adotta due strategie di distribuzione dei messaggi: Assegnazione manuale e Auto Assegnazione.

Nella strategia di assegnazione manuale, gli agenti hanno la possibilità di selezionare i ticket che desiderano gestire oppure un supervisore può assegnare loro ticket specifici. D’altra parte, la strategia di assegnazione automatica impiega un algoritmo per distribuire automaticamente i ticket, assicurando un carico di lavoro equo e impedendo a qualsiasi agente di essere sopraffatto o sottocaricato. Quando viene selezionata la strategia di assegnazione automatica, agli amministratori viene presentata l’opzione “Cliente di ritorno”, che può essere impostata su “Sì” o “No”. Inoltre, è possibile specificare un intervallo di tempo che determina il periodo in cui il sistema riconosce un cliente come cliente di ritorno. Una volta identificato, il sistema indirizzerà il cliente all’agente con il quale ha precedentemente conversato.

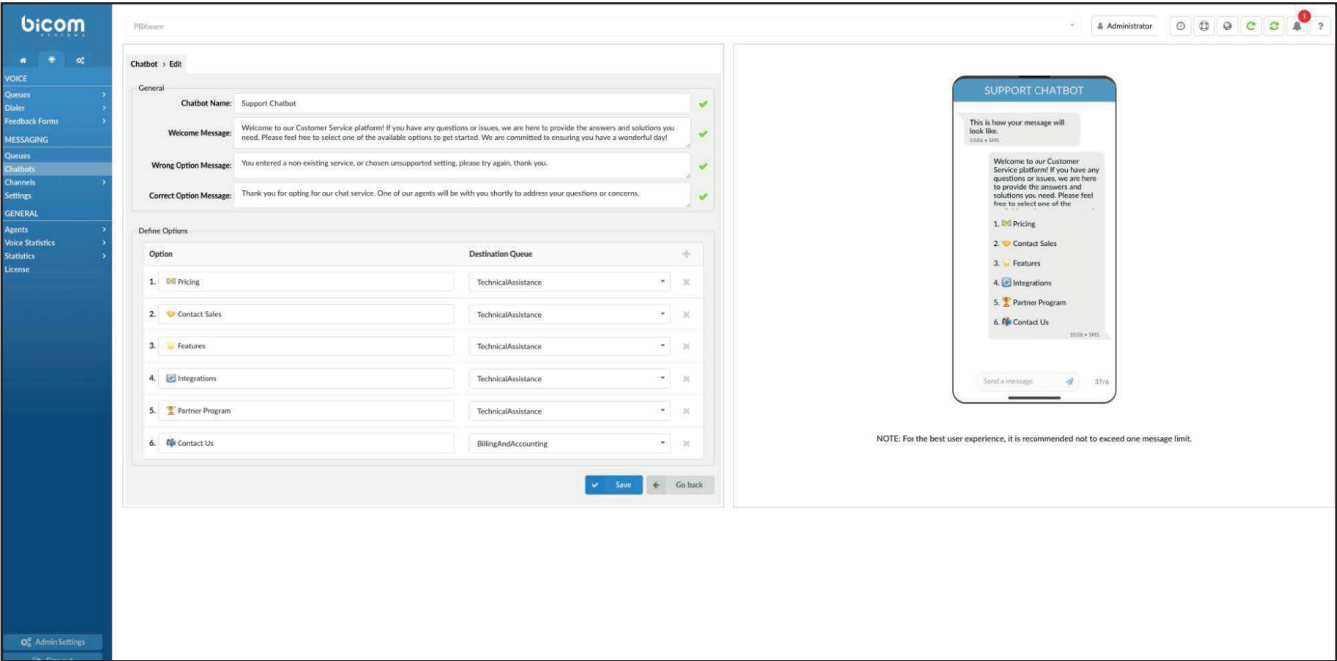
Agenti

Gli utenti possono aggiungere agenti alle code di messaggistica. Nella sezione “Agenti” delle code di messaggistica, abbiamo rimosso le colonne “Penalità” e “Ordinamento”.



Chatbot

Il Chatbot è un assistente virtuale integrato nel Contact Centre, progettato per guidare gli utenti attraverso opzioni predefinite e indirizzarli alla coda appropriata, migliorando la loro esperienza di Live Chat. La pagina Chatbots consente agli utenti di configurare il nome del Chatbot, di impostare un messaggio di benvenuto per i visitatori della Live Chat, definire i messaggi per le selezioni di opzioni errate e confermare le scelte corrette. Gli utenti possono designare le opzioni e associarle a code specifiche. Inoltre, è disponibile una funzione di anteprima per visualizzare l'aspetto del Chatbot nell'interfaccia SMS.



Canali

I canali sono i mezzi attraverso i quali i clienti possono comunicare con gli agenti. Che si tratti di chat dal vivo, e-mail o messaggistica, questi canali garantiscono un'esperienza di interazione senza soluzione di continuità. I canali sono molto più che semplici percorsi; sono interfacce strategicamente progettate per soddisfare le diverse preferenze di comunicazione dei clienti.

PERK7LOHNDCC
Add Channel

Search for Channel

Channel	Email/Number/Domain	Destination
☒ Live Chat	warranty-claims.com	Chatbot - Warranty Claims Chatbot
☒ Live Chat	vip-service.net	Chatbot - Business Account Chatbot
☒ Live Chat	inbound-sales.com	Queue - Promotions_Specials
☒ Live Chat	billing-inquiries.org	Chatbot - Billing Assistant Chatbot
☒ Live Chat	activations-portal.com	Chatbot - Activation Chatbot
☒ Live Chat	tech-helpdesk.com	Queue - TechHelp_Devices
☒ Email	example.email@outlook.com	Queue - InternationalSupport
☒ Email	emily.johnson@example.net	Queue - InternationalSupport
☒ Email	alex.smith@example.org	Queue - InternationalSupport
☒ Live Chat	sales-inquiry.com	Chatbot - Sales Inquiry Chatbot
☒ Live Chat	customer-care.com	Chatbot - Customer Care Chatbot
☒ Live Chat	international.org	Chatbot - International Chatbot
☒ SMS	+17733377950	Chatbot - Tech Help Chatbot
☒ Live Chat	new-activations.io	Queue - NewActivations
☒ Live Chat	emergency.ylo	Chatbot - Emergency Response Chatbot
☒ Live Chat	sales-messaging.com	Queue - InternationalSupport
☒ SMS	+17733377414	Chatbot - Data Plan Chatbot
☒ Live Chat	customer-support.net	Chatbot - Customer Care Chatbot
☒ Live Chat	example-domain.com	Chatbot - Support Chatbot
☒ Live Chat	network-support.com	Chatbot - Network Support Chatbot

Live Chat

Aggiungere una Live Chat è semplice. Gli utenti vedono un campo per specificare il dominio per il funzionamento della chat. Una volta impostato, questo dominio sarà quello in cui la Live Chat verrà eseguita dopo che gli utenti avranno copiato un frammento di codice fornito nella sezione Chat Widget. Gli utenti possono decidere il metodo di distribuzione delle richieste: attraverso il Chatbot o direttamente a una coda. Se si sceglie di utilizzare il Chatbot, gli utenti che accedono alla Live Chat troveranno delle opzioni che li guideranno verso una coda specifica. D'altra parte, se vengono guidati direttamente, verranno immediatamente inseriti in una coda. Entrambi i metodi mirano a snellire il viaggio dell'utente verso la destinazione desiderata.

The screenshot shows the Bicom administration interface for configuring a Live Chat Channel. The left sidebar contains a navigation menu with categories: VOICE (Queues, Dialer, Feedback Forms), MESSAGING (Queues, Chatbots, Channels, Chat Widget, Settings), and GENERAL (Agents, Voice Statistics, Statistics, License). The main content area is titled 'Live Chat Channel > Edit' and shows the 'Domain and routing' section. It includes a 'Domain' field with the value 'warranty-claims.com' and a 'Destination' dropdown menu set to 'Chatbot - Warranty Claims Chatbot'. Both fields have green checkmarks indicating they are valid. At the bottom of the form are 'Save' and 'Go back' buttons. The top right of the interface shows the user 'Administrator' and various utility icons.

Email

Il modulo Omnichannel offre agli utenti la possibilità di integrare un canale e-mail. Quando si aggiunge questo canale, ci sono due opzioni principali: un approccio con impostazioni personalizzate o il metodo OAuth. Per quanto riguarda l'OAuth, attualmente sono disponibili le opzioni Microsoft e Google. Nell'approccio delle impostazioni l'utente inserisce manualmente tutti i dettagli necessari, comprese le informazioni di connessione IMAP e SMTP. Inoltre, gli utenti possono specificare la coda di destinazione in cui le e-mail in arrivo saranno inserite. In questo modo si garantisce che le e-mail vengano indirizzate agli agenti appropriati per una risposta e una gestione tempestive.

The screenshot displays the 'Email Channel > Edit' configuration page in the Bicom Omnichannel system. The interface is divided into several sections for configuring the email channel.

Provider:

- Email Provider:** Microsoft (indicated by a green checkmark).
- OAuth Account:** mehanovic.mahir@outlook.com (indicated by a green checkmark).

Email and routing:

- Email address:** example.email@outlook.com (indicated by a green checkmark).
- Destination Queue:** Queue - InternationalSupport (indicated by a green checkmark).

IMAP Connection:

- Username:** example.email@outlook.com (indicated by a green checkmark).
- Host Name:** outlook.office365.com (indicated by a green checkmark).
- Port:** 993 (indicated by a green checkmark).
- Check connection:** Button to verify the IMAP connection.

SMTP Connection:

- Username:** mehanovic.mahir@outlook.com (indicated by a green checkmark).
- Host Name:** smtp.office365.com (indicated by a green checkmark).
- Port:** 587 (indicated by a green checkmark).
- Check connection:** Button to verify the SMTP connection.

At the bottom right, there are buttons for **Save** and **Go back**.

Left Sidebar:

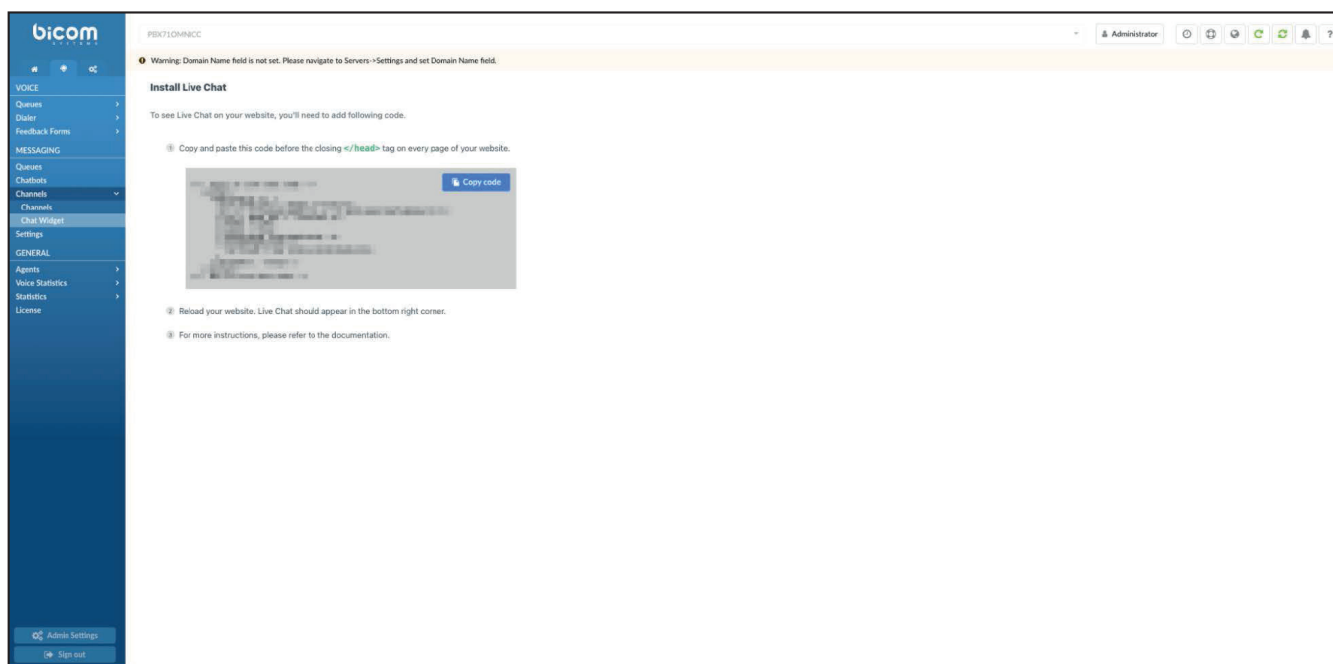
- bicom** logo
- VOICE** section: Queues, Dialer, Feedback Forms.
- MESSAGING** section: Queues, Chatbots, Channels (selected), Chat Widget, Settings.
- GENERAL** section: Agents, Voice Statistics, Statistics, License.
- Buttons: Admin Settings, Sign out.

