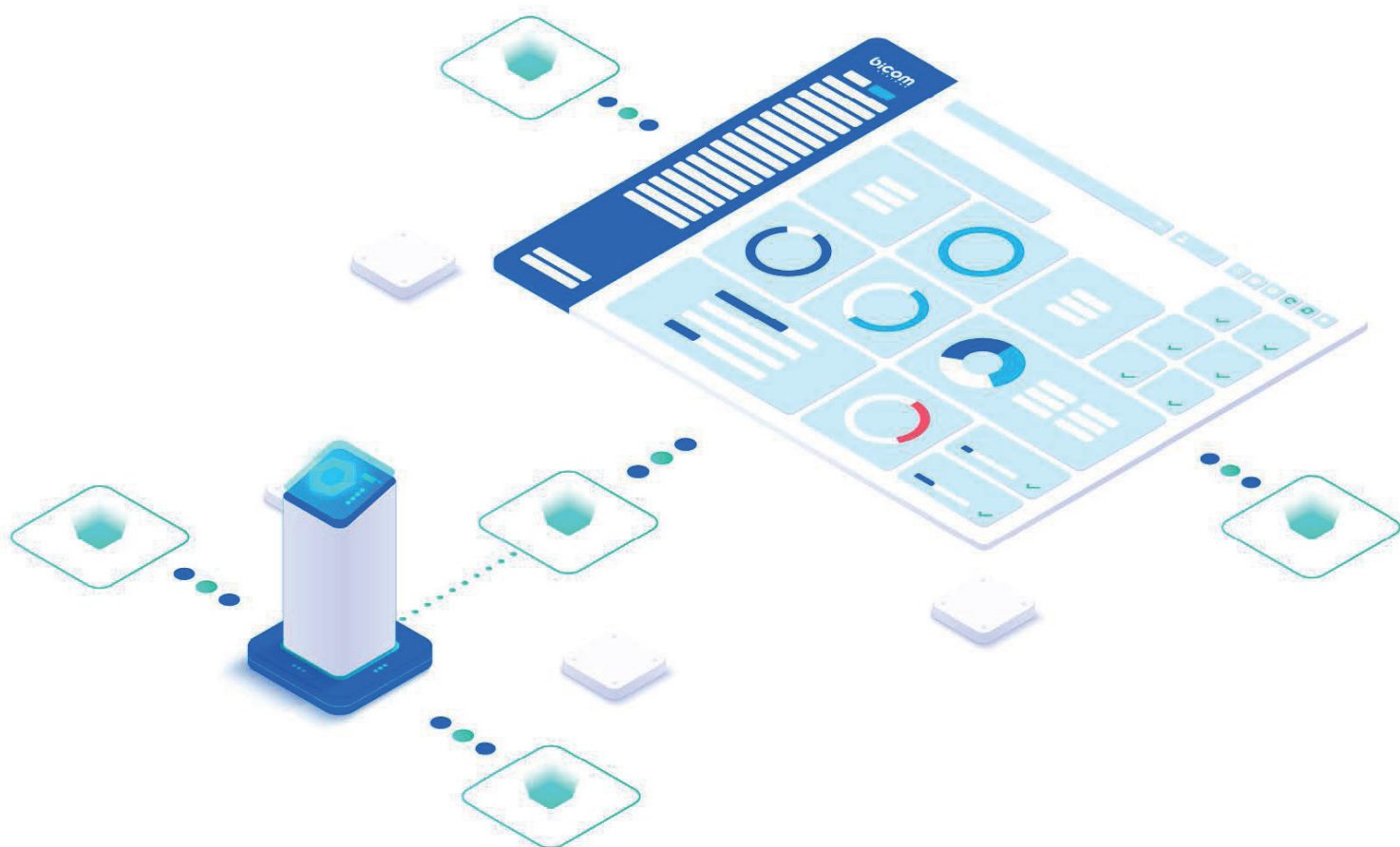




PBXware 7.4

PURA POTENZA

bicom
S Y S T E M S

INDICE

Caratteristiche

- 1 Implementazione di OAuth 2.0 App
- 2 Applicazioni
- 3 Credenziali
- 4 Nuovi endpoint

MODULO CONTACT CENTER

- 5 Sondaggio sulla soddisfazione dei clienti
- 6 Modelli di firma e-mail
- 7 Moduli di LiveChat
- 7 Modulo "Lascia un messaggio"
- 8 App per i visitatori
- 9 Modulo "Pre-Chat"
- 10 App per i visitatori
- 11 Implementazione CMP su PBXware
- 12 Funzione "Ritorno del cliente"
- 13 Integrazioni CRM
- 14 Impostazioni CRM personalizzate
- 15 Creazione di record su ZOHO

Caratteristiche

PBXware 7.4 beta porta con sé un importante miglioramento delle app OAuth poiché ora sarà disponibile una maggiore personalizzazione. Gli utenti saranno in grado di creare e gestire più credenziali per ogni app, che possono essere attualmente utilizzate per le funzionalità SMTP ed Email To Fax. Questi miglioramenti aiuteranno i clienti a rendere più fluide le integrazioni con flussi di lavoro personalizzati e a ridurre la dipendenza dalle app legacy, che in seguito verranno gradualmente eliminate completamente.

