



Communicator 7.4

PURA POTENZA

bicom
S Y S T E M S

INDICE

Communicator Desktop

- [1](#) Destinazione Inoltro di chiamata
- [2](#) Reazione a un messaggio per le conversazioni individuali

Modulo Contact Center

- [3](#) Sondaggio sulla soddisfazione dei clienti
- [5](#) Valutazione e feedback dei clienti
- [6](#) Modelli di firma e-mail
- [7](#) Chiamate abbandonate nel Pannello Supervisor

Communicator Web

- [8](#) Notifica di meeting pianificato
- [9](#) Reazione a un messaggio per le conversazioni individuali

Communicator GO iOS

- [10](#) Supporto per il BRM
- [11](#) Aggiunta la funzionalità "Pausa di chiamata e attesa di composizione"
- [12](#) Reazione a un messaggio per le conversazioni individuali

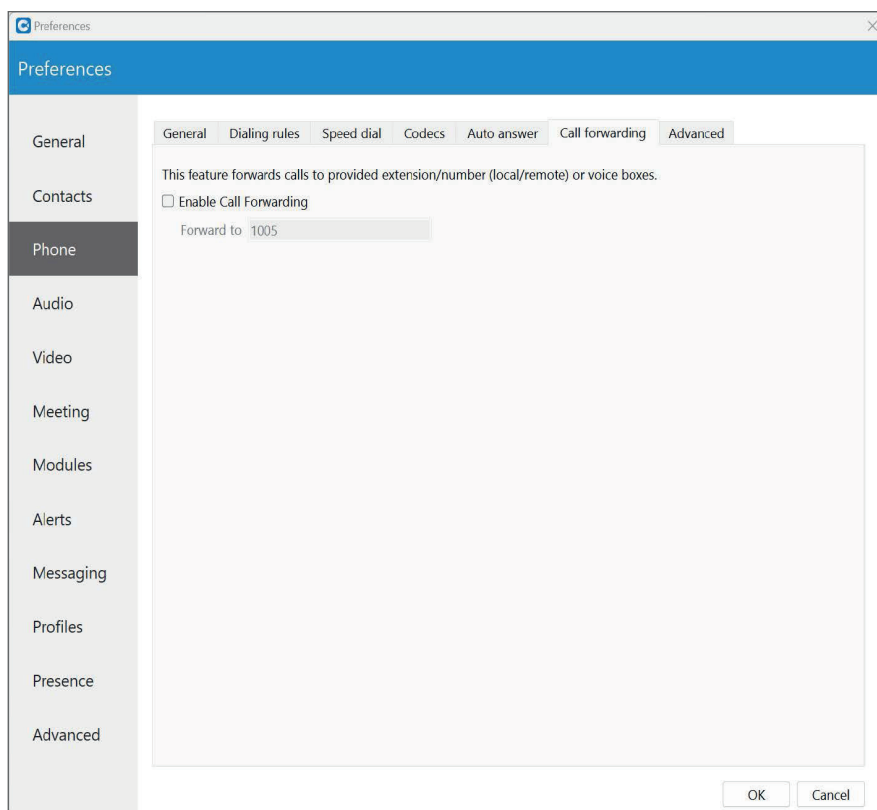
Communicator GO Android

- [13](#) Supporto per il BRM
- [14](#) Aggiunta la funzionalità "Pausa di chiamata e attesa di composizione"
- [15](#) Reazione a un messaggio per le conversazioni individuali
- [16](#) Possibilità di espandere l'input di testo della chat per riempire l'intero schermo durante la digitazione dei messaggi