Top Bar:

- PERFORMANCE
- Administrator
- Navigation icons: Home, Settings, Add, Refresh, Logout, Help.

Widget di chat

Il widget Chat è un frammento di codice che gli utenti possono integrare nella loro pagina web. Incorporando questo codice appena prima della chiusura del tag `</head>` in ogni pagina desiderata, si attiva la funzionalità di Live Chat. Una volta implementata, la funzione Live Chat diventa accessibile sul sito web, che consente ai visitatori di avviare conversazioni in tempo reale. Dopo aver aggiunto questo codice, la Live Chat dovrebbe apparire nell'angolo in basso a destra, migliorando l'interazione con gli utenti e le capacità di assistenza.



Impostazioni

La pagina “Impostazioni” della sezione MESSAGGI comprende quattro aree fondamentali:

Generale

Include un campo “E-mail di avviso” in cui gli utenti possono specificare un indirizzo e-mail a cui ricevere le notifiche di potenziali attività sospette. Inoltre, gli utenti possono configurare gli “Orari di funzionamento” globali e impostare messaggi fuori orario per la Live Chat e la Messaggistica, garantire che gli utenti siano informati anche al di fuori dei normali orari di lavoro.

Timeout di prima risposta

Questa funzionalità consente di trasferire automaticamente i ticket allo scadere del timeout della prima risposta su Live Chat e SMS. Sebbene sia impostata di default su “No”, può essere impostata su “Sì”. Gli utenti possono definire un ‘Timeout’ in minuti e dettare un’Azione senza risposta, come la disconnessione o la messa in pausa di un agente. Questo meccanismo garantisce che le domande dei clienti non rimangano senza risposta, reindirizzandole a un agente disponibile da una coda designata.

Timeout del chatbot

Con l’obiettivo di una gestione efficiente delle risorse, questa sezione termina automaticamente le sessioni di chatbot dopo una durata specificata se un cliente rimane inattivo, ottimizzando l’utilizzo delle risorse del sistema.

Unità di lavoro

Numero di unità assegnate a ciascun canale per impostazione predefinita, in base all’impegno richiesto a un agente per gestire le richieste su diversi canali. In sostanza, queste impostazioni sono fondamentali per affinare le interazioni tra agente e cliente, garantendo funzionalità e utenti ottimali.

The screenshot displays the Bicom Systems administration interface. On the left is a blue sidebar with a menu containing sections: VOICE (Queues, Dialer, Feedback Forms), MESSAGING (Queues, Chatbots, Channels, Settings), and GENERAL (Agents, Voice Statistics, Statistics, License). The 'Settings' option under MESSAGING is selected. The main content area is titled 'Settings' and has a sub-tab 'General' active. It contains the following fields:

- Alert E-mail:** A text input field with the value 'email@example.com' and a green checkmark icon.
- Operation times:** A button with a circular icon.
- First response timeout:**
 - Enable automatic transfer:** Radio buttons for 'Yes' (selected) and 'No'.
 - Timeout (minutes):** A text input field with the value '3' and a green checkmark icon.
 - Unanswered action:** A dropdown menu showing 'Please Select...'.
- Chatbot timeout:**
 - Live Chat (minutes):** A text input field with the value '5' and a green checkmark icon.
 - Messaging (hours):** A text input field with the value '5' and a green checkmark icon.
- Work units:**
 - Live Chat:** A text input field with the value '4'.
 - Messaging:** A text input field with the value '2'.
 - Email:** A text input field with the value '1'.

At the bottom right of the settings area is a blue 'Save' button with a checkmark icon.

Agenti

Nell'ultimo aggiornamento della pagina "Agente" è stata introdotta la sezione "Capacità". Questa funzione consente agli amministratori di impostare la capacità di ciascun agente, definendo quanti ticket un agente può gestire simultaneamente. In questo modo si garantisce che gli agenti non siano né sovraccarichi né sottoutilizzati.

La capacità può essere personalizzata per i singoli canali di comunicazione: Live Chat, Messaggistica e e-mail. I valori predefiniti sono 3 per la Live Chat, 5 per la Messaggistica e 10 per la Posta elettronica. Tutti questi valori contribuiscono alle "Unità di lavoro", dove vengono visualizzati in modo cumulativo. In particolare, qualsiasi modifica di questi valori da parte dell'amministratore, si ricalcola automaticamente nella sezione "Unità di lavoro". Le unità di lavoro totali di un agente sono calcolate moltiplicando le sue capacità di Live Chat, Messaggistica ed E-mail per le rispettive ponderazioni presenti in `MESSAGGING → Impostazioni` nell'area `Unità di lavoro`. Utilizzando le capacità e le ponderazioni impostate, i prodotti vengono sommati per determinare le unità di lavoro complessive dell'agente.

The screenshot displays the 'Agent Settings' page for an agent named 'Mark'. The 'Capacity' section is highlighted with a red box, showing the following values:

Channel	Capacity
Live Chat	3
Messaging	5
Email	10
Work units	32

The left sidebar shows navigation options: VOICE, MESSAGING, and GENERAL. The top right shows the user is an Administrator. The bottom right has 'Save' and 'Go back' buttons.

Statistiche

Nella sezione aggiornata “Statistiche”, gli utenti troveranno che “Statistiche agenti” e “Statistiche code” offrono ora rapporti misti, integrando perfettamente le statistiche sulla voce e sulla messaggistica per una visione completa delle metriche di comunicazione. Sfruttando il database di Clickhouse, queste statistiche offrono una maggiore velocità ed efficienza. Inoltre, sono stati introdotti i “Rapporti programmati”, specificamente studiati per le statistiche di messaggistica, per garantire che gli utenti ricevano approfondimenti tempestivi ai loro indirizzi e-mail.

bicom

VOICE

Queues

Dialer

Feedback Forms

MESSAGING

Queues

Chatbots

Channels

Settings

GENERAL

Agents

Voice Statistics

Statistics

Agent Statistics

Queue Statistics

Scheduled Reports

License

Admin Settings

Sign out

PIBXT10M4NCC

Administrator

Show Advanced Options

Date Range23 Oct 2023 00:00:00 - 23 Oct 2023 23:59:59

AgentsALL

ChannelsALL

QueuesALL

Reports table

Select type.

Search reports

Name	Type	Direction
Agent availability	Agent	All
Agent conversations per channel	Agent	All
Agent conversations per queue	Agent	Inbound
Agent missed conversations per channel	Agent	Inbound
Agent missed conversations per queue	Agent	Inbound
Agent pauses	Agent	All
Agent sessions and pauses	Agent	All
Conversations per channel	Summary	All

Page 1 of 1

Selected reports

Name

Show

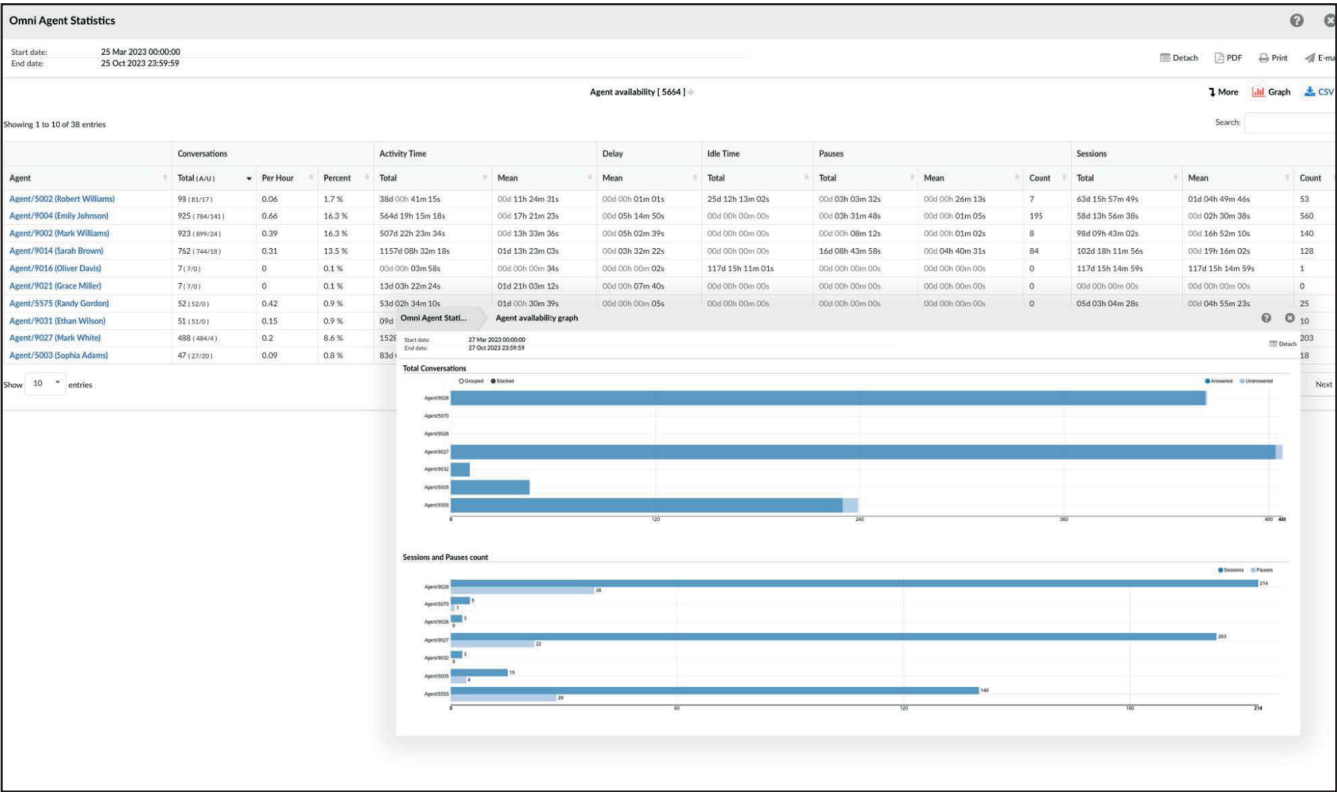
Statistiche degli agenti

Le statistiche dell'agente comprendono la disponibilità dell'agente, le conversazioni dell'agente per canale/queue, le conversazioni perse per canale/queue, pause dell'agente, sessioni e pause dell'agente, e Conversazioni per canale.