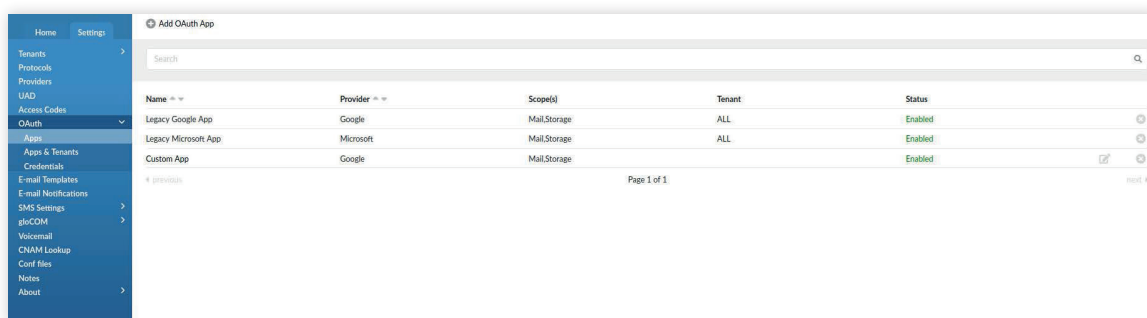
Implementazione di OAuth 2.0 App

L'implementazione di OAuth 2.0 Apps offre ai clienti la possibilità di aggiungere le proprie app OAuth personalizzate e le credenziali, oltre a utilizzare quelle legacy (app legacy di Google e Microsoft, che verranno disabilite in futuro). Possono essere utilizzati per la configurazione SMTP o Email To Fax e autorizzati con i provider OAuth. All'interno della scheda "Impostazioni", gli utenti possono accedere alla sezione OAuth e fare riferimento ad "App" o "Credenziali" per una configurazione e una gestione dettagliate delle integrazioni OAuth.

Nota: sui sistemi Multi-Tenant, a livello di Master Tenant, è presente una sezione aggiuntiva, "App e tenant", in cui gli utenti possono assegnare le proprie app ai tenant. I tenant potranno utilizzare solo le applicazioni a loro assegnate. In questa sezione vengono visualizzate informazioni come "Nome tenant", "Codice tenant" e "App" associate a tale tenant.

Applicazioni

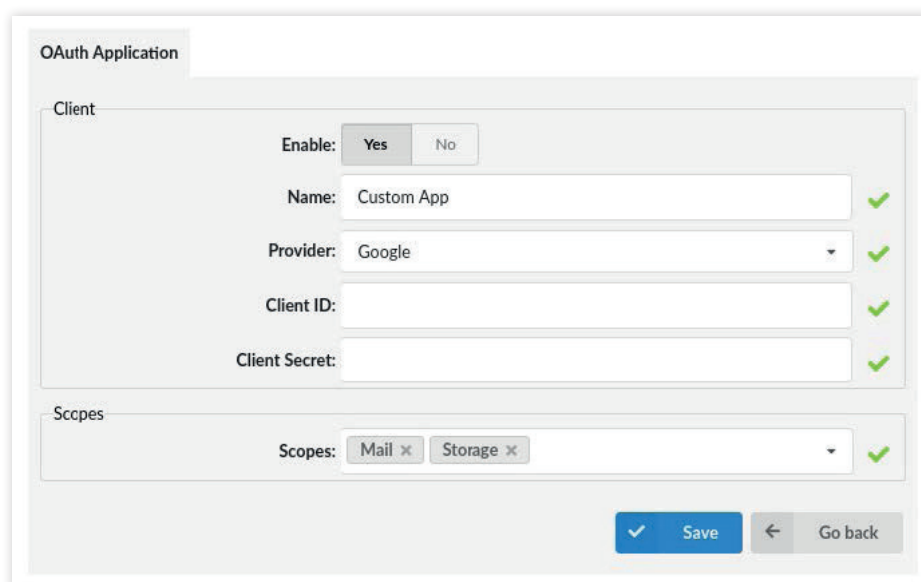
La sezione “App” consente agli utenti di controllare e gestire le proprie app personalizzate aggiungendole, modificandole ed eliminandole. (NOTA: non è possibile modificare le app legacy, in quanto possono solo essere rimosse. Una volta rimossi, non possono essere ricreati.) All’interno di questa sezione, gli utenti possono visualizzare dettagli come il nome dell’app, il provider usato dall’app, gli ambiti selezionati, i tenant assegnati all’app e lo stato, che indica se l’app è abilitata o disabilitata.



