



PBXware 7.5

PURA POTENZA

bicom
S Y S T E M S

INDICE

Funzionalità

- [1](#) Trascrizioni delle registrazioni delle chiamate
- [3](#) Open AI
- [3](#) Hosted Whisper
- [4](#) Single Sign-On
- [5](#) Google
- [5](#) Microsoft
- [6](#) Integrazione Presenza di Microsoft Teams per PBXware
- [7](#) Valutazione SMS
- [10](#) Event Manager
- [12](#) MOS
- [13](#) Integrazione CyberData SIP Call Button con PBXware
- [14](#) Opzione AIUTO per SMS di massa
- [15](#) OpenAI per la trascrizione della segreteria telefonica
- [16](#) Thread di chat
- [16](#) Nuovi Endpoint

MODULO CONTACT CENTER

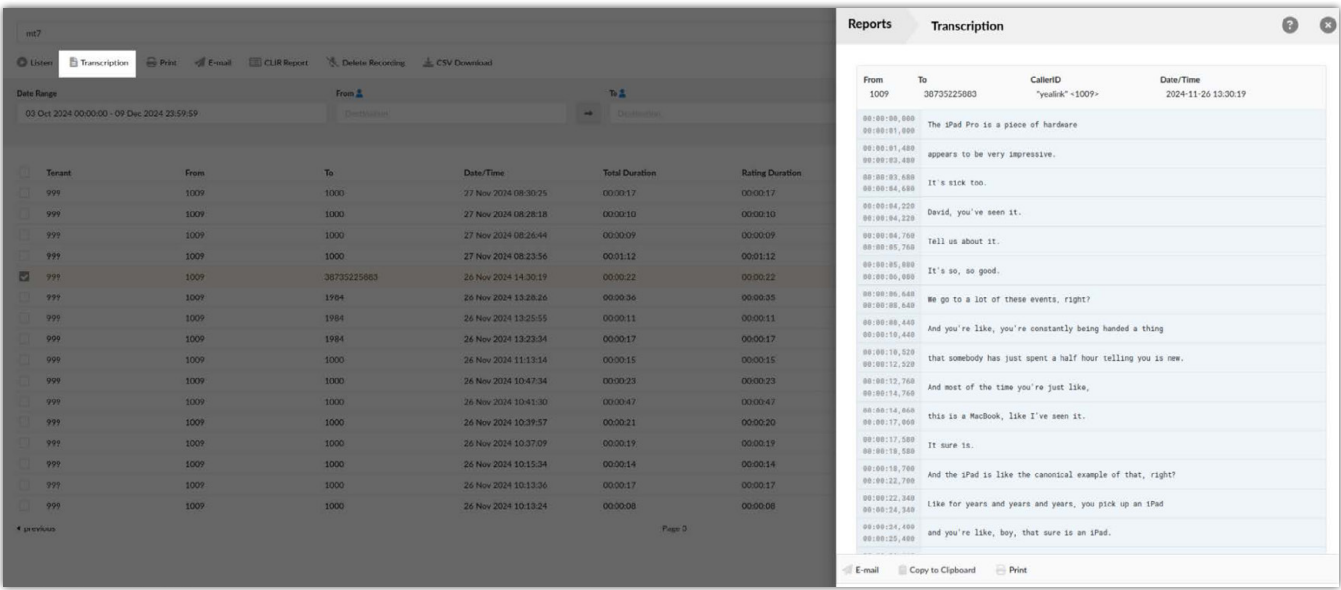
- [18](#) Logout automatico agente
- [19](#) Campo casella IMAP – Omnicanale
- [20](#) Contatti

Funzionalità

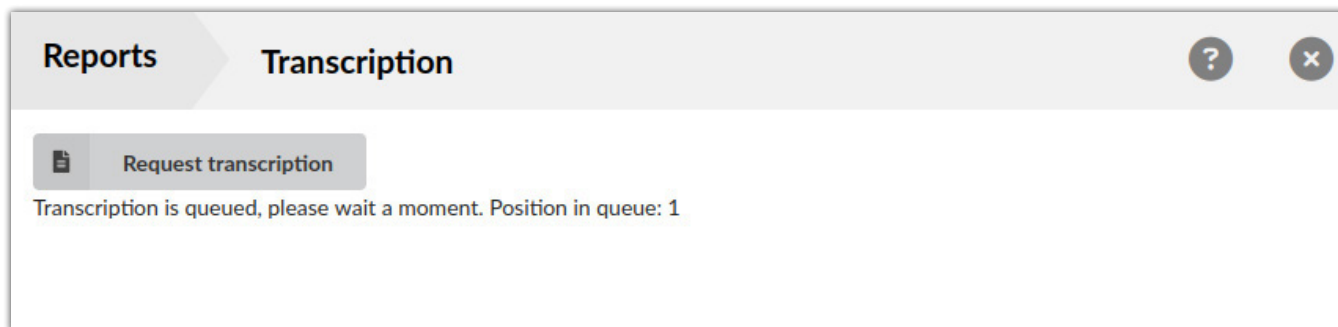
PBXware introduce numerose nuove funzionalità e miglioramenti con la versione 7.5. Ora sono disponibili le trascrizioni delle registrazioni delle chiamate, che permettono ai clienti di ottenere automaticamente la trascrizione delle loro chiamate registrate. Il nuovo Event Manager consente di ottimizzare i flussi di lavoro tra PBXware e piattaforme/servizi di terze parti basandosi su eventi di sistema predefiniti. È stato aggiunto il MOS (Mean Opinion Score) ai report delle chiamate per aiutare gli utenti a monitorare la qualità delle chiamate. La funzionalità SMS Rates permette agli amministratori di PBXware di addebitare le estensioni per il traffico SMS. Inoltre, è stato introdotto il supporto SSO (Single Sign-On), che consente agli utenti di accedere a più applicazioni o servizi utilizzando un unico set di credenziali di accesso. Questi aggiornamenti offrono maggiore controllo e flessibilità, migliorando l'esperienza complessiva di PBXware.

