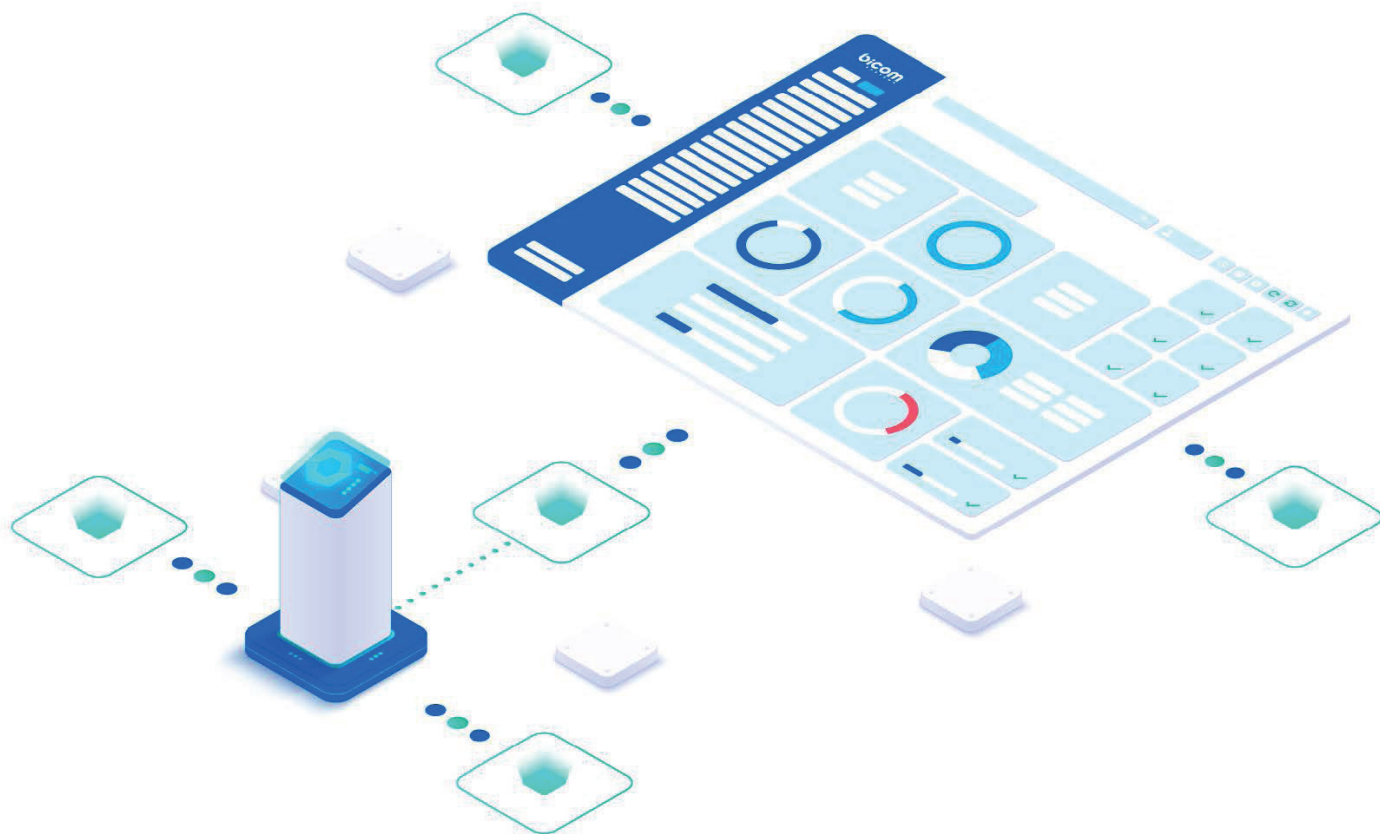




PBXware 7.3

PURA POTENZA

bicom
S Y S T E M S

INDICE

Caratteristiche

1	SMS Blocklist
3	SMS - Elenchi predefiniti
5	SMS - Possibilità di opt-out
6	Panoramica di Operation Times
6	Touchless Provisioning: la nuova integrazione del portale YMCS di Yealink
8	Nuovi endpoint
MODULO CONTACT CENTER	
8	Impostazioni
9	Trascrizione delle chat

