

Communicator 7.2

PURA POTENZA

bicom
S Y S T E M S

INDICE

1 **Caratteristiche**

- 1 Trasforma il gruppo standard in gruppo condiviso
- 2 Possibilità di impostare l'icona della chat di gruppo

Modulo Meeting

- 3 Programmare un meeting dalla chat
- 5 Notifiche di condivisione dello schermo
- 6 Avatar per i partecipanti esterni
- 7 Memorizzare e mostrare i record di chat nell'elenco Meeting precedenti

Modulo Contact Center

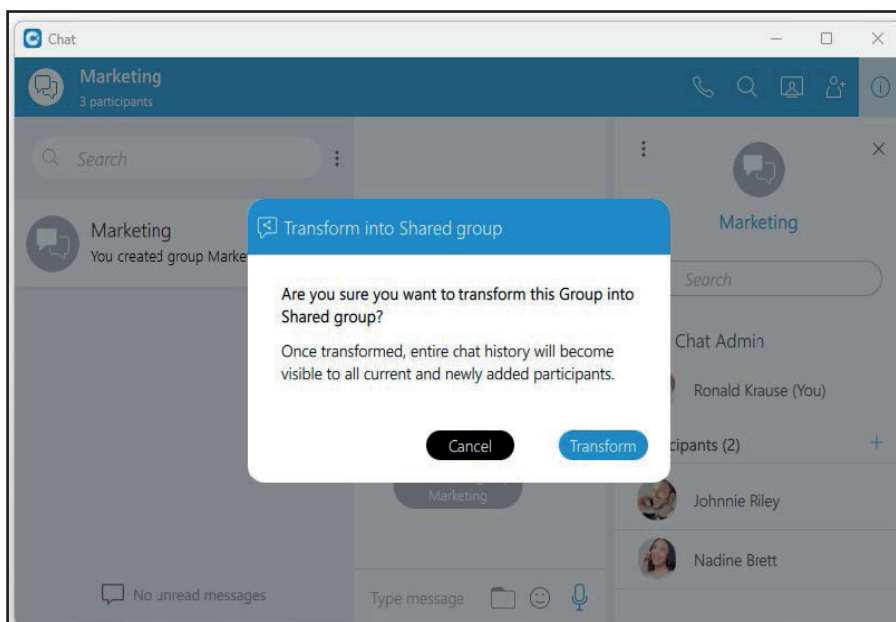
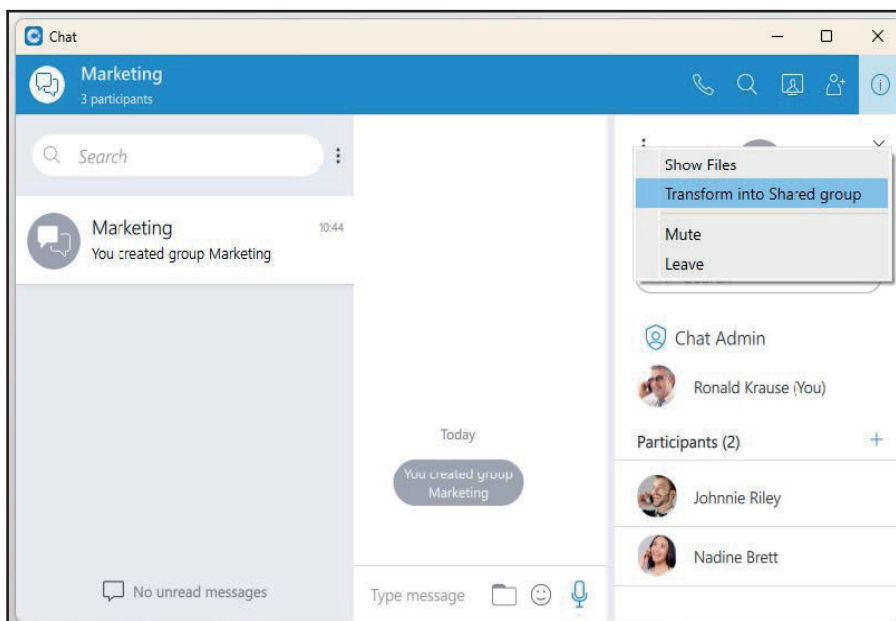
- 8 Integrazione con Facebook
- 8 Integrazione con WhatsApp
- 9 Canned Response
- 10 Template di WhatsApp
- 11 Integrazione di OpenStreetMap
- 12 Elenco dei contatti
- 13 Importazione di un file CSV
- 13 Creare un file CSV
- 14 Cronologia delle conversazioni tra i canali
- 15 Unire i contatti

16 **Correzioni di BUG e miglioramenti**

Caratteristiche

Trasforma il gruppo standard in gruppo condiviso

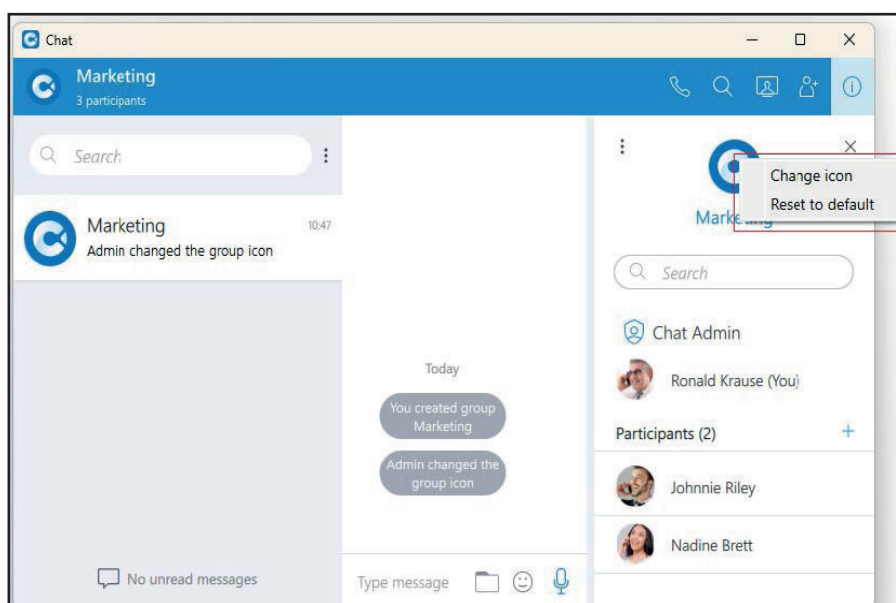
L'opzione "Trasforma in gruppo condiviso" consente all'amministratore di modificare il gruppo standard esistente in un gruppo condiviso con la piena visibilità della cronologia a tutti i partecipanti esistenti e a quelli appena aggiunti. Una volta trasformato, non può essere annullato. Si consiglia di usare con cautela questa opzione.



