



Communicator 7.3

PURA POTENZA

bicom
S Y S T E M S

INDICE

Caratteristiche

- 1 Trasferimento delle chiamate alla segreteria telefonica tramite drag-and-drop

Modulo Meeting

- 2 Report di partecipazione al meeting
- 3 Notifica di pausa della condivisione dello schermo
- Notifica dei meeting pianificati

3 **Modulo Contact Center**

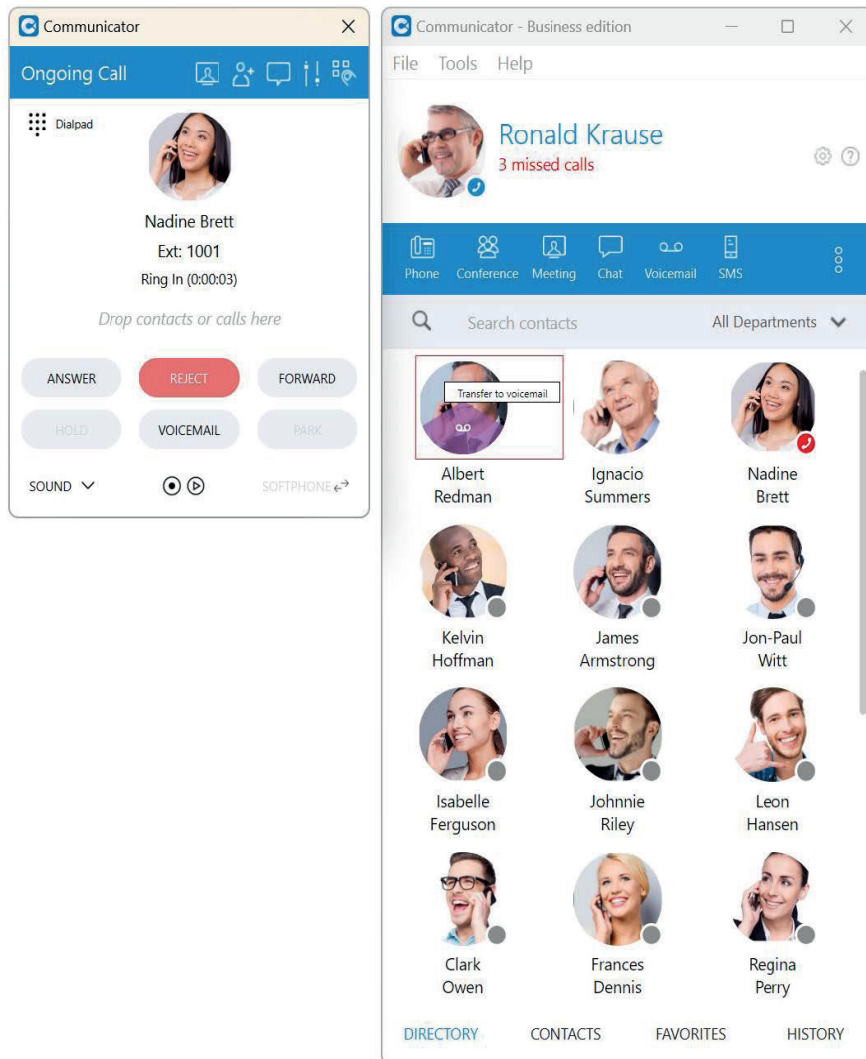
- 5 Anteprima e funzione di digitazione
- 7 Firme e-mail

10 **Correzioni di BUG e miglioramenti**

Caratteristiche

Trasferimento delle chiamate alla segreteria telefonica tramite drag-and-drop

Gli utenti hanno ora la possibilità di trasferire le chiamate alla segreteria telefonica tramite trascinamento della selezione.