Rapporto sulla disponibilità dell'agente

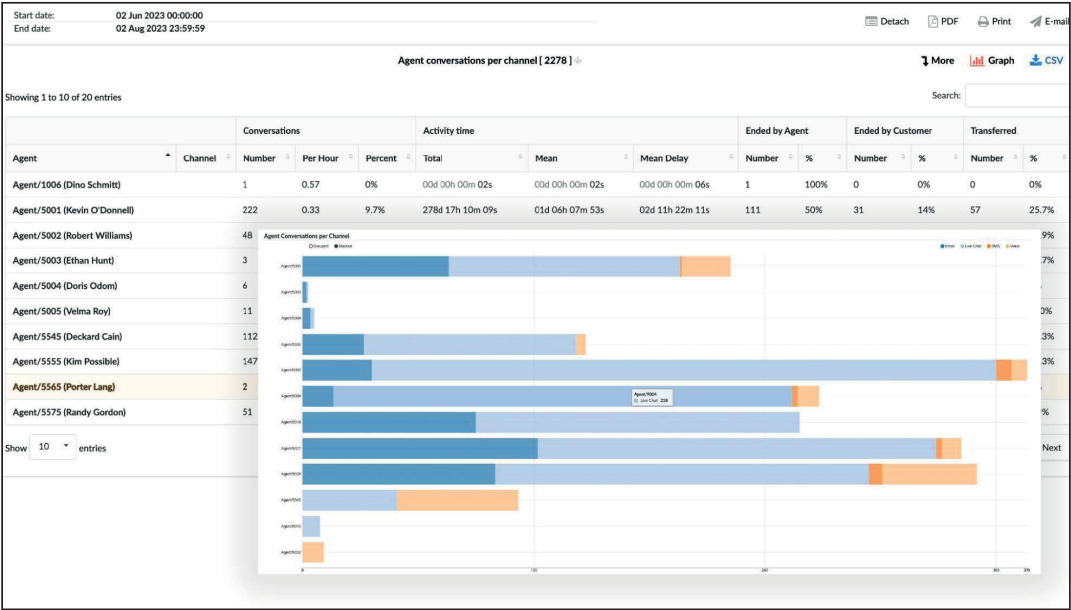
La disponibilità dell'agente si riferisce a una panoramica completa che illustra in dettaglio come gli agenti stanno utilizzando come gli agenti utilizzano il loro tempo durante periodi specifici. Offre informazioni sul numero totale di conversazioni gestite dagli agenti, sul loro tempo di attività, sul numero di conversazioni gestite dagli agenti, il loro tempo di attività, il tempo medio trascorso sulle attività, la durata dell'inattività e le eventuali pause. Inoltre, il rapporto sulla disponibilità fornisce metriche su quante sessioni a cui ogni agente ha partecipato. Questi dati aiutano a capire l'efficienza, la distribuzione del carico di lavoro e la reattività di distribuzione del carico di lavoro e la reattività degli agenti, garantendo che non siano né sovraccarichi né sottoutilizzati e che possano efficacemente alle esigenze dei clienti.

12



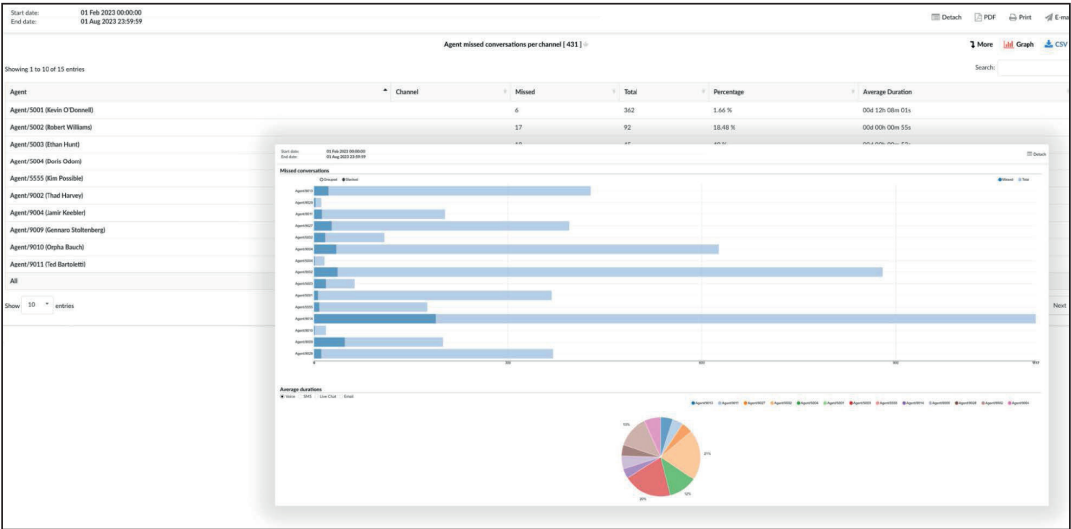
Rapporto Conversazioni agenti per canale/code

Il report “Conversazioni agente per canale” fornisce una panoramica completa delle interazioni gestite da ciascun agente su vari canali. Questo report mostra il volume, l’efficienza e l’esito delle conversazioni a cui hanno partecipato gli agenti in un determinato periodo. Offre informazioni sulla frequenza delle conversazioni, sulla loro durata e sulle modalità di conclusione, se sono state concluse dall’agente, dal cliente o trasferite. Questi dati sono fondamentali per comprendere le prestazioni degli agenti, ottimizzare i flussi di lavoro e garantire la soddisfazione dei clienti. Inoltre, è disponibile un report parallelo che si concentra sulle conversazioni per coda, che offre un’analisi altrettanto approfondita dal punto di vista di diverse code o categorie di richieste.



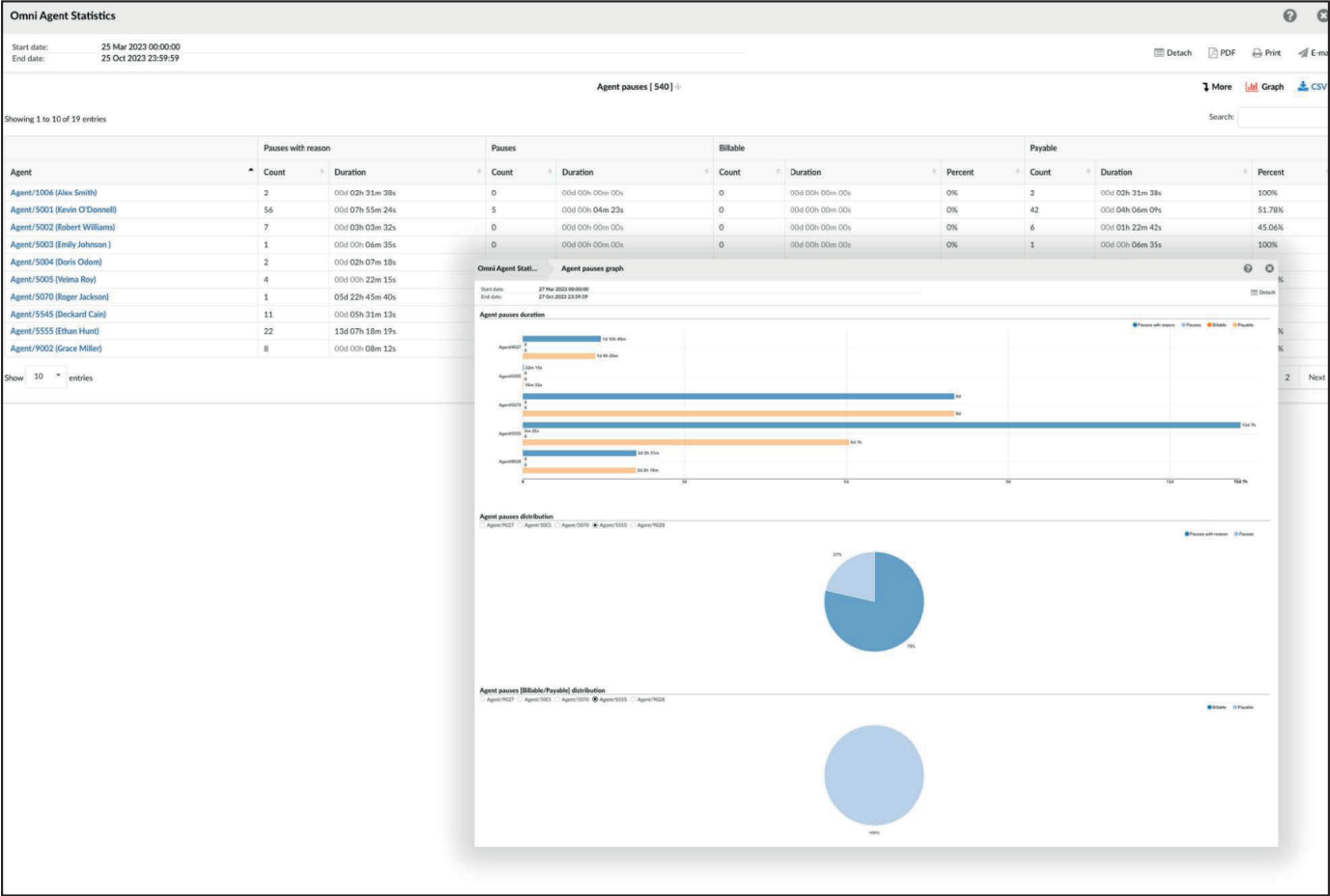
Conversazioni perse dell'agente per canale

Il report “Conversazioni perse dagli agenti per canale” fornisce uno sguardo approfondito sulle interazioni che gli agenti hanno perso su vari canali di comunicazione. Questa analisi aiuta a identificare le aree in cui le interazioni con i clienti potrebbero essere state trascurate, permettendo alle aziende di affrontare le lacune del proprio servizio.



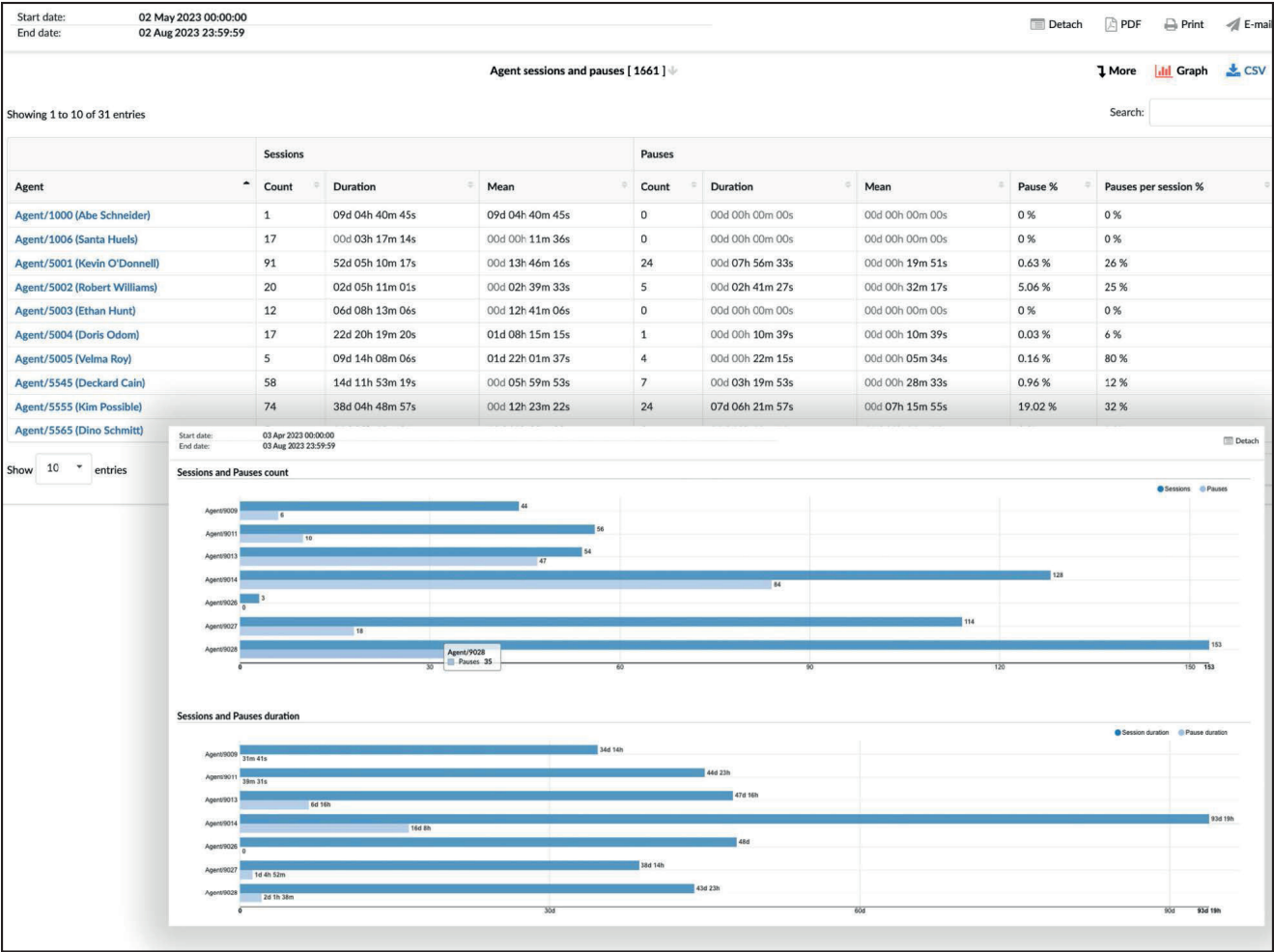
Pause dell'agente

Il report “Pausa agenti” offre una visione completa degli intervalli durante i quali gli agenti temporaneamente arrestano o sospendono le loro attività. Riflette i momenti in cui gli agenti si prendono delle pause dall’impegno attivo, per attività amministrative, formazione o altri motivi. Esaminando queste pause, le aziende possono ottenere informazioni sui modelli di lavoro, identificare potenziali aree di miglioramento e garantire che gli agenti ricevano il supporto necessario per prestazioni efficaci.