Possibilità di impostare l'icona della chat di gruppo

L'opzione "Imposta icona chat di gruppo" consente all'amministratore di impostare/modificare l'icona del gruppo in qualsiasi momento. Facendo clic su di essa si apre la finestra di esplorazione dei file, dove l'utente può selezionare un'immagine dal computer come nuova icona del gruppo. Se l'icona del gruppo è già stata impostata, facendo clic su di essa si aprirà un menu a discesa con le seguenti opzioni:

- . Cambia icona: Selezionando questa opzione, l'utente può modificare (aggiornare) l'icona del gruppo.
- . Ripristina l'icona predefinita: Selezionando questa opzione si ripristina l'icona del gruppo all'opzione predefinita.

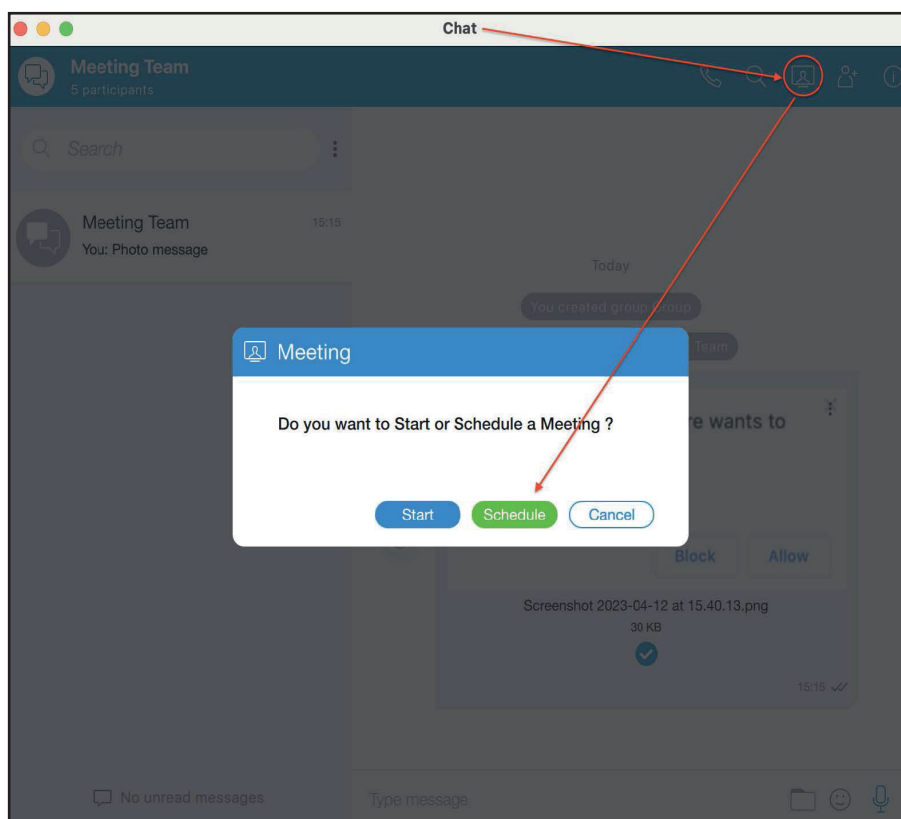


MODULO MEETING

Programmare un meeting dalla chat

Questa funzione consente agli utenti di programmare un meeting dalla chat (individuale o di gruppo).

In precedenza, esisteva un'opzione che consentiva di avviare un meeting istantaneo dalla chat, ma se gli utenti avessero voluto pianificare un meeting, sarebbero dovuti andare all'opzione Pianifica una riunione e aggiungere manualmente i partecipanti. Ora, con l'opzione di programmare un meeting dalla chat, tutti i partecipanti della chat saranno aggiunti automaticamente al meeting programmato, risparmiando così tempo e rendendo la collaborazione più snella. Per programmare una riunione dalla chat, fare clic sull'icona Meeting nella chat di Communicator, viene visualizzato un messaggio popup che chiede all'utente di avviare o pianificare una riunione:



Premere il pulsante Pianifica nella finestra a comparsa e si aprirà la finestra “Pianifica meeting”. Si noti che l'elenco dei partecipanti è precompilato con tutti i partecipanti della chat. È possibile aggiungere nuovi partecipanti o rimuovere alcuni di quelli esistenti.

L'oggetto del meeting è anche precompilato con il nome del gruppo di chat e con Meeting. Questo campo è anche modificabile.

Schedule meeting

Schedule

Subject Meeting Team Meeting

Start Nov, 20 2023 16 : 00

Duration 0 hr 30 min

Time Zone CET

Recurring ☐

Description

Participants Alyssa Ashley ▾ Anna Smith ▾
Vernon Wolfe ▾ Warren Mckay ▾

Co-Organizers

Public Meeting ☐

Contacts **Email**

Search

Alyssa Ashley
Amanda Wilson
Anna Smith
Ben Carter
Jennifer Ali
Joshua Santiago
Katrina Brewer
Vernon Wolfe
Warren Mckay

Schedule Cancel

4 Al termine della programmazione, l'utente del meeting deve premere il pulsante Pianifica per confermare le modifiche. In seguito, il meeting verrà aggiunta all'elenco Meeting pianificati del Communicator e potrà essere gestita come tutte gli altri meeting pianificati.