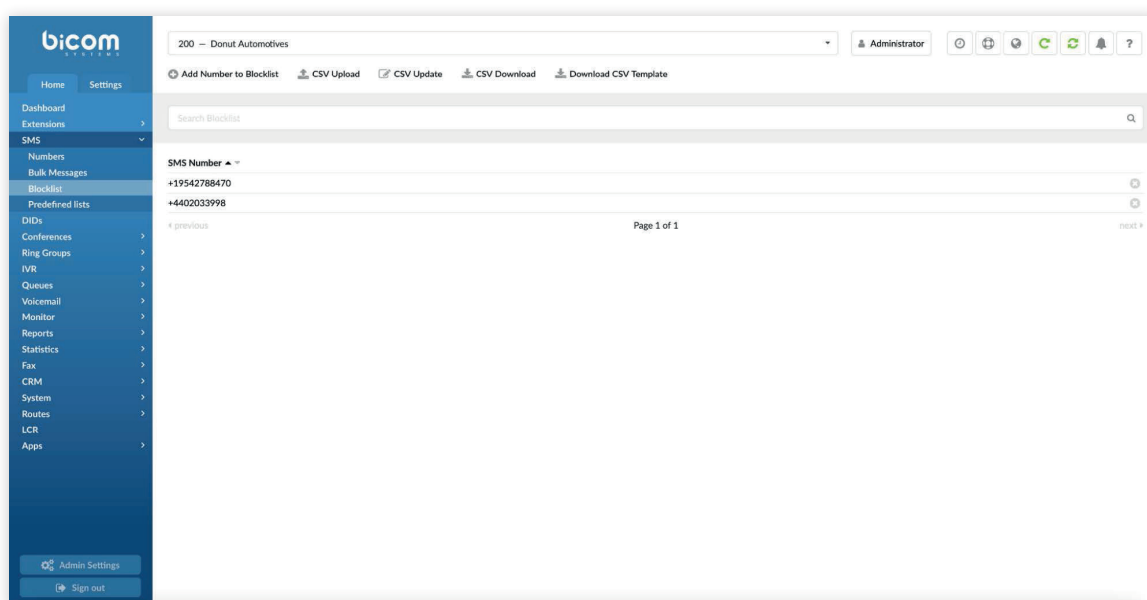
Nota importante: la versione classica di Yealink Management Cloud Service (YMCS) è stata aggiornata a una nuova piattaforma. Con ciò, il vecchio portale RPS è stato chiuso e quindi non è più funzionante. Per questo motivo, il nuovo portale è stato integrato nella versione 7.3.0 di PBXware.

Caratteristiche

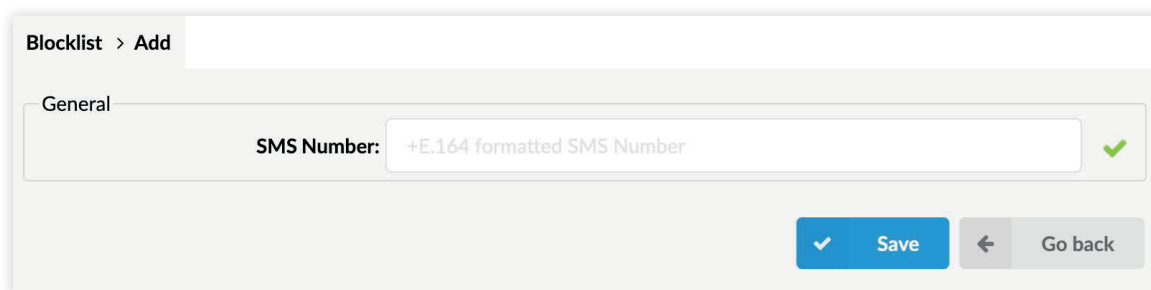
PBXware 7.3 apporta importanti aggiornamenti alle funzionalità SMS, in particolare per la messaggistica e le campagne SMS di massa. Con nuovi strumenti come la Blocklist, gli elenchi predefiniti e le opzioni di Opt-in e Opt-out, i clienti possono ora godere di un'esperienza di marketing via SMS più snella ed efficace. Questi miglioramenti renderanno la messaggistica SMS più semplice ed efficiente per le aziende di qualsiasi dimensione.