MODULO MEETING

Report di partecipazione al meeting

Il report di partecipazione al meeting fornisce informazioni sulla riunione ed è disponibile solo per le riunioni terminate. Per visualizzarlo, accedere alla finestra Elenco Meeting, fare clic sulla scheda Precedente e selezionare la scheda Partecipazione sul lato destro della finestra. Dopo averlo selezionato, verranno visualizzate le seguenti informazioni:

1. Nome Meeting
2. Partecipanti
3. Ora di inizio - fine
4. Durata
5. Presenze medie
6. Impegni dei partecipanti

The screenshot displays the 'Meetings' application interface. On the left, a sidebar shows a list of meetings. The main area is titled 'Meeting List' and includes a search bar and a 'Calendar URL' link. Below this, there are tabs for 'Scheduled', 'Previous', and 'Recordings'. The 'Previous' tab is selected, showing a list of past meetings. One meeting is highlighted: 'Mon Jun 10' at '3:00 PM - 3:30 PM' by 'Jon-Paul Witt'. To the right of this list, there are tabs for 'Meeting Details', 'Chat Records', and 'Attendance'. The 'Attendance' tab is selected, showing a summary of the meeting: 'Participants: 3', 'Start - End Time: 02:57 PM - 02:58 PM', 'Duration: 01m 34s', 'Average attendance: 01m 18s', and 'Participants Engagements'. Below this summary is a search bar for participants and a table of participants. The table has columns for 'Participant', 'First Join', 'Last Leave', 'Total Presence', and 'Role'. The participants listed are Jon-Paul Witt (Organizer), Nadine Brett (Participant), and Ronald Krause (Participant). On the right side of the 'Attendance' tab, there is a detailed view for 'Jon-Paul ...' (1003@test.com), showing 'Engagement' metrics (Speaking Time: 00m 05s, Camera Active: -, Screen Sharing: 00m 27s, Recording: 01m 24s) and 'Presence' (Joined: 02:57 PM, Left: 02:58 PM). An 'Export Meeting' button is also visible.

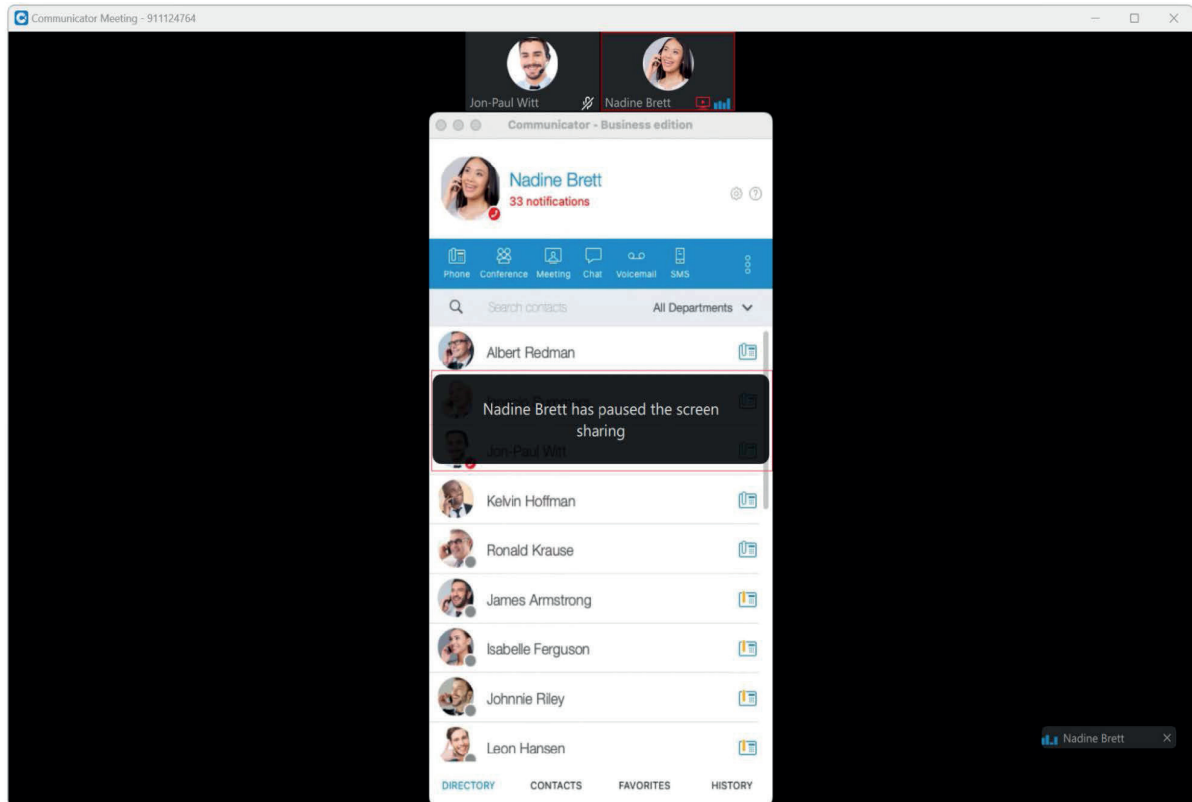
Participant	First Join	Last Leave	Total Presence	Role
Jon-Paul Witt	2:57 PM	2:58 PM	01m 30s	Organizer
Nadine Brett	2:57 PM	2:58 PM	01m 21s	Participant
Ronald Krause	2:57 PM	2:58 PM	01m 04s	Participant