Meetings

Meeting List **Calendar URL**

Search meeting by name or meeting number

Scheduled **Previous** **Recordings**

Thu Nov 23

16:00 - 18:30
Meeting Team PI Planning
Jenna Lane

Thu Dec 21

16:00 - 18:30
Meeting Team PI Planning
Jenna Lane

Meeting Info

Subject Meeting Team PI Planning
Number 493991182
Start November, 23 2023; 16:00 CET
Duration 2 hr 30 min
Invite link <https://meeting.bicomsystems.com/webapp/?number=493991182> [Copy Link](#)
Status Not started
Type ☒ Recurring

Participants

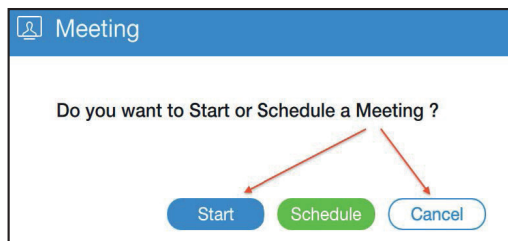
Alyssa Ashley Anna Smith Vernon Wolfe Warren Mckay

[COPY INVITATION](#) [START](#) [EDIT](#) [DELETE](#)

Nota:

Oltre all'opzione di Pianificazione di un meeting dalla chat, l'utente è anche in grado di:

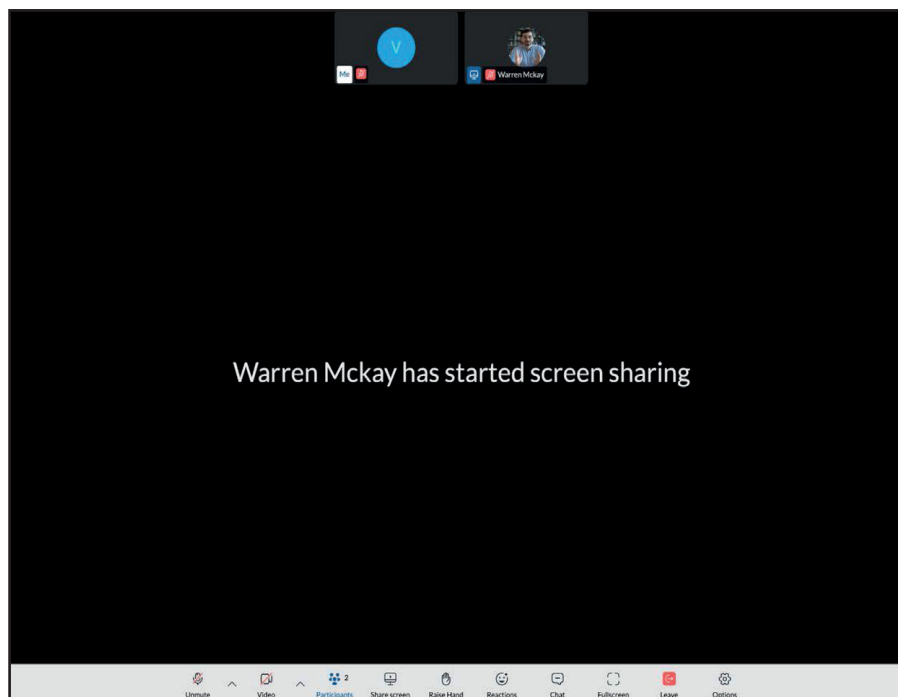
- . Avviare un meeting istantaneo con tutti i partecipanti della chat premendo il pulsante Avvia nella finestra pop. up.
- . scegliere il pulsante Annulla se non si desidera programmare o avviare il meeting.



Notifiche di condivisione dello schermo

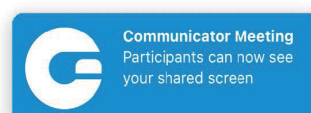
Messaggio di avvio della condivisione dello schermo . Notifica sul lato dello spettatore

Quando un presentatore avvia la condivisione dello schermo, lo spettatore, invece di una schermata nera, vedrà un'etichetta con un messaggio che indica che la condivisione dello schermo sta per iniziare e il nome del presentatore.



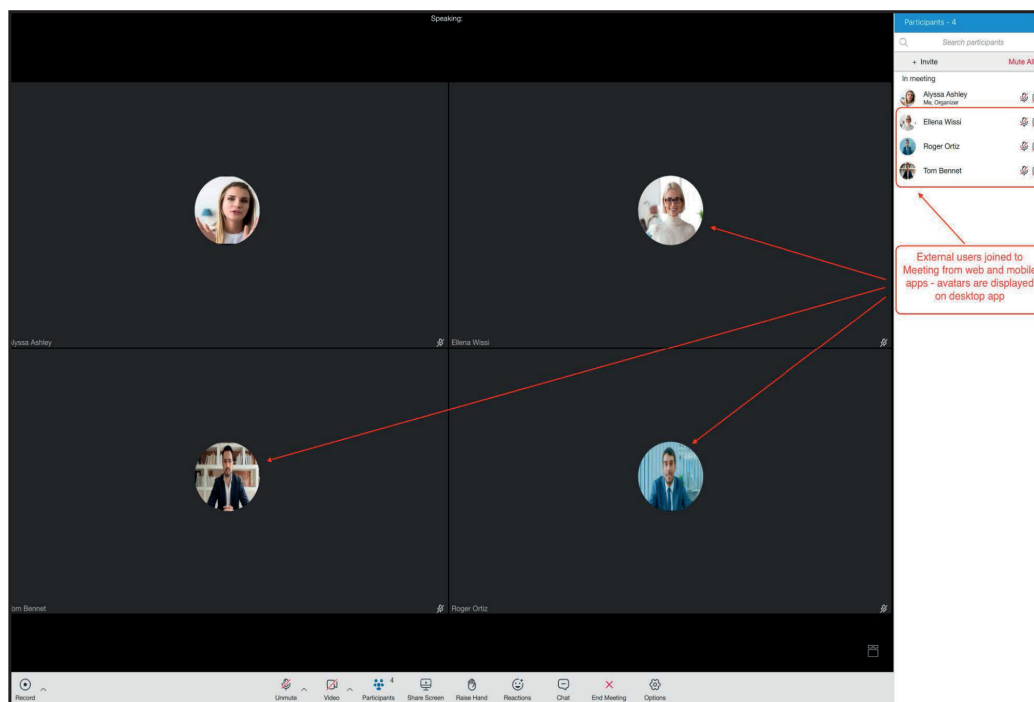
I partecipanti possono ora vedere lo schermo condiviso Notifica sul lato del presentatore.