The screenshot shows the 'Add OAuth App' page with a sidebar menu on the left. The main content area displays a table of existing OAuth applications. The table has columns for Name, Provider, Scope(s), Tenant, and Status. There are three rows: 'Legacy Google App' (Google, MailStorage, ALL, Enabled), 'Legacy Microsoft App' (Microsoft, MailStorage, ALL, Enabled), and 'Custom App' (Google, MailStorage, Enabled). The 'Custom App' row is highlighted with a green checkmark icon. Below the table, it says 'Page 1 of 1'.

Name	Provider	Scope(s)	Tenant	Status
Legacy Google App	Google	MailStorage	ALL	Enabled
Legacy Microsoft App	Microsoft	MailStorage	ALL	Enabled
Custom App	Google	MailStorage		Enabled

Gli utenti potranno aggiungere la loro app personalizzata facendo clic sul pulsante “Aggiungi app OAuth”, dove verrà chiesto loro di attivare o disattivare l’app, inserire il nome della loro app e scegliere uno dei fornitori dal menu a discesa (attualmente sono disponibili solo Google e Microsoft). Dovranno inoltre inserire l’ID client e il secret client, ottenuti dall’applicazione OAuth creata con il servizio del provider. Gli utenti possono anche selezionare gli ambiti per la propria app dal menu a discesa (le opzioni attualmente disponibili sono Posta e Archiviazione).



The screenshot shows the 'OAuth Application' form. The 'Client' section has fields for 'Enable' (Yes/No), 'Name' (Custom App), 'Provider' (Google), 'Client ID', and 'Client Secret'. The 'Scopes' section has a 'Scopes' dropdown menu with 'Mail' and 'Storage' selected. The form has a 'Save' button and a 'Go back' button.

OAuth Application

Client

Enable: ☒ Yes ☐ No

Name: Custom App ✓

Provider: Google ✓

Client ID: ✓

Client Secret: ✓

Scopes

Scopes: Mail x Storage x ✓

✓ Save ← Go back

Credenziali

Create Credential

Search

Q

Name ▲ ▼	Creation Date ▲ ▼	App ▲ ▼	Provider ▲ ▼	Scope ▲ ▼	Tenant ▲ ▼	Status ▲ ▼	
google custom app	2024-09-18 13:32:38	Google custom app	Google	Mail	mt7	Active	 
google freit app	2024-09-18 13:33:31	Google custom app	Google	Mail	bicomsystems	Invalid	
google master	2024-09-18 13:32:26	Google custom app	Google	Mail	mt7	Active	 
Microsoft additional	2024-09-18 13:32:38	Legacy Microsoft App	Microsoft	Mail	mt7	Active	 
Microsoft custom	2024-09-18 13:32:39	Microsoft custom app	Microsoft	Mail	mt7	Active	 
microsoft solaceproof	2024-09-18 13:33:07	Microsoft custom app	Microsoft	Mail	bicomsystems	Active	

← previous

Page 1 of 1

next →

Questa sezione consente agli utenti di aggiungere, modificare ed eliminare le credenziali per le app OAuth già create, incluse quelle legacy. Gli utenti visualizzeranno anche un elenco di credenziali già create insieme a informazioni su di esse, ad esempio “Nome” (della credenziale), “Data di creazione”, “App” (nome dell’app che utilizza tali credenziali), “Provider”, “Ambito”, “Tenant” e “Stato” che mostra se la credenziale è valida o meno. Gli utenti possono aggiungere le credenziali facendo clic sul pulsante “Crea credenziali”.

OAuth Credential

Credential

Name:



Application:

Legacy Google App



Scope:

Please select..



G

Google Login



Save



Go back

Qui, agli utenti verrà richiesto di inserire il nome per le nuove credenziali, selezionare l'applicazione dal menu a discesa delle applicazioni già esistenti e l'ambito, che è anche un menu a discesa.