Il campo di ricerca e il pulsante Esporta Meeting si trovano sotto la sezione delle informazioni. Il campo di ricerca consente di filtrare i partecipanti e il pulsante Esporta Meeting può essere utilizzato per creare un report CSV contenente informazioni sul coinvolgimento dei partecipanti. Il report dovrebbe distinguere tra i partecipanti che si sono uniti solo tramite audio, video o entrambi, offrendo approfondimenti sulle diverse modalità di coinvolgimento. E infine, sotto il campo di ricerca c'è l'elenco dei partecipanti che hanno partecipato alla riunione. Selezionando uno di essi verranno visualizzate informazioni sul loro coinvolgimento e presenza.

Notifica di pausa per la condivisione dello schermo. Gli altri partecipanti riceveranno una notifica quando il relatore mette in pausa la condivisione dello schermo durante una riunione.

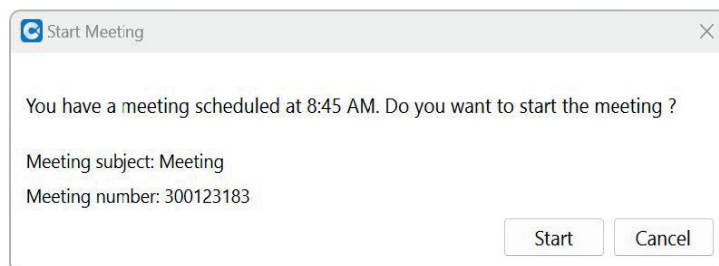
Notifica di pausa della condivisione dello schermo

Gli altri partecipanti vengono avvisati quando il presentatore mette in pausa la condivisione dello schermo durante una riunione.



Notifica dei meeting pianificati

Come suggerisce il nome, Notifica meeting pianificati mostra la notifica della riunione pianificata N minuti prima dell'inizio del meeting, consentendo all'utente di avviare la riunione.



La N rappresenta il valore che dipende dalle impostazioni impostate nella scheda Preferenze - > Meeting all'interno dell'applicazione Communicator Desktop (ad esempio, 10 minuti, 2 minuti, 1 minuto e così via). Per disabilitare la pianificazione delle notifiche delle riunioni, deseleziona la casella di controllo accanto all'opzione "Mostra notifica meeting programmato". Per impostazione predefinita, questa opzione è abilitata.