Trascrizioni delle registrazioni delle chiamate

PBXware 7.5 introduce una potente nuova funzionalità: la trascrizione delle registrazioni delle chiamate, che consente ai clienti di avere automaticamente la trascrizione delle registrazioni collegata ai relativi Call Detail Records (CDR). Questo miglioramento permette agli utenti di consultare facilmente le trascrizioni senza dover ascoltare tutta la registrazione della chiamata. Le trascrizioni delle chiamate registrate saranno accessibili dalla pagina dei report CDR. Per visualizzare una trascrizione, gli utenti possono semplicemente selezionare il CDR desiderato e cliccare sul pulsante di trascrizione situato in alto a sinistra. Il testo corrispondente a quella registrazione apparirà sulla parte destra dello schermo.



Di default, le registrazioni delle chiamate vengono messe in coda per la trascrizione e processate nell'ordine in cui vengono ricevute. Tuttavia, gli utenti possono richiedere la trascrizione su richiesta per una specifica registrazione, garantendo che le registrazioni urgenti vengano elaborate prima delle trascrizioni di routine in background. Questo può essere fatto cliccando sul pulsante **"Richiedi Trascrizione"** nella scheda trascrizione di una registrazione che non è ancora stata trascritta.

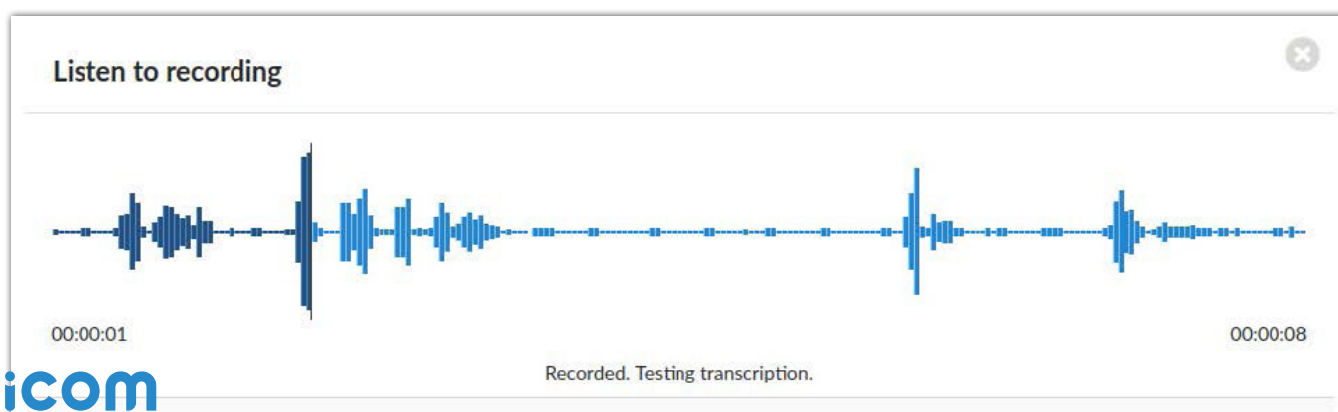


La funzionalità **"Richiedi Trascrizione"** sarà controllata dall'amministratore, che potrà abilitare o disabilitare l'uso di questa opzione a livello globale o per gruppo di utenti GUI. Quando la funzione è disabilitata, gli utenti senza accesso non vedranno il pulsante **"Richiedi Trascrizione"** nella scheda trascrizione della registrazione della chiamata. Questo aiuta a prevenire sovraccarichi del sistema limitando la priorità di trascrizione a utenti o gruppi selezionati. Questa opzione può essere configurata nelle impostazioni del Master Tenant, nella sezione **"Call Recording Transcription"**, selezionando "Sì" o "No" per l'opzione **"Disabilita Trascrizione On-Demand"**. Inoltre, questa impostazione può essere configurata per ogni gruppo nelle impostazioni di amministrazione.

2



Gli utenti avranno anche la possibilità di visualizzare i sottotitoli delle registrazioni delle chiamate mentre le ascoltano direttamente all'interno dell'interfaccia di PBXware, se è disponibile una trascrizione.



Nota: Se la conversione automatica in MP3 è disabilitata, le trascrizioni saranno comunque disponibili, ma i sottotitoli non verranno mostrati. Questo perché la riproduzione diretta delle registrazioni all'interno della GUI di PBXware richiede che la conversione in MP3 sia abilitata. Questa funzionalità può essere configurata all'interno di una nuova sezione nelle impostazioni del server chiamata **Call Recording Transcription**. I clienti possono selezionare il provider di trascrizione preferito tra le opzioni disponibili. Siamo lieti di annunciare che attualmente sono supportati OpenAI e Hosted Whisper come provider di trascrizione.

Open AI

The screenshot shows the 'Call Recording Transcription' configuration panel. It includes the following fields:

- Provider:** A dropdown menu set to 'OpenAI'.
- API Key:** A text input field containing 'API_Key', with a green checkmark to its right.
- Model:** A dropdown menu set to 'whisper-1', with a green checkmark to its right. The dropdown is open, showing 'Please select ...' and 'whisper-1' as options.
- Prompt:** A text input field containing 'whisper-1'.

3

Hosted Whisper

The screenshot shows the 'Call Recording Transcription' configuration panel for Hosted Whisper. It includes the following fields:

- Provider:** A dropdown menu set to 'Hosted Whisper'.
- API URL:** A text input field containing 'http://ai.research.bicomsystems.com/whisper', with a green checkmark to its right.
- API Key:** A text input field containing 'API_key', with a green checkmark to its right.
- Model:** A dropdown menu set to 'Please select ...', with a green checkmark to its right. The dropdown is open, showing 'Please select ...' and a list of model options: 'base', 'base-en', 'large-v1', 'large-v2', 'large-v3', 'medium', and 'medium.en'.
- Prompt:** A text input field.

Nota: per poter utilizzare le trascrizioni delle registrazioni delle chiamate, è necessario che la funzione sia abilitata nella licenza.