Communicator Desktop

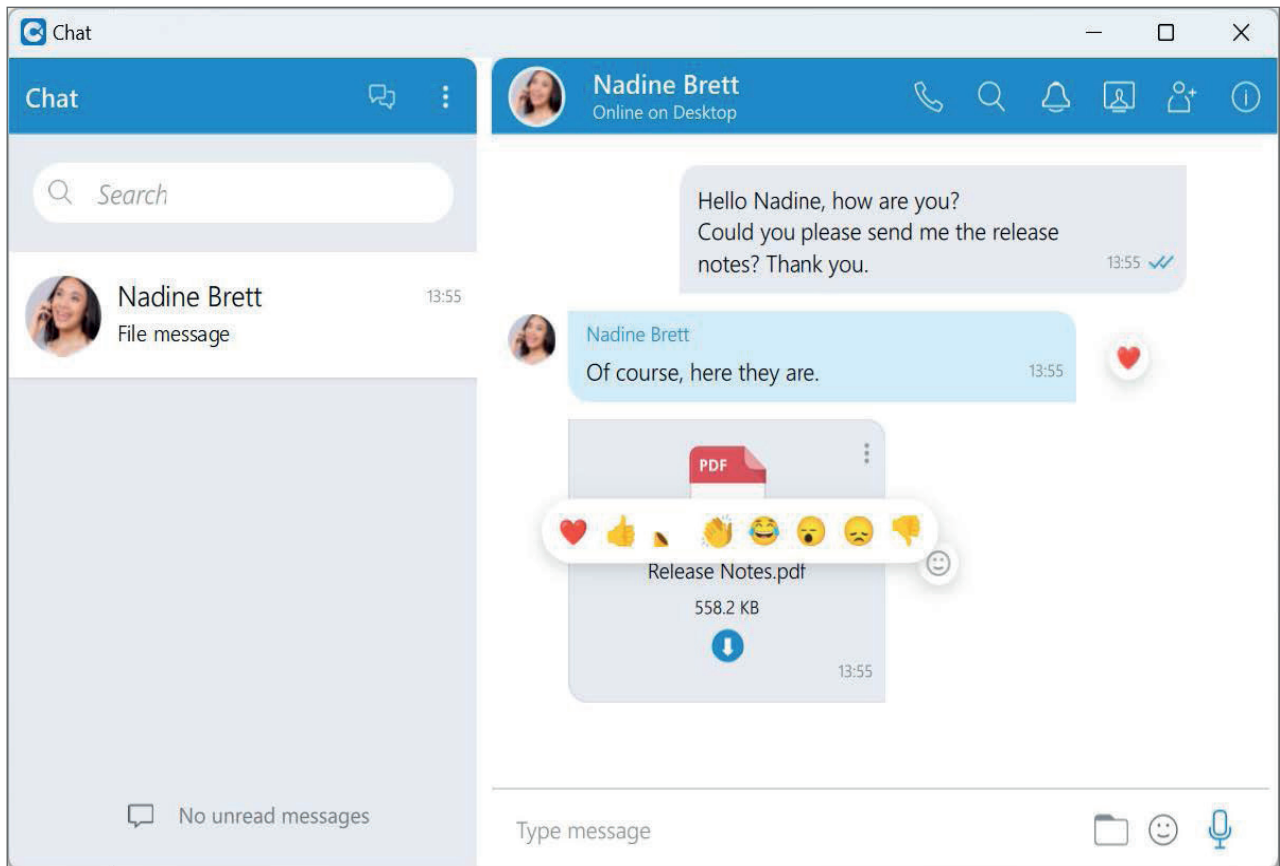
Destinazione Inoltro di chiamata

All'interno della scheda Inoltro di chiamata, gli utenti possono abilitare la funzione Inoltro di chiamata, che inoltra le chiamate all'interno/numero fornito (locale/remoto) o alle caselle vocali.



Reazione a un messaggio per le conversazioni individuali

Gli utenti possono ora reagire a un messaggio in arrivo all'interno di conversazioni individuali.



Modulo Contact Center

Sondaggio sulla soddisfazione dei clienti

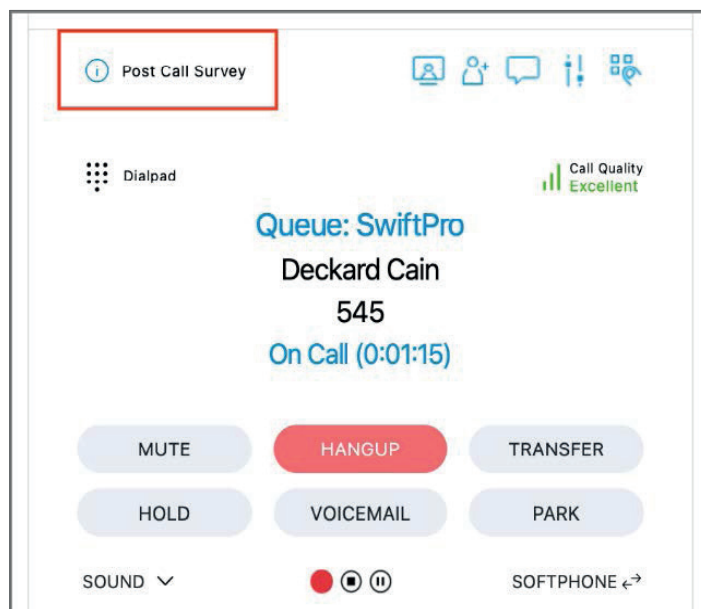
La funzione di indagine sulla soddisfazione dei clienti consente alle aziende di raccogliere preziosi feedback dai clienti subito dopo la conclusione di una conversazione vocale o di messaggistica. I clienti possono valutare la loro esperienza premendo un numero sul telefono in risposta a una richiesta o inviando la loro valutazione tramite una conversazione di messaggistica. Questa funzione di sondaggio è disponibile su tutti i canali, ad eccezione della posta elettronica, che consente alle aziende di valutare e migliorare la qualità dei propri servizi di supporto vocale e di messaggistica.

Sondaggi vocali

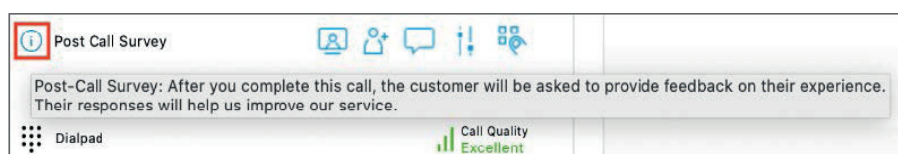
Una volta configurati sul sistema dell'utente, i messaggi di sondaggio vocale verranno riprodotti al cliente dopo che l'agente ha concluso la conversazione vocale.

Indicatore del sondaggio post-chiamata per gli agenti

Questa funzione avvisa gli agenti quando un sondaggio post-chiamata è abilitato per le chiamate provenienti da una coda. Garantisce che gli agenti siano informati che ai clienti verrà chiesto di completare un sondaggio dopo la chiamata, consentendo loro di gestire queste interazioni in modo più efficace. Quando un agente riceve una chiamata da una coda con un sondaggio assegnato, nell'angolo in alto a sinistra della finestra della chiamata all'interno del pannello agente viene visualizzata un'etichetta intitolata "Sondaggio post-chiamata".

