

PBXware 7.2

PURA POTENZA

bicom
S Y S T E M S

INDICE

Caratteristiche

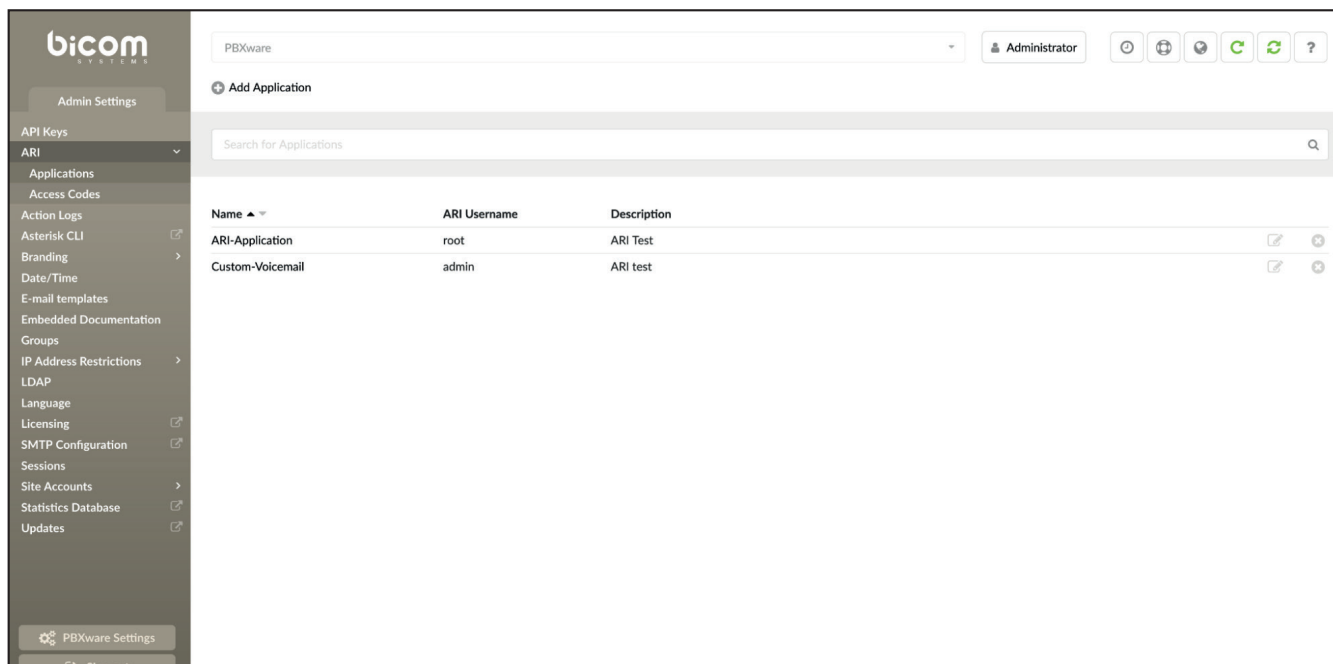
- 1 Applicazioni ARI
- 3 SMS Connettor
- 4 Archiviazione: OneDrive
- 5 Pausa/ripresa della registrazione delle chiamate su sistemi multi-tenant

- 6 MODULO CONTACT CENTER
 - Integrazione con Facebook
 - 7 Integrazione di WhatsApp

Caratteristiche

Applicazioni ARI

In PBXware 7.2, abbiamo aggiunto la possibilità di registrare applicazioni ARI esterne a PBXware per consentire la manipolazione delle chiamate in un modo che altrimenti PBXware non supporterebbe. Per aggiungere un'applicazione ARI, nell'interfaccia di PBXware, navigare in Impostazioni → Admin Impostazioni → ARI → Applicazioni, che consente di creare e modificare le applicazioni.



Per consentire a PBXware di connettersi a un'applicazione ARI remota, è necessario configurare il nome utente ARI e la password ARI, che verranno utilizzati dall'applicazione per connettersi al vostro PBXware. Per migliorare la sicurezza di questa funzione, abbiamo implementato un'autenticazione IP per permettere solo connessioni ARI dall'indirizzo IP associato alle applicazioni ARI.

ARI Applications

General

Application Name: ARI-Application ✓

ARI Username: Admin ✓

ARI Password: •••••••• ✓

IP Address: 192.168.1.137 ✓

Description: ARI Test

✓ Save ← Go back

Una volta configurate, le applicazioni ARI possono essere utilizzate come destinazione in IVR, DID e percorsi speciali.

Edit DID > 16473131515 [Show Advanced Options](#)

General

Trunk: Trunk-138

Name: Main DID

DID/Channel (start): 16473131515

Destination: ARI Application

Value: Please select..

Service Plan: Please select..

Call Rating Extension: Custom-Voicemail

E.164 number (start): 16473131515

✓

✓

✓

✓

✓ Save

← Go back

Quando si seleziona un'applicazione ARI come destinazione, il campo Valore diventa un elenco a discesa che consente di selezionare l'applicazione preferita a cui si desidera indirizzare le chiamate.

