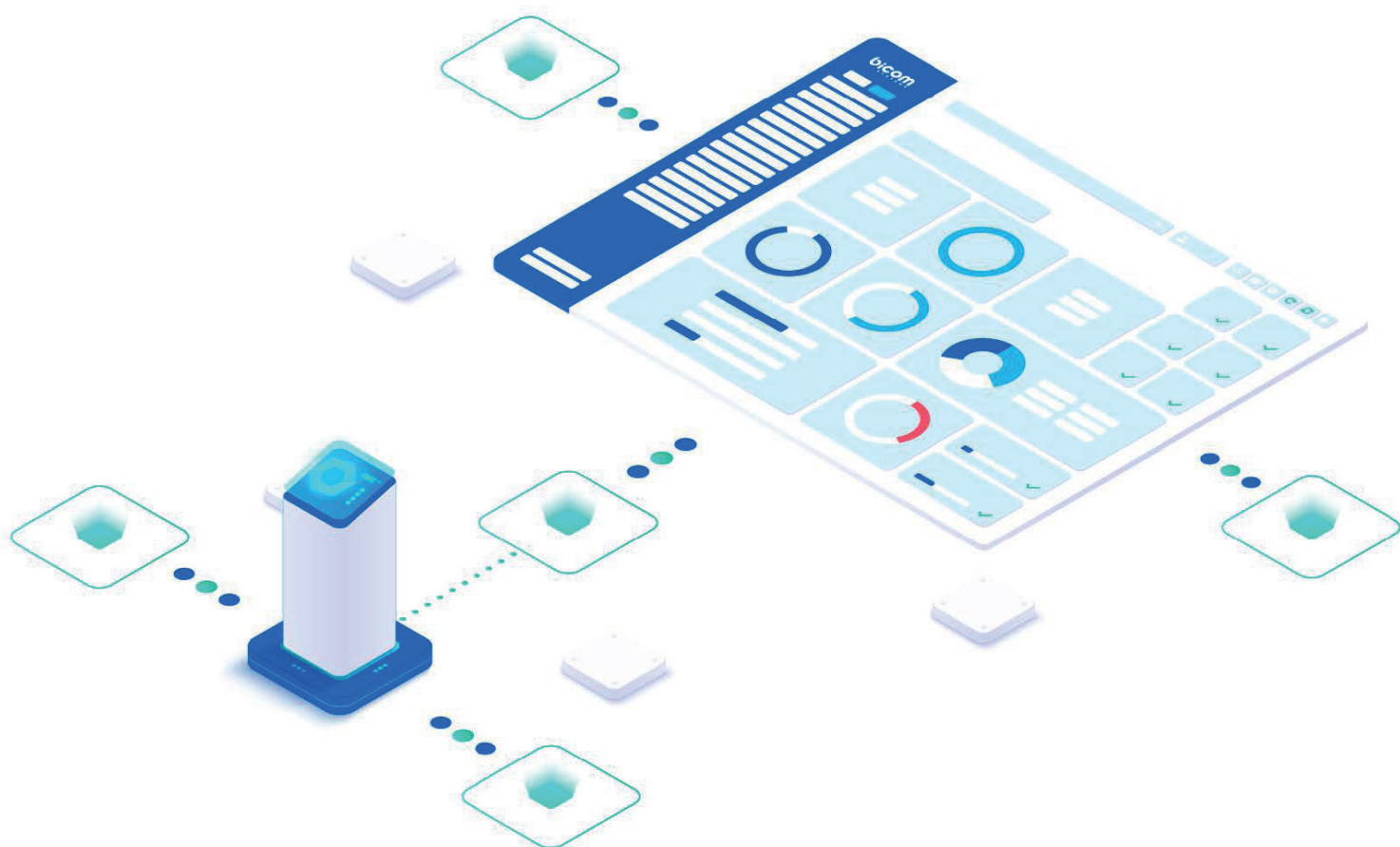




PBXware 7.6

PURA POTENZA

bicom
S Y S T E M S

INDICE

1 **Caratteristiche**

- 1 Aggiornamento Asterisk e pjproject
- 2 Regole di Inoltro Chiamata basate sulla Presenza Communicator
- 3 SSO: integrazione del provider OpenID Connect (OIDC) con PBXware
- 5 Parole chiave Opt-Out/In e Help per messaggistica non massiva
- 6 Generazione Saluti Vocali con AI (Text-to-Speech)
- 7 OpenAI per Trascrizione Caselle Vocali
- 7 Supporto Trascrizione Registrazioni Chiamate Lunghe
- 7 Registrazioni Stereo (BETA)
- 8 Event Manager: Supporto OAuth 2.0
- 9 Blocco Eliminazione SMS/MMS e Conversazioni
- 10 Nuovi Endpoint

MODULO CONTACT CENTER

- 11 CMP: Integrazione WhatsApp con Meta Cloud API e Selezione Provider
- 12 Omni: Nuova Integrazione Email OAuth per Gmail e Microsoft
- 13 Omni Statistiche: Migrazione completa dei report Dialer al nuovo framework delle statistiche

Caratteristiche

PBXware 7.6.0 introduce una serie di nuove funzionalità e miglioramenti volti a migliorare la flessibilità e la funzionalità. Soprattutto, asterisk e pjproject sono stati aggiornati per garantire stabilità e compatibilità. Le destinazioni di inoltro delle chiamate sono ora configurabili in base allo stato di presenza Communicator di un interno. Con le autorizzazioni OSC, gli interni possono definire le proprie regole di inoltro tramite OSC, consentendo un inoltro delle chiamate basato sulla presenza completamente personalizzabile.

Questa versione introduce l'integrazione con i provider Generic OpenID Connect (OIDC), consentendo agli utenti di configurare opzioni personalizzate per l'accesso Single Sign-On (SSO) in PBXware.