Single Sign-On

Il Single Sign-On (SSO) è un processo di autenticazione che consente agli utenti di accedere a più applicazioni o servizi utilizzando un solo set di credenziali. L'obiettivo principale dell'SSO è semplificare l'esperienza utente, riducendo il numero di volte in cui è necessario effettuare il login per accedere a diversi sistemi o servizi.

Nel modello di autenticazione tradizionale, ogni applicazione o servizio richiede credenziali specifiche, comportando più processi di accesso e la necessità di ricordare diversi nomi utente e password. L'SSO risolve questo problema permettendo agli utenti di autenticarsi una sola volta per poi accedere a vari sistemi o servizi senza dover inserire nuovamente le credenziali per ciascun servizio.

Per migliorare l'esperienza dei nostri clienti, siamo lieti di introdurre la compatibilità del Single Sign-On di PBXware con i servizi Google e Microsoft.

4

Single Sign-On Provider > Google

Client

Enable: ☒ Yes ☐ No

Client ID: 450632857t8ho8.apps.googleusercontent.com ✓

Client Secret: GOCSPx.../2opZz5mvft ✓

✓ Save

Google

Single Sign-On Provider > Google

Client

Enable: ☒ Yes ☐ No

Client ID: 4506328517t8ho8.apps.googleusercontent.com ✓

Client Secret: GOCSPx-2opZz5mvft ✓

✓ Save

Microsoft

Single Sign-On Provider > Microsoft Entra ID

Client

Enable: ☒ Yes ☐ No

Client ID: 19f27cf38e0b ✓

Client Secret: J2B8Qry5E1Pcd1 ✓

Tenant ID: adea2e0ce ✓

✓ Save

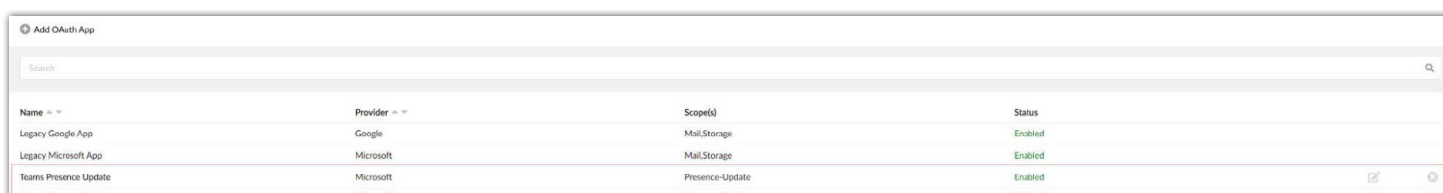
Una volta completata la configurazione dal lato del provider SSO e ottenute le credenziali, l'amministratore di PBXware può configurare il sistema per utilizzare il provider SSO preferito. Le impostazioni di configurazione dell'SSO si trovano in Impostazioni → Single Sign-On.

Le credenziali ottenute durante la configurazione del provider SSO verranno utilizzate per compilare i campi necessari e abilitare l'uso dell'SSO con PBXware. L'applicazione dell'SSO può essere configurata per singola estensione e per singolo tenant nei sistemi Multi-tenant. Nei sistemi non Multi-tenant, è possibile configurare l'SSO per l'intero server.

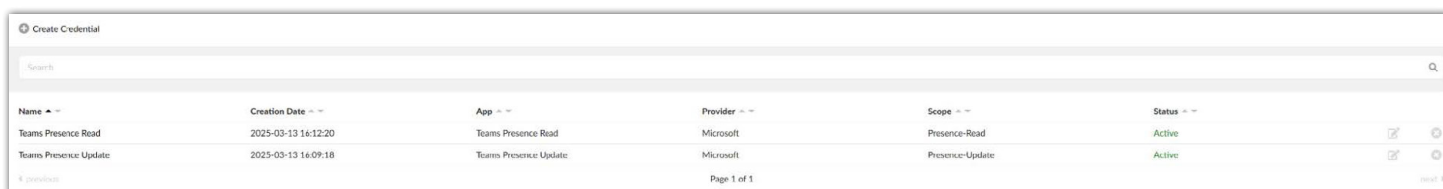
Nota: per rendere disponibile l'SSO su PBXware, è necessario che la funzione sia abilitata nella licenza. Nei sistemi Multi-tenant, l'SSO non può essere applicato a livello globale per tutto il sistema, ma deve essere configurato singolarmente per ciascun tenant nella licenza.

Integrazione dello stato di presenza di Microsoft Teams con PBXware

PBXware 7.5 introduce un'opzione per sincronizzare lo stato di presenza di Microsoft Teams con lo stato di presenza dell'estensione nell'applicazione client Bicom (Communicator Desktop, Communicator Web e Communicator GO). Prima di poter abilitare questa integrazione, è necessario creare le applicazioni OAuth e le credenziali richieste (che possono essere trovate e create in Impostazioni → OAuth nel tenant desiderato).

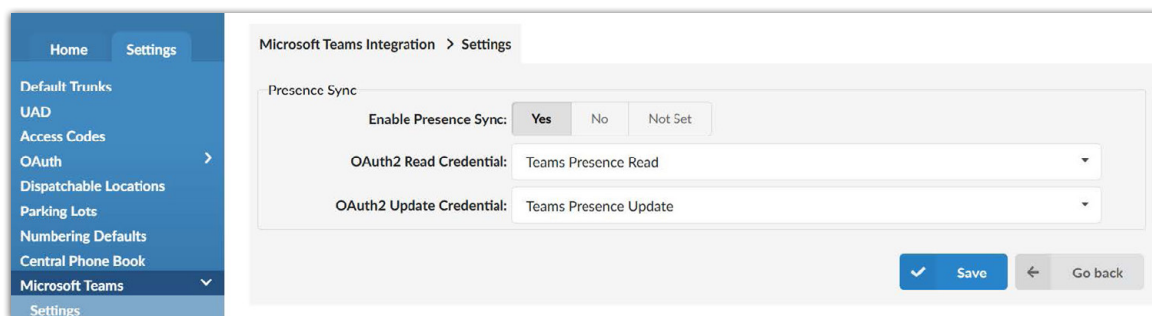


Name	Provider	Scope(s)	Status
Legacy Google App	Google	Mail.Storage	Enabled
Legacy Microsoft App	Microsoft	Mail.Storage	Enabled
Teams Presence Update	Microsoft	Presence-Update	Enabled



Name	Creation Date	App	Provider	Scope	Status
Teams Presence Read	2025-03-13 16:12:20	Teams Presence Read	Microsoft	Presence-Read	Active
Teams Presence Update	2025-03-13 16:09:18	Teams Presence Update	Microsoft	Presence-Update	Active

Una volta che le app OAuth e le credenziali sono state configurate, l'integrazione con Microsoft Teams può essere abilitata impostando l'opzione **Abilita sincronizzazione presenza** su "Sì", disponibile in Impostazioni → Microsoft Teams → Scheda Impostazioni.