Questa funzione consente ai presentatori che avviano la condivisione dello schermo di sapere se gli altri partecipanti possono vedere lo schermo condiviso. Di solito durante un meeting il presentatore chiede se lo schermo è visibile agli altri. Per evitare o ridurre al minimo questo inconveniente, il presentatore potrà visualizzare una notifica quando gli altri partecipanti vedono lo schermo condiviso. La notifica appare nella finestra di controllo sull'applicazione desktop Communicator Meeting.



Avatar per i partecipanti esterni

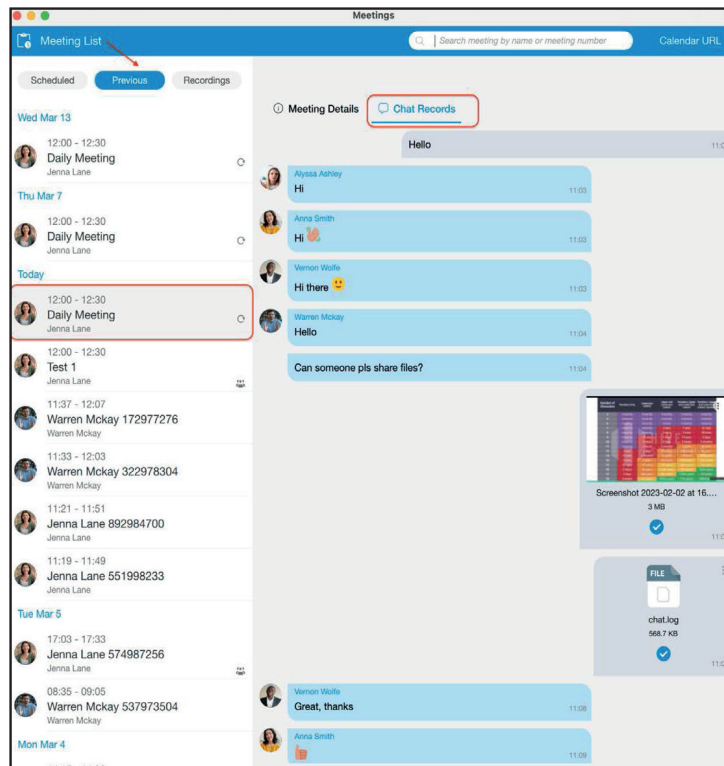
Abbiamo aggiunto la possibilità per i partecipanti via web e via mobile di caricare i propri avatar e utilizzarli durante il meeting. Questi avatar saranno visibili a tutti i partecipanti ai meeting. Per gli utenti esterni, cioè quelli che non hanno un interno su Communicator, l'avatar caricato dai client web e mobile sarà visibile a tutti i partecipanti ai meeting con Communicator (desktop, web, mobile).



Se l'utente ha l'interno su Communicator, per gli utenti dell'app desktop verrà visualizzato l'avatar Communicator (desktop) corrispondente non l'avatar caricato dal client web o mobile. Per gli altri partecipanti web e mobile, invece, verranno visualizzati gli avatar caricati dai client web e mobile.

Memorizzare e mostrare i record di chat nell'elenco Meeting precedenti

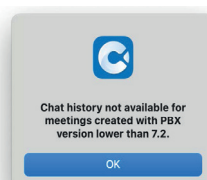
In precedenza, esisteva un file di cronologia delle chat sotto forma di file .txt, ma non era possibile vedere e aprire alcun file dopo la fine del meeting. Inoltre, la chat non veniva memorizzata se la riunione non era stata registrata. Per risolvere questi problemi, abbiamo implementato una soluzione completamente nuova per la cronologia delle chat. Questa soluzione prevede la generazione e la visualizzazione di record di chat per ogni meeting che contiene almeno un messaggio nella chat della riunione, indipendentemente dal fatto che la riunione stessa sia registrata o meno. I record di chat sono accessibili nell'elenco Meeting precedenti. I record di chat sono nella stessa forma della chat: gli utenti possono vedere tutti i messaggi, le emoji, le immagini, i file e così via. Gli utenti possono vedere tutti i messaggi, le emoji, le immagini, i file, ecc... scambiati nella chat del meeting.



Questa implementazione contribuirà in modo significativo alla gestione senza soluzione di continuità delle cronologie delle chat tra i vari dispositivi.

Nota: gli organizzatori e i co. organizzatori non avranno la possibilità di eliminare i meeting terminati dall'elenco, poiché in tal caso la riunione, e quindi anche la cronologia delle chat, non sarà più disponibile.

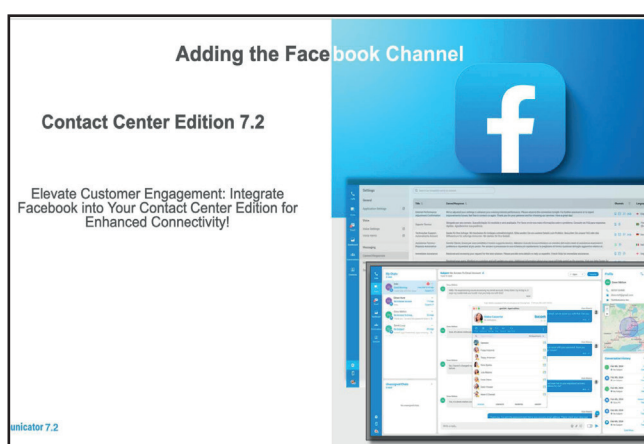
In caso di mancata corrispondenza della versione dell'app, ad esempio se una riunione viene creata prima dell'app desktop v7.2, la cronologia delle chat non esisterà. Se si tenta di aprire la cronologia delle chat di questa riunione, viene visualizzato il seguente messaggio:



MODULO CONTACT CENTER

Integrazione con Facebook

L'ultimo miglioramento di Contact Center Edition include ora l'integrazione con Facebook Messenger! Ciò significa che le aziende possono comunicare direttamente con i clienti su Facebook, attingere alla sua enorme base di clienti per migliorare il coinvolgimento. Offrendo Facebook come canale di comunicazione, gli utenti incontrano i clienti dove già si trovano, rendendo più conveniente per loro impegnarsi con l'azienda dell'utente senza navigare su una piattaforma o un sito web separato.