MODULO CONTACT CENTER

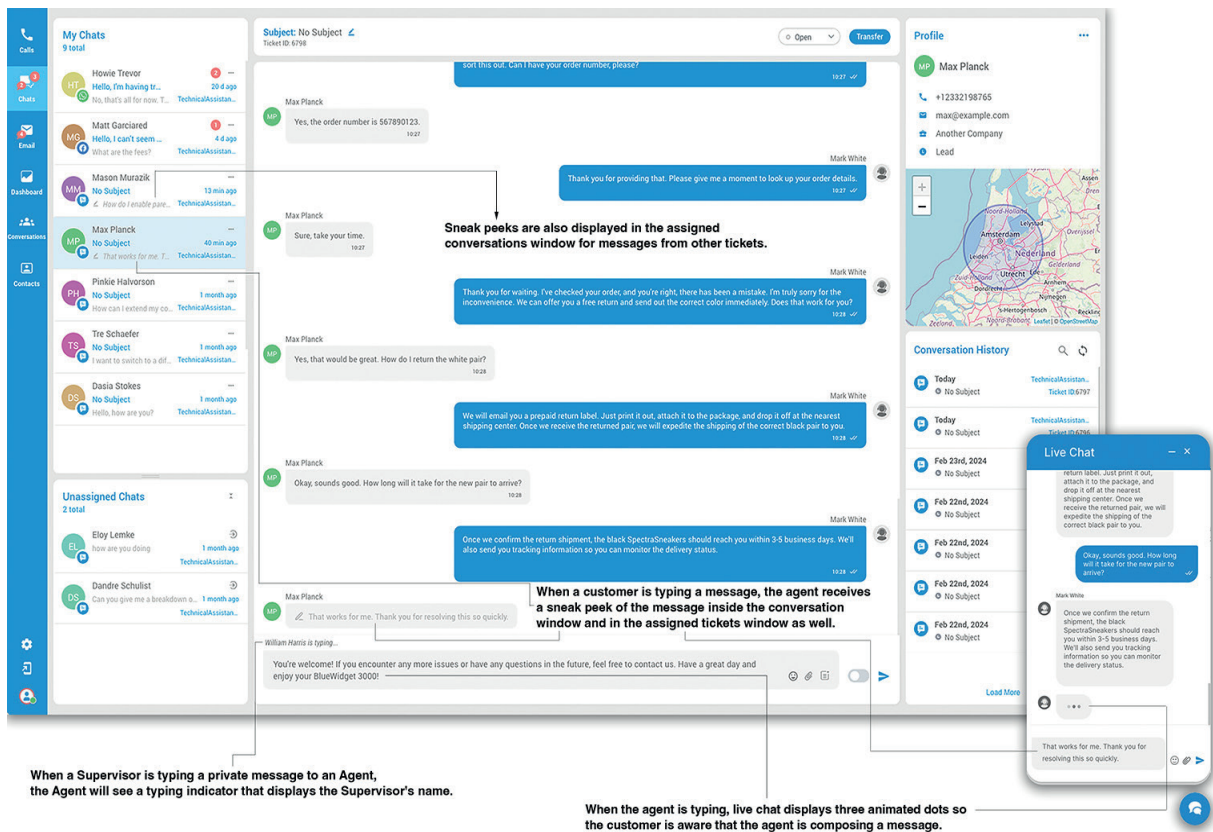
Anteprima e funzione di digitazione

Sneak Peek for Agents

Questa funzione migliora l'efficienza degli agenti fornendo un'anteprima in tempo reale dei messaggi dei clienti durante la digitazione. L'anteprima è visibile sia all'interno della finestra di conversazione che nella finestra dei ticket assegnati. Vedendo cosa sta digitando il cliente prima che il messaggio venga inviato, gli agenti possono anticipare le esigenze del cliente e preparare le risposte in anticipo. Ciò si traduce in tempi di risposta più rapidi, una migliore esperienza del cliente e un contesto migliore per le conversazioni in corso, garantendo che gli agenti siano ben attrezzati per gestire le richieste dei clienti in modo efficiente.

Indicatori di digitazione per gli agenti

Quando un cliente digita un messaggio, gli agenti possono vedere un'anteprima del messaggio, tenendoli informati e consentendo loro di rimanere attenti. Inoltre, quando un agente sta componendo un messaggio, sull'interfaccia della chat dal vivo vengono visualizzati tre punti animati per informare il cliente che l'agente sta digitando. Ciò migliora l'esperienza di comunicazione per entrambe le parti, garantendo trasparenza e riducendo l'incertezza sui tempi di risposta. Inoltre, l'indicatore di digitazione del supervisore mostra il nome del supervisore quando invia un messaggio privato a un agente, migliorando la comunicazione interna e aiutando gli agenti a dare priorità ai messaggi dei supervisori. Insieme, queste funzionalità migliorano l'efficienza della comunicazione, riducono i tempi di attesa e garantiscono che gli agenti siano ben preparati a rispondere, portando in ultima analisi a una migliore esperienza di supporto complessiva.