Microsoft Teams Integration > Settings

Presence Sync

Enable Presence Sync: ☒ Yes ☐ No ☐ Not Set

OAuth2 Read Credential: Teams Presence Read

OAuth2 Update Credential: Teams Presence Update

Save Go back

L'opzione **Abilita sincronizzazione presenza** determina se la presenza viene sincronizzata per l'intero tenant oppure, nel caso di sistemi non multi-tenant, per l'intero PBXware.

La sincronizzazione della presenza con Teams può anche essere personalizzata a livello di singola estensione. Per farlo, è sufficiente aprire le impostazioni dell'estensione, cliccare sul pulsante **"Mostra opzioni avanzate"** e scorrere fino alla sezione **Communicator**, dove sarà possibile attivare o disattivare l'opzione **Sincronizzazione presenza Teams**.

Disable FAX:	Yes	No	Not Set
Disable Personal Dialer:	Yes	No	Not Set
Default Client Phone:	Please select ...		
Hide Meeting Icon:	Yes	No	Not Set
Disable MMS:	Yes	No	Not Set
Max connected apps:	10		
Enable MS Teams Presence Sync:	Yes	No	Not Set

Quando l'opzione Sincronizzazione presenza Teams ha un valore diverso a livello di tenant e di estensione, prevale l'impostazione dell'estensione:

- Se l'opzione è impostata su "Sì" a livello di estensione, sovrascrive quella del tenant. La sincronizzazione presenza Teams è attivata.
- Se l'opzione è impostata su "No" a livello di estensione, sovrascrive quella del tenant. La sincronizzazione presenza Teams è disattivata.
- Se l'opzione è impostata su "Non impostato" a livello di estensione, la sincronizzazione sarà attivata solo se l'impostazione del tenant è su "Sì".

SMS Rating

Con questa versione, PBXware introduce la funzionalità di SMS Rating, che consente agli amministratori di PBXware di addebitare il traffico SMS alle estensioni.

Rating			
Call Rating:	Yes	No	Not Set
SMS Rating:	Yes	No	Not Set
Service Plan:	Service Plan 1		✓
Slave:	Yes	No	Not Set
Master Account Code:			✓
Reminder Balance:	0.00000		✓
Credit Limit:	0.00000		✓

Con questo miglioramento, i messaggi SMS inviati dalle estensioni possono ora essere tariffati in base al piano di servizio assegnato a ciascuna estensione. Gli amministratori possono definire tariffe personalizzate per SMS e MMS, sia per i messaggi nazionali che internazionali, garantendo una struttura di prezzi flessibile che rifletta i costi reali.

Il sistema distingue automaticamente tra messaggi nazionali e internazionali utilizzando il prefisso nazionale definito per ciascun trunk SMS.

Bulk Message > Add

General

Name: BulkSMS ✓

Sender type: Alphanumeric ✓

From: TestingCo ✓

Message: This is just a testing phase. ✓
131

Rating extension: 110 — John Doe ✓

Use Predefined list: Yes No

Upload CSV: Choose File (max 8 MB) ✓

✓ Save ← Go back

8

Oltre alla tariffazione per singolo messaggio, è stata introdotta la funzione Inclusive SMS, che consente agli amministratori di inserire un numero di messaggi nazionali gratuiti nel piano di servizio. Il funzionamento è analogo a quello dei minuti inclusi per le chiamate. Una volta esauriti i messaggi gratuiti dell'estensione, i messaggi aggiuntivi verranno addebitati secondo le tariffe SMS definite nel piano di servizio assegnato.

Gli amministratori possono anche decidere se includere messaggi MMS gratuiti nel piano. L'utente dell'estensione potrà inviare tali messaggi senza costi fino al raggiungimento del limite definito nel campo Totale messaggi SMS inclusi.

SMS

Total Inclusive SMS Messages: 3

Include MMS into Inclusive Messages: Yes No Not Set

SMS Rates

Ora è possibile applicare le tariffe anche ai messaggi inviati in modalità Bulk selezionando un'estensione di riferimento dal nuovo menu a tendina dedicato alla tariffazione. L'estensione selezionata sarà addebitata per tutti i messaggi inviati durante la campagna.

Tuttavia, se il credito dell'estensione si esaurisce, i messaggi rimanenti della campagna bulk non verranno inviati.

Bulk Message > Add

General

Name:

BulkSMS

✓

Sender type:

Alphanumeric

✓

From:

TestingCo

✓

Message:

This is just a testing phase.

✓

Rating extension:

110 — John Doe

131

Use Predefined list:

Yes

No

Upload CSV:

Choose File (max 8 MB)

✓

✓ Save

← Go back

9

Con questa nuova funzionalità, la pagina Report SMS è stata aggiornata per riflettere le modifiche. La nuova colonna **“Tariffazione”** mostra l’importo speso per ciascun messaggio.

Inoltre, è stata aggiunta un’opzione di filtro per ordinare i report in base ai messaggi Tariffati e Non tariffati.