L'esperienza di messaggistica SMS è stata migliorata per supportare Opt-in/Opt-out e Help nella messaggistica, che in precedenza era limitata solo alla messaggistica bulk. È disponibile anche una nuova opzione di servizio di trascrizione dei messaggi vocali, che offre una maggiore versatilità.

Inoltre, in questa versione è stata introdotta una funzione di registrazione delle chiamate stereo nascosta, attualmente ancora in fase beta. Per risolvere i problemi precedenti, è stato aggiunto anche il supporto per trascrizioni di registrazioni di chiamate più lunghe

Aggiornamento Asterisk e pjproject

Oltre alle nuove funzionalità, Asterisk e pjsip sono stati aggiornati per garantire maggiore stabilità, sicurezza e compatibilità. **Asterisk** è stato aggiornato alla **versione 18.26.1** e **pjproject** alla **versione 2.15.1**. Questi aggiornamenti includono correzioni di bug, miglioramenti delle prestazioni e patch di sicurezza, garantendo maggiore affidabilità negli ambienti di produzione.

Regole di Inoltro Chiamata basate sulla Presenza Communicator

Le destinazioni di inoltro chiamata basate sullo stato di presenza del Communicator possono ora essere configurate nella pagina **Servizi Avanzati** di un interno, sotto le impostazioni di **Inoltro Chiamata**.

Per preservare la funzionalità esistente, la sezione è stata divisa in due schede: **Standard** e **Presenza Communicator**. La scheda **Standard** contiene tutte le opzioni di inoltro già disponibili, mentre la scheda **Presenza Communicator** introduce nuove impostazioni che permettono l'inoltro in base agli stati di presenza.

ES

Call Forwarding

?