SMS Blocklist

La funzione SMS Blocklist consente agli amministratori di escludere in modo selettivo i numeri di telefono designati dalla ricezione di comunicazioni SMS di massa. Ciò può essere ottenuto manualmente tramite la funzione "Aggiungi numero alla lista bloccata" o automaticamente quando i destinatari rinunciano rispondendo con una parola chiave Opt-out (che può essere definita nelle impostazioni SMS) in un messaggio SMS, segnalando la loro preferenza a cessare la ricezione di messaggi di massa. I numeri elencati nella Blocklist saranno esclusi dalla ricezione di comunicazioni specifiche da campagne SMS di massa. Tuttavia, è importante notare che i messaggi SMS diretti inviati dagli utenti del PBXware rimarranno inalterati, garantendo una comunicazione ininterrotta. Nota: nei sistemi multi-tenant, questo vale solo per le campagne create su un tenant specifico in cui sono stati aggiunti numeri alla Blocklist



Aggiungi numero alla blocklist ti consente di aggiungere un numero specifico alla blocklist per impedirle di ricevere messaggi dalle campagne BULK. Dopo aver fatto clic su Aggiungi numero alla blocklist, si aprirà una nuova pagina che ti chiederà di inserire un numero SMS che desideri aggiungere alla blocklist. Si prega di notare che i numeri devono essere aggiunti nel formato completo +E.164.



Il sistema accetterà i numeri +E.164 che iniziano sia con + che con 00, ma una volta premuto il pulsante Salva, “00” verrà sostituito con “+” e tutti i numeri nella Blocklist verranno visualizzati in formato +xxxxxxxxx per garantire la compatibilità.

CSV Upload

L'opzione di caricamento CSV consente di popolare in modo efficiente la Blocklist con una grande quantità di numeri SMS importandoli da un file CSV. Ciò semplifica il processo, eliminando la necessità di inserire manualmente ogni singolo numero.

Nota: quando si utilizza l'opzione di caricamento CSV, tutti i numeri della Blocklist verranno rimossi e la Blocklist conterrà solo i numeri inseriti nel file caricato.