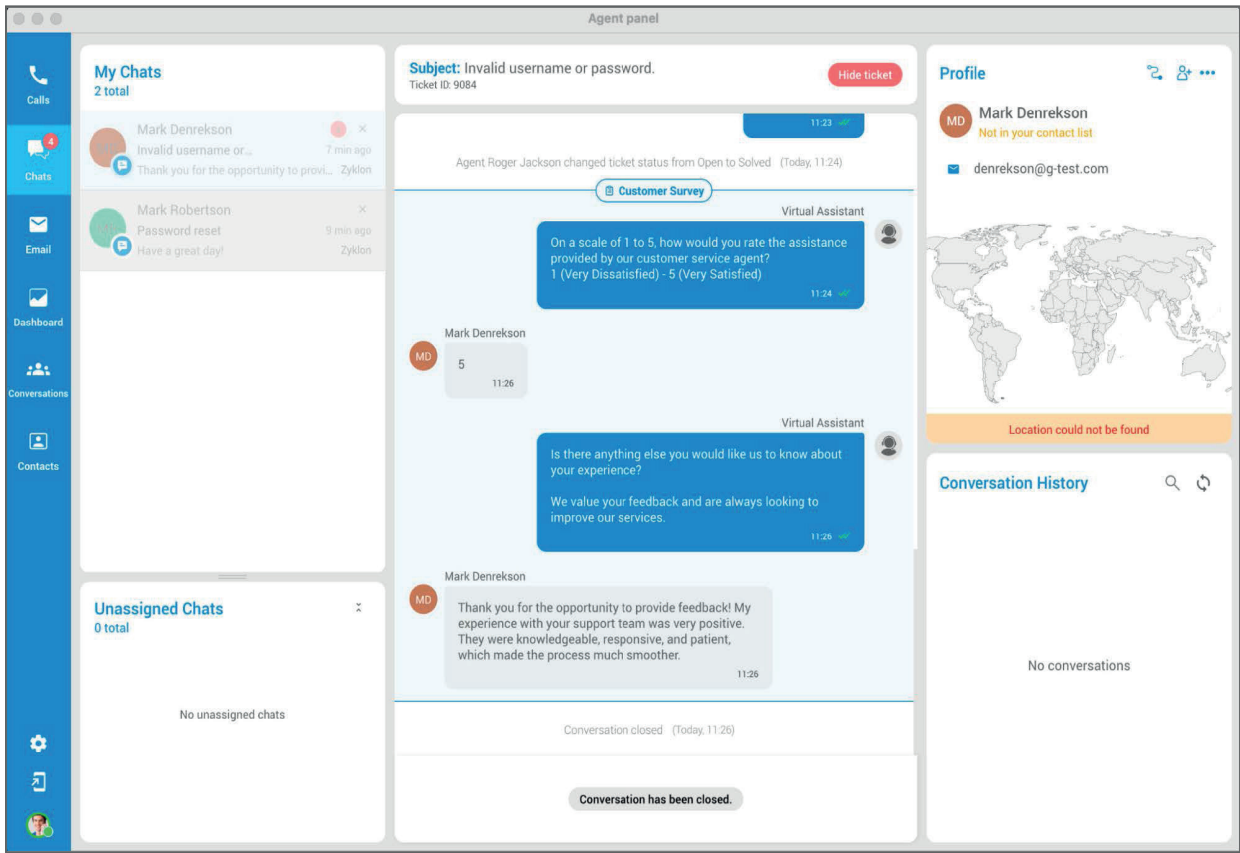


Inoltre, passando il mouse sopra l'etichetta "Sondaggio post-chiamata" viene visualizzato un suggerimento che fornisce una breve spiegazione, informando l'agente che al cliente verrà richiesto di completare un sondaggio al termine della chiamata.



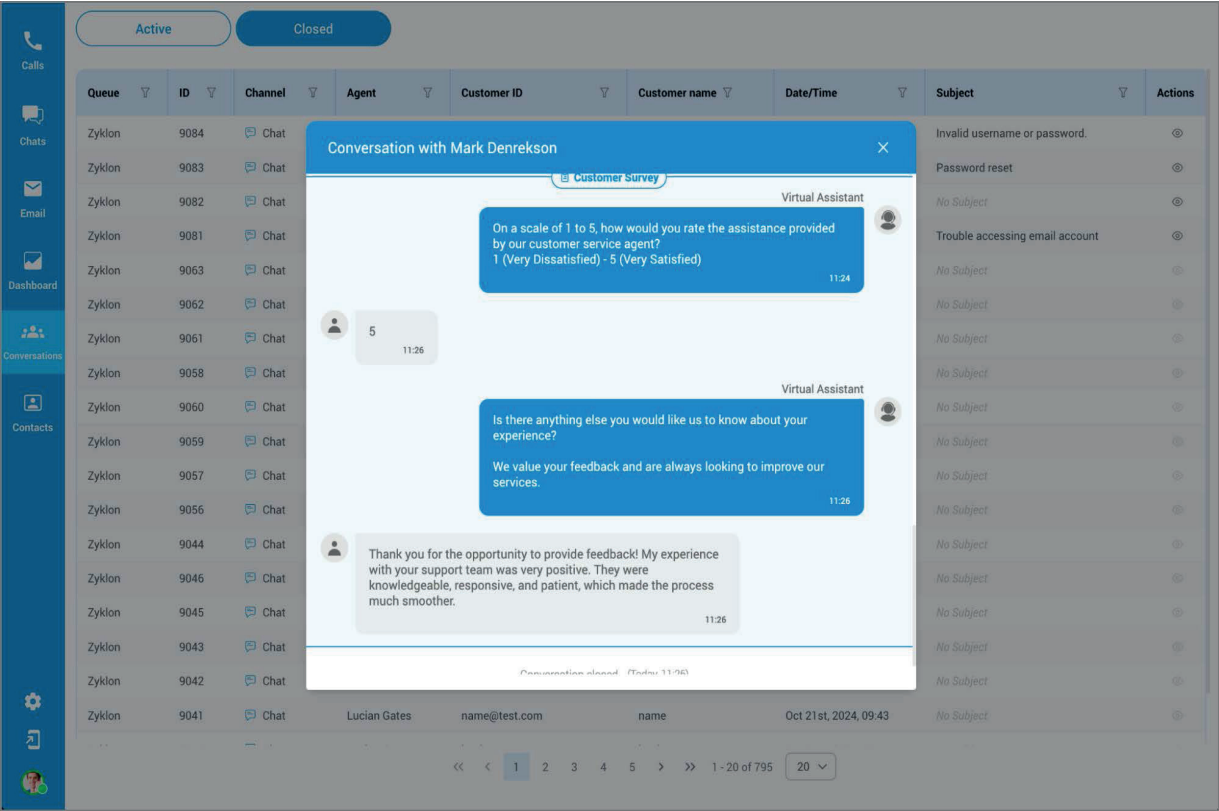
Sondaggi sulla messaggistica

Le valutazioni dei clienti derivanti dai sondaggi sulla messaggistica saranno visibili all'agente all'interno della scheda di conversazione dell'app per agenti. Inoltre, qualsiasi feedback fornito dal cliente verrà visualizzato in questa sezione.



Valutazione e feedback dei clienti

Le valutazioni degli agenti e il feedback dei clienti sono disponibili nella sezione Conversazioni chiuse. Tuttavia, l'accesso degli agenti a queste informazioni è limitato; gli agenti possono visualizzare solo le conversazioni a cui hanno partecipato.