SMS Connettor

Una delle aggiunte significative di questa versione è l'introduzione dell'API SMS Connector. Un connettore SMS fornisce un'interfaccia flessibile e standardizzata per l'invio e la ricezione di SMS e MMS utilizzando trunk SMS personalizzati. Questa funzione consente lo sviluppo di applicazioni middleware che collegano il servizio SMS di PBXware con fornitori di SMS attualmente non supportati. Una volta che l'applicazione middleware è pienamente operativa, l'ulteriore configurazione di PBXware è semplice:

Nella GUI di PBXware si naviga in SMS → Trunks e si aggiunge un nuovo Trunk SMS, selezionando l'opzione "Custom" per il nome del Trunk. È necessario impostare il nome del trunk, riempire il campo Auth Token, che verrà utilizzato per l'autorizzazione, e inserire l'URL del webhook a cui verranno inviati i messaggi SMS e MMS. Una volta salvate le modifiche, la configurazione del PBXware è terminata! Supponendo che l'applicazione middleware funziona come previsto, sarà possibile inviare e ricevere messaggi SMS e MMS utilizzando un trunk provider di vostra scelta, anche se non è supportato in modo nativo da PBXware.

Archiviazione: OneDrive

Per soddisfare le richieste dei nostri clienti, in PBXware 7.2 aggiungiamo Microsoft OneDrive all'elenco in espansione dei provider di archiviazione supportati.

The screenshot shows the 'Archiving' configuration page in PBXware 7.2. The 'Service' section has an 'Enable' toggle set to 'On'. Below it, the 'Enable Clients' dropdown menu is open, displaying a list of supported providers: Amazon S3, Dropbox, FTP, SFTP, Google Drive, and Microsoft OneDrive. The 'Microsoft OneDrive' option is highlighted with a red circle. To the right of the dropdown, there is a green checkmark. Below the dropdown, the 'Max Retries' is set to 'Dropbox', 'Upload Rate (Kbytes)' is set to 'FTP', and 'Schedule Type' is set to 'Google Drive'. There is another green checkmark to the right of the 'Schedule Type' field. The 'E-mail Notifications' section is partially visible at the bottom.

4

In un sistema multi-tenant, con OneDrive selezionato sul tenant principale, selezionare il tenant preferito e navigare in Sistema → Archiviazione e abilitare il servizio. Dal menu a discesa Tipo di client selezionare Microsoft OneDrive. Quando si preme l'opzione Ottieni codice, viene visualizzata una finestra popup che richiede di inserire i dati dell'account Microsoft OneDrive. Una volta effettuato l'accesso, verrà visualizzato il codice di autenticazione. Copiare il codice e incollarlo nel campo Codice, premere il pulsante Ottieni token e verrà generato un nuovo token per l'account Microsoft, completando la configurazione di OneDrive. Per completare la configurazione, selezionare le risorse che si desidera scaricare su OneDrive e fare clic sul pulsante Salva. Una volta salvata la configurazione, fare clic sul pulsante Test per verificare se la connessione a OneDrive è stata stabilita con successo.

Pausa/ripresa della registrazione delle chiamate su sistemi multi-tenant

Una delle caratteristiche richieste dai nostri clienti è stata la possibilità di mettere in pausa e riprendere la registrazione delle chiamate sui sistemi multi-tenant quando si utilizzano solo telefoni fissi. Anche se questa funzione è disponibile attraverso le applicazioni desktop e mobili di Communicator, gli utenti che operavano con i soli telefoni non potevano mettere in pausa la registrazione delle chiamate durante una chiamata attiva, per evitare di memorizzare informazioni sensibili dei clienti. Per assicurarci che i nostri clienti possano usufruire di questa funzione, abbiamo implementato dei codici di accesso che consentono agli utenti di mettere in pausa (*90) e di disinserire (*91) la registrazione delle chiamate durante una chiamata attiva, utilizzando i telefoni fissi.