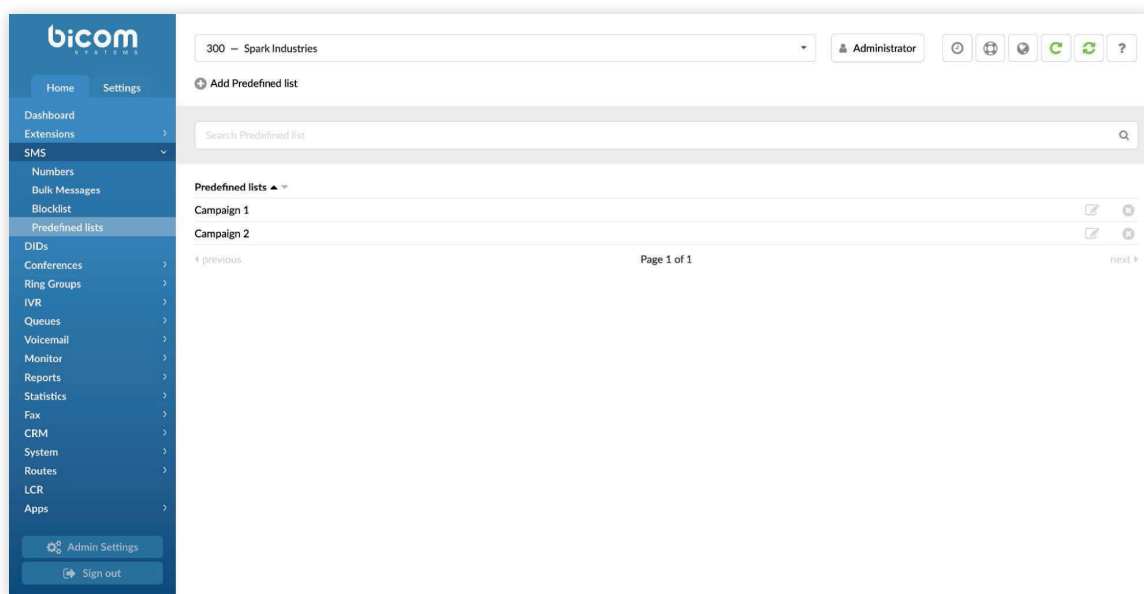
CSV Update

La funzione di aggiornamento CSV funziona in parallelo con la funzionalità di caricamento CSV, ma aggiunge esclusivamente nuovi numeri SMS alla Blocklist mantenendo le voci esistenti.

Dopo aver fatto clic sul pulsante Aggiornamento CSV, verrà visualizzata una finestra di selezione dei file che consente di scegliere il file . CSV dall'unità del tuo computer. Una volta selezionati e confermati facendo clic sul pulsante Apri, i numeri del file . CSV verrà aggiunto a quelli già presenti nella Blocklist. Qualsiasi numero inserito in un formato non valido verrà automaticamente saltato durante il processo.

SMS - Elenchi predefiniti

La funzione Elenco predefinito consente di creare elenchi di numeri SMS che verranno utilizzati per campagne SMS di massa.



3

Facendo clic sul pulsante Aggiungi elenco predefinito si aprirà una nuova finestra, che consente di assegnare un nome al nuovo elenco predefinito. A questo punto, puoi utilizzare l'opzione Carica CSV per importare un elenco di numeri SMS utilizzando un file CSV. Se non carichi un file e fai semplicemente clic sul pulsante Salva, verrà creato un elenco vuoto. Una volta creato l'elenco, può essere modificato per aggiungere manualmente i numeri SMS.

Carica CSV

La funzione di caricamento CSV consente di popolare in modo efficiente un elenco predefinito con una grande quantità di numeri SMS importandoli da un file CSV. Ciò semplifica il processo, eliminando la necessità di inserire manualmente ogni singolo numero.

L'unica intestazione richiesta per la validità del file CSV degli elenchi predefiniti è "sms_number".

Tuttavia, quando si aggiungono numeri SMS a un nuovo file CSV, è anche possibile creare

intestazioni personalizzate per aggiungere nuovi campi e fornire ulteriori informazioni sui numeri. Per soddisfare i requisiti, la prima riga del file è riservata alle intestazioni e inizierà con l'intestazione sms_number. È possibile aggiungere ulteriori intestazioni personalizzate dopo l'intestazione sms_number. Devono essere separati da virgole e non possono includere spazi.

Se si desidera aggiungere un'intestazione composta da due parole, è possibile utilizzare il simbolo del trattino basso (_) al posto dello spazio.

Ad esempio, possiamo aggiungere nuove intestazioni per Nome azienda, Città e Paese:
sms _ numero,Azienda _ Nome,Città,Paese

“+19542788470”,”Bicom Systems”,”Hollywood”,”US”

“+442033998800”,”Bicom Systems”,”Londra”,”UK”