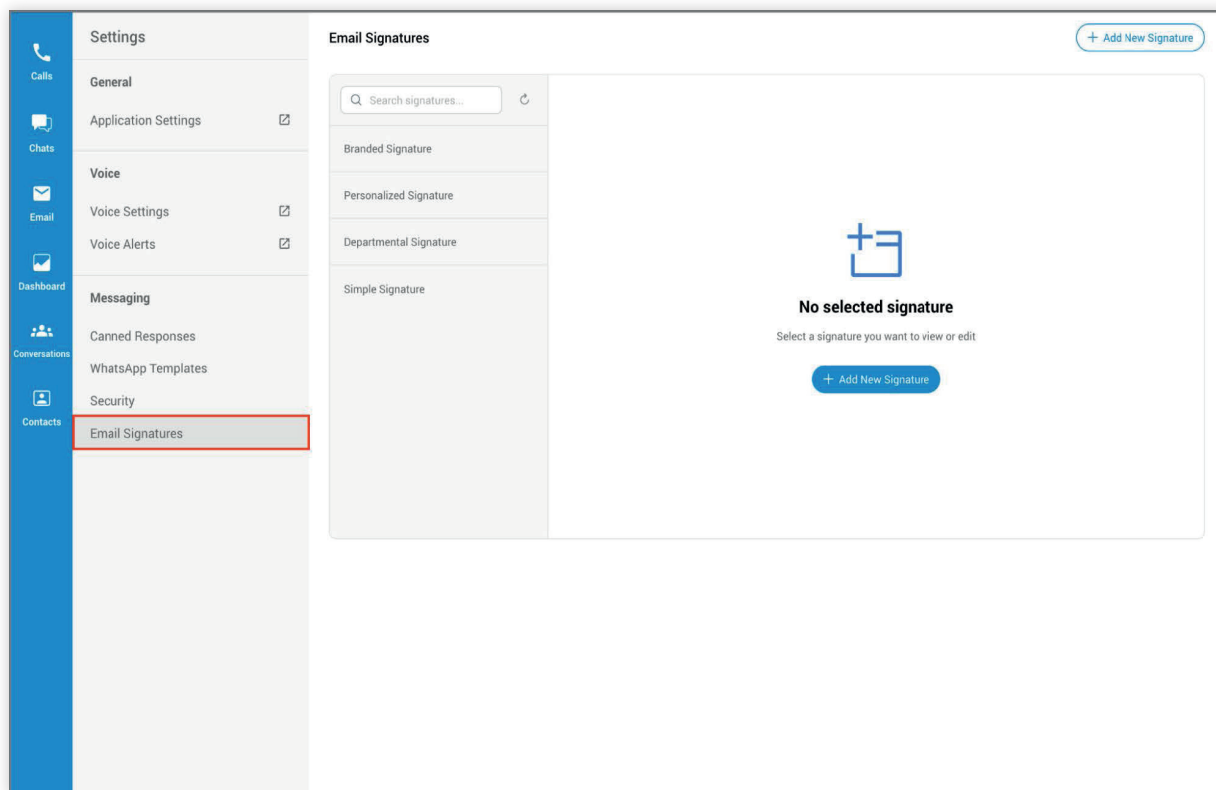


Al contrario, le autorità di vigilanza hanno un accesso più ampio. Possono ascoltare le registrazioni, rivedere la cronologia delle chat, visualizzare le valutazioni degli agenti e accedere a ulteriori feedback nella scheda Conversazioni chiuse.

Clear Filters						
Customer ID	Customer name	Date/Time	Subject	Agent rate	Feedback	Actions
denrekson@g-test.com	Mark Denrekson	Today, 11:26	Invalid username or password.	5	Yes	
mark.s@g-test.com	Mark Spencer	Today, 11:19	Password reset	4		
mark.robert@g-test.com	Mark Robertson	Today, 11:17	No Subject	3	Yes	
dimer.ba@g-test.com	Dime	Today, 11:16	Trouble accessing email account	5		
571		Sep 30th, 2024, 12:53	No Subject			
545		Sep 27th, 2024, 09:22	No Subject			

Modelli di firma e-mail

I modelli di firma e-mail, creati e gestiti tramite il sistema dell'utente, possono essere utilizzati dagli agenti nell'applicazione Agente come firme già pronte, oppure gli agenti possono personalizzarli in base alle loro esigenze. Ciò promuove un aspetto professionale e garantisce un marchio coerente in tutte le comunicazioni.



Chiamate abbandonate nel Pannello Supervisor

È stata aggiunta una nuova colonna “Abbandonato” alla scheda Code del Pannello Supervisor, che consente ai supervisor di monitorare le chiamate disconnesse o abbandonate dal chiamante prima di ricevere risposta. La colonna Abbandonate mostra il conteggio delle chiamate abbandonate per coda, aggiornato ogni minuto.

Supervisor

Search

OverviewQueuesWallboardGraphsAgentsAgent StatisticsQueue CallsInbound CallsOutbound CallsCampaigns

Name	Total Calls	Answered	Unanswered	Abandoned	Waiting	Idle	Busy	Paused	Avg Wait Time	Max Wait Time	Answered (%)	Unanswered (%)	Service Level (%)
All queues	13	3	10	10	0	5					23	77	100
Zyklon_B	6	1									16	83	100
Zyklon	4	2									50	50	100
Queue_Byte	1	0									0	100	100
SwiftPro	1	0									0	100	100
TerraNova	1	0									0	100	100

Abandoned Calls

Time	Caller ID	Queue
09:04:55	1235	Zyklon_B
09:10:22	1235	Zyklon_B
09:11:52	1235	Zyklon_B
09:15:15	1235	Zyklon_B
09:15:55	1235	Zyklon_B

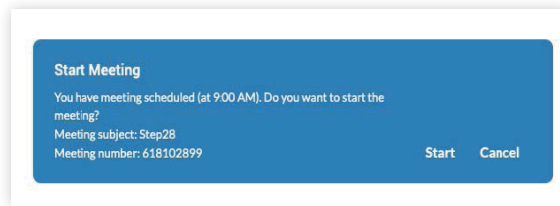
CSV

Facendo clic con il pulsante destro del mouse su un conteggio, i supervisor possono accedere a un’opzione “Visualizza elenco chiamate abbandonate”, che apre una finestra di dialogo che mostra l’ora, l’ID chiamante e il nome della coda di ciascuna chiamata. La finestra di dialogo include anche un’opzione per esportare questo elenco come file CSV, formattato per la compatibilità con My Dialer.