8

Integrazione con WhatsApp

Siamo lieti di annunciare l'integrazione di WhatsApp nella nostra applicazione omnichannel, consentendo alle aziende di migliorare le loro strategie di comunicazione e di connettersi con i clienti su una delle piattaforme di messaggistica più popolari al mondo.



Questa release introduce l'integrazione di WhatsApp come canale di comunicazione, permettendo alle aziende di coinvolgere i clienti in modo efficace ed efficiente attraverso più punti di contatto.

Canned Response

Le Canned Response sono uno strumento prezioso per l'assistenza ai clienti, che offre numerosi vantaggi alle aziende e aiuta a semplificare la comunicazione con i clienti. Seguendo le migliori pratiche, abbiamo integrato delle Canned Reesponse predeterminate in modo che possano essere utilizzate per vari scopi, come le domande frequenti (FAQ) relative alle vendite, al servizio clienti e alle chat di assistenza dal vivo.

Settings

General

Application Settings

Voice

Voice Settings

Voice Alerts

Messaging

Canned Responses

WhatsApp Templates

Security

Q Search by templates name or content

New Canned

Title	Canned Response	Channels	Language
Internet Performance Adjustment Confirmation	We've adjusted your settings to enhance your evening internet performance. Please observe the connection tonight. For further assistance or to report improvements/issues, feel free to contact us again. Thank you for your patience and for choosing our service.	SMS Email (+3)	English
Suporte Técnico	Obrigado por seu contato. Sua solicitação foi recebida e será analisada. Por favor, envie-nos mais informações sobre o problema. Consulte as FAQ para respostas rápidas. Agradecemos sua paciência.	SMS Facebook	Portuguese (Brazil)
Technischer Support - Automatische Antwort	Danke für Ihre Anfrage. Wir bearbeiten Ihr Anliegen schnellstmöglich. Bitte senden Sie uns weitere Details zum Problem. Besuchen Sie unsere FAQ oder das Hilfezentrum für sofortige Antworten. Wir danken für Ihre Geduld.	SMS Email (+3)	Deutsch
Assistenza Tecnica - Risposta Automatica	Gentile Cliente, Grazie per aver contattato il nostro supporto tecnico. Abbiamo ricevuto la sua richiesta e un membro del nostro team di assistenza esaminerà il problema e risponderà al più presto. Per aiutarci a processare la sua richiesta più rapidamente, la...	WhatsApp Chat	Italiano
Immediate Assistance	Received and reviewing your request for the best solution. Please provide extra details to help us expedite. Check FAQs for immediate assistance.	SMS Email (+1)	English
Customer Support Reply	Received your query. Working on a solution and will update you soon. Additional information about your issue will help speed up the process. Visit our Help Center for quick answers. Best regards, (AgentName)	SMS Email (+1)	English
Help Desk Acknowledgment	Your request is important to us. It's being looked into, and we'll get back to you shortly. For quick solutions, our FAQ section might have the answers you need. Thanks for waiting.	SMS Email	English
Support Technique	Merci de nous avoir contacté. Votre demande est en cours de traitement. Pour une résolution rapide, merci de fournir plus de détails sur le problème. Consultez nos FAQ pour des réponses immédiates. Patience appréciée.	Facebook Chat	Français
MyTemplate	Hi ((CustomerEmail)) Thank you for reaching out to us. My name is ((AgentName)) and I'm here to help you with the issue you're facing. Could you please provide more details about the problem?	Chat SMS	English
Soporte Técnico	Gracias por contactarnos. Estamos revisando su solicitud. Facilitemos más detalles sobre su problema. Puede encontrar respuestas en nuestras FAQ. Agradecemos su paciencia y comprensión.	SMS Email	Español
Appointment reminder	Hi ((CustomerEmail)), this is a quick reminder for your upcoming appointment. Please reply YES to confirm or NO to cancel it. Thank you!	SMS Email (+1)	English

Queste risposte offrono diversi vantaggi agli agenti, tra cui tempi di risposta più rapidi, maggiore soddisfazione dei clienti, migliore qualità delle informazioni e maggiore produttività degli agenti, personalizzazione e scalabilità.

Template di WhatsApp

I template di WhatsApp sono formati di messaggi pre. approvati progettati per le aziende per inviare notifiche, avvisi e aggiornamenti ai clienti in modo standardizzato e strutturato. Inoltre, svolgono un ruolo cruciale nel mantenere una comunicazione efficace, soprattutto in scenari in cui l’interazione diretta con i clienti è limitata (come la limitazione della finestra di messaggistica di 24 ore); possono essere utilizzati quotidianamente per migliorare e potenziare le risposte degli agenti. Abbiamo integrato i template di WhatsApp nella nostra applicazione per garantire la conformità alle policy WhatsApp sui tipi di messaggi e sui contenuti al di fuori della finestra di messaggistica di 24 ore.