×

Standard

gloCOM Presence

☐

Busy

Destination

Timeout (sec)

+

☐ Different Rules for Local Calls

☐

Do Not Disturb

Destination

Timeout (sec)

+

☐ Different Rules for Local Calls

☐

Away

Destination

Timeout (sec)

+

☐ Different Rules for Local Calls

☐

Custom Available Status

Destination

Timeout (sec)

+

☐ Different Rules for Local Calls

Exclude List

Match Type

Caller ID

+

Options

Prioritize Call Forwarding based on gloCOM Presence

☐ Yes ☒ No

Play Call Forward message:

☐ Yes ☒ No

Allow ES CallerID

☐ Yes ☒ No

All'interno della scheda **Presenza Communicator**, gli amministratori possono definire le destinazioni di inoltro per gli stati predefiniti – Occupato, Non Disturbare e Assente – così come per eventuali stati personalizzati creati in Apps ® Stati. Quando un interno è online e collegato a qualsiasi client Communicator, e il suo stato cambia da Disponibile a uno con regole di inoltro configurate, queste verranno applicate automaticamente.

Per ogni stato di presenza è possibile configurare fino a 10 destinazioni di inoltro, sia per chiamate locali che esterne.

Una nuova opzione, **“Dare Priorità all’Inoltro Chiamata basato sulla Presenza Communicator”**, permette di definire la precedenza delle regole. Se impostata su Sì, le regole basate sulla Presenza Communicator avranno priorità su quelle standard. Il sistema controllerà prima se lo stato corrente corrisponde a una regola configurata; in caso affermativo, questa verrà applicata immediatamente, altrimenti verranno usate le regole standard. L'impostazione predefinita è No.

Inoltre, gli interni con il permesso **“Allow in OSC”** possono gestire le proprie regole di inoltro direttamente via OSC, sia per la scheda Standard che per la scheda Presenza Communicator.

SSO: integrazione del provider OpenID Connect (OIDC) con PBXware

In PBXware 7.6.0 è stata introdotta una nuova opzione che consente agli amministratori di configurare e abilitare facilmente provider Single Sign-On (SSO) aggiuntivi tramite la pagina Impostazioni → **Single Sign-On** → **Provider**, dove sono elencati tutti i provider SSO disponibili.

3

Add new provider	
Provider	Status
Google	✓ Enabled
Microsoft Entra ID	✓ Enabled
yahoo	✓ Enabled
google OpenID	✓ Enabled
Auth0	✓ Enabled
authentik	✓ Enabled

Facendo clic sul pulsante **“Aggiungi nuovo provider”** si apre una pagina di configurazione destinata alla configurazione della nuova opzione SSO.

Single Sign-On Provider

Client

Enable: Yes No

Label: Full provider name to be used in the login page button ✓

Callback URI: https://snake-eternal-duck.ngrok-free.app/auth/oidc-68e3903 ✓
NOTE: Copy the Callback URI to the provider application.

Client ID: ✓

Client Secret: ✓

Auto Discovery URI: https://[issuer]/well-known/openid-configuration ✓

Logo: Please upload SVG logo. Upload SVG Logo

✓ Save

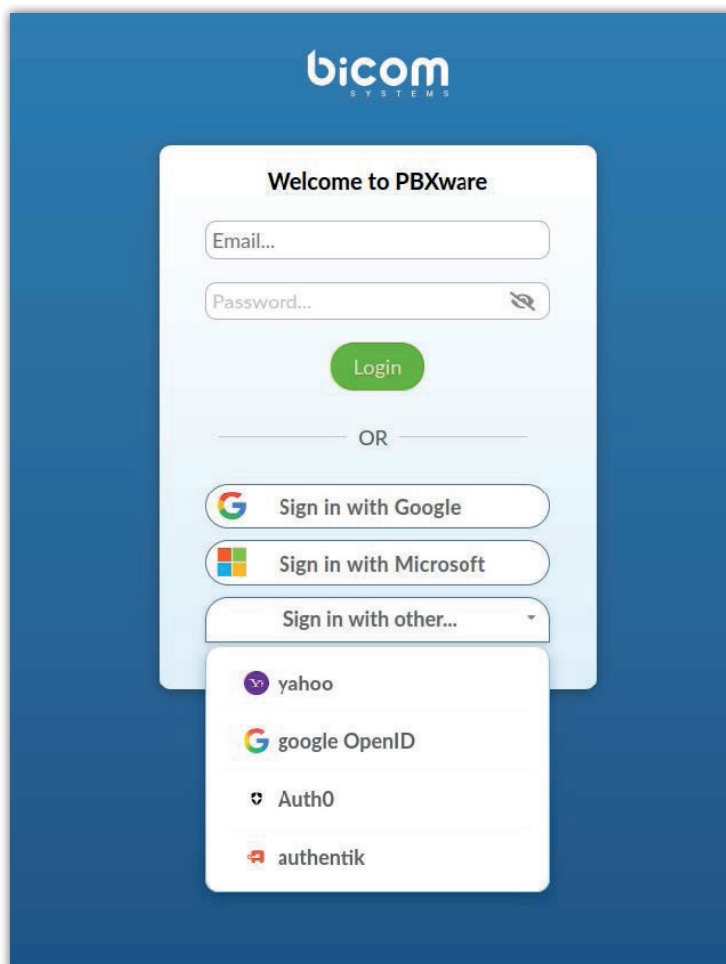
Nella pagina di configurazione, gli amministratori possono:

- Abilitare o disabilitare il provider utilizzando il campo “Abilita” impostandolo su ‘Sì’ o “No”.
- Inserire un’ “Etichetta” per il provider, che apparirà nella pagina di accesso.
- Fornire il “Client ID” e il “Client Secret” ottenuti dall’applicazione del provider.
- Copiare l’ “URI di callback” generato, che viene creato automaticamente in base alle impostazioni del server e può essere utilizzato nell’applicazione del provider.
- Compilare l’ “URI di rilevamento automatico” utilizzando il segnaposto come modello, a seconda del provider che si sta configurando.
- Caricare un logo SVG da visualizzare nella pagina di accesso PBXware per questa opzione SSO facendo clic sul pulsante “Carica logo SVG”

Nota: alcuni provider non supportano l’endpoint ./well-known/openid-configuration e non possono essere configurati.

I provider personalizzati possono essere modificati ed eliminati, mentre i provider ID predefiniti **Google** e **Microsoft Entra** possono solo essere modificati. Una volta configurati correttamente, i provider personalizzati appariranno come opzioni nella pagina di accesso a PBXware.

Una volta configurati correttamente, i provider personalizzati appariranno come opzioni nella pagina di accesso a PBXware.



Parole chiave Opt-Out/In e Help per messaggistica non massiva

In PBXware 7.6, il supporto per le parole chiave Opt-out, Opt-in e Help è stato esteso anche alla messaggistica SMS conversazionale. In precedenza, queste parole chiave erano disponibili solo per i messaggi inviati in modalità massiva. Ora possono essere utilizzate anche nelle conversazioni dirette in qualsiasi momento

Nella pagina **Impostazioni SMS → Opzioni** è stato aggiunto un nuovo menu a tendina chiamato **“Ambito Opt-Out”**. Questa impostazione definisce come il sistema gestisce le richieste di Opt-Out dai destinatari.

È possibile scegliere tra due modalità:

- **Globale:** Quando impostato su Globale, rispondere con una parola chiave di Opt-Out bloccherà il numero del destinatario dalla ricezione di SMS da tutti i numeri SMS associati al tenant. Il numero verrà aggiunto alla Lista Bloccati con il campo “Da Numero” impostato su TUTTI.
- **Numero SMS:** Quando impostato su Numero SMS, l’azione di Opt-Out bloccherà solo i messaggi provenienti dallo specifico numero SMS a cui il destinatario ha risposto. Il numero verrà aggiunto alla Lista Bloccati con il campo “Da Numero” impostato sul numero che ha ricevuto il messaggio di Opt-Out. Il destinatario potrà comunque ricevere messaggi dagli altri numeri SMS associati al tenant.

Inoltre, nella pagina **SMS → Lista Bloccati** è ora possibile modificare i numeri bloccati. L’amministratore può adesso decidere se bloccare un destinatario solo da un numero, da più numeri o da tutti i numeri SMS del tenant.