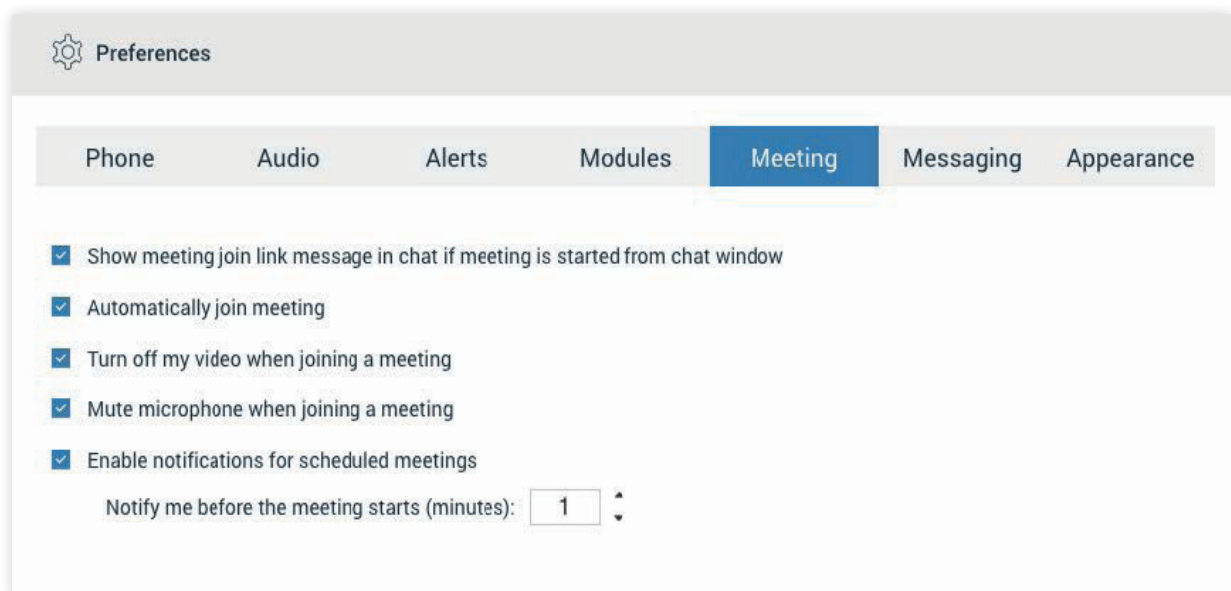
Communicator Web

Notifica di meeting pianificato

La notifica della riunione pianificata mostra la notifica per una riunione pianificata in arrivo N minuti prima dell'inizio della riunione, consentendo all'utente di avviare la riunione.

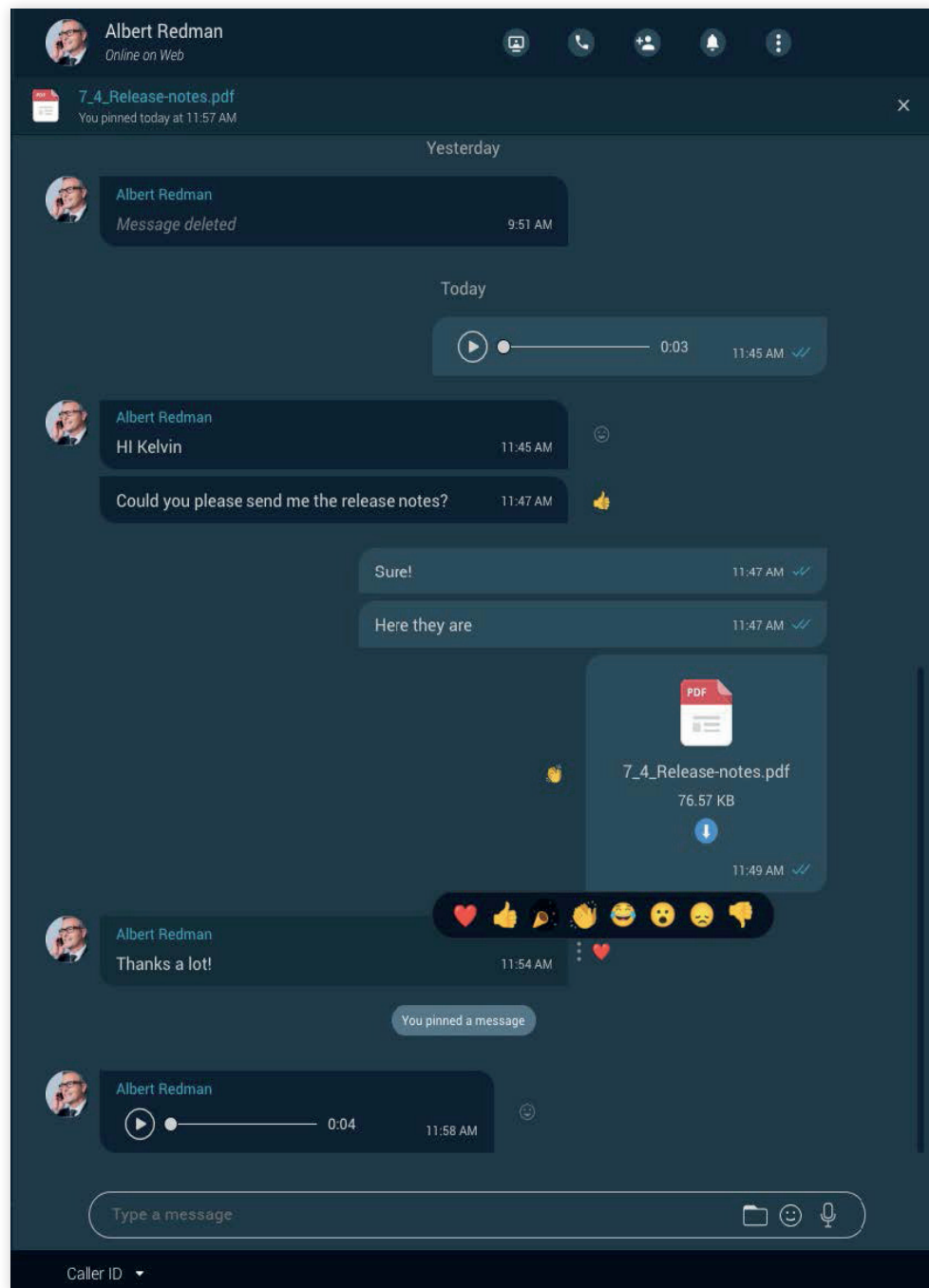


La N rappresenta il valore che dipende dalle impostazioni impostate all'interno della scheda Preferenze → Meeting (ad esempio, 10 minuti, 2 minuti, 1 minuto, ecc.). Per disabilitare questa opzione, l'utente deve deselezionare la casella di controllo accanto all'opzione Abilita notifica per i meeting pianificati. Per impostazione predefinita, questa opzione è abilitata.