Nuovi endpoint



Avaya J139



Cisco CP-7861



Flyingvoice FIP16 Plus



Flyingvoice P10



Flyingvoice P23G



Snom M100

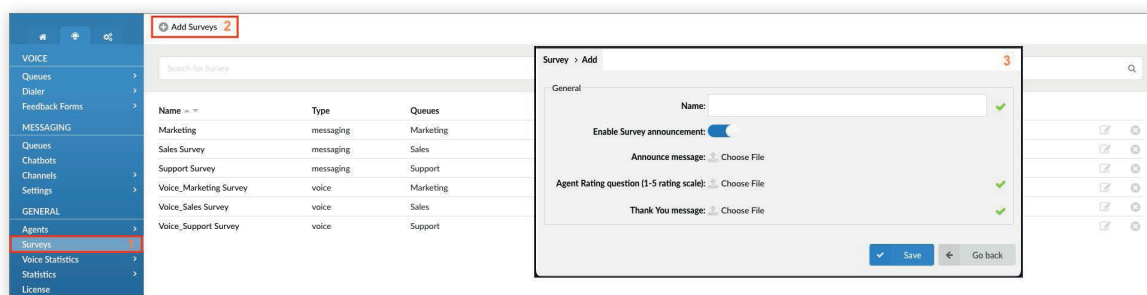


Snom M430

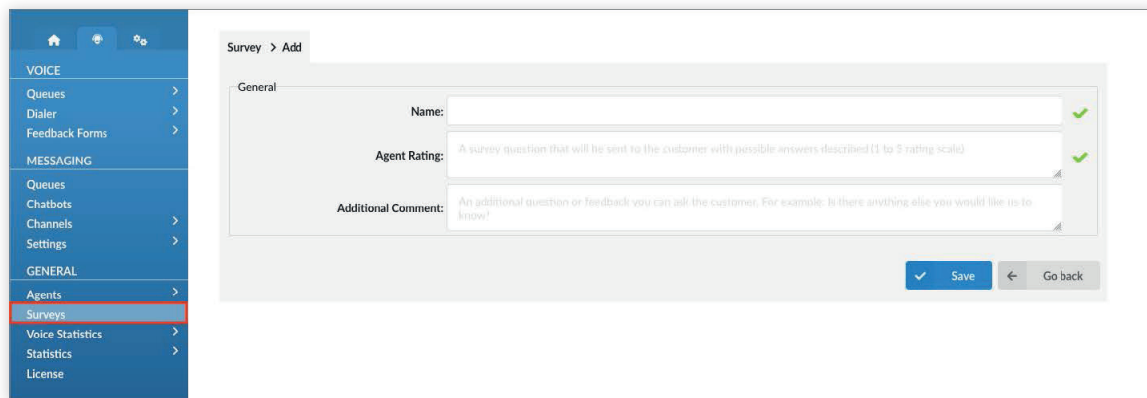


Yealink T64LTE

La funzione Sondaggio sulla soddisfazione dei clienti consente alle aziende di raccogliere feedback preziosi dai clienti immediatamente dopo la fine 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, escluse le e-mail, aiutando le aziende a valutare e migliorare la qualità dei loro servizi di supporto vocale e di messaggistica. Gli utenti possono creare un'indagine tramite il pulsante Aggiungi indagine nella sezione Sondaggi, scegliendo tra le opzioni Voce e Messaggistica. Una volta configurato, il sondaggio vocale consente la personalizzazione degli elementi chiave, tra cui un nome univoco per il sondaggio, un messaggio di annuncio pre-sondaggio opzionale, una domanda di valutazione dell'agente e un messaggio di ringraziamento di chiusura.



La configurazione di un'indagine di messaggistica richiede agli utenti di fornire un nome per l'indagine, un messaggio al cliente che spieghi come valutare l'agente e un messaggio che inviti ulteriori commenti e feedback.



I report statistici dedicati ai sondaggi, “Sondaggio agente per coda” e “Sondaggio coda per agente”, sono stati creati per offrire informazioni dettagliate sulla soddisfazione dei clienti attraverso le interazioni vocali e di messaggistica. Questo report può identificare le aree in cui l’assistenza clienti potrebbe essere meno efficace, evidenziando specifiche opportunità di miglioramento per migliorare la qualità del supporto.

Omni Agent Statistics

Start date:01 Jan 2024 00:00:00

End date:28 Oct 2024 23:59:59

Details

PDF

Print

E-mail

Agent survey per queue [132]

More

Graph

CSV

Showing 1 to 4 of 4 entries

Search:

		Total Surveys			Customer Satisfaction	
Agent	Queue	Sent	Answered	Unanswered	Total Rating	Average Rating
Roger Jackson (5076)		63	42 (66.7 %)	21 (33.3 %)	204 / 210	4.86 / 5
Mark White (9027)		39	24 (61.54 %)	15 (38.46 %)	197 / 130	8.21 / 5
Lucian Gates (5073)		88	50 (56.82 %)	38 (43.18 %)	243 / 210	4.86 / 5
Bob Brown (4003)		26	18 (69.24 %)	10 (38.46 %)	52 / 40	3.25 / 5
All		216	132 (61.11 %)	84 (38.89 %)	696 / 440	5.27 / 5

Modelli di firma e-mail

La funzione Modelli di firma e-mail consente agli utenti di creare e gestire modelli di firma personalizzati direttamente all'interno dell'interfaccia utente grafica (GUI). Gli agenti possono utilizzare questi modelli nell'applicazione Agente come firme pronte per l'uso o personalizzarli in base alle proprie esigenze. Questa funzione aiuta a mantenere un aspetto professionale e garantisce un marchio coerente in tutte le comunicazioni.