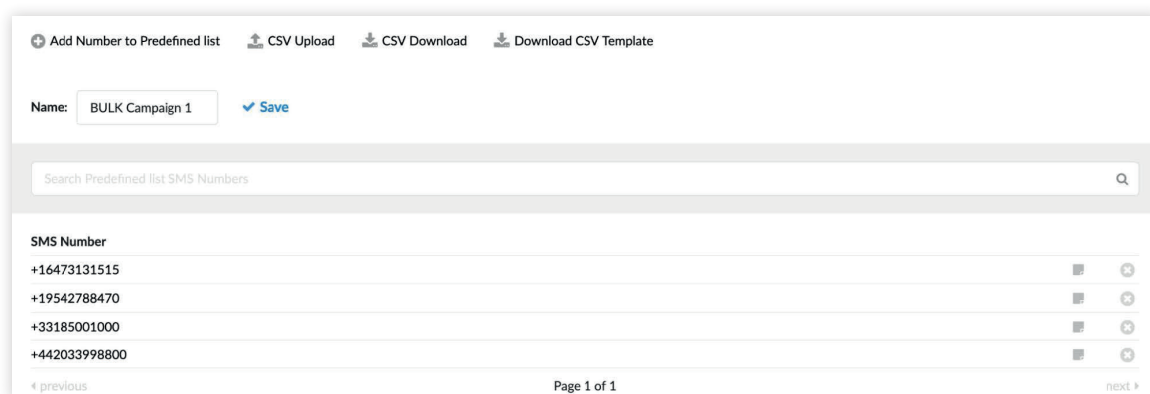
“+16473131515”,”Bicom Systems”,”New Brunswick”,”CA”

“+33185001000”,”Bicom Systems”,”Parigi”,”FR”

Una volta creato il nuovo elenco, verrà visualizzato nella pagina Elenchi predefiniti.



Facendo clic sul nome dell'elenco o sull'icona di modifica si accede alla pagina di modifica dell'elenco predefinita, dove è possibile aggiungere o rimuovere numeri SMS o rinominare l'elenco.



Facendo clic sul pulsante Aggiungi numero all'elenco predefinito si aprirà una nuova pagina che consente di aggiungere un nuovo numero SMS all'elenco e di popolare qualsiasi altro campo creato caricando un file CSV contenente intestazioni personalizzate.

Campaign 1 > Add Number

General

SMS Number: +27100011390 ✓

Company_Name: Bicom Systems South Africa

City: Magaliessig

Country: ZA

✓ Save ← Go back

SMS - Possibilità di opt-out

Questa funzione consente di configurare facilmente le funzioni di Opt-In e Opt-Out SMS.

Con questa configurazione, gli utenti finali possono gestire senza problemi le proprie preferenze in merito alla ricezione di messaggi SMS di massa dalle campagne PBXware. Con la funzione Opt-In, i destinatari hanno la possibilità di iscriversi a ulteriori messaggi SMS, mentre l'opzione Opt-Out consente loro di interrompere la ricezione di tali messaggi.

Vale la pena notare che il sistema previene la confusione impedendo l'uso di parole chiave identiche sia per le funzionalità Opt-In che per quelle Opt-Out. Inoltre, le voci duplicate in entrambi i campi generano un messaggio di avviso, garantendo una configurazione pulita e il rispetto delle preferenze dell'utente.

5

SMS Options

Options

Use Opt-In option: ☒ ✓

Opt-In keywords: ACCEPT ✓

Opt-In response message:
Welcome to the Donut Automotives promo channel. You signed up to receive these messages when you created your account on our website.
If this was not you or if you no longer want to receive our promo messages, please reply to this message using the opt-out keyword DECLINE ✓