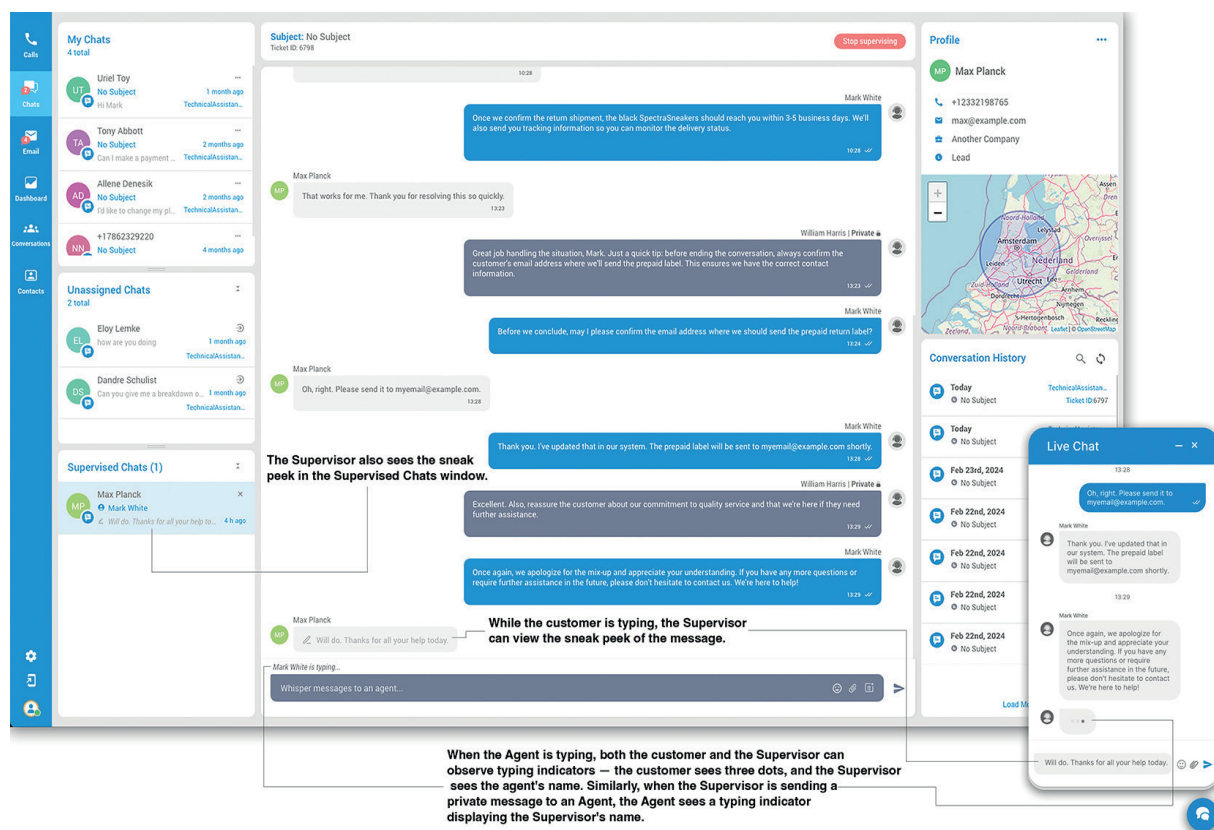


Sneak Peek for Supervisors

Questa funzione migliora la capacità dei supervisori di monitorare e supportare gli agenti in modo efficace. I supervisori possono visualizzare le anteprime in tempo reale dei messaggi dei clienti mentre vengono digitati nella finestra delle chat supervisionate. Ciò consente ai supervisori di anticipare i problemi dei clienti e fornire indicazioni tempestive agli agenti. Avendo visibilità sul messaggio del cliente prima che venga inviato, i supervisori possono garantire che gli agenti siano preparati a rispondere in modo accurato ed efficiente, migliorando così la qualità complessiva del servizio clienti.

Indicatori di digitazione per i supervisori

Quando un cliente digita un messaggio, i supervisori possono visualizzare un'anteprima del messaggio nella finestra delle chat supervisionate, consentendo loro di monitorare la conversazione e fornire indicazioni secondo necessità. Inoltre, quando un agente sta componendo un messaggio, sia il cliente che il supervisore vengono informati: il cliente vede tre punti animati nella finestra della chat dal vivo e il supervisore vede il nome dell'agente insieme all'indicatore di digitazione. Allo stesso modo, quando un supervisore invia un messaggio privato a un agente, l'agente vede un indicatore di digitazione che mostra il nome del supervisore. Queste funzionalità migliorano la trasparenza della comunicazione, consentendo ai supervisori di supervisionare e assistere efficacemente gli agenti in tempo reale, garantendo così interazioni di alta qualità con i clienti.