Reazione a un messaggio per le conversazioni individuali

Gli utenti possono ora reagire a un messaggio in arrivo all'interno di conversazioni individuali.

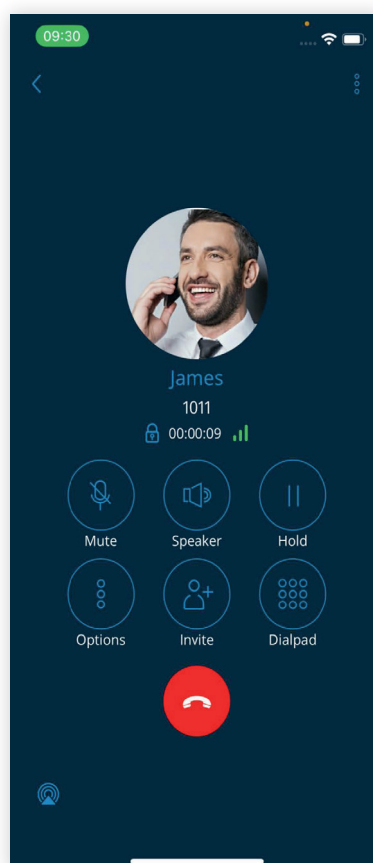
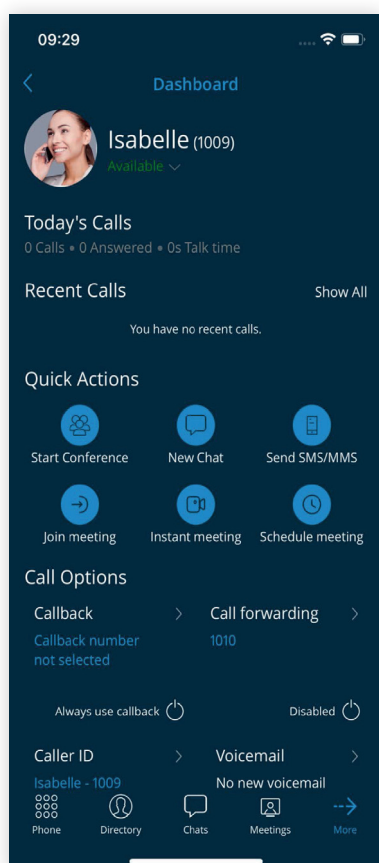


Communicator GO iOS

Supporto per il BRM

Il supporto per il branding BRM è progettato per soddisfare le preferenze uniche dei nostri clienti, consentendo una maggiore flessibilità nell'allineare i nostri prodotti con le esigenze specifiche dell'attività di ciascun cliente. Offrendo opzioni di personalizzazione del marchio su tutte le piattaforme, il BRM offre un'esperienza su misura che rafforza l'identità del cliente e migliora l'usabilità del prodotto. Il BRM consente ai clienti di personalizzare vari elementi per allineare l'interfaccia dell'app con il loro marchio, tra cui:

- Colori dell'app: personalizza le combinazioni di colori del tema chiaro e scuro in modo che corrispondano al marchio dell'azienda;
- Nome dell'azienda: visualizza il nome ufficiale dell'azienda nell'interfaccia dell'app;
- Nome dell'app: Impostare il nome visualizzato dell'app in modo che rifletta il marchio del cliente;
- URL della pagina del prodotto: collegare alla pagina del prodotto dell'azienda direttamente dall'app;
- URL della pagina della guida: fornire un collegamento diretto alla pagina di aiuto o supporto dell'azienda;
- URL pagina registro modifiche: consente agli utenti di accedere a una pagina dedicata per le note di rilascio e gli aggiornamenti della versione;
- Logo: carica un logo aziendale da utilizzare all'interno dell'interfaccia dell'app e nella schermata di accesso;



Questa funzione migliora il modulo softphone supportando i simboli di pausa e attesa per la composizione dei numeri di telefono. Consente all'utente di includere simboli specifici per mettere in pausa per un tempo definito o di richiedere all'utente di confermare la parte successiva del numero prima di comporre il numero. Questo miglioramento consente agli utenti di gestire comodamente le chiamate che richiedono pause (ad esempio, in attesa di un interno o dell'inserimento del PIN) e di confermare la composizione aggiuntiva con un simbolo di attesa per la composizione. L'adattamento della tastiera facilita l'inserimento di questi simboli e la gestione dei contatti sui telefoni cellulari offre ulteriore comodità per le chiamate ricorrenti che richiedono pause.

Quando gli utenti premono a lungo il pulsante asterisco (*) sulla tastiera, il simbolo di pausa “,” viene aggiunto al numero e il softphone:

Comporre la parte del numero prima di “,” “

Mettere in pausa per due (2) secondi prima di inviare le cifre successive come DTMF Multiple “,” può essere aggiunto a un numero di telefono.

Ogni “,” aggiuntivo aggiunge un delay di 2 secondi (ad esempio, 1234567890,5678 si fermerà per 4 secondi prima di comporre le cifre 5678).

Quando gli utenti premono a lungo il pulsante hashtag (#) sulla tastiera, il simbolo di attesa per comporre “;” viene aggiunto al numero e il softphone:

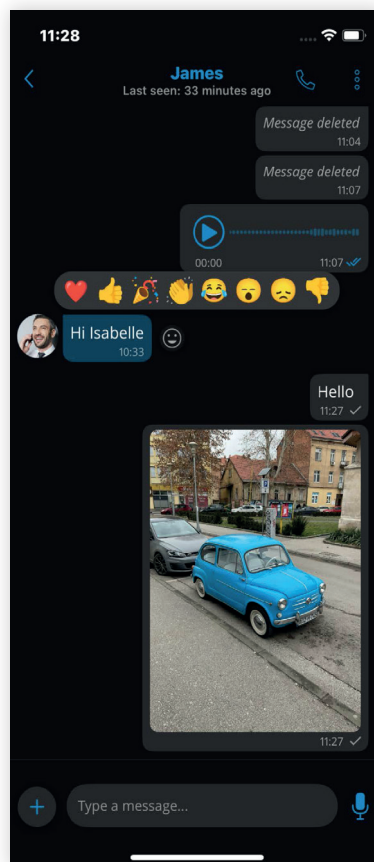
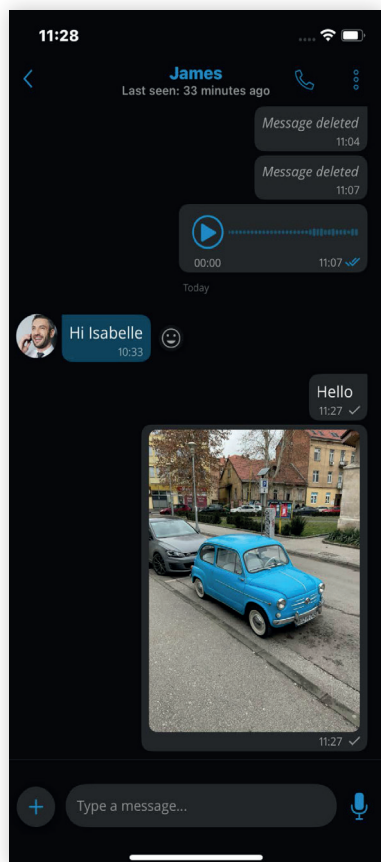
Comporrà la parte del numero prima di “;” Chiedi all'utente tramite pop-up di confermare se comporre la parte rimanente del numero