Sessioni e pause dell'agente

Le sessioni e le pause degli agenti rappresentano una panoramica dettagliata delle metriche di attività e produttività degli agenti durante un determinato periodo di tempo, indicando quali agenti erano attivi, quante sessioni hanno avuto e la durata totale di queste sessioni. Il report fornisce anche informazioni su eventuali interruzioni o pause degli agenti, tra cui il numero di pause, il tempo totale trascorso in queste pause e la durata media della pausa. Inoltre, offre un'analisi comparativa del tempo di sessione attiva degli agenti rispetto al tempo di pausa in termini di percentuale e di durata media, per monitorare l'efficienza degli agenti, comprendere i modelli di lavoro e identificare le aree di miglioramento.



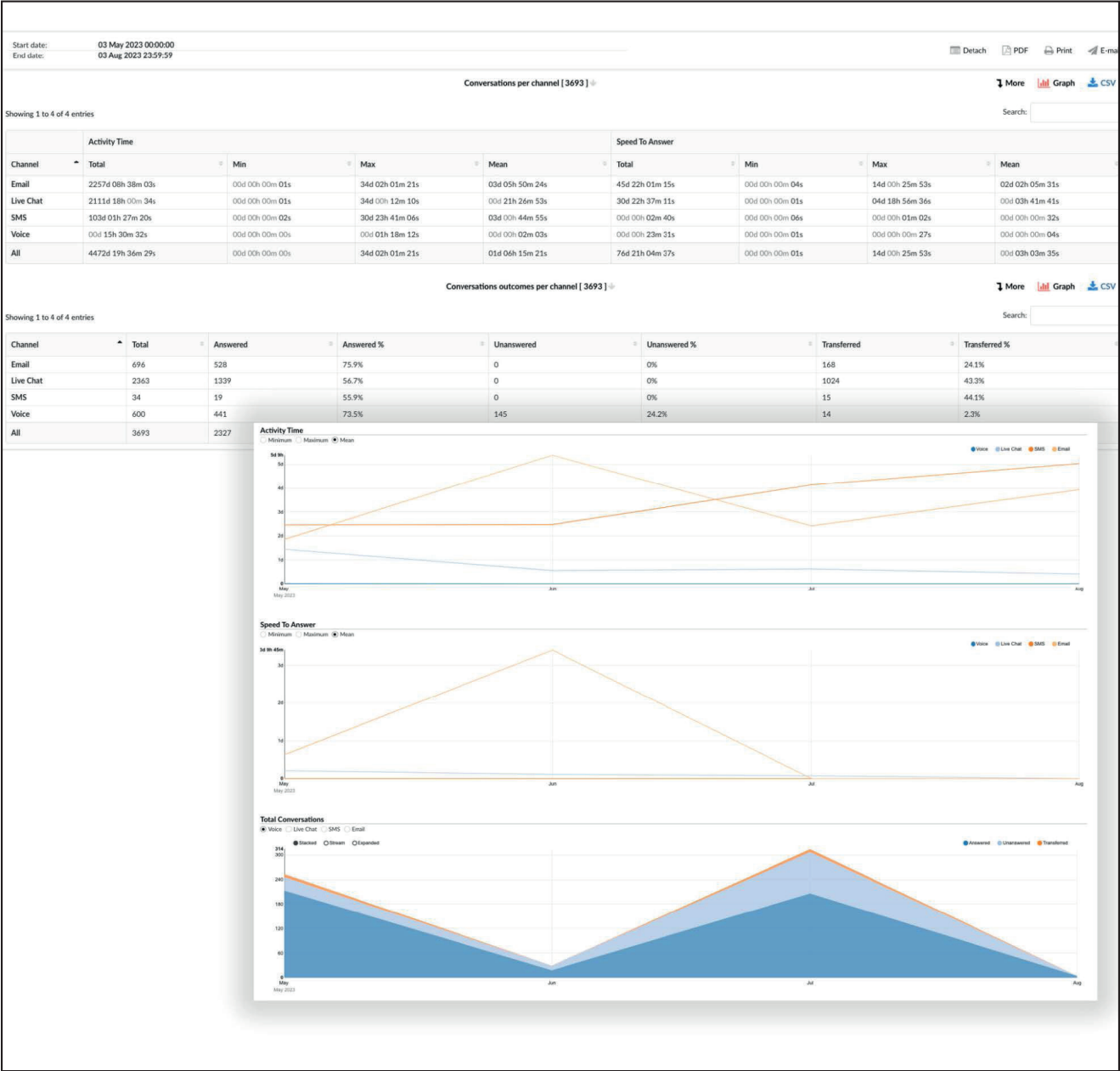
Statistiche di coda

Le statistiche di coda includono: Tutte le conversazioni per canale/queue, Conversazioni con risposta per canale/queue, Distribuzione delle conversazioni per canale/coda per giorno/per giorno della settimana/ per ora, Conversazioni in coda per agente, Clienti che ritornano, Accordo sul livello di servizio per agente, Conversazioni non risposte per canale/coda.

Conversazioni per canale

Le conversazioni per canale offrono una panoramica completa delle interazioni di comunicazione tra i vari canali in un determinato periodo di tempo. Questo report evidenzia il numero totale di conversazioni, distinguendo tra quelle che hanno avuto una risposta e quelle che non l'hanno avuta, e offre una visione della velocità delle risposte.

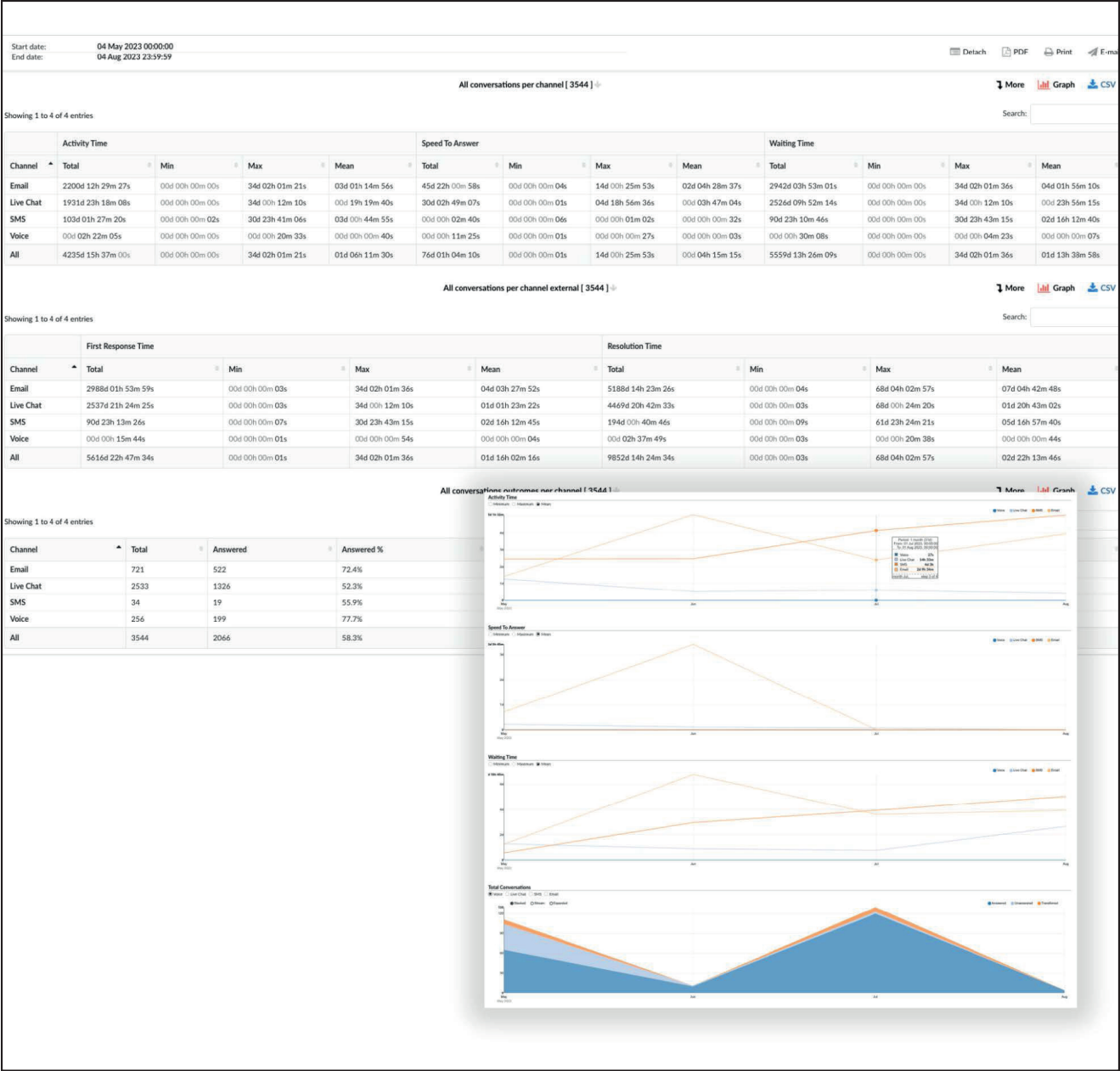
16



Tutte le conversazioni per canale

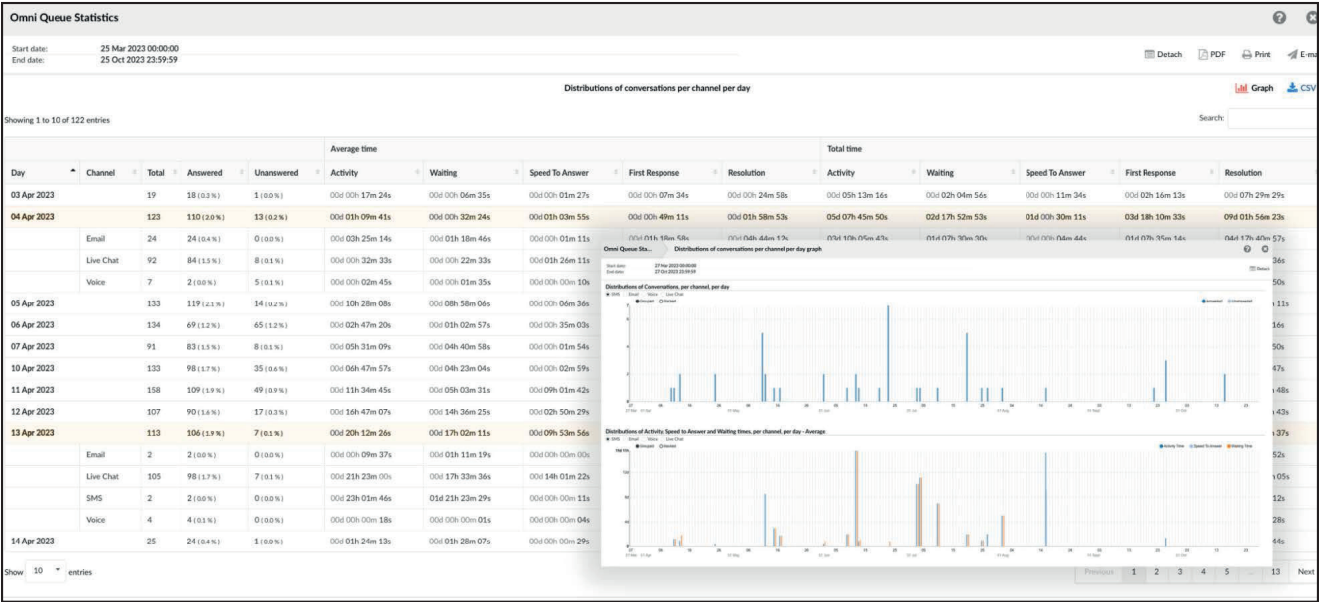
Il report “Tutte le conversazioni per canale” fornisce una panoramica completa delle interazioni con i clienti attraverso i diversi canali di comunicazione. Questo report aggrega le metriche chiave per misurare l'efficienza e l'efficacia della comunicazione. Gli utenti possono ottenere informazioni di diverse metriche chiave come il tempo di attività, la velocità di risposta, il tempo di attesa, il tempo di prima risposta e il tempo di risoluzione. Inoltre, analizza il numero totale di conversazioni, la percentuale di risposte, di non risposte e di trasferimenti. Inoltre, è disponibile un report simile che presenta queste metriche in modo specifico per ogni coda, consentendo un'analisi più segmentata.