VOICE

Queues >

Dialer >

Feedback Forms >

MESSAGING

Queues

Chatbots

Channels >

Settings

Settings

Signature Templates

GENERAL

Agents >

Surveys

Voice Statistics >

Statistics >

License

Signature Template > Add

Signature Name: Signature #1

Content: 10px

First Name

Company Name

Phone Number

Email

Save

Go back

Moduli di LiveChat

Con l'acquisto della licenza Omnichannel, i clienti ottengono l'accesso alla gestione dei "Modelli di firma e-mail" e dei Moduli LiveChat migliorati, inclusi il modulo "Lascia un messaggio" e il modulo "pre-chat".

Modulo "Lascia un messaggio"

Il modulo "Lascia un messaggio" è progettato per funzionare in combinazione con la funzione "Operation Times" (OT). Una volta attivato, consente agli utenti di specificare un indirizzo e-mail per ricevere i messaggi avviati tramite LiveChat durante le ore non lavorative. Per impostazione predefinita, questa funzione è impostata su "No" e deve essere abilitata selezionando "Sì". Gli utenti devono inoltre assegnare un indirizzo e-mail per il modulo, che richiede almeno un canale e-mail configurato sul proprio sistema PBXware.

The screenshot displays the PBXware configuration interface for the 'Leave a message form'. On the left, a sidebar menu lists various system components: VOICE, QUEUES, CHAT, and MESSAGE. The 'MESSAGE' section is expanded, showing sub-items like 'Leave a message form', 'Channels', 'Settings', 'GENERAL', 'Agents', 'Surveys', 'Voice Statistics', 'Statistics', and 'License'. The main content area is titled 'Queue > Add' and contains two tabs: 'General' and 'Agents'. The 'General' tab is active, showing fields for 'Queue Name', 'Survey', and 'Operation Times'. Below these, a section titled 'Leave a message form' is highlighted with a red box. This section includes an 'Enabled' toggle set to 'No' and an 'Email' field with a dropdown menu. The 'Agents' tab is also visible, showing 'Assignment Strategy' set to 'Manual Assignment', 'Returning customer' set to 'Yes', and 'Timeframe (days)' set to '1'. At the bottom right, there are 'Save' and 'Go back' buttons.

App per i visitatori

Quando il modulo “Lascia un messaggio” è attivo e gli utenti accedono alla LiveChat, riceveranno un saluto relativo agli Opertion Times (OT) della coda aziendale dopo aver avviato la conversazione. Se scelgono di lasciare un messaggio, verrà chiesto loro di compilare un modulo in cui devono fornire il loro indirizzo e-mail, un breve oggetto e una breve descrizione del loro problema. Una volta inviate queste informazioni, la conversazione LiveChat verrà convertita in una conversazione e-mail e gli utenti possono aspettarsi di ricevere risposte di conseguenza.

The image shows a mobile app interface for a live chat system. It is divided into two main sections: 'Live Chat' on the left and 'Leave a message' on the right.

Live Chat Section:

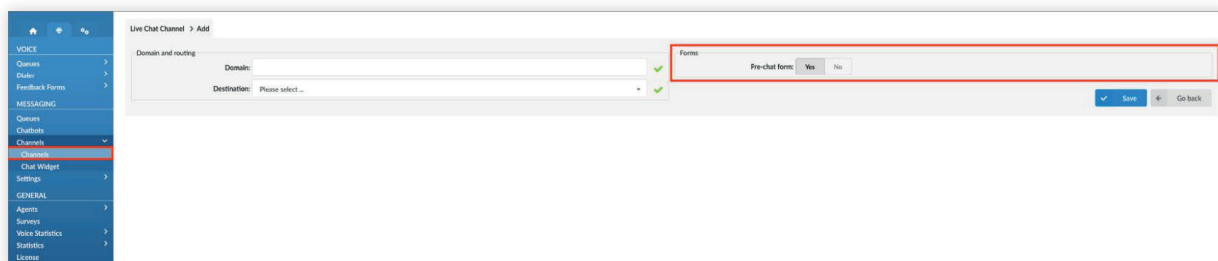
- Header: 'Live Chat' with a minus sign.
- Time: '11:06'.
- Virtual Assistant icon (a blue circle with a white 'i' and a speech bubble).
- Message from Virtual Assistant: 'Thank you for reaching out to us. Our live chat service is currently unavailable as our support team operates from Mon-Wed. If you need assistance, please leave a message with your contact information and a brief description of your query. Our team will get back to you as soon as possible during our operating hours. Thank you for your understanding. Best regards, CoreSolution Support Team'.
- Button: 'Leave a message'.
- Input field: 'Write a reply...' with a placeholder text and a blue arrow icon.

Leave a message Section:

- Header: 'Leave a message' with a back arrow and a minus sign.
- Email field: 'colbycotton@gmail.com'.
- Subject field: 'No Internet Connection'.
- Message field: 'Hi, I'm currently experiencing no internet connection. Could you please assist in resolving this issue as soon as possible? Thank you! Best regards, Colby Cotton'.
- Button: 'Send'.