Dopo che il softphone ha composto la prima parte del numero, verrà visualizzato un messaggio che chiede se l'utente desidera continuare a comporre i numeri rimanenti. L'utente deve confermare prima dell'invio della seconda parte del numero.

Gli utenti possono aggiungere un contatto con un numero di telefono, inclusi una pausa e un interno (ad esempio, 555-123-4567,1234 comporrebbe il numero principale 555-123-4567, metterebbe in pausa e quindi comporrebbe l'interno 1234).

Reazione a un messaggio per le conversazioni individuali

Gli utenti possono ora reagire a un messaggio in arrivo all'interno di conversazioni individuali.



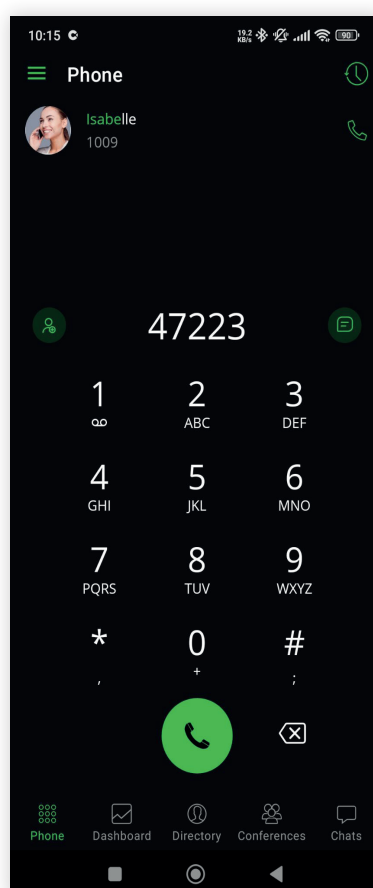
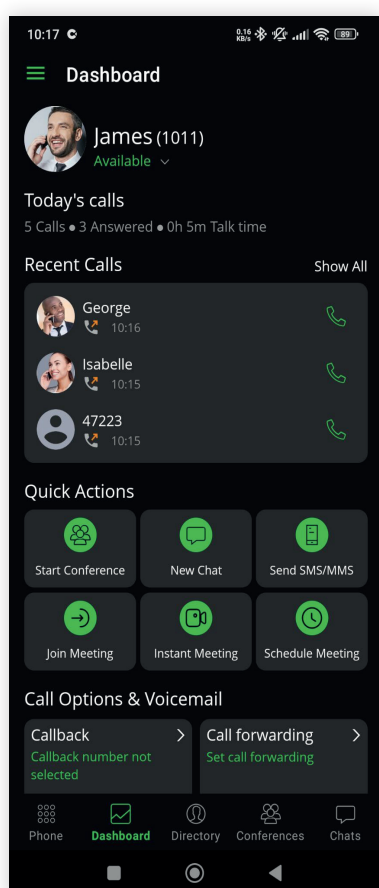
Communicator GO Android

Supporto per il BRM

Il supporto per il branding BRM è progettato per soddisfare le preferenze uniche dei nostri clienti, consentendo una maggiore flessibilità nell'allineare i nostri prodotti con le esigenze specifiche dell'attività di ciascun cliente. Offrendo opzioni di personalizzazione del marchio su tutte le piattaforme, il BRM offre un'esperienza su misura che rafforza l'identità del cliente e migliora l'usabilità del prodotto. Il BRM consente ai clienti di personalizzare vari elementi per allineare l'interfaccia dell'app con il loro marchio, tra cui:

- Colori dell'app: personalizza le combinazioni di colori del tema chiaro e scuro in modo che corrispondano al marchio dell'azienda;
- Nome dell'azienda: visualizza il nome ufficiale dell'azienda nell'interfaccia dell'app;
- Nome dell'app: Impostare il nome visualizzato dell'app in modo che rifletta il marchio del cliente;
- URL della pagina del prodotto: collegare alla pagina del prodotto dell'azienda direttamente dall'app;
- URL della pagina della guida: fornire un collegamento diretto alla pagina di aiuto o supporto dell'azienda;
- URL pagina registro modifiche: consente agli utenti di accedere a una pagina dedicata per le note di rilascio e gli aggiornamenti della versione;
- Logo: carica un logo aziendale da utilizzare all'interno dell'interfaccia dell'app e nella schermata di accesso;

13



Aggiunta la funzionalità “Pausa di chiamata e attesa di composizione”

Questa funzione migliora il modulo softphone supportando i simboli di pausa e attesa per la composizione dei numeri di telefono. Consente all'utente di includere simboli specifici per mettere in pausa per un tempo definito o di richiedere all'utente di confermare la parte successiva del numero prima di comporre il numero. Questo miglioramento consente agli utenti di gestire comodamente le chiamate che richiedono pause (ad esempio, in attesa di un interno o dell'inserimento del PIN) e di confermare la composizione aggiuntiva con un simbolo di attesa per la composizione. L'adattamento della tastiera facilita l'inserimento di questi simboli e la gestione dei contatti sui telefoni cellulari offre ulteriore comodità per le chiamate ricorrenti che richiedono pause.