Settings

General

Application Settings

Voice

Voice Settings

Voice Alerts

Messaging

Canned Responses

WhatsApp Templates

Security

Search by templates name or content

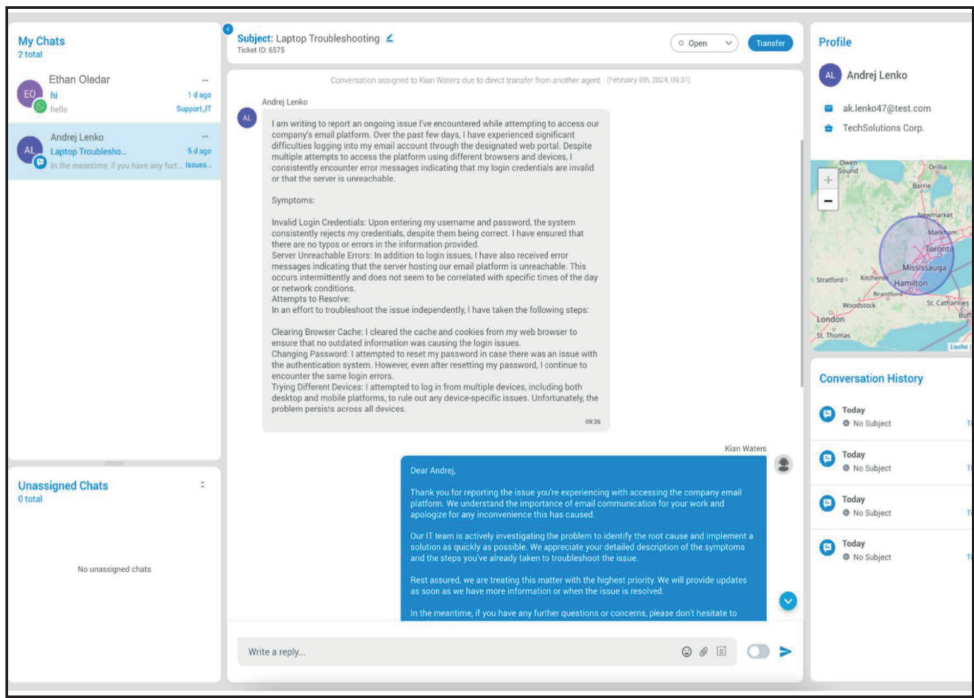
1305850640

New Template

Title	Template	Status	Language	Actions
welcome_message_123	Hello {{1}}, welcome to our {{2}} chat app.	Approved	English	
scheduled_technician	Thank you for contacting us today {{1}}. We've scheduled a technician to visit your location tomorrow morning to further investigate the issue with your internet connection. If you have any further questions or concerns, don't hesitate to reach out. Have a great day!	Approved	English	
hola	👋 Hola {{1}} y bienvenido a nuestro servicio al cliente	Approved	Español	
testtemplate	Hello {{1}}. Welcome to WhatsApp! We're thrilled to have you as our valued customer. {{2}} Feel free to reach out for any queries, assistance, or to explore our latest products and services. Your satisfaction is our priority {{3}}.	Approved	English	
welcome_pt	Ola {{1}}, seja bem vindo ao nosso aplicativo de chat.	Approved	Português (Brasil)	
post_resolution	Hello, Thank you for contacting {{1}}! We hope your issue has been resolved to your satisfaction. Your feedback is important to us, and we're always here to help with any further queries or concerns you may have. Please feel free to reach out at any time. Best Regards, {{2}} Customer...	Approved	English	
welcome_multiple_variables	👋 Welcome to WhatsApp! {{1}} 🙌 We're thrilled to have you as our valued customer. {{2}} Feel free to reach out for any queries, assistance, or to explore our latest products and services. Your satisfaction is our priority {{3}}.	Approved	English	
welcome_5	Welcome {{1}}, how are you today?	Approved	English	

Integrazione di OpenStreetMap

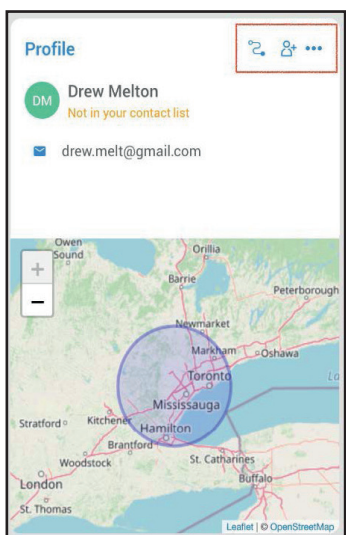
Abbiamo integrato OpenStreetMap nella nostra applicazione di live chat per aiutare gli utenti a determinare con precisione la posizione dei loro clienti. Quando i clienti si collegano all'assistenza via chat, i loro dati di geolocalizzazione saranno recuperati dal loro indirizzo IP.



Possiamo tracciare queste informazioni su una mappa all'interno dell'interfaccia di chat con l'integrazione OSM. Questo ci aiuta a capire dove si trovano i clienti, il che può essere utile per fornire un'assistenza personalizzata, capire le tendenze regionali o anche ottimizzare i servizi in base ai modelli geografici.

Elenco dei contatti

Il modulo Contatti funge da centro di raccolta delle informazioni di contatto da varie fonti. Inizialmente, consente di gestire i contatti direttamente dall'app Agent e Supervisor, aggiungendo, modificando, unendo ed eliminando i contatti.