Modulo “Pre-Chat”

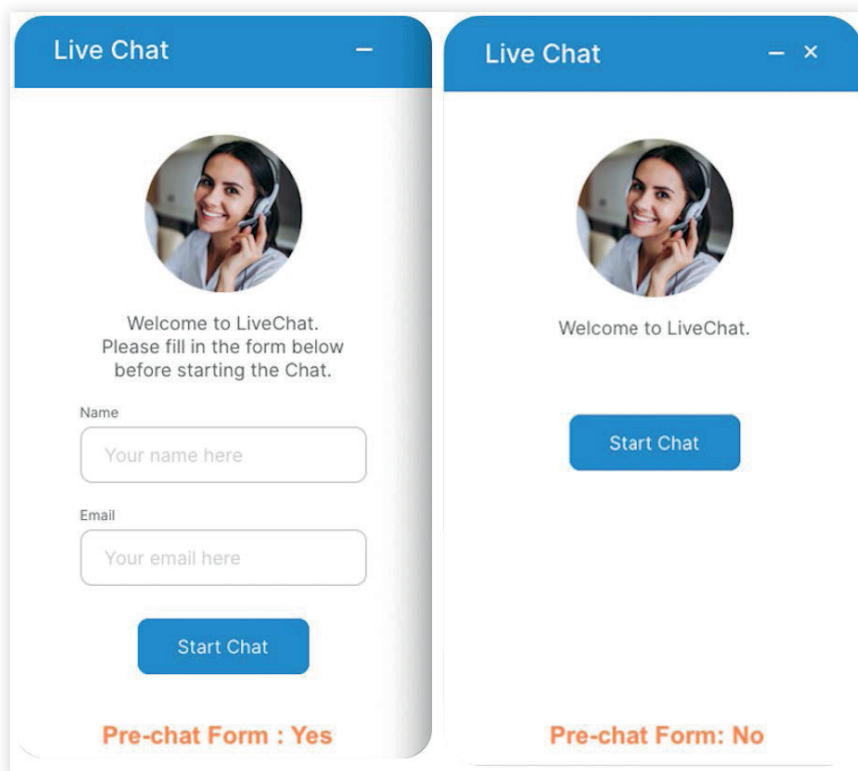
Il modulo “Pre-Chat” può essere abilitato all’interno della sezione Channels. Se disabilitato, gli utenti hanno la possibilità di avviare conversazioni in modo anonimo. I clienti possono avviare una chat senza fornire i propri dati (nome ed e-mail), il che può semplificare il processo e migliorare il coinvolgimento degli utenti.



I moduli pre-chat sono preziosi per raccogliere informazioni essenziali su un visitatore. Tuttavia, per proteggere la privacy dei visitatori, soprattutto nelle regioni in cui la raccolta di determinate informazioni personali è limitata, abbiamo reso questa funzione completamente configurabile.

App per i visitatori

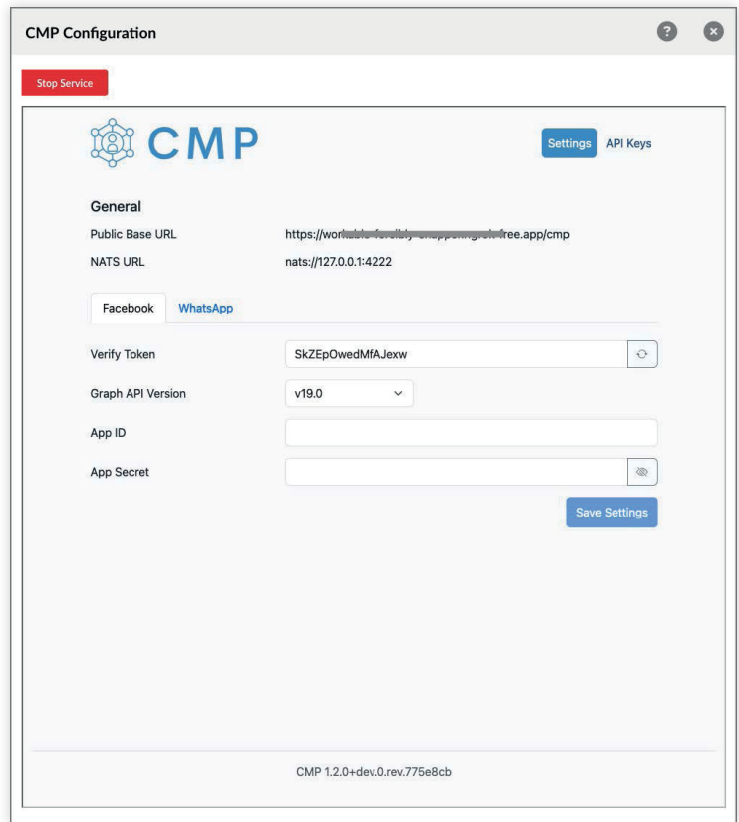
I clienti possono avviare una chat fornendo il proprio nome ed e-mail o iniziare la chat in modo anonimo, consentendo loro di interagire senza condividere le proprie informazioni personali.