Date Range		From	To	Direction	Rating	Type		
10 Sep 2024 00:00:00 - 10 Mar 2025 23:59:59		From	To	All	Rated	All	Q	
☐	From	To	Direction	Date/Time	Rating	Status	Error Message	Type
☐	+17-83 - John Doe (110)	+17-6 - Jane Doe (109)	Outbound	04 Nov 2024 13:59:45	0.1	Sent	-	SMS
☐	+17-83 - John Doe (110)	+17-6 - Jane Doe (109)	Outbound	04 Nov 2024 13:59:22	0.1	Sent	-	SMS
☐	+17-83 - John Doe (110)	+17-6 - Jane Doe (109)	Outbound	04 Nov 2024 13:05:35	0.1	Sent	-	SMS
☐	+17-83 - John Doe (110)	+17-6 - Jane Doe (109)	Outbound	04 Nov 2024 11:54:57	0.1	Sent	-	SMS
☐	+17-83 - John Doe (110)	+17-6 - Jane Doe (109)	Outbound	04 Nov 2024 11:50:45	0.1	Sent	-	SMS

Event Manager

L'introduzione dell'Event Manager apre un mondo di nuove possibilità per gli amministratori di PBXware, offrendo la possibilità di ottimizzare i flussi di lavoro tra PBXware e piattaforme/servizi di terze parti in base a Eventi di sistema predefiniti come:

- Chiamata in arrivo
- Chiamata risposta
- Chiamata senza risposta
- Chiusura chiamata
- Chiamata in squillo

bicom

SYSTEMS

Home

Settings

Dashboard

Extensions

SMS

DIDs

Conferences

Ring Groups

IVR

Voicemail

Monitor

Reports

Statistics

Fax

Event Manager

Events

Actions

Parameters

CRM

System

Routes

LCR

Apps

666

Administrator

Events List

Settings

Activity Monitor

Search

Action	Event	Status	Message	Date
Analytics - Call Unanswered	test.9.1707227351.6592	200	Data processed for /report/call?status=unanswered&tamp=SYSTEM	2024-02-06 14:49:11
CRM - Call Answered	test.10.1707227271.2923	200	Data processed for /lead/acquisition?	2024-02-06 14:47:51
Analytics - Incoming Call	test.12.1707226676.2236	200	Data processed for /call/point?	2024-02-06 14:37:56
Analytics - Incoming Call	call_incoming	200	Data processed for /call/point?	2024-02-06 13:26:46
Analytics - Incoming Call	call_incoming	200	Data processed for /call/point?	2024-02-06 13:25:27
Support - Ticket	ringing	200	Data processed for /ticket/create?	2024-02-06 13:25:27
Analytics - Incoming Call	call_incoming	500	Server error, can't process request!	2024-02-06 11:30:41
Support - Ticket	ringing	500	Server error, can't process request!	2024-02-06 11:30:41
Support - Ticket	ringing	400	Request failed, invalid data!	2024-02-06 11:21:45
Support - Ticket	ringing	0		2024-02-06 10:04:58
Support - Ticket	ringing	200	Received	2024-02-06 09:26:33

Page 1 of 1

Le **Azioni** permettono di creare richieste HTTP personalizzate, arricchite dalla possibilità di definire query, corpo e header della richiesta, l'autorizzazione delle richieste HTTP e l'utilizzo di parametri di sistema e personalizzati tramite tag, che vengono definiti nella sezione "Parameters".

I **Parametri** vengono sostituiti con i dati pertinenti ad ogni singola richiesta. Quando il sistema attiva un Evento attivo, tutte le richieste HTTP collegate come Actions vengono inviate. Questa sezione mostra i parametri di sistema predefiniti e i parametri personalizzati che l'amministratore può creare e utilizzare all'interno delle Actions stesse.

Nota: I parametri predefiniti non possono essere cancellati né modificati e sono riconoscibili nella lista dei parametri dall'icona a forma di ingranaggio prima del nome del parametro

Add Parameter		
Search		
Tag	Data	Actions
 called_number	Generated for calls, determines the extension that called	0
 caller_id	Generated on incoming calls, Caller ID	0
 calling_name	Generated for calls, determines the name of the caller	0
 call_cost	Call cost generated for outbound calls, determines the price of the call	0
 call_id	Generated for calls, unique ID of the call	0
 call_rating_duration	Generated for rated completed calls, determines the rated duration of the call	0
 date	Always generated, Date when event triggered [Y-m-d]	0
 direction	Generated for calls, determines the direction of a call (inbound/outbound)	0
 duration	Generated for completed calls, determines the duration of the call	0
 extension	Generated for extension in context of triggered Action	0
 tenant	Always generated, Tenant Code where event triggered (empty on CC)	0
 time	Always generated, Time when event triggered [H:i:s]	0
 unix_time	Always generated, Unix timestamp when event triggered	0
previous Page 1 of 1 next		

Nei sistemi Multi-tenant, le Actions possono essere importate dal master tenant, da una Postman Collection oppure aggiunte manualmente. Inoltre, lo storico delle richieste HTTP inviate, comprensivo dei dati di risposta forniti dal sistema, può essere controllato nell'Activity Monitor, nella sezione Events.

Nota: L'Event Manager deve essere abilitato nella licenza e configurato singolarmente per ciascun tenant.

MOS

In PBXware 7.5, i report delle chiamate includono ora una nuova metrica: MOS (Mean Opinion Score), che permette agli utenti di monitorare la qualità delle chiamate. Questa metrica è stata aggiunta come colonna nella pagina dei report CDR, dove la qualità della chiamata viene mostrata per ogni singola registrazione. Il valore visualizzato rappresenta il punteggio medio di tutti i canali coinvolti nella chiamata che condividono lo stesso ID collegato.