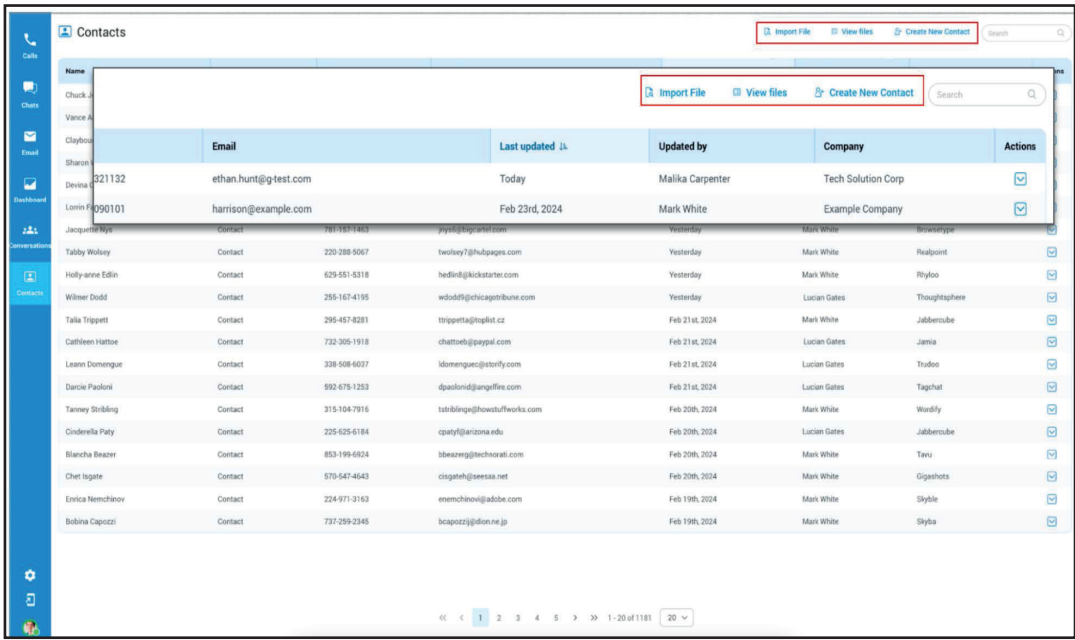


12

Gli utenti possono aggiungere o modificare nuovi contatti attraverso la sezione Contatti. I supervisor hanno la possibilità di caricare i contatti tramite file CSV, mentre gli agenti possono aggiungere i contatti solo individualmente, uno per uno.

Importazione di un file CSV

Gli utenti possono aggiungere più contatti contemporaneamente caricando un file CSV. Per avviare il processo gli utenti devono selezionare l'opzione "Importa file", allegare il file e fare clic sul pulsante "Carica". Questa funzione è esclusiva dell'edizione Supervisor.



Creare un file CSV

Quando si prepara il file CSV per il caricamento dei contatti, è fondamentale includere intestazioni specifiche per garantire il corretto caricamento del CSV. Ecco le intestazioni necessarie:

```
, last_name, company, contact_type, phone, phone_label, email, email_label, fbUserId, r
```

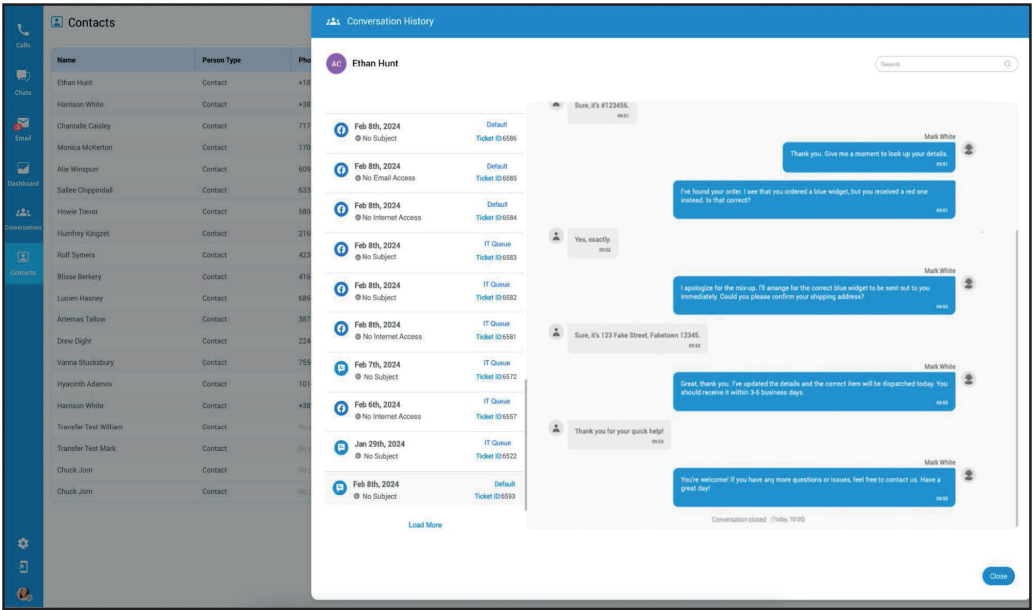
Se nel file CSV manca un'intestazione o è scritto male, il file non sarà considerato valido e il processo di caricamento dei contatti non funzionerà correttamente. Le intestazioni "nome", "cognome" e "tipo di contatto" sono obbligatorie, mentre le altre sono facoltative ma si consiglia di includerle. Di seguito è riportato un esempio di file CSV formattato correttamente:

```
1 name,last_name,company,contact_type,phone,phone_label,email,email_label,fbUserId,notes
2 Derek,Docker,TechCorporation,lead,+123456789,mobile,derek.dockere@acmecorp.com,business,fb12345,Interested in whole product line
3 Kimy,Anderson,InnovaSolutions,lead,+987654321,work,kim.anders@innovatech.com,other,fb33333,Lean towards products C and D
```