Ora è disponibile un report simile, chiamato “Conversazioni risposte”, sia per i canali che per le code. Il report “Conversazioni risposte” si concentra specificamente sulle conversazioni che hanno ricevuto una risposta.



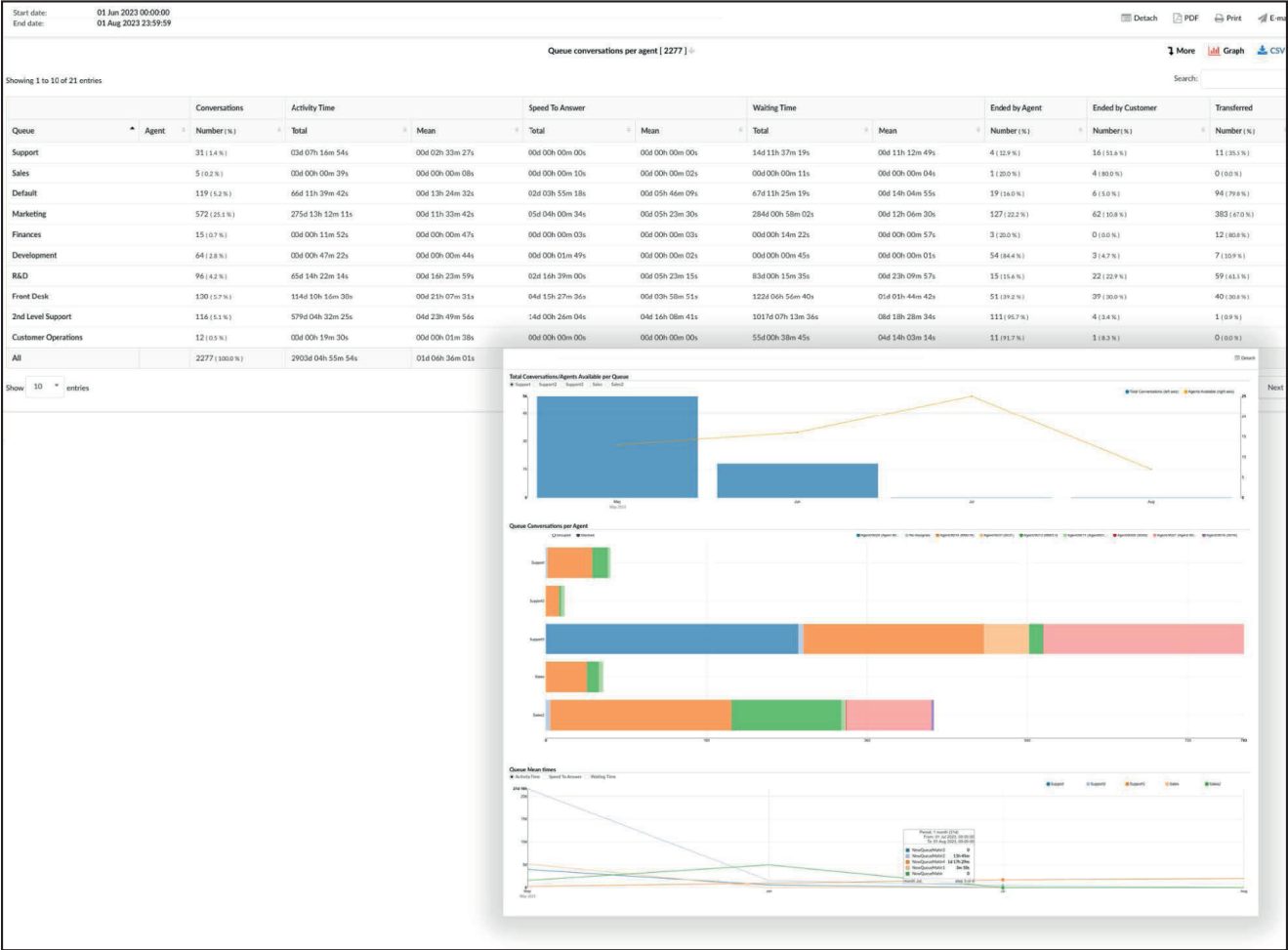
Clients of return

I dati sui clienti abituali mostrano la frequenza e le metriche di coinvolgimento degli utenti ricorrenti. Offre informazioni sul canale di interazione del cliente, sul numero di volte in cui si sono rivisitati e il tempo di attesa cumulativo e medio che hanno sperimentato. Inoltre, fa luce sulla velocità di risposta degli agenti e sulla durata complessiva dell'attività. Analizzando questi parametri, le aziende possono ottenere una comprensione più approfondita della fidelizzazione dei clienti e dell'efficienza del servizio, assicurando un'esperienza migliore per gli utenti e maggiori prestazioni operative. Questa visione olistica aiuta a identificare le aree di miglioramento potenziali e garantisce un'erogazione del servizio coerente ed efficace per i clienti abituali.



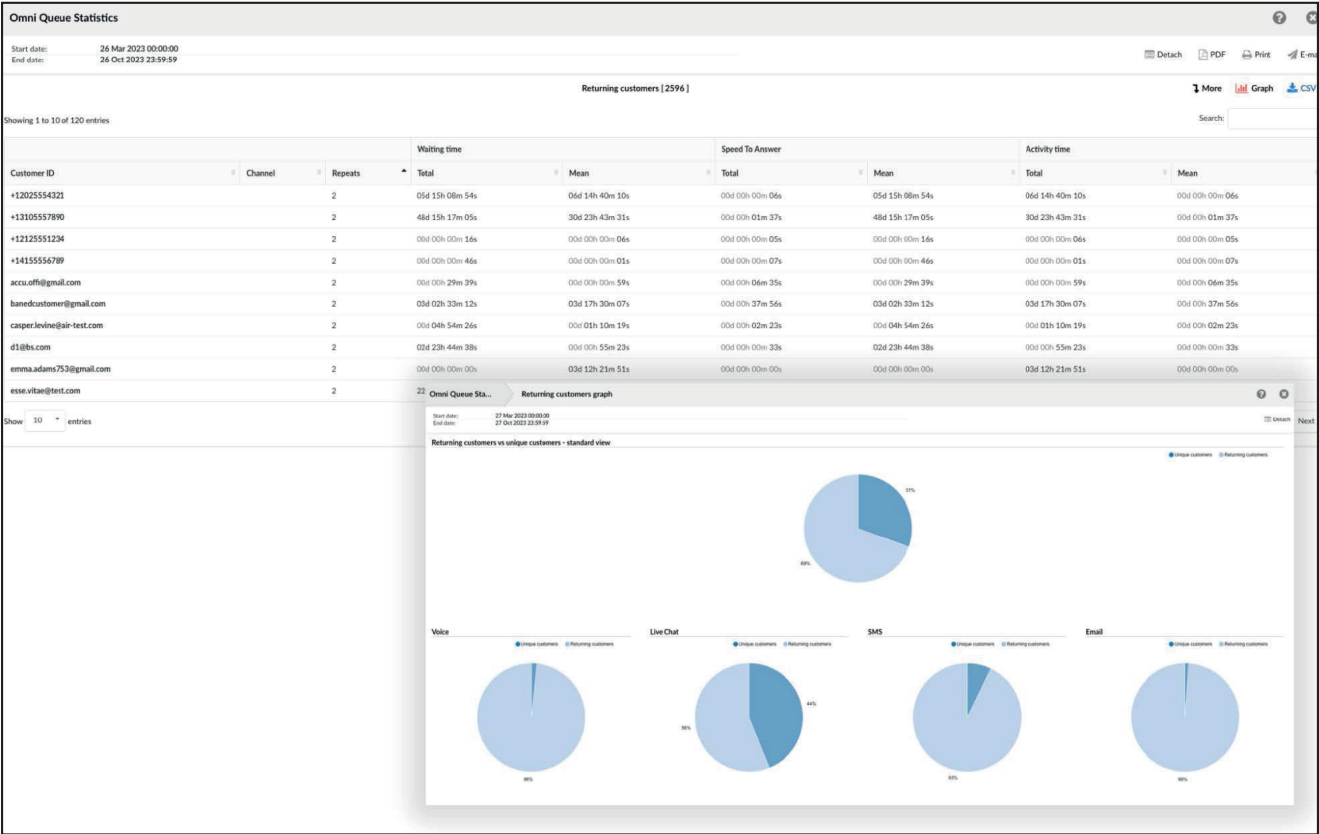
Conversazioni in coda per agente

Il report “Conversazioni in coda per agente” offre una panoramica completa delle interazioni degli agenti all’interno di determinate code. Include metriche chiave come il volume delle conversazioni, tempi di risposta e tempi di attesa. Questo rapporto fornisce anche informazioni sulle conversazioni concluse, su quelle inviate dai clienti e su quelle trasferite, aiutando le organizzazioni a valutare le conversazioni concluse, e trasferite, aiutando le organizzazioni a valutare le prestazioni degli agenti e l’efficienza della coda per efficienza delle code per ottimizzare le operazioni del servizio clienti.



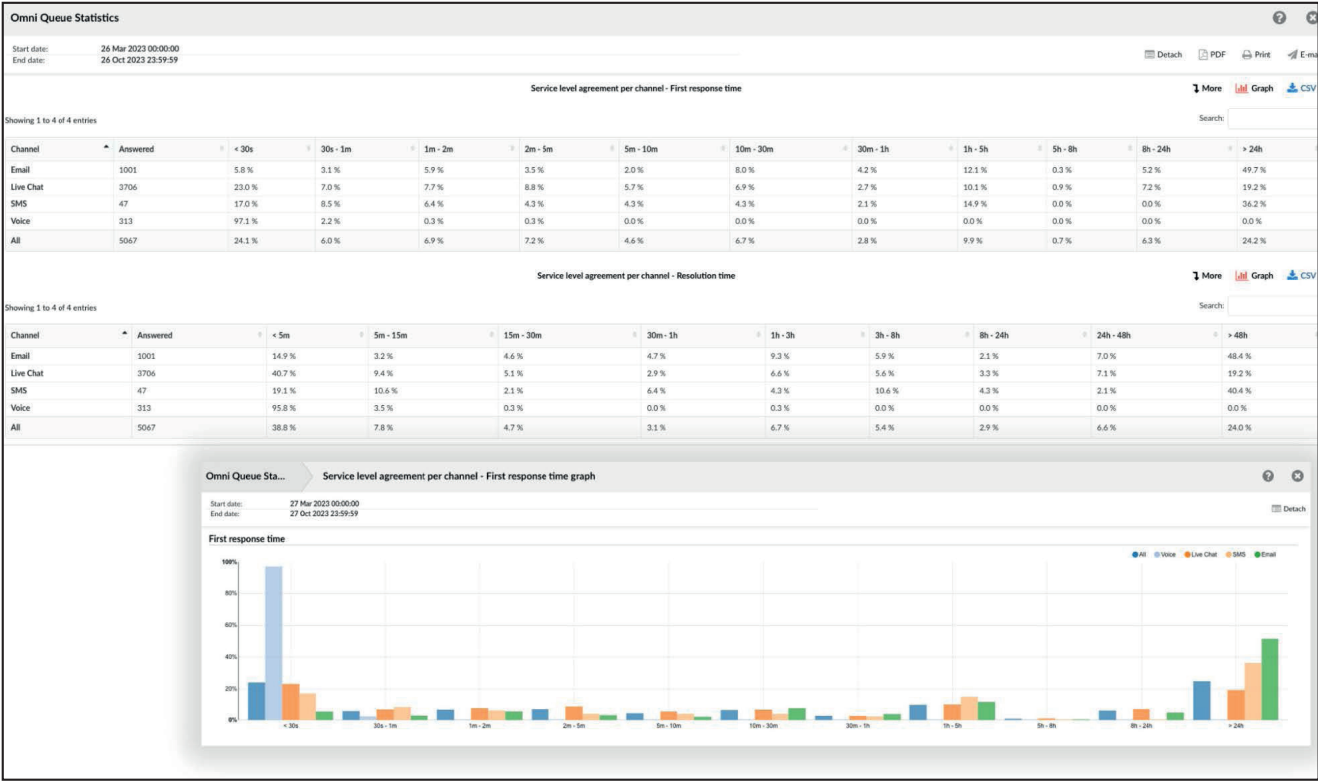
Clienti di ritorno

I dati sui clienti abituali mostrano la frequenza e le metriche di coinvolgimento degli utenti ricorrenti. Offre informazioni sul canale di interazione del cliente, sul numero di volte in cui si sono rivisitati e il tempo di attesa cumulativo e medio che hanno sperimentato. Inoltre, fa luce sulla velocità di risposta degli agenti e sulla durata complessiva dell'attività. Analizzando questi parametri, le aziende possono ottenere una comprensione più approfondita della fidelizzazione dei clienti e dell'efficienza del servizio, assicurando un'esperienza migliore per gli utenti e maggiori prestazioni operative. Questa visione olistica aiuta a identificare le aree di miglioramento potenziali e garantisce un'erogazione del servizio coerente ed efficace per i clienti abituali.