ListenTranscriptionPrintE-mailCLIR ReportDelete RecordingCSV Download

Date Range

17 Jan 2025 00:00:00 - 23 Jan 2025 23:59:59

From

Destination

To

Destination

Status

All

ID #

ID

Tenants

Tenants

☐	Tenant	From	To	Date/Time	Total Duration	Rating Duration	Rating Cost	Status	Caller ID	MOS
☐	650	652	387651013	23 Jan 2025 10:39:00	00:00:29	00:00:29		Answered	Ext652 <652>	C / 3.8
☐	650	650	387651013	23 Jan 2025 10:38:26	00:00:55	00:00:54		Answered	Ext650 <650>	C / 3.7
☐	650	651	387651013	23 Jan 2025 10:37:04	00:02:28	00:02:27		Answered	Ext651 <651>	D / 3.1
☐	650	651	652	23 Jan 2025 08:43:57	00:00:31	00:00:31		Answered	Ext651 <651>	A / 4.3
☐	650	651	650	23 Jan 2025 08:43:26	00:00:30	00:00:29		Answered	Ext651 <651>	A / 4.3
☐	650	651	652	23 Jan 2025 08:40:39	00:00:25	00:00:25		Answered	Ext651 <651>	A / 4.3
☐	650	651	650	23 Jan 2025 08:40:15	00:00:22	00:00:20		Answered	Ext651 <651>	A / 4.3
☐	650	550550	652	23 Jan 2025 08:32:02	00:01:09	00:01:09		Answered	ext550 <550550>	A / 4.4
☐	550	550	650650	23 Jan 2025 08:30:23	00:02:48	00:02:47		Answered	ext550 <550550>	A / 4.4
☐	650	550550	652	23 Jan 2025 08:30:23	00:01:36	00:01:35		Answered	ext550 <550550>	A / 4.4
☐	650	650	387651000	22 Jan 2025 11:22:51	00:01:11	00:01:06		Answered	Ext650 <650>	F / 2.5
☐	650	650	387651001	22 Jan 2025 10:52:36	00:02:14	00:02:12		Answered	Ext650 <650>	F / 1.7
☐	650	650	387651001	22 Jan 2025 09:32:15	00:00:08	00:00:06		Answered	Ext650 <650>	F / 2.4
☐	650	650	387651001	22 Jan 2025 09:31:52	00:00:12	00:00:10		Answered	Ext650 <650>	F / 2.2
☐	650	650	387651001	22 Jan 2025 09:29:29	00:00:04	00:00:03		Answered	Ext650 <650>	C / 3.6
☐	650	650	387651001	22 Jan 2025 09:29:11	00:00:03	00:00:01		Answered	Ext650 <650>	No Data

previous

Page 1

next

Inoltre, cliccando sul punteggio MOS si apre una finestra pop-up che mostra informazioni dettagliate sulla qualità della chiamata, permettendo agli utenti di analizzare ogni singolo canale visualizzandone i punteggi MOS minimo, medio e massimo.

00:00:0400:00:03AnsweredExt1001 <1001>

Channel	Linked ID	Unique ID	Maximum MOS	Average MOS	Minimum MOS
PJSIP/1002-00000021	1737535226.32	1737535226.33	C / 3.7	C / 3.7	C / 3.7
PJSIP/1001-00000020	1737535226.32	1737535226.32	A / 4.4	A / 4.4	A / 4.4

00:00:020NOT AnsweredEXT1001 <1001>No Data

A / 4.4 A / 4.4 D / 4.1 A / 4.4

È possibile nascondere le metriche di qualità delle chiamate a livello di server e di tenant tramite l'opzione 'Nascondi metriche' (Hide Metrics) nella sezione 'Qualità delle chiamate' (Call Quality).

Quando l'opzione 'Nascondi metriche' è impostata su 'Sì', la colonna non verrà mostrata nella pagina dei report CDR.

Call Quality

Hide Metrics:

Inoltre, l'amministratore può disabilitare completamente il logging a livello globale (sul Master Tenant/Server), poiché questa funzione richiede spazio su disco aggiuntivo. In questo modo, a differenza dell'opzione 'Nascondi metriche', la scrittura dei dati MOS nel database viene completamente disabilitata e non sarà disponibile nel sistema.

Call Quality

Hide Metrics:

Disable Call Quality Logging:

Integrazione del Pulsante Chiamata SIP CyberData con PBXware

Il Pulsante Chiamata SIP CyberData è ora integrato con PBXware, migliorando le capacità di risposta alle emergenze e garantendo la conformità alla Alyssa's Law. Questa integrazione permette una configurazione fluida e abilita comunicazioni di emergenza critiche.

Il Pulsante Chiamata SIP CyberData è un dispositivo PoE progettato per la comunicazione rapida in situazioni di emergenza. Quando attivato, avvia una chiamata preconfigurata e riproduce un messaggio registrato, assicurando la diffusione immediata dell'allarme. Questo dispositivo offre una soluzione di sicurezza affidabile per vari ambienti, tra cui scuole, uffici e strutture pubbliche.

La Alyssa's Law è una normativa essenziale che mira a migliorare i tempi di risposta alle emergenze nelle scuole, imponendo l'installazione di allarmi silenziosi collegati direttamente alle forze dell'ordine. In caso di situazione di pericolo per la vita, questa legge assicura che le autorità possano intervenire rapidamente per mitigare i rischi e proteggere studenti e personale.

L'integrazione del Pulsante Chiamata SIP CyberData con PBXware aiuta le istituzioni a rispettare questo requisito, offrendo un modo più rapido ed efficiente per allertare le autorità nelle situazioni critiche. Alla pressione del pulsante, viene effettuata una chiamata a un numero preimpostato, con la riproduzione di un messaggio audio memorizzato che segnala la richiesta di aiuto.

Opzione Bulk SMS HELP

Help Options

Use Help option: ☒

Help keywords:

Help response message:

✓ Save

Oltre alle parole chiave Opt-in e Opt-out, PBXware 7.5 consente agli amministratori di configurare anche una parola chiave Help per le campagne Bulk SMS.

La parola chiave Help può essere configurata allo stesso modo delle parole chiave Opt-in e Opt-out, all'interno della pagina Opzioni nel tab Impostazioni SMS. È stata aggiunta una nuova sezione chiamata **"Help Options"**.

Per far funzionare la parola chiave Help, è necessario attivarla tramite un apposito toggle. Una volta abilitata, l'amministratore può configurare sia la parola chiave che la risposta automatica associata. Quando un utente risponde con la parola chiave Help a un mittente di messaggi bulk, riceverà il messaggio di risposta automatica di aiuto configurato.