Una volta cliccata l'icona blu della chat, viene visualizzata la finestra della chat, che consente agli utenti di iniziare a conversare con un agente o un chatbot. Questo approccio migliora l'esperienza dell'utente rimuovendo gli ostacoli all'avvio di una conversazione.

Implementazione CMP su PBXware

A partire dalla versione 7.4, il servizio CMP è integrato in PBXware con tutte le configurazioni necessarie preimpostate. Ciò significa che gli utenti non hanno bisogno di server aggiuntivi o dedicati per implementare il servizio CMP. Con una licenza Omnichannel, il sistema è pronto per l'integrazione con Facebook e WhatsApp, richiedendo alcune regolazioni attraverso l'interfaccia utente grafica (GUI).

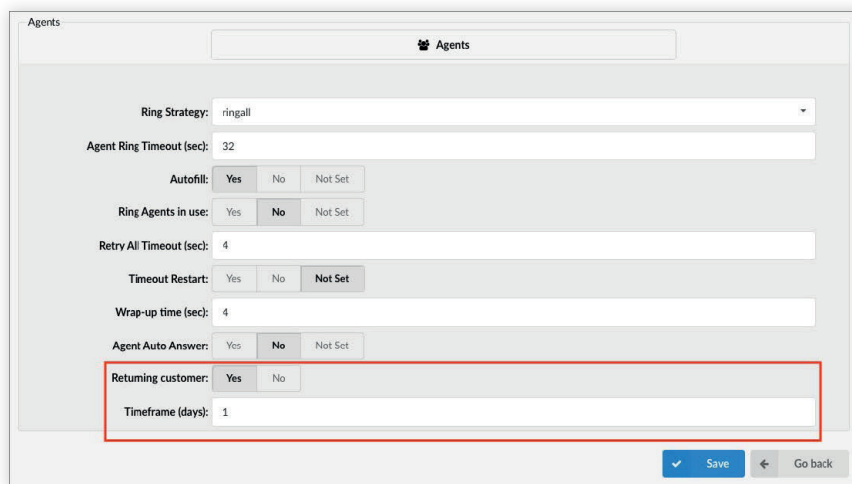


Il servizio CMP può essere utilizzato in due modi:

- **CMP Locale:** configurare il CMP per l'esecuzione su un sistema PBXware locale.
- **CMP Remoto:** Connettiti a un servizio CMP ospitato su un server remoto. Questa opzione consente inoltre agli utenti di utilizzare un altro sistema PBXware come servizio CMP remoto.

Funzione “Ritorno del cliente”

La funzione “Ritorno del cliente” migliora l’esperienza del cliente indirizzando i chiamanti abituali allo stesso agente con cui hanno parlato in precedenza, a condizione che l’agente sia disponibile. Se l’agente non è disponibile, la chiamata seguirà la strategia di squillo configurata per la coda. Questa funzione promuove la continuità, consentendo ai clienti abituali di connettersi con un agente familiare, il che può migliorare la soddisfazione generale.



The screenshot shows the 'Agents' configuration page. The 'Returning customer' section is highlighted with a red box. It includes a 'Returning customer' toggle set to 'Yes' and a 'Timeframe (days)' input field set to '1'. Other visible settings include 'Ring Strategy' (ringall), 'Agent Ring Timeout (sec)' (32), 'Autofill' (Yes), 'Ring Agents in use' (No), 'Retry All Timeout (sec)' (4), 'Timeout Restart' (Not Set), 'Wrap-up time (sec)' (4), and 'Agent Auto Answer' (No). At the bottom right are 'Save' and 'Go back' buttons.

12 Gli amministratori possono impostare un intervallo di tempo personalizzato per l’identificazione del ritorno dei clienti, consentendo al sistema di analizzare automaticamente le chiamate ripetute entro il numero di giorni specificato e di instradarle agli stessi agenti. Ad esempio, l’impostazione dell’intervallo di tempo su 1 giorno garantisce che i clienti che richiamano entro 24 ore vengano indirizzati all’agente con cui hanno parlato in precedenza.

Integrazioni CRM

Le nuove funzionalità includono la possibilità di caricare un link ai registri delle chiamate, applicabile a tutti i CRM esistenti.