Use Opt-Out option: ☒ ✓

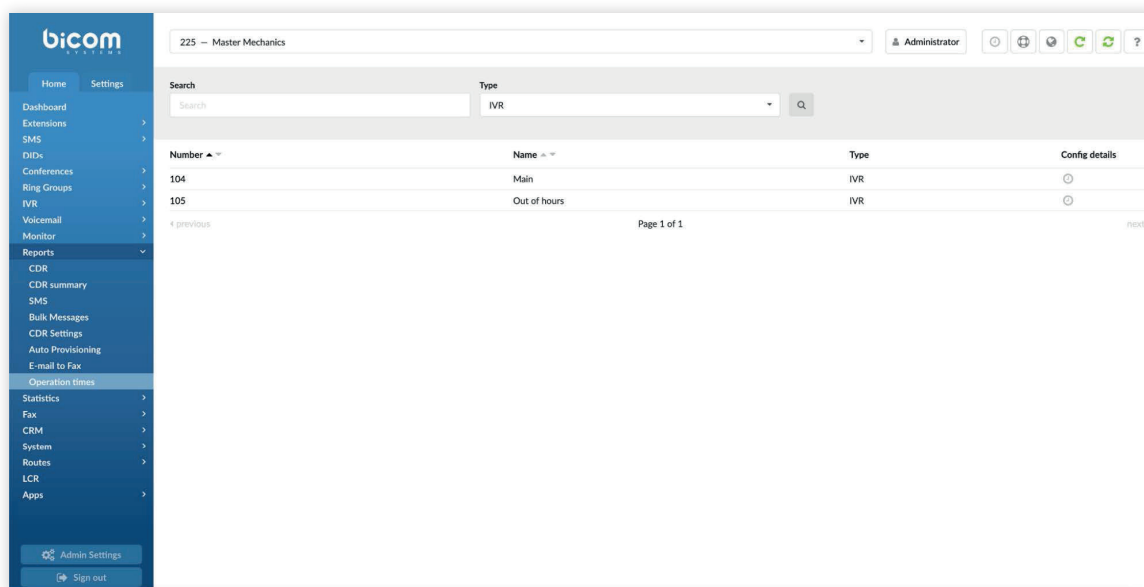
Opt-Out keywords: DECLINE ✓

Opt-Out response message:
You have successfully unsubscribed from receiving messages from the Donut Automotives promo channel.
If you would like to continue receiving our promo messages, please reply to this message using the opt-in keyword ACCEPT ✓

✓ Save ← Go back

Panoramica di Operation Times

La pagina Operation Times, aggiunta al menu Report, consente di ispezionare rapidamente gli elementi del sistema su cui sono abilitate le regole dei tempi di funzionamento e di accedervi da un unico punto per facilitarne la modifica.



Per impostazione predefinita, la pagina visualizza i DID, ma gli utenti possono utilizzare il filtro per visualizzare anche gli IVR, le code e i gruppi di composizione configurati con le regole degli orari di funzionamento.

Gli orari di funzionamento impostati su DID, IVR, gruppi di composizione o code devono essere configurati per poter essere visualizzati nella pagina Report orari di funzionamento. Se le regole dei tempi di funzionamento su uno degli elementi sono configurate, ma la configurazione viene successivamente ripristinata su "Eredita", questo particolare elemento non verrà più visualizzato nell'elenco, tuttavia verrà visualizzato il messaggio di avviso "Il valore 'Tempi di operazione' è impostato su 'Eredita', controllare le regole a livello di tenant".

Touchless Provisioning: la nuova integrazione del portale YMCS di Yealink

La versione classica di Yealink Management Cloud Service è stata aggiornata a una nuova piattaforma, che è stata integrata con PBXware per il Touchless Provisioning e sono state apportate piccole modifiche al processo di configurazione del Touchless Provisioning di PBXware per il nuovo portale. Con esso, è stato aggiunto un nuovo campo alla pagina di configurazione di Yealink all'interno della scheda Touchless Provisioning chiamato API Version. Dopo aver abilitato il provider Yealink, l'utente può selezionare la versione dell'API che desidera utilizzare e, selezionando v2, verrà utilizzato il nuovo portale YMCS Yealink e verrà visualizzata anche la nuova regione a discesa (la selezione dipende dal tipo di YMCS Yealink utilizzato. Le opzioni disponibili sono: UE, Stati Uniti e AU).

Nota: la versione API v1 viene utilizzata per il precedente portale Yealink RPS (non più funzionante e verrà rimossa in seguito).