Questa funzione è gestita su base per tenant, permettendo a ciascun tenant di definire la propria parola chiave e risposta personalizzata.

OpenAI per la trascrizione della segreteria telefonica

Con questa nuova versione, OpenAI può ora essere utilizzato come provider per la trascrizione dei messaggi vocali.

Quando selezionato, agli utenti verrà chiesto di inserire la propria chiave API, scegliere la lingua e fornire un prompt.

Transcription

Enable Service:

Yes

No

Not Set

Service:

Open AI

✓

API Key:

sk-proj-fgrAxeC3UyxD4qlT

✓

Language:

English

✓

Prompt:

La funzione di trascrizione della segreteria continua a funzionare come prima: se l'opzione 'Abilita Servizio' è impostata su 'No' o 'Non impostato', i messaggi vocali non verranno trascritti.

Chat Threads

Threads è una nuova funzionalità di gloCOM che permette agli utenti di avviare più conversazioni all'interno di un unico gruppo chat, consentendo discussioni parallele senza creare nuovi gruppi di chat. Per utilizzare questa funzione, è necessario prima abilitarla e configurarla in PBXware.

L'opzione per abilitare o disabilitare Threads si trova nella sezione Editions & Modules all'interno di un interno, insieme ad altre funzionalità di gloCOM. Gli amministratori possono attivarla semplicemente selezionando la casella corrispondente nella sezione gloCOM Features.

Nota: Threads deve essere abilitato nella licenza prima che gli amministratori possano configurare questa opzione.

gloCOM Features

Create Thread ☐

Text message ☒

16

NUOVI ENDPOINTS



Cisco ATA 191



Cisco ATA 192



CyberData SIP Call Button



Fanvil Linkvil W611W



Fanvil V61G



Fanvil V62W



Flyingvoice P10G



Flyingvoice P10LTE



Flyingvoice P10W



Flyingvoice P20



Flyingvoice P20G



Flyingvoice P22G



Flyingvoice P20P



Flyingvoice P22P



Grandstream HT812



Grandstream WP820



Snom D812



Snom D815



Wildix WP410



Wildix WP480G



Wildix WP490G



Yealink AX83H



Yealink AX86R



Yealink T67LTE



Yealink T73U



Yealink T73W



Yealink T74U



Yealink T74W



Yealink T77U



Yealink T85W



Yealink T87W

MODULO CONTACT CENTER

Logout automatico degli agenti

La funzionalità di Agent Auto Logout permette il logout automatico degli agenti a un orario prestabilito, migliorando così la gestione della forza lavoro e l'efficienza del sistema. Gli amministratori possono abilitare o disabilitare questa opzione e impostare un timer programmato in base al formato orario configurato nel sistema (12 ore o 24 ore).

Gli agenti che sono in chiamata attiva o con il telefono che squilla all'orario di logout programmato non verranno disconnessi immediatamente, ma verranno disconnessi al successivo intervallo di controllo del sistema (che, per default, avviene ogni 5 minuti).

Questa funzione supporta anche l'upload di file CSV per facilitare ulteriormente il processo e garantire la corretta validazione del formato orario.

Se un agente dimentica di effettuare il logout, il sistema gestirà automaticamente la disconnessione, evitando così occupazioni inutili del sistema e garantendo l'accuratezza dei report.

18

Agent Settings > Edit

Agent

Name: Ava ✓

Surname: Richardson

Number: 4515 ✓

Login Options

PIN Required: Yes No

PIN: 4515 ✓

Bind to Extension: Yes No

Extension: Please select... ✓

Direct In

Ring Time (sec): 0

Allow Calls when Paused: Yes No Not Set

Allow Calls when Busy: Yes No Not Set

Busy Destination: Please Select...

Is Voicemail: Yes No Not Set

Capacity

Live Chat: 3

Messaging: 5

Email: 10

Work units: 32

Settings

Wrap Up Time (sec): 0

Member of:

Auto Logout

Agent Auto Logout: Yes No

Scheduled Timer: 17:00

✓ Save ← Go back

Campo mailbox IMAP - Omnicanale:

La nuova funzionalità Omnicanale per i campi mailbox IMAP permette agli utenti di specificare una cartella email personalizzata (il valore predefinito è INBOX).

Da questa cartella vengono scaricate le email e vengono creati nuovi ticket nella sezione **“Email non assegnate”** del pannello Agente.

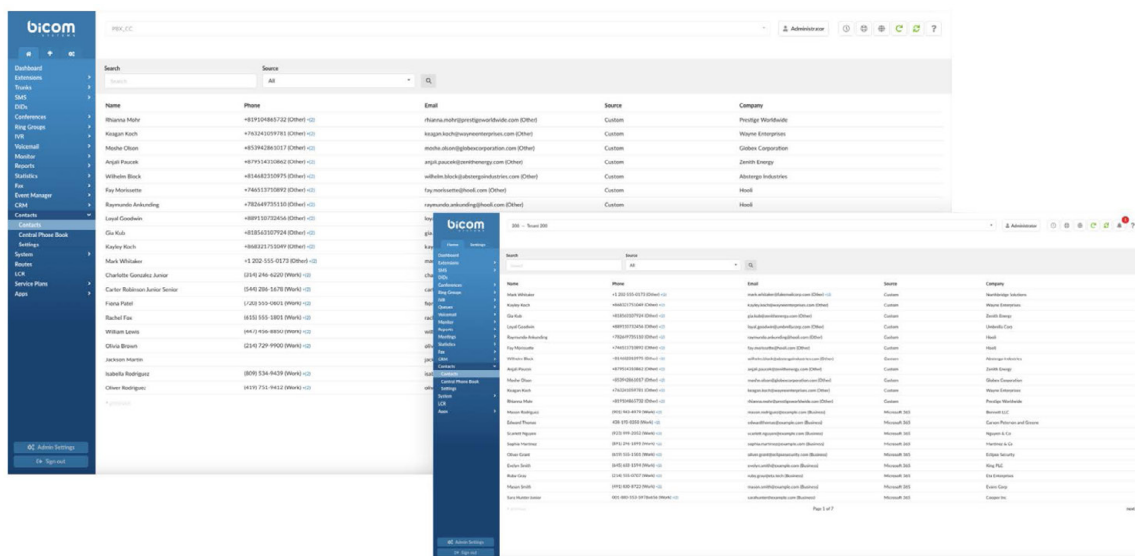
Questo assicura che vengano processate solo le email filtrate, non spam, provenienti da una cartella designata.