CRM Integration

Integration Service

Enable:

CRM type:

Salesforce

Consumer Key:

3MVG5I9XLI_vjnkJfdY5tfpu0WZjJCG3e5GHIFRL3PkLYmK

Consumer Secret:

D6FCcC2D9EE9873053D4E9DF59BAA3D309F1CBB

Login URL:

https://login.salesforce.com

Create Call Log when call starts:

Yes

No

Not Set

Test

Log options

Log inbound calls:

Yes

No

Not Set

Log outbound calls:

Yes

No

Not Set

Log answered calls:

Yes

No

Not Set

Log unanswered calls:

Yes

No

Not Set

Upload recordings:

Yes

No

Not Set

Upload call record type:

Link to Call Record

Recording File

CRM Behavior options

Default module:

Link to Call Record

Create a new item if it doesn't exist:

Yes

No

Not Set

Save

Quindi, oltre a caricare i file di registrazione nel CRM, gli utenti hanno ora la possibilità di caricare i collegamenti ai registri delle chiamate, il che offre flessibilità poiché non è necessario scaricare il file; Possono semplicemente fare clic sul pulsante di riproduzione su OSC.

bicom

DashboardMy DetailsCDROther

From

To

Date/Time

Total Duration

Status

Caller ID

☐

Real Madrid (102)

Amar Bico (101)

25 Sep 2024 09:01:22

00:00:09

Answered

<38762280852>

☐

Real Madrid (102)

222

25 Sep 2024 09:01:22

00:00:09

Answered

<38762280852>

Page 1

bicom

DashboardMy DetailsCDROther

From

To

Date/Time

Total Duration

Status

Caller ID

☐

Real Madrid (102)

Amar Bico (101)

25 Sep 2024 09:01:22

00:00:09

Answered

<38762280852>

☐

Real Madrid (102)

222

25 Sep 2024 09:01:22

00:00:09

Answered

<38762280852>

Page 1

Listen to recording

00:00:00

00:00:09

Play

Download

Inoltre, questa funzione consente di risparmiare spazio di archiviazione, il che può aiutare a prevenire l'aumento dei costi di abbonamento per alcuni pacchetti CRM a causa del ridotto utilizzo dello spazio.

Impostazioni CRM personalizzate

Il limite di URL CRM è stato aumentato, rimuovendo le precedenti restrizioni sull'invio di richieste con informazioni aggiuntive. Sono state aggiunte opzioni per la configurazione del metodo HTTP POST, inclusa l'aggiunta di intestazioni HTTP personalizzate, per consentire un invio dei dati più flessibile.

Edit Routing Rule > RouteMe

General

Rule Name:

Route by monthly spending

✓

CRM Field Name:

monthly_spending_amount

✓

Location:

IVR

✓

Greeting Instructions:

greeting-default-attendant

✓

DTMF

Match caller with DTMF:

Yes

No

Not Set

Match by CRM Field Name:

CRM Settings

CRM To Use:

Custom CRM

✓

CRM URL:

https://custom.crm.com

✓

HTTP Method POST:

Yes

No

Not Set

Custom HTTP Header:

x-custom-crm-api-key: 18ce06d613fa75f186157c6139a5ff8

Default Destination

Default destination:

888 - EmptyRoom

✓

Is Voicemail:

Yes

No

Not Set

Rules

Operator	Value	Destination	Destination Option	
>	10000	Enhanced Ring ...	300 - FusionG...	⋮ ✕

✓ Save

⬅ Go back

Creazione di record su ZOHO

Inoltre, la funzione “Impedisce la creazione di più lead per impostazione predefinita” è disponibile specificamente per gli utenti di Zoho CRM. Questa opzione consente agli utenti di scegliere tra la creazione di record “Automatica” e “Manuale” quando il numero del chiamante non può essere trovato nei contatti di Communicator o nei record di Zoho CRM. Se è selezionata l’opzione “Automatico”, il sistema tenterà di creare un record utilizzando il numero del chiamante. Se si sceglie l’opzione “Manuale”, si aprirà una pagina popup Communicator in Zoho CRM per la creazione di un nuovo record.

CRM Integration

Integration Service

Enable: ☒

CRM type: Zoho

API Version: v2

Page URL: https://crm.zoho.eu/crm

Redirect URL:

Client ID:

Client Secret:

Generate Tokens

Test

Log options

Log inbound calls: Yes No Not Set

Log outbound calls: Yes No Not Set

Log answered calls: Yes No Not Set

Log unanswered calls: Yes No Not Set

Upload call record: Yes No Not Set

Default call record type: Link to Call Record

CRM Behavior options

Default module: Leads

Create a new item if it doesn't exist: Yes No Not Set

Create unknown caller mode: Automatic

Automatic

Manual

Save

Questa funzione è progettata per impedire la creazione di più record con gli stessi dati, che può verificarsi quando più interni squillano per la stessa chiamata. Per sfruttare i miglioramenti apportati alle integrazioni CRM, è necessario acquistare una licenza CRM.



Firenze
info@bicomsystems.it
+39 0571 1661119

www.bicomsystems.it