Nuovi endpoint



Fanvil X4U-V2



Fanvil X5U-V2



Fanvil X6U-V2



Fanvil Linkvil W610W



Mitel 6930



Mitel 6940



Yealink T44U

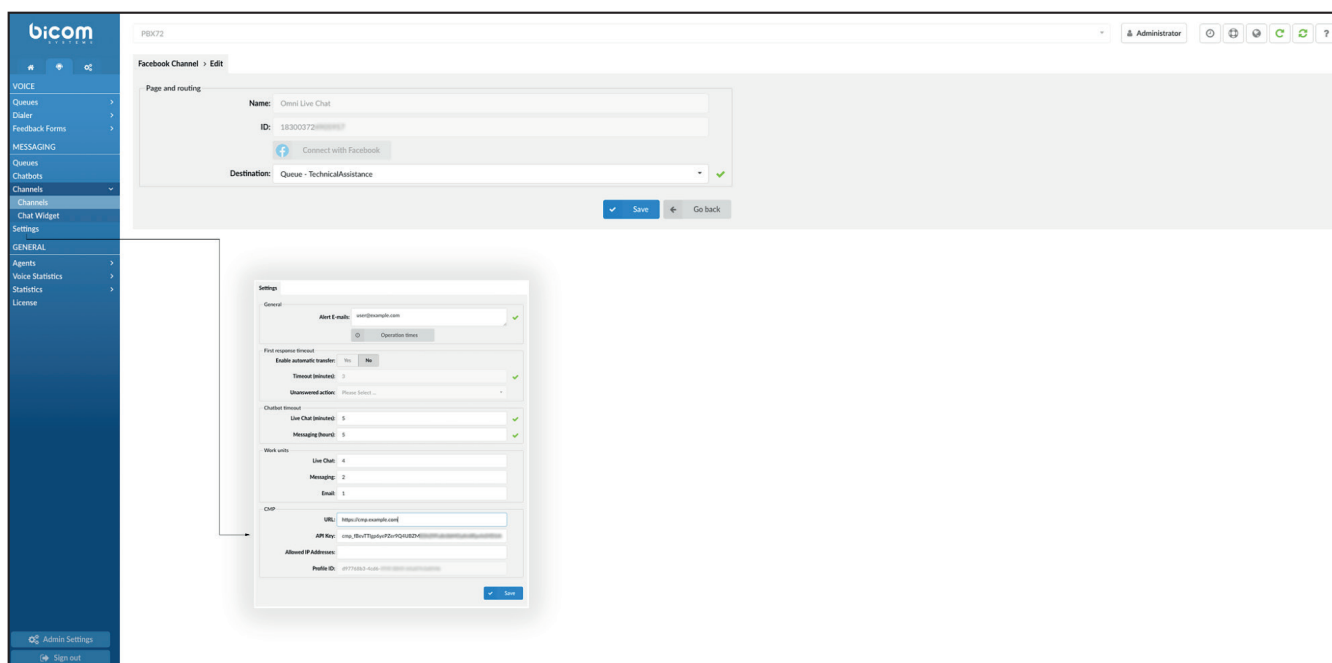


Yealink T44W

MODULO CONTACT CENTER

Integrazione con Facebook

Facebook è stato aggiunto come nuovo canale di comunicazione alla nostra applicazione Omnichannel, permettendo agli utenti di connettersi con gli agenti attraverso Facebook Messenger. Questa aggiunta completa la nostra gamma di canali esistenti, fornendo agli utenti più modi per cercare assistenza e informazioni. L'integrazione, gestita attraverso la nostra piattaforma di messaggistica COMMSware (CMP), garantisce una comunicazione fluida ed efficiente tra Facebook Messenger di Meta e PBXware. Gli utenti hanno la possibilità di indirizzare le richieste di Facebook Messenger a code specifiche o a un chatbot, ottimizzando i messaggi per una risposta e un coinvolgimento ottimali. La configurazione del CMP è semplice e può essere completata all'interno di PBXware alla voce MESSAGGI → Impostazioni, per facilitare l'adozione e la configurazione.



Integrazione di WhatsApp

WhatsApp è stato integrato come nuovo canale di comunicazione all'interno della nostra applicazione Omnichannel permettendo agli utenti di comunicare direttamente con gli agenti tramite WhatsApp. Questo miglioramento del servizio è reso possibile dalla nostra COMMSware Messaging Platform (CMP), che garantisce flussi di comunicazione efficienti e sicuri. L'onboarding e la gestione dei numeri WhatsApp, così come la creazione e la distribuzione di template di messaggi WhatsApp, sono semplificati grazie alla nostra partnership con 360Dialog. Gli utenti possono indirizzare le richieste di WhatsApp a code specifiche o a un chatbot, ottimizzando la gestione e la risposta ai messaggi. L'impostazione e la gestione di queste funzioni sono facilitate dal CMP, accessibile all'interno di PBXware alla voce MESSAGGI → Impostazioni, consentendo un processo di integrazione senza soluzione di continuità e un'applicazione immediata.

The screenshot displays the Bicom PBXware administration interface. On the left is a blue sidebar with a menu containing 'VOICE', 'MESSAGING', and 'GENERAL' sections. The 'MESSAGING' section is expanded, showing 'Channels', 'Chat Widget', and 'Settings'. The 'Channels' option is selected, leading to the 'WhatsApp Channel > Edit' configuration page. The main content area shows the 'Number and routing' section with a 'Number' field containing '3874001234567' and a 'Destination' dropdown set to 'Queue - TechnicalAssistance'. Below this are 'Save' and 'Go back' buttons. A 'Settings' modal window is overlaid on the page, containing sections for 'General' (Alert E-mail), 'First response timeout' (Enable automatic transfer, Timeout, Unanswered action), 'Chatbot timeout' (Use Chat, Messaging), 'Work units' (Use Chat, Messaging, Email), and 'CMP' (URL, API Key, Allowed IP Addresses, Profile ID). The 'Settings' modal has a 'Save' button at the bottom right.



Firenze
info@bicomsystems.it
+39 0571 1661119

www.bicomsystems.it