Per ottenere le credenziali di accesso (AccessKeyId e AccessKeySecret), gli utenti devono visitare il gestore YMCS Yealink e accedere con il proprio account Yealink YMCS. Una volta effettuato l'accesso, è possibile trovare le credenziali facendo clic sulla scheda Impostazioni di sistema. Selezionando API dalla scheda Integrazione, gli utenti dovrebbero essere in grado di vedere le proprie credenziali che possono quindi essere copiate e incollate nella configurazione del PBXware.

Nota: per effettuare correttamente il provisioning dei telefoni utilizzando il nuovo portale YMCS, oltre alla normale procedura TLP (impostazione della posizione UAD dell'interno su Remoto, incluso l'indirizzo MAC del dispositivo, impostazione di Auto provisioning e DHCP su sì) è necessario inserire anche il numero SN dell'UAD all'interno della sezione Auto Provision dell'interno. Questa operazione è richiesta dalla nuova versione dell'API.

Nuovi endpoint



Fanvil X301W



Fanvil X303W



Mitel 6930



Mitel 6940



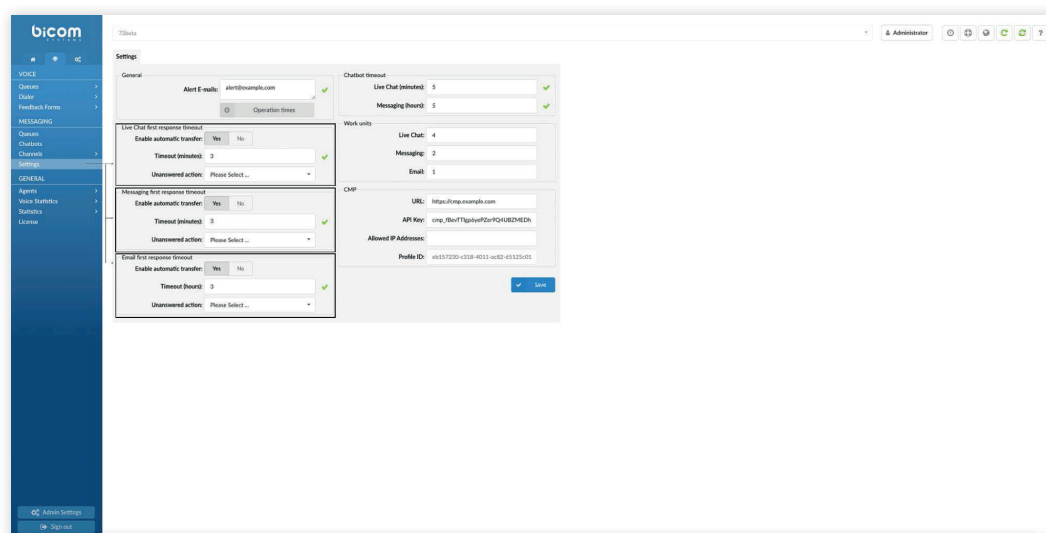
Snom D140



Yealink DECT W75B

MODULO CONTACT CENTER Impostazioni

La funzionalità di timeout della prima risposta è stata migliorata e suddivisa in tre sezioni per una migliore gestione: Live Chat, Messaggistica ed E-mail. Per le interazioni con la Live Chat, questa funzione consente il trasferimento automatico dei ticket alla scadenza del timeout, con gli utenti in grado di definire un timeout in pochi minuti e un'azione senza risposta, come la disconnessione o la messa in pausa di un agente. Allo stesso modo, per le interazioni di messaggistica, inclusi SMS, Facebook e WhatsApp, gli utenti possono impostare il trasferimento automatico su "Sì", specificare un timeout in minuti e impostare un'azione senza risposta. Per le interazioni e-mail, la funzione consente agli utenti di impostare un timeout in ore e scegliere un'azione senza risposta per garantire che nessuna domanda dei clienti venga inascoltata. In tutti i casi, questo meccanismo reindirizza le query a un agente disponibile da una coda designata, migliorando l'efficienza della risposta e la soddisfazione del cliente. Questi aggiornamenti mirano a fornire una gestione più personalizzata delle interazioni con i clienti, garantendo che nessuna domanda rimanga senza risposta e migliorando la qualità complessiva del servizio. Questo approccio strutturato consente ai team di supporto di rispondere prontamente e di mantenere elevati standard di servizio clienti.