La configurazione della cartella è fissa una volta che il canale viene creato.

The screenshot displays the Bicom Systems interface, divided into three main sections:

- Email Channel > Edit:** This section shows the configuration for an email channel. It includes fields for Provider (Google), Email address (sinisa@gmail.com), and Destination Queue (Queue - SupportMsg). The IMAP Connection details are also visible, including Username (sinisa@gmail.com), Host Name (imap.gmail.com), Port (993), and Mailbox (Support). The SMTP Connection details are also shown, including Username (sinisa@gmail.com), Host Name (smtp.gmail.com), and Port (587). A "Check connection" button is present for both connections.
- Email Client:** This section shows the email client interface. It includes a sidebar with folders (Inbox, Starred, Snoozed, Sent, Drafts, More) and labels (Support). The main area displays a list of emails, with one email selected: "Test IMAP Mailbox Option" from sinisa@outlook.com. The email content is visible, showing it was filtered and routed to the Support folder.
- Agent panel:** This section shows the agent's workspace. It includes a sidebar with navigation icons (Calls, Chats, Email, Dashboard, Conversations, Contacts). The main area is divided into several panels: "My Emails" (0 total), "No assigned emails", "No selected email", "No profile", and "No conversation history". A "Unassigned Emails" panel at the bottom shows 1 total email, which is the same "Test IMAP Mailbox Option" email from sinisa@outlook.com.

Contatti

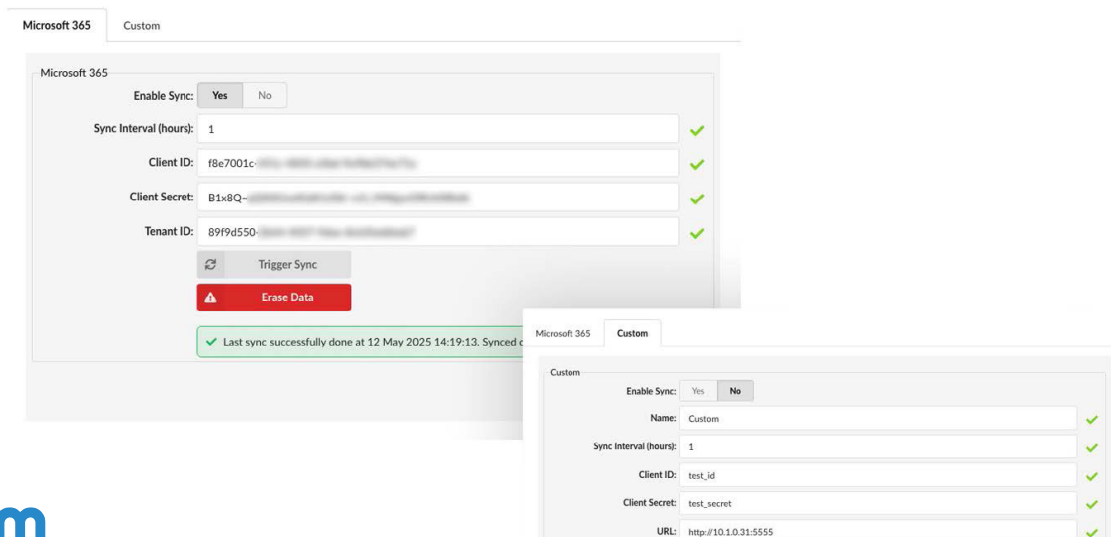


La release di PBXware 7.5 introduce la funzionalità Contatti, che permette un'integrazione fluida con fonti di contatti esterne come Microsoft 365 e fonti contatti personalizzate.

Gli amministratori possono sincronizzare facilmente le directory esterne all'interno di PBXware, rendendo i dati dei contatti disponibili in tutto il sistema senza doverli gestire manualmente. Questo include il pieno supporto per sincronizzazioni complete iniziali e aggiornamenti incrementali — ciò significa che dopo la connessione iniziale vengono sincronizzati solo i contatti nuovi, modificati o eliminati.

La configurazione è disponibile direttamente nella pagina Contatti → Impostazioni nell'interfaccia di PBXware, dove gli utenti possono definire gli intervalli di sincronizzazione, attivare sincronizzazioni manuali e monitorare lo stato della sincronizzazione.

La sincronizzazione può essere eseguita automaticamente con una cadenza prestabilita oppure manualmente tramite l'opzione Attiva Sincronizzazione.



Una volta sincronizzati, i contatti diventano disponibili nella Rubrica Centrale di gloCOM e nel pannello Contatti Agente, garantendo un accesso rapido a informazioni aggiornate. Sebbene questi contatti possano essere modificati o eliminati dall'interfaccia dell'applicazione Agente, le modifiche effettuate in PBXware non influenzano la fonte originale — mantenendo così l'integrità dei dati nel sistema esterno.

Si tratta di un sistema di sincronizzazione unidirezionale: i dati fluiscono dalle fonti esterne verso PBXware ma non vengono riscritti indietro, offrendo una visibilità centralizzata pur rispettando la proprietà dei dati esterni.

Per sviluppatori e configurazioni avanzate, sono disponibili un servizio di integrazione di esempio e una documentazione dettagliata ai seguenti link:

- Repository GitHub Custom Contacts Integrator: [LINK](#)
- Guida all'Integrazione (PDF): [LINK](#)

Questa funzionalità è disponibile sia nelle edizioni Multi-Tenant (MT) sia Contact Center (CC) di PBXware.



Firenze
info@bicomsystems.it
+39 0571 1661119

www.bicomsystems.it