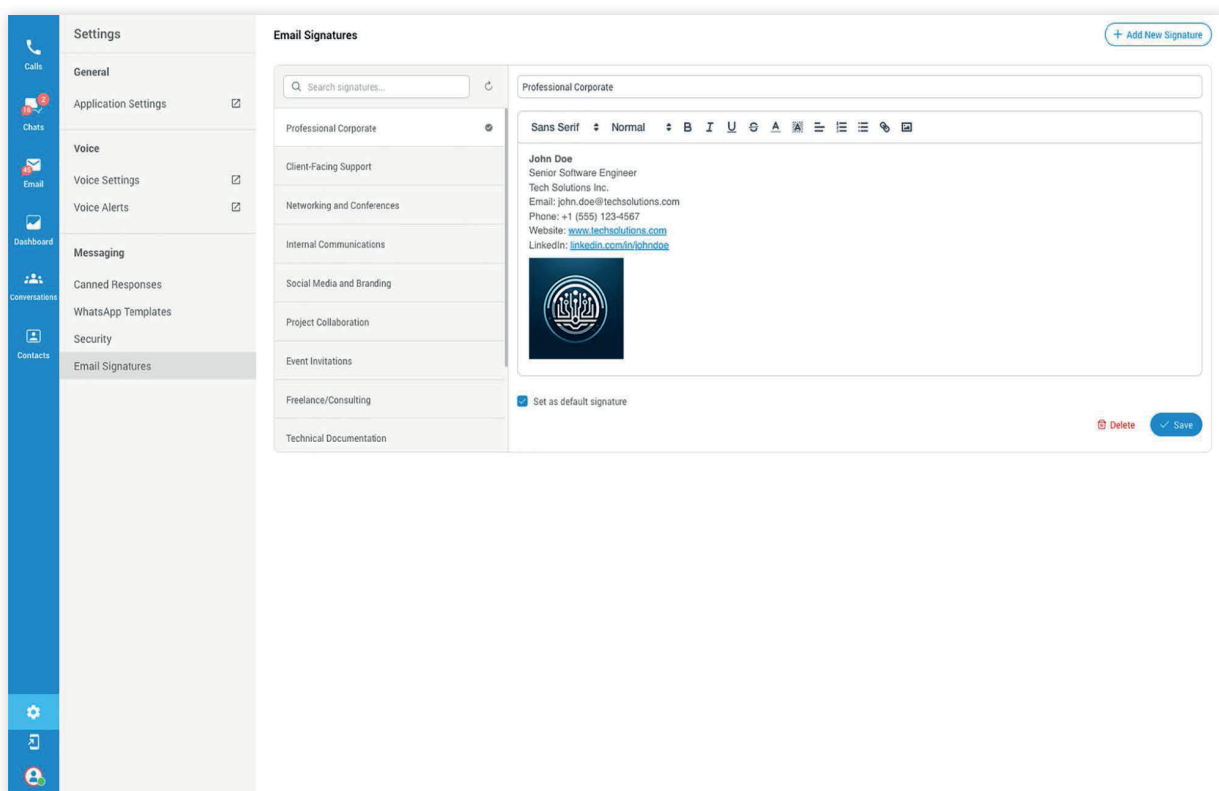


Firme e-mail

Gestione delle firme e-mail

Firme e-mail multiple

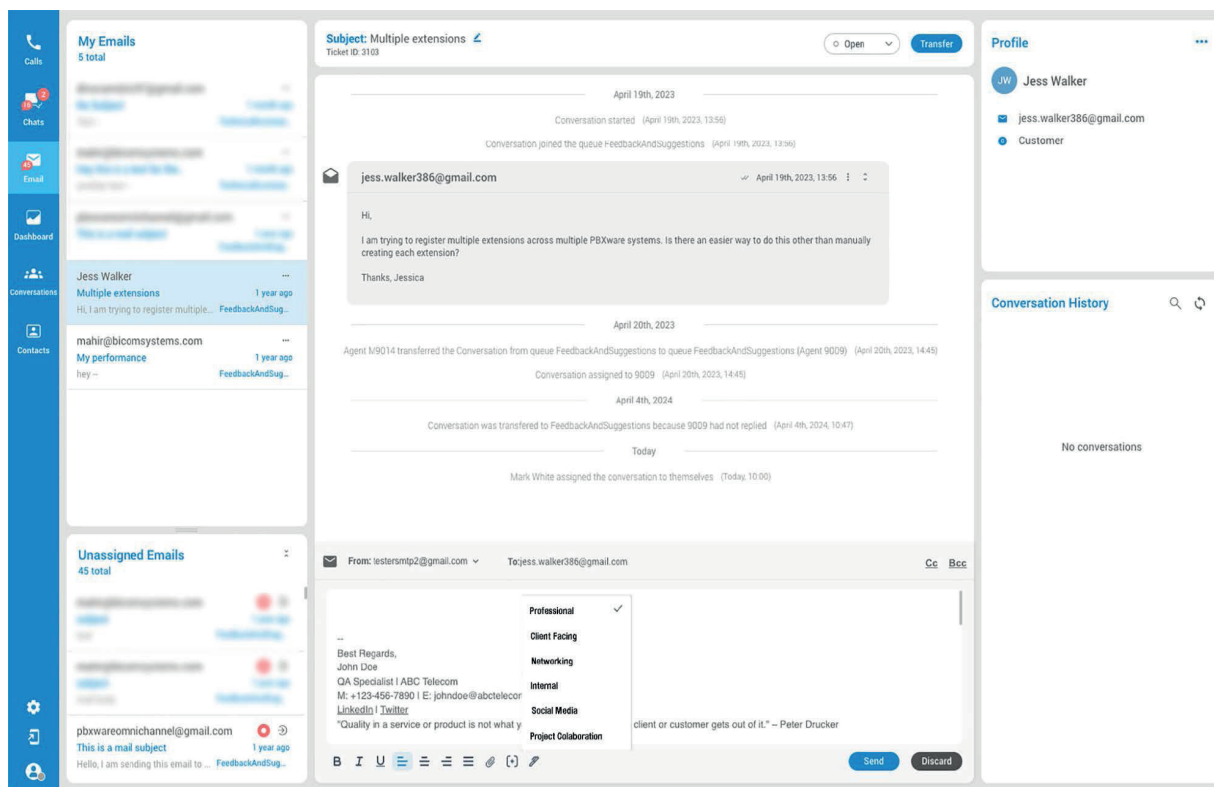
Questa funzione consente agli agenti di migliorare le loro comunicazioni e-mail creando, modificando e gestendo più firme e-mail. Navigando nel menu Impostazioni e accedendo alla sezione Firme e-mail, agenti e supervisor possono personalizzare ogni firma con la formattazione del testo, le informazioni di contatto e i loghi aziendali. Ciò garantisce che tutte le e-mail in uscita mantengano un aspetto coerente e professionale, adattato a diversi contesti e scopi.



Selezione della firma durante la risposta del cliente

Selezione della firma per agenti e supervisori

Quando rispondono alle e-mail dei clienti, gli agenti e i supervisori possono ora scegliere facilmente tra le loro firme e-mail predefinite utilizzando un menu a discesa. La firma appropriata può essere selezionata in base al contesto della comunicazione, ad esempio scenari professionali, rivolti al cliente o di rete. Questo processo semplificato consente di risparmiare tempo e garantisce che ogni e-mail inviata sia pertinente e con un marchio appropriato. Queste nuove funzionalità migliorano collettivamente l'efficienza e la professionalità delle comunicazioni via e-mail, fornendo una migliore esperienza complessiva sia per gli agenti che per i clienti.