Cronologia delle conversazioni tra i canali

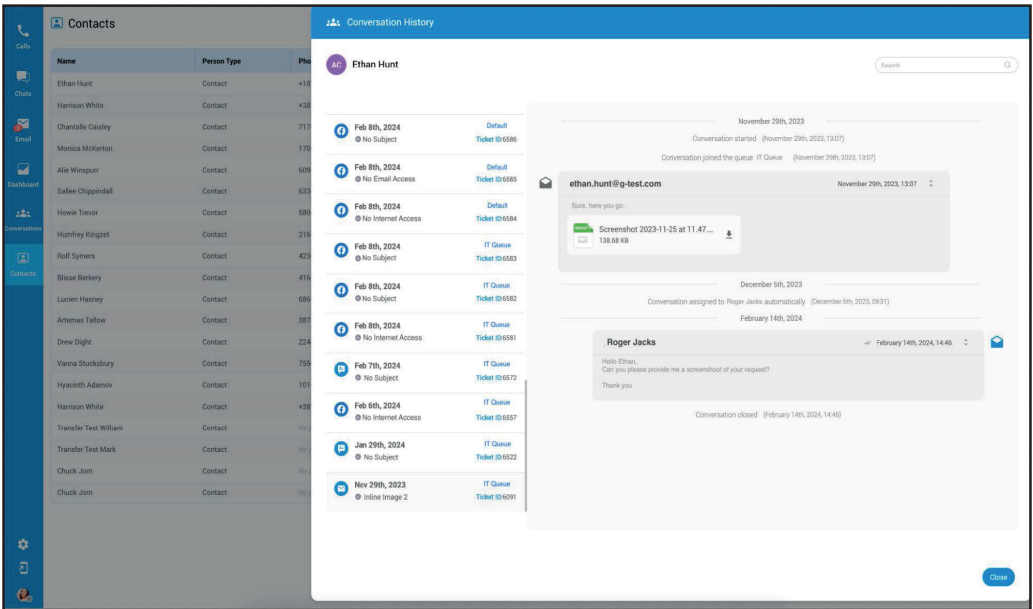
Questa funzione fornisce una panoramica completa di tutte le interazioni collegando le conversazioni da canali diversi a contatti specifici. Centralizza la cronologia delle comunicazioni, migliorando la gestione delle relazioni con i clienti, offrendo un registro completo degli impegni con ogni contatto.

Cronologia delle conversazioni LiveChat



Cronologia delle conversazioni via e. mail

Questa funzione offre una cronologia completa delle interazioni con i clienti provenienti da diversi canali, aiuta gli agenti a comprendere le conversazioni passate per migliorare il servizio e facilita la fornitura di assistenza personalizzata.



Unire i contatti

Unire i contatti

L'unione dei contatti è una funzione che consente di consolidare più record di contatti in un'unica entità unificata. Questo processo ottimizza e organizza le informazioni sui contatti unendo le voci ridondanti o duplicate, ottenendo un unico record completo.

Contacts

Import File

View Files

Create New Contact

eth

Name	Person Type	Phone	Email	Last updated	Updated by	Company	Actions
Ethan Roberts	Lead	+1232221111	ethan.roberts@example.com	Mar 6th, 2024	Lucian Gates	XYZ Corp.	
Ethan Hunt	Customer	+1987 786 9213	ethan.hunt@test.com	Mar 5th, 2024	Dino Candolic	Tech Solution Corp.	
Ethelind Rugg	Customer	+489 573 2124	enavaggu@dedecms.com		Dino Candolic	Vinder	Select Action View/Edit History Merge Delete

Unendo i contatti, gli utenti possono evitare disordine e confusione nei loro elenchi di contatti, garantendo efficienza e precisione nella gestione e nell'accesso ai dati importanti dei contatti. Per unire i contatti, iniziare a cercarli usando i loro nomi e cognomi. Successivamente, utilizzare il menu a discesa per scegliere un altro contatto da unire a quello iniziale.

Merge Contacts

Please choose the information you would like to keep, and the other contact's details will be replaced.

Search for a Contacts to Merge with **Ethan Hunt**

Ethan Hunt

First Name

☒

Ethan

☐

Ethan

☐

Ethan

Last Name

☒

Hunt

☐

Hunt

☐

Hunt

Person Type

☒

Lead

☐

Lead

☐

Customer

Phone

☒

+001 234 4567 (Mobile)

☒

+001 999 7654 (Home)

☒

+123 456 789 (Work)

☒

+001 234 567 (Home)

Email

☒

ethan@g-tech.com (Business)

☒

ethancorp.hunt@gmail.com (Business)

☒

ethan.hunt@g-test.com (Other)

☒

ethanH.@gmail.com (Private)

Facebook User ID

☐

fb123456789

☒

fb098765432

Company

☒

TechSolutions

☐

TechCorp

Notes

☒

Interested in production line.

☐

Interested in product A and B.

☐

Interested in two products.

Correzioni di bug e miglioramenti:

- . Aggiunto il supporto per gli emoji nella finestra SMS.
- . Aggiunta la possibilità di scaricare i file GSM dei messaggi vocali se non possono essere riprodotti.
- . Aggiunta la possibilità di forzare i dispositivi di input/output predefiniti su Linux per evitare crash del softphone.
- . Aggiunta la possibilità di utilizzare la modalità telefonica predefinita impostata sul server.
- . Aggiunte sovrapposizioni per i file non supportati e per il numero eccessivo di file quando si trascinano nella finestra Chat.
- . Aggiunta la possibilità di inviare il codice della lingua dell'utente all'apertura di OSC per la localizzazione.
- . Aggiunto il supporto utf8 quando si imposta/memorizza la password dell'interno.
- . Aggiunto un nuovo EULA per 7.2.
- . Corretto un problema con tipi di contenuto errati nell'API CRM.
- . Corretto un problema con il menu delle conversazioni non lette quando c'erano troppe voci di menu.
- . È stato risolto un problema relativo all'impossibilità di trovare il programma di installazione .NET.
- . È stato risolto un problema a causa del quale l'ID utente sbagliato veniva registrato nei registri di dialogo della chat.
- . Corretta l'opzione "Imposta lontano dal desktop" per Linux.
- . Risolto un problema per cui l'applicazione si arrestava in modo anomalo su macOS quando si utilizzava il backend OpenSSL durante la correzione della catena del certificato durante la procedura guidata del profilo.
- . Corretto un problema per cui l'app si riavviava dopo un arresto anomalo.
- 16 — . Corretto un problema per cui il conteggio dei messaggi non letti della sessione non veniva cancellato se un altro utente vedeva il messaggio prima di quello attuale.
- . È stato risolto un problema con il filtro di selezione dei file traducibili quando si sceglieva l'avatar dell'utente.
- . È stato risolto un problema con l'indicatore di qualità delle chiamate in attesa.
- . È stato risolto un problema per cui il messaggio registrato non veniva riprodotto dopo la pressione del pulsante Avvia registrazione.
- . È stato risolto un problema per cui il PWproxy non gestiva correttamente il livello di occupazione.



Firenze
info@bicomsystems.it
+39 0571 1661119

www.bicomsystems.it