Trascrizione delle chat

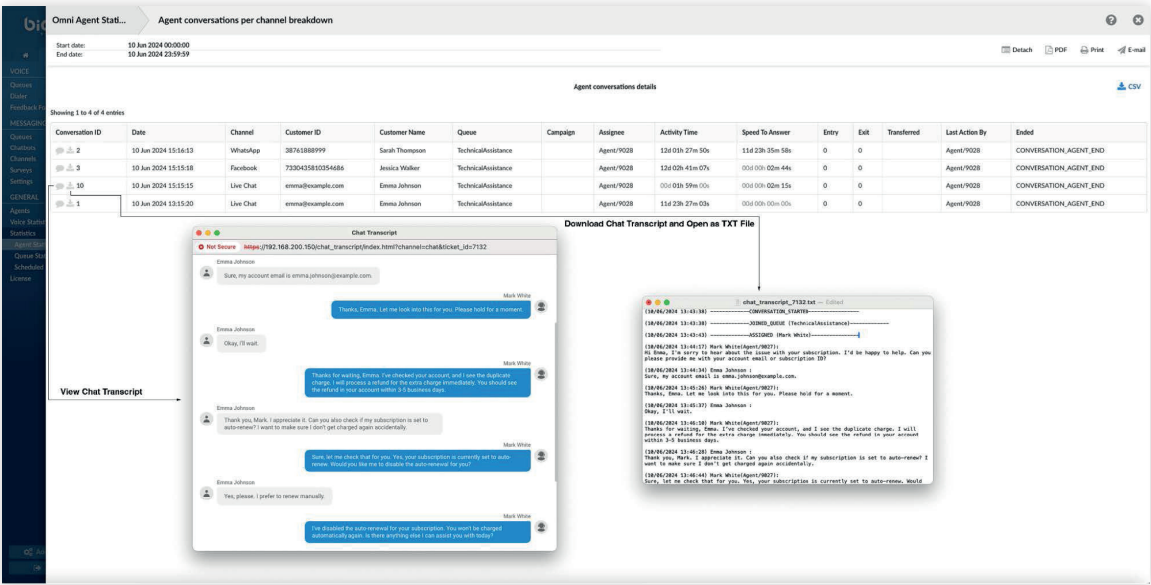
Vista della trascrizione delle chat

Questa funzione migliora la capacità di rivedere le interazioni con i clienti consentendo agli utenti di accedere alle statistiche e aprire i dettagli. Da lì, gli utenti possono selezionare una conversazione e scegliere di visualizzare la trascrizione della chat in una nuova finestra. Questa funzionalità garantisce che tutti i dettagli delle interazioni con i clienti siano facilmente accessibili per una revisione completa.

Scarica e apri come file TXT

Oltre a visualizzare le trascrizioni, gli utenti possono ora scaricare le trascrizioni delle chat e aprirle come file TXT. Questa funzione si applica a tutte le trascrizioni delle chat e alle e-mail, fornendo un modo semplice per salvare e rivedere le conversazioni offline. Grazie a questa opzione, gli utenti possono mantenere registri organizzati e facilmente accessibili di tutte le comunicazioni con i clienti.

Queste nuove funzionalità migliorano collettivamente l'efficienza della revisione e della gestione delle interazioni con i clienti, fornendo un'esperienza complessiva migliore sia per gli agenti che per i supervisori.





Firenze
info@bicomsystems.it
+39 0571 1661119

www.bicomsystems.it