L'accordo sul livello di servizio (SLA) per canale/coda

Il report “Accordo sul livello di servizio (SLA) per canale” offre una visione completa dei tempi di risposta e di risoluzione attraverso i canali di comunicazione, garantendo un’assistenza tempestiva ai clienti. Inoltre, è disponibile un report SLA per coda per aree di servizio specifiche. Il rapporto categorizza interazioni per canali come e-mail, chat dal vivo, SMS e voce, mostrando i tempi di risposta da meno di 30 secondi a oltre 24 ore. Questi dati aiutano le aziende a valutare la loro reattività, allocare le risorse in modo efficiente e mantenere elevati standard di servizio al cliente, permettendo agli utenti di monitorare il completamento della conversazione in soli 5 minuti o 30 secondi”.



Conversazioni senza risposta per canale/coda

Le conversazioni senza risposta per canale forniscono una panoramica delle interazioni che non hanno ricevuto una risposta tra i diversi metodi di comunicazione. Il report categorizza i dati per canali come Live Chat e Voce, mostrando i tempi di attesa totali, la durata minima, massima e media delle risposte. Monitorando queste metriche, le aziende possono misurare la loro efficienza di risposta e identificare le aree di miglioramento. Inoltre, è disponibile un report simile per coda, per ottenere informazioni più specifiche sulle prestazioni dei reparti.

Omni Queue Statistics

Start date: 26 Mar 2022 00:00:00
End date: 26 Oct 2023 23:59:59

Unanswered conversations per channel | 535 |

Showing 1 to 2 of 2 entries

Channel	Waiting Time			
	Total	Min	Max	Mean
Live Chat	2nd 03h 54m 38s	00d 00h 03m 05s	11d 04h 23m 51s	00d 02h 23m 51s
Voice	00d 03h 44m 28s	00d 00h 00m 00s	00d 03h 05m 01s	00d 00h 00m 44s
All	2nd 05h 35m 06s	00d 00h 00m 00s	11d 04h 23m 51s	00d 01h 45m 36s

Tutti questi report offrono ripartizioni dettagliate dei dati, migliorandone ulteriormente la chiarezza. Inoltre, sono dotati di grafici per una rappresentazione più visiva, che consente una migliore interpretazione dei dati. Questa combinazione garantisce approfondimenti completi e chiari per gli utenti. Il design privilegia l'efficienza dell'analisi dei dati e la facilità d'uso.

Report programmati

I report programmati nel sistema consentono agli utenti di automatizzare la generazione e la consegna di dati specifici a intervalli predefiniti. Gli utenti possono assegnare un nome al report, determinarne lo stato di attività e impostare il tempo e la frequenza di esecuzione desiderati, da giornalieri ad annuali. Le notifiche possono essere configurate per inviare il report via e-mail ai destinatari specificati, con allegati disponibili in vari formati, come HTML, PDF o CSV.

The screenshot displays the 'Scheduled Report' configuration page in the bicom system. The interface is divided into several sections:

- General:** Includes fields for 'Name' (set to 'Annual Analysis'), 'Active' (Yes/No toggle), 'Run time' (00:00), and 'Interval' (Yearly).
- Notification:** Includes 'Send E-mail' (Yes/No toggle), 'E-mail To' (email@example.com), and 'Attachment' checkboxes for HTML, PDF, and CSV.
- Types:** A list of report types such as 'All conversations per queue', 'Answered conversations per queue', and 'Unanswered conversations per channel'.
- Filters:** Includes 'Time period' (Current Year), 'Channels' (Voice, Live Chat, SMS, Email), 'Queues' (Billing/Queries, DataPlans, etc.), 'Agents' (Agent/9029 - Alex Smith, etc.), and 'Time format' (dd hh mm ss).

At the bottom right, there are buttons for 'Save', 'Save & Run', and 'Go back'. The left sidebar shows the navigation menu with categories like VOICE, MESSAGING, GENERAL, and Agents.

La pagina delle licenze

La pagina “Licenze” offre agli amministratori una visione completa delle licenze disponibili e del loro stato di utilizzo all’interno del Contact Center. Offre una ripartizione di moduli specifici come “Edizione agente”, “Edizione supervisore” e “Modulo canale OMNI”. Ogni modulo presenta il numero di licenze in uso rispetto al totale delle licenze disponibili, fornendo un quadro chiaro delle risorse disponibili.

Se un amministratore desidera revocare l’accesso di un agente a un’edizione specifica, gli verrà richiesto un messaggio. Questo messaggio avvisa che una licenza può essere rilasciata solo una sola volta ogni 48 ore per lo stesso agente. Una volta che l’agente si connette nuovamente, la licenza viene verrà riattivata. Per rimuovere definitivamente i permessi di utilizzo, l’amministratore deve andare in Estensioni → Sistema → Edizioni&Moduli.

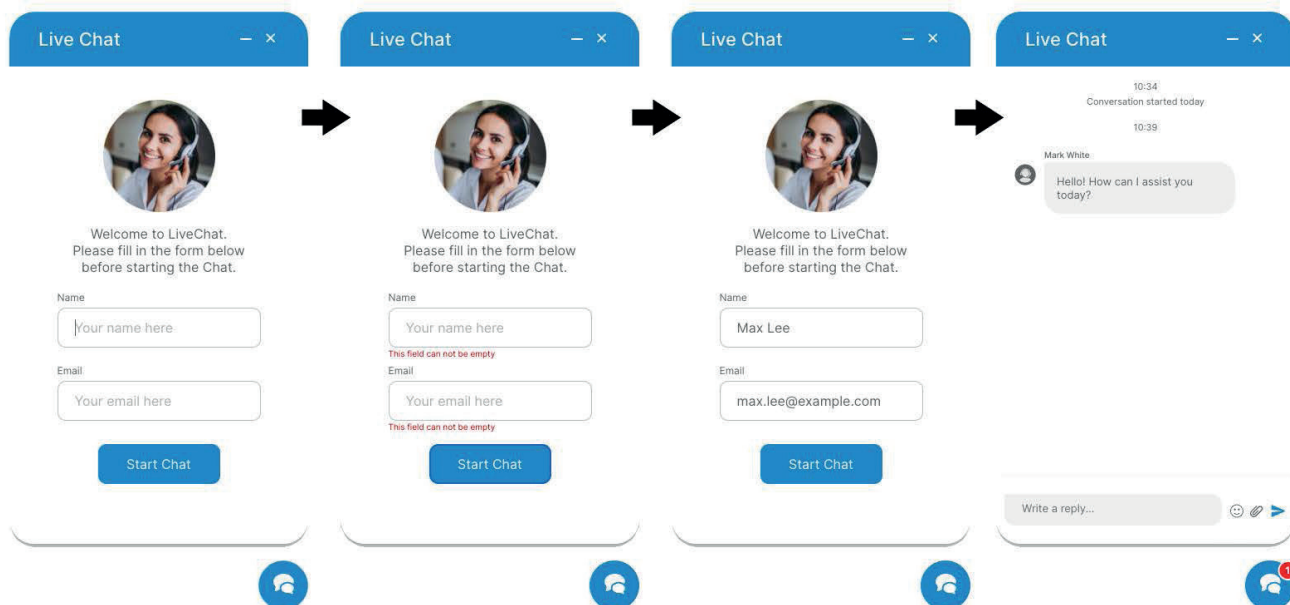
Per una gestione efficiente e più semplice delle licenze, a ogni agente viene assegnata una licenza individuale, assicurando che due agenti non possano condividere una singola licenza.

Agent	Agent edition	Supervisor edition	OMNI Channel Module
Agent/9027 Mark White	0 of 10 (available 10)	2 of 10 (available 8)	2 of 100 (available 98)
Agent/9028 William Harris			

L'APP PER I VISITATORI

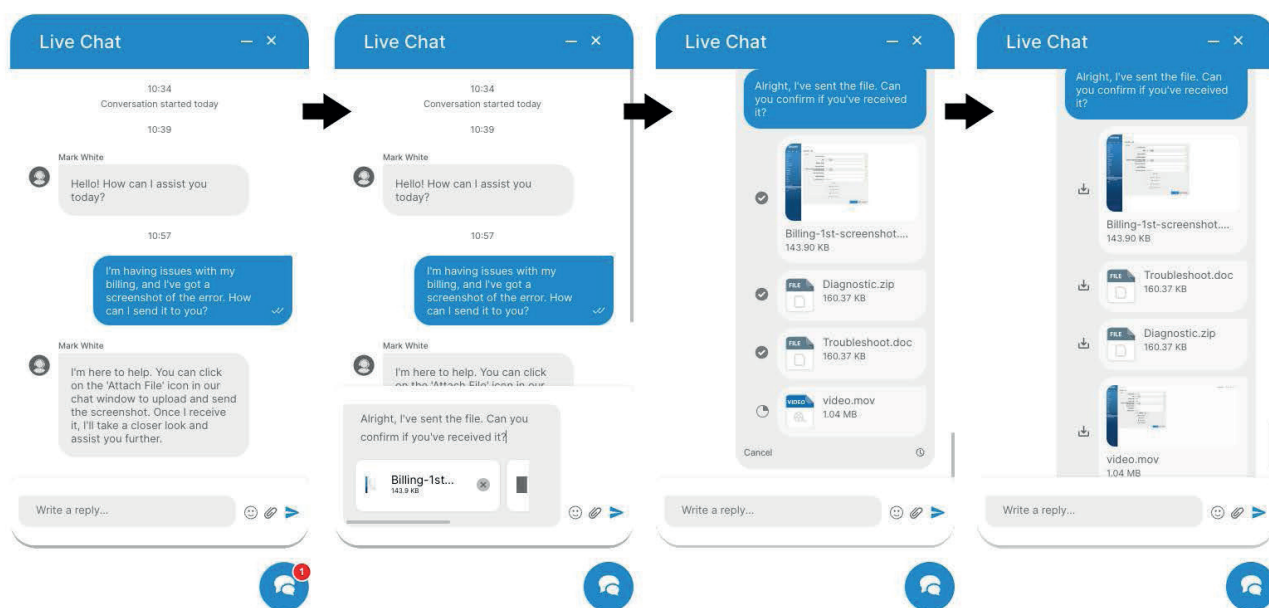
Modulo di pre-chat

Quando gli utenti avviano una Live Chat, vengono prima accolti con un modulo di prechat in cui devono inserire il proprio nome e la propria e-mail. Solo dopo aver fornito queste informazioni e aver fatto clic su "Avvia chat", l'utente verrà indirizzato alla finestra di conversazione della Live Chat, consentendo loro di iniziare a chattare con un agente assegnato.