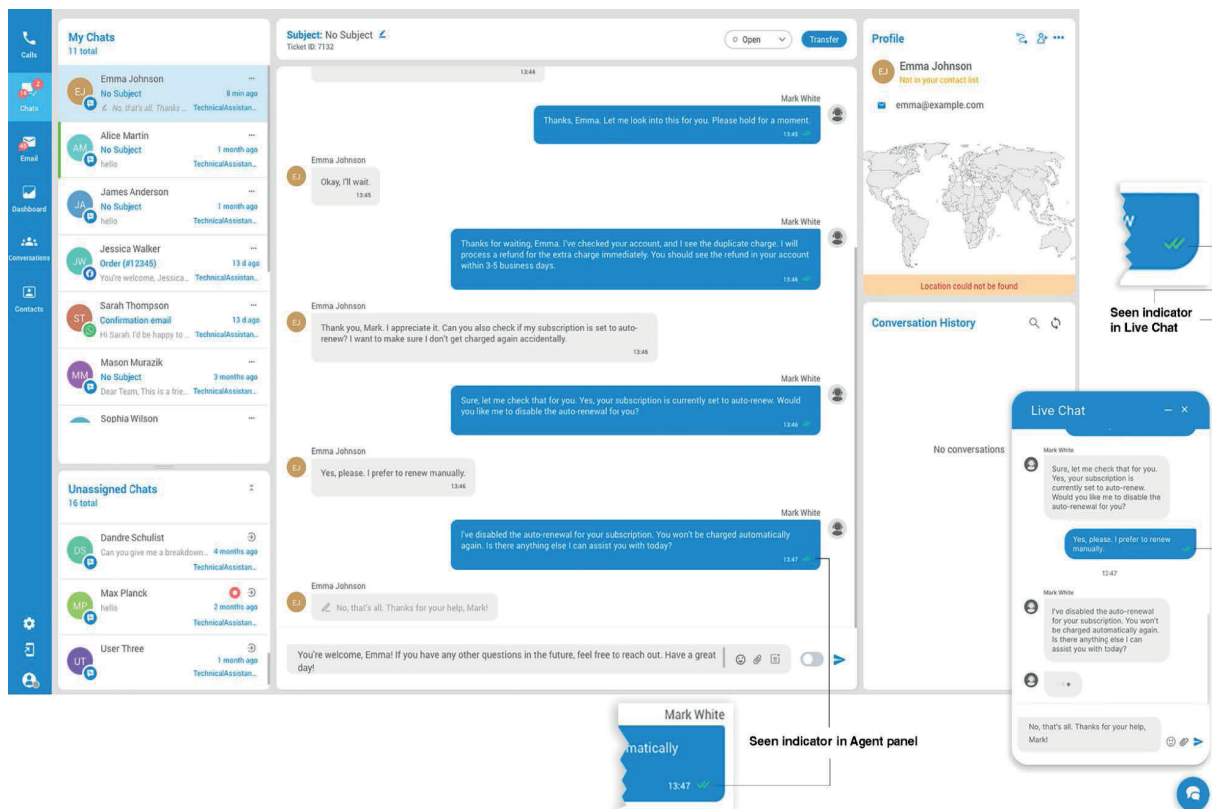
Funzione “Visto”

Indicatore di “Visto” nella Live Chat

Questa funzione migliora la trasparenza della comunicazione fornendo sia agli agenti che ai clienti un indicatore visivo che indica che un messaggio è stato visualizzato. Quando un cliente legge un messaggio di un agente nella chat dal vivo, un indicatore “Visto” appare sotto forma di doppio segno di spunta verde, per far sapere all’agente che il suo messaggio è stato visualizzato. Ciò garantisce che gli agenti siano consapevoli di quando i clienti hanno letto i loro messaggi, consentendo follow-up più efficaci e risposte tempestive.

Indicatore di “Visto” nel pannello agente

Il pannello agente ora include un indicatore visto per i messaggi dei clienti. Questa funzione consente agli agenti di vedere quando i clienti hanno letto i loro messaggi all’interno dell’interfaccia agente, visualizzati come doppi segni di spunta verdi. Avendo questa visibilità, gli agenti possono gestire meglio le loro interazioni, assicurandosi di seguire in modo appropriato se un cliente ha visto un messaggio ma non ha ancora risposto. Questo aiuta a mantenere una comunicazione efficiente e reattiva, migliorando l’esperienza complessiva del cliente. Queste nuove funzionalità migliorano collettivamente l’efficienza e la trasparenza della comunicazione, fornendo un’esperienza complessiva migliore sia per gli agenti che per i clienti.





Firenze
info@bicomsystems.it
+39 0571 1661119

www.bicomsystems.it