Quando gli utenti premono a lungo il pulsante asterisco (*) sulla tastiera, il simbolo di pausa “,” viene aggiunto al numero e il softphone:

Comporre la parte del numero prima di “,”

Mettere in pausa per due (2) secondi prima di inviare le cifre successive come DTMF Multiple “,” può essere aggiunto a un numero di telefono.

Ogni “,” aggiuntivo aggiunge un delay di 2 secondi (ad esempio, 1234567890,5678 si fermerà per 4 secondi prima di comporre le cifre 5678).

Quando gli utenti premono a lungo il pulsante hashtag (#) sulla tastiera, il simbolo di attesa per comporre “;” viene aggiunto al numero e il softphone:

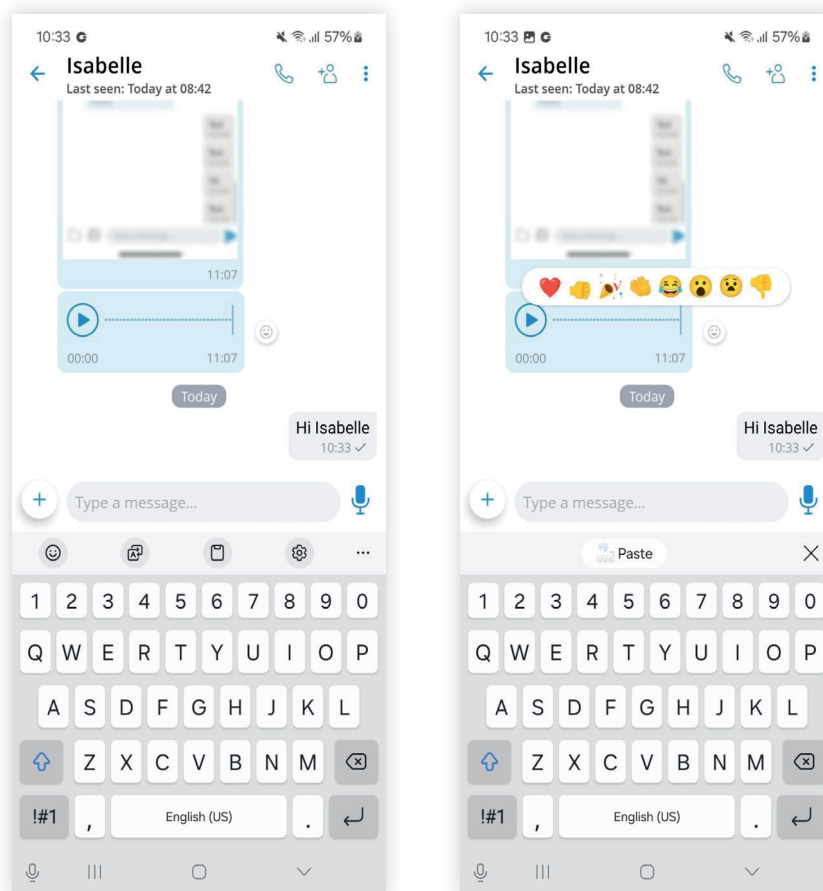
Comporrà la parte del numero prima di “;” Chiedi all'utente tramite pop-up di confermare se comporre la parte rimanente del numero

Dopo che il softphone ha composto la prima parte del numero, verrà visualizzato un messaggio che chiede se l'utente desidera continuare a comporre i numeri rimanenti. L'utente deve confermare prima dell'invio della seconda parte del numero.

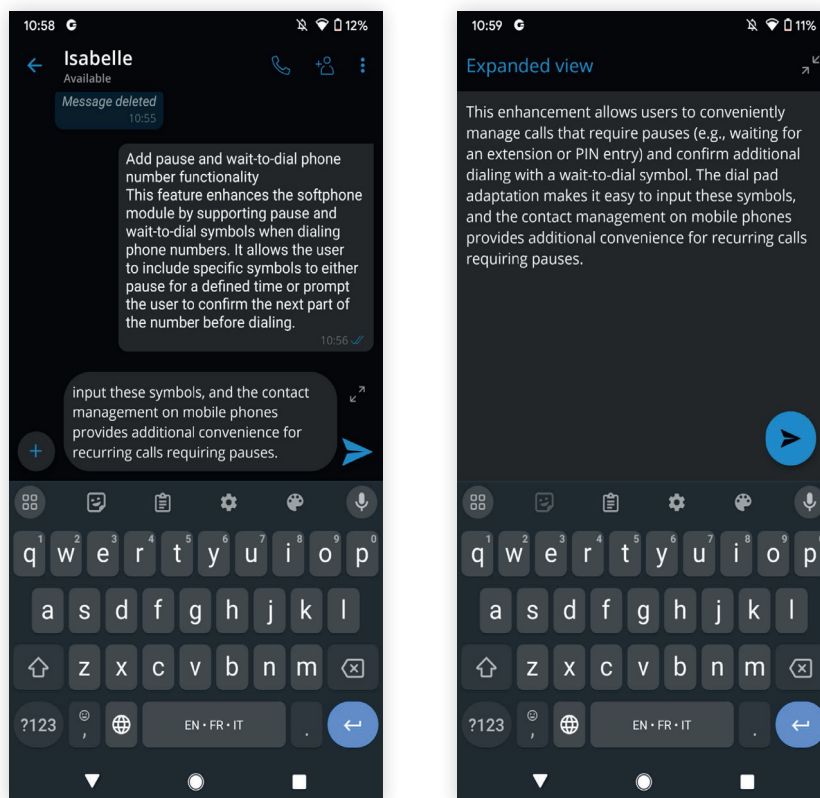
Gli utenti possono aggiungere un contatto con un numero di telefono, inclusi una pausa e un interno (ad esempio, 555-123-4567,1234 comporrebbe il numero principale 555-123-4567, metterebbe in pausa e quindi comporrebbe l'interno 1234).

Reazione a un messaggio per le conversazioni individuali

Gli utenti possono ora reagire a un messaggio in arrivo all'interno di conversazioni individuali.



La funzione di espansione del campo di input del messaggio migliora l'usabilità all'interno delle conversazioni consentendo agli utenti di comporre messaggi più lunghi. Quando il messaggio si estende alla quarta riga durante la digitazione, viene visualizzato un pulsante di espansione sul lato destro del campo di input. Toccando questo pulsante si espande il campo di immissione fino allo schermo intero.





Firenze
info@bicomsystems.it
+39 0571 1661119

www.bicomsystems.it