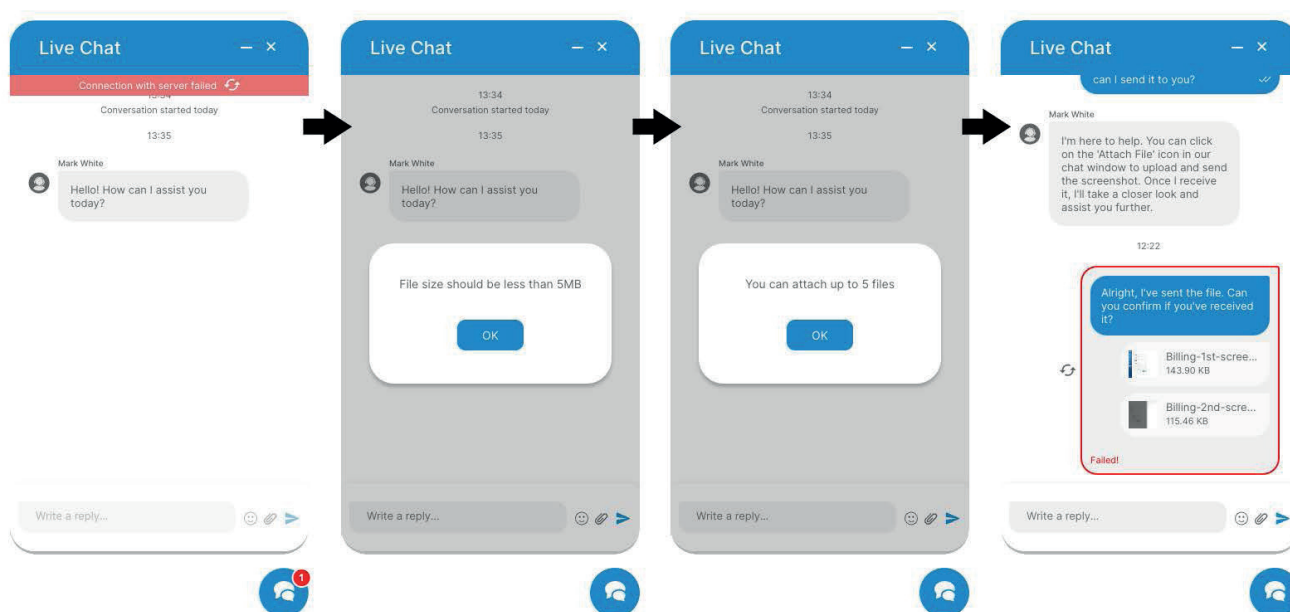
Conversazioni

Oltre alla messaggistica testuale, gli utenti possono migliorare la loro esperienza di chat inviando vari tipi di file, da immagini e video a documenti. Durante l'invio dei file, gli utenti possono monitorare l'avanzamento attraverso un caricatore a torta e vedere un segno di spunta una volta che il file è stato caricato con successo. Se necessario, gli utenti hanno la possibilità di annullare il trasferimento del file prima che sia completato. Una volta inviati i file, l'Agente e l'utente vedranno un'icona di download, che consentirà di scaricare facilmente i file condivisi.



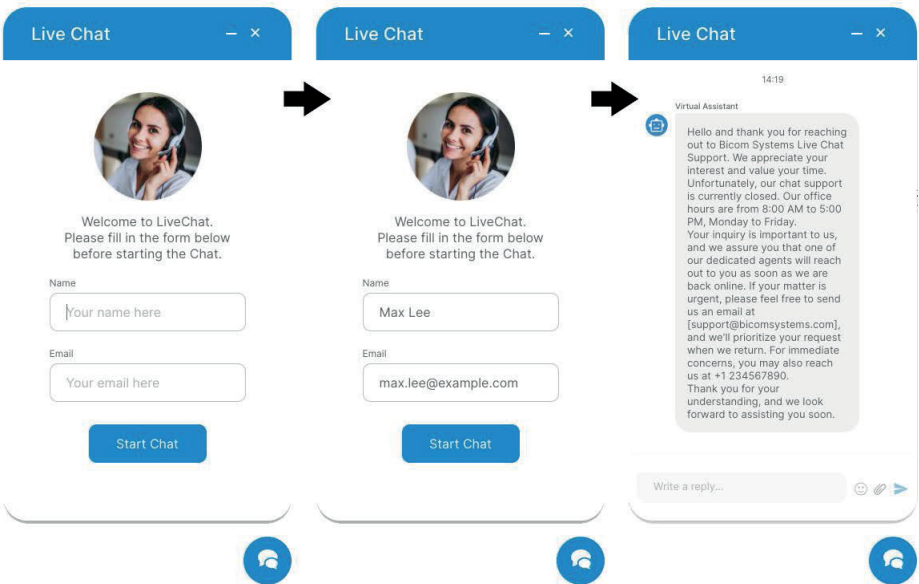
Avvisi

Se un utente accede alla Live Chat e incontra problemi di connessione con un agente, apparirà un avviso a strisce rosse che chiarirà il motivo dell'interruzione. Gli utenti possono inviare file con una dimensione massima di 5 MB ciascuno; se qualcuno tenta di caricare un file di dimensioni maggiori, un avviso lo informerà della limitazione delle dimensioni. Inoltre, è possibile allegare un massimo di 5 file a un singolo messaggio. Se gli utenti dovessero superare questo numero, un altro avviso segnalerà la limitazione. Infine, se si verifica un problema nell'invio di un messaggio di testo o di un file, l'utente viene informato del fallimento della trasmissione e può scegliere di inviarlo di nuovo.



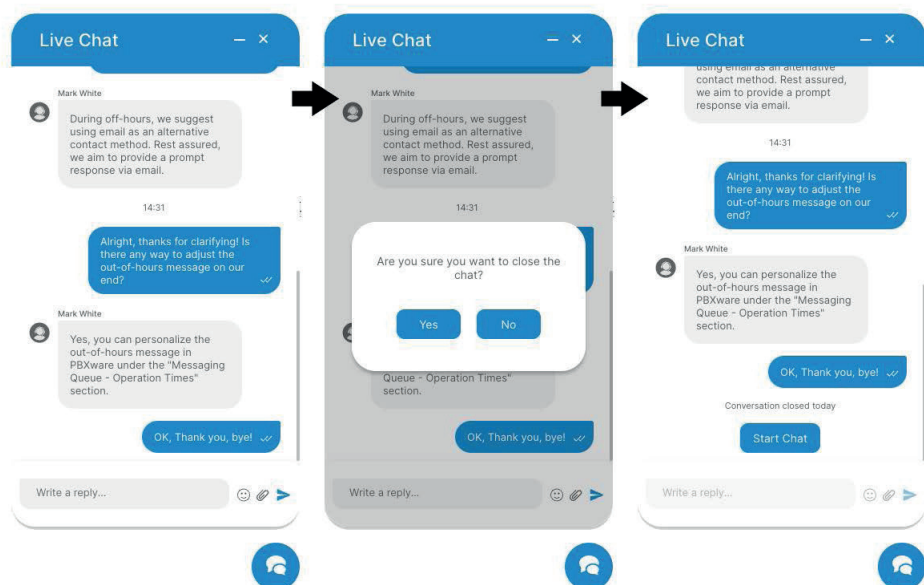
Orario di funzionamento

Se gli utenti tentano di accedere alla chat al di fuori degli orari di funzionamento, saranno accolti con un messaggio che indica l'indisponibilità della chat e suggerisce un metodo di comunicazione alternativo. Questa notifica può essere personalizzata all'interno di PBXware tramite la coda di messaggistica.



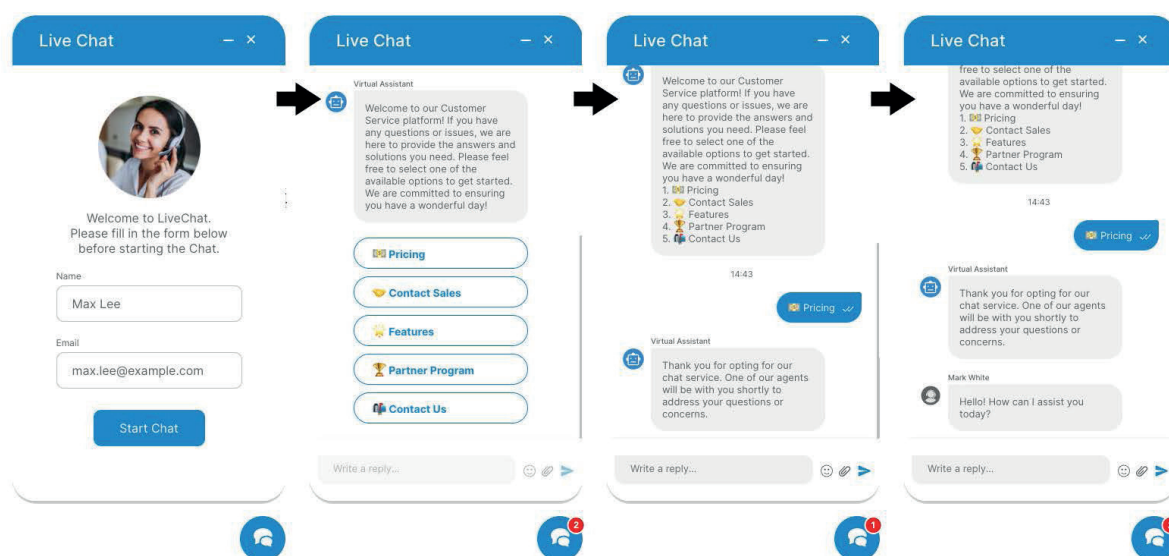
Chiusura della Live Chat

Se un utente desidera uscire dalla chat, può fare clic sul pulsante “x”. Verrà visualizzato un messaggio che chiede conferma per terminare la conversazione. Dopo aver selezionato “Sì”, la chat si chiuderà e apparirà il pulsante “Avvia chat” per un nuovo contatto. Lo stesso processo si verifica se un agente chiude la conversazione.



Chatbot

I chatbot fungono da assistenti virtuali all'interno della Live Chat. All'ingresso, presentano agli utenti diverse opzioni. Selezionando un'opzione, l'utente viene indirizzato a una coda specifica, accompagnata da un messaggio di benvenuto. Se un utente si avvicina tramite SMS e seleziona l'opzione sbagliata, gli viene notificato il messaggio non valido o errato. Una volta entrati nella coda, gli utenti possono chattare con un agente e accedere a tutte le funzionalità, come l'invio di file, l'uso di emoji, ecc. Se gli utenti scelgono un'opzione che porta a una coda al di fuori dell'orario di lavoro, riceveranno una notifica di orario fuori servizio. Gli utenti possono interagire con i Chatbot anche tramite il canale SMS.



CARATTERISTICHE GLOBALI

Legge Ray Baum

Per conformarsi alla legge Ray Baum negli Stati Uniti, PBXware deve fornire informazioni sulla posizione all'interno del messaggio SIP quando si compone un numero di emergenza. Nelle versioni precedenti di PBXware, abbiamo implementato il campo "Posizione" nella pagina delle estensioni di PBXware, in modo che gli amministratori potessero immettere un URL di geolocalizzazione per ogni indirizzo MAC in modo che, quando viene effettuata una chiamata, l'URL di geolocalizzazione venga inviato tramite il messaggio SIP di geolocalizzazione, fornendo le informazioni necessarie alle squadre di primo soccorso. Questo risolve il problema dei dispositivi fissi, ma non quello dei computer portatili o dei telefoni cellulari con applicazioni softphone installate (Communicator) e che possono cambiare la loro posizione in qualsiasi momento. Per ovviare a questo problema, abbiamo implementato la possibilità di creare un elenco di possibili località da cui gli utenti si collegheranno, che verrà utilizzato per fornire informazioni sulla posizione in caso di una chiamata di emergenza.

Dispatchable Location > Edit

General

Label: (CA) SANTA ANA

State: California

City: SANTA ANA

House Number: 1

Leading Street Direction:

Street Name: FIRST AMERICAN WAY

Street Suffix: #

Validated Street: 1 FIRST AMERICAN WAY

ZIP5: 92707

ZIP4: 5913

Floor:

Room:

gloCOM Permissions

Everyone: Yes No

Departments: Please select..

Extensions: Please select..

Deskphone Users Configuration

Please insert MAC addresses - XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ...

MAC Address

Label

Save

Go back

31

bicom
SYSTEMS

La pagina Posizioni erogabili contiene l'elenco di tutte le posizioni con i relativi parametri che vengono utilizzati per la convalida. Per evitare errori durante l'aggiunta degli indirizzi, ogni indirizzo viene convalidato tramite l'API dell'USPS (United States Postal Service) e solo gli indirizzi che sono stati convalidati possono essere utilizzati per le chiamate di emergenza. Se l'indirizzo non è stato convalidato correttamente, accanto allo stato **"Fallito"** viene visualizzata un'icona informativa con ulteriori informazioni.

AK EagleRiver	AK	EAGLE RIVER	23475 GLACIER VIEW DR	99577		Successful	
TestArkansas	AR	FOUNTAIN HILL	826 GOOSE HOLLOW RD	71642		Invalid City	
Test	CA	Test	Test	12345		Failed	

Label	State	City	Street	Zip5	Zip4	Validation Status	
AK EagleRiver	AK	EAGLE RIVER	23475 GLACIER VIEW DR	99577		Successful	
TestArkansas	AR	FOUNTAIN HILL	826 GOOSE HOLLOW RD	71642		Address Not Found	
Arizona Test 1	AZ	Window Rock	Po Box	86515		Failed	

Label	State	City	Street	Zip5	Zip4	Validation Status	
AK EagleRiver	AK	EAGLE RIVER	23475 GLACIER VIEW DR	99577		Multiple addresses were found for the information you entered, and no default exists.	
TestArkansas	AR	FOUNTAIN HILL	826 GOOSE HOLLOW RD	71642			
Arizona Test 2	AZ	Sedona	Melody Ln	86336			

Lo stato di convalida può essere **"Fallito"** e **"Riuscito"**, contrassegnati dal colore e dal simbolo dell'informazione. Quando l'indirizzo è completamente convalidata, la dicitura **"Riuscito"** sarà contrassegnata in verde e nella modifica dell'indirizzo **"Via convalidata"**. Se l'indirizzo è corretto, ma il suffisso della via o la direzione della via non sono stati inseriti correttamente, la dicitura **"Riuscito"** sarà contrassegnata in arancione con informazioni aggiuntive su ciò che deve essere corretto per la convalida completa dell'indirizzo.

Search for Addresses

Label

State

City

Street

Zip5

Zip4

(AR) FOUNTAIN HILL

AR

FOUNTAIN HILL

826 GOOSE HOLLOW RD

71642

9238

(CA) SANTA ANA

CA

SANTA ANA

1 FIRST AMERICAN WAY #

92707

5913

The Address Verification service returned a corrected street address. Please make sure to check and update the fields accordingly.

Entered Address: 1 FIRST AMERICAN WAY #

Corrected Address: 1 FIRST AMERICAN WAY

Successful

Una volta convalidate le posizioni, l'amministratore di PBXware è in grado di assegnare gli utenti Communicator che possono utilizzare ciascuna postazione. Gli utenti Communicator potranno quindi selezionare qualsiasi indirizzo associato al loro interno e utilizzarlo come sede principale

General
Contacts
Phone
Audio
Video

General | Dialing rules | Speed dial | Codecs | Auto answer | Emergency Location | Advanced

Please update your Emergency Location to ensure accurate emergency calls, so emergency services can reach you promptly.

No location selected...

✓ KS SilverLake (8942 NW 35TH ST, SILVER LAKE, KS, 66539-9324, USA)
WA Kirkland (6100 CARILLON PT, KIRKLAND, WA, 98033-7451, USA)

Floor number
2

Room number
220

Nota: L'assegnazione dei permessi non significa che la posizione verrà assegnata automaticamente a ogni utente di Communicator, ma significa solo che apparirà nell'App Communicator sotto la scheda di emergenza, ma gli utenti sono comunque responsabili della selezione della località corretta da cui si collegano.

Caricamento CSV

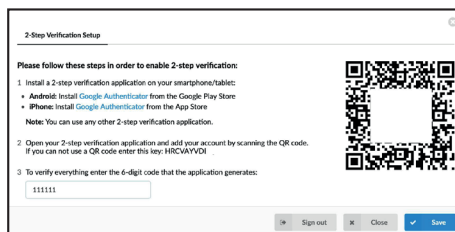
Oltre all'inserimento manuale, l'opzione di caricamento CSV consente di creare rapidamente un gran numero di località.

Quando si usa un file CSV per creare più voci di Ubicazione, tutte le voci aggiunte in precedenza vengono eliminate; quindi, gli amministratori dovranno assicurarsi che tutti gli indirizzi necessari vengano aggiunti al file CSV prima del caricamento.

Nota: È molto importante sapere che, a causa del modo in cui vengono gestiti i dati quando si usa l'opzione 'caricamento CSV', la postazione di lavoro predefinita le voci relative alla posizione predefinita del telefono fisso nelle impostazioni del sistema e del tenant saranno rimosse e dovranno essere riassegnate manualmente.

2FA per gli utenti OSC e Communicator

Nell'intento di migliorare la sicurezza di PBXware nella versione 7.1, siamo lieti di introdurre l'Autenticazione a due fattori (2FA) per gli utenti finali, assicurando un livello di protezione rafforzato per il login sia sul portale On-line Self Care (OSC) che sui client Communicator. Gli utenti finali possono stabilire facilmente la loro 2FA accedendo al portale OSC, utilizzando le proprie credenziali PBXware e seguendo le istruzioni passo-passo fornite.



Se necessario, l'amministratore PBXware può ripristinare la 2FA modificando l'interno, selezionando il pulsante "Reset 2FA" e salvando le modifiche. Dopo aver salvato le modifiche, l'utente riacquisterà la capacità di accedere solo con la propria password e potrà ripetere il processo di configurazione 2FA.

Modifiche al file system

Una delle funzionalità richieste dai nostri clienti e che siamo stati più che felici di offrire è la possibilità di archiviare e cancellare la cronologia delle chat di Communicator per preservare lo spazio su disco e migliorare i tempi di sincronizzazione del client Communicator. Anche se la differenza potrebbe non essere così evidente sui sistemi PBXware più piccoli, grazie all'ottimizzazione che abbiamo già in atto, sia sul lato server che su quello client, sui sistemi di grandi dimensioni i vantaggi dovrebbero essere facilmente percepibili.

Per impostazione predefinita, l'impostazione per la Chat è "Mai archiviare", ma gli amministratori possono cambiare questa impostazione con una delle opzioni disponibili: 3 mesi, 6 mesi, 9 mesi, 1, 2, 3, 4 o 5 anni.

Forzare l'E.164 CallerID

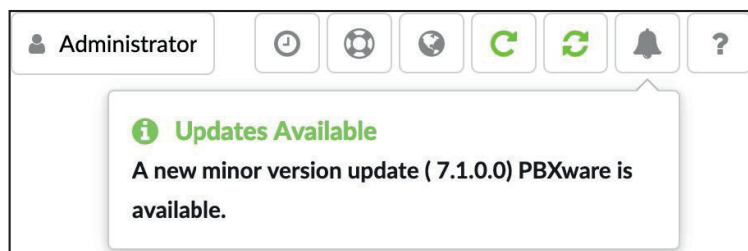
Per aderire agli standard normativi aggiornati nel Regno Unito, che impongono che l'ID chiamante deve essere fornito in formato E.164, stiamo introducendo una nuova funzione PBXware denominata: **Forza E.164 Caller ID**. Questa implementazione garantisce la conformità ai requisiti normativi.

Quando un interno tenta una chiamata in uscita utilizzando un ID chiamante non in formato E.164 completo, il sistema esegue un processo di controllo sequenziale in cui analizza innanzitutto gli ID chiamante disponibile in Servizi avanzati → ID chiamante dell'interno. Se non si trova alcun ID chiamante in formato E.164, il sistema passa a esaminare l'elenco degli ID chiamanti all'interno delle impostazioni di Trunks & Tenants. Se non ne trova nessuno, controlla l'ID chiamante predefinito specificato nelle impostazioni del tenant. Come ultimo passo, viene controllato l'ID chiamante in uscita del trunk. Se durante il controllo non viene rilevato alcun ID chiamante in formato

E.164, il sistema non termina la chiamata. Utilizzerà invece l'ID chiamante originale nel suo formato non E.164, anche se ciò potrebbe causare l'interruzione della chiamata da parte del fornitore del trunk.

Nuove notifiche di aggiornamento

Con l'ultimo aggiornamento, abbiamo introdotto una funzione pensata per rendere l'amministrazione di PBXware ancora più agevole. A partire dalla versione 7.1, l'interfaccia grafica di PBXware notificherà agli amministratori gli aggiornamenti disponibili, consentendo una manutenzione del sistema senza interruzioni.



Notifiche SMS della segreteria telefonica

Con questa nuova funzione, gli utenti di PBXware riceveranno notifiche SMS sui loro numeri di cellulare designati ogni volta che viene lasciata una nuova casella vocale sul loro interno, assicurandosi che non si perdano mai più i messaggi vocali importanti non vengano mai più persi.

Nuovi endpoint



Snom D862



Snom D865



Yealink T31W



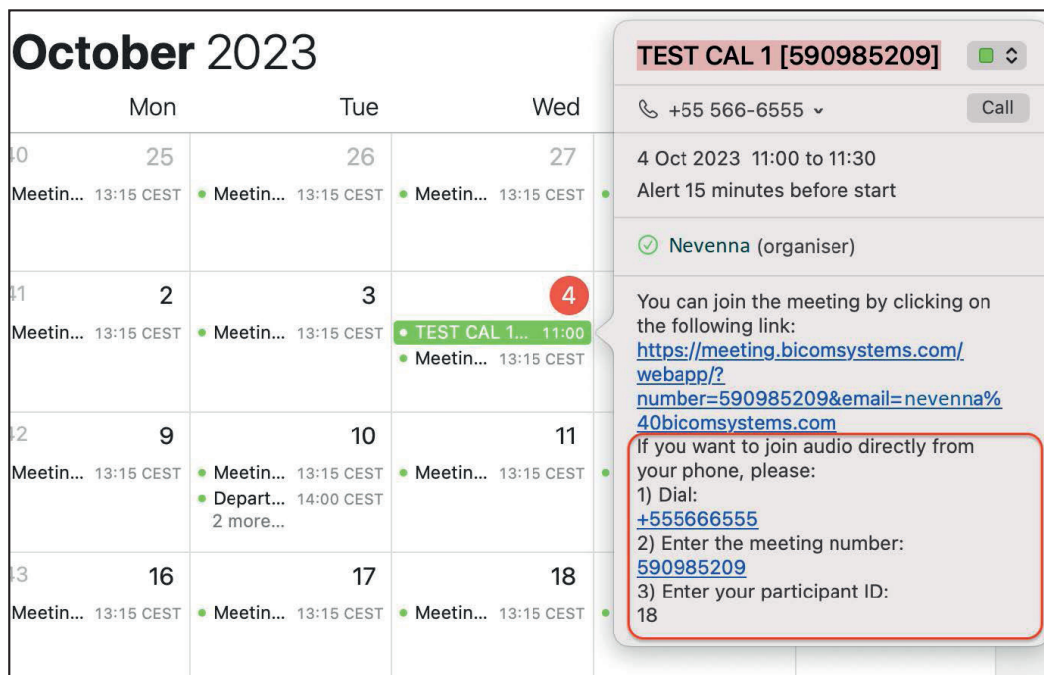
Yealink T34W

MODULO MEETING

Caratteristiche

Aggiunta di informazioni di composizione all'invito di calendario

Questa funzione include tutte le informazioni di composizione necessarie nell'invito al calendario e ne garantisce la visualizzazione nel calendario. Quando la riunione è programmata, l'invito al calendario sarà automaticamente popolato con i dettagli di accesso, in modo che la persona che si unisce da remoto possa accedervi direttamente dall'appuntamento di calendario.



Consente di collegarsi alle riunioni pubbliche senza l'ID del partecipante

Questa funzione consente ai partecipanti di accedere ai Meeting pubblici utilizzando solo l'ID della riunione e, invece di inserire l'ID del partecipante, consente di premere semplicemente il tasto "#". Abbiamo anche aggiornato la registrazione per informare i partecipanti di questa opzione. Quando si accede senza l'ID di un partecipante, il partecipante viene visualizzato nell'elenco come numero di telefono.

Correzioni di BUG e miglioramenti

- . Meeting: Aggiungere i co-organizzatori come amministratori di confbridge.
- . Meeting: Rendere più resistente la connessione di Ignoo al server dei Meeting.
- . Meeting: Corretto un problema con l'invio di DID "non attivi".
- . Meeting: Corretto un problema per cui l'evento Meeting non veniva aggiunto al calendario dell'organizzatore del Meeting.
- . Meeting: Corretto il problema del mancato funzionamento dell'elenco dei Meeting.



Firenze
info@bicomsystems.it
+39 0571 1661119

www.bicomsystems.it