Generazione Saluti Vocali con AI (Text-to-Speech)

Con questo rilascio, gli amministratori possono generare registrazioni vocali AI a partire da un testo, utilizzando l'**API OpenAI Text-to-Speech**. Questi file audio possono essere assegnati a IVR, gruppi di squillo, caselle vocali e altro. La funzione è accessibile tramite il pulsante **“Genera file audio”** in **Sistema → File Audio**. È possibile scegliere modello e voce, ascoltarne un’anteprima e adattare il risultato alle proprie esigenze.

Generate sound file

✓ Your file has been generated successfully. Please click 'Listen' button to listen to it.

Model: tts-1 ✓

Language: English ✓

Voice: shimmer ✓ **Play sample**

Use for: Ring Group

Name: greeting-rg ✓

You are currently in queue for the ring group. Please wait.

Text

Generate Listen

Cancel Save

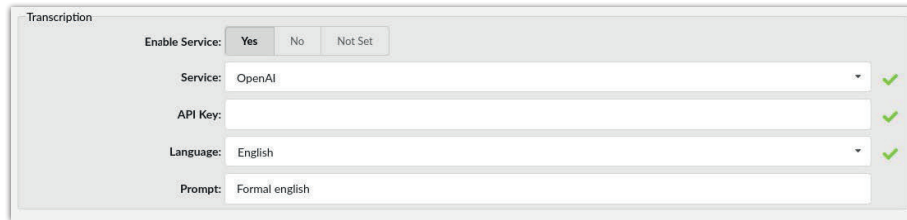
Agli utenti verrà richiesto di selezionare un Modello e la voce specifica che desiderano utilizzare, la quale può essere ascoltata in anteprima cliccando sul pulsante **“Riproduci campione”**. Questo consente agli amministratori di adattare il file audio alle proprie esigenze.

Durante la generazione del file, gli utenti possono anche specificarne lo scopo, in modo che il sistema crei automaticamente un nome file appropriato.

All'interno di questa finestra pop-up è presente un'area di testo in cui gli amministratori possono digitare il messaggio o il saluto che desiderano riprodurre. Prima di salvare, è possibile ascoltare l'audio generato ed effettuare eventuali modifiche finché non si è soddisfatti del risultato finale. Si noti che, per applicare nuove modifiche, è necessario cliccare nuovamente su **“Genera”**. Dopo aver premuto **“Salva”**, il file verrà memorizzato e reso disponibile all'interno dei file audio.

OpenAI per Trascrizione Caselle Vocali

OpenAI può ora essere utilizzato come provider per la trascrizione delle caselle vocali. Gli utenti devono inserire la propria API key, selezionare la lingua e fornire un prompt.



Transcription	
Enable Service:	Yes No Not Set
Service:	OpenAI ✓
API Key:	✓
Language:	English ✓
Prompt:	Formal english

Se il servizio non è abilitato, i messaggi vocali non verranno trascritti.

Supporto Trascrizione RegISTRAZIONI Chiamate Lunghe

Per migliorare la precisione delle trascrizioni di chiamate lunghe o registrazioni che superano i limiti del provider, è stata introdotta la **segmentazione automatica dell'audio**. In questo modo anche le conversazioni estese vengono trascritte correttamente.

7

Registrazioni Stereo (BETA)

È stata introdotta una nuova opzione nascosta per le **registrazioni stereo**, in cui ogni lato della conversazione è registrato su un canale separato. Questo consente un miglior utilizzo con **strumenti AI**, analisi vocale, CRM e sistemi di reportistica. Le registrazioni seguono le stesse regole di conservazione ed eliminazione delle registrazioni mono. Poiché la funzione è ancora in fase alpha, è disponibile solo su richiesta al supporto tecnico.

Nota: se sono state abilitate le registrazioni stereo delle chiamate, la RAMFS dovrebbe essere aumentata ad almeno 256 MB, poiché le registrazioni stereo hanno dimensioni di file molto maggiori rispetto a quelle mono. Le registrazioni MP3 finali sono in genere 2-3 volte più grandi delle registrazioni mono.

Event Manager: Supporto OAuth 2.0

Event Manager supporta ora **OAuth 2.0** come metodo di autenticazione per le azioni di webhook in uscita. Quando questa opzione viene selezionata, PBXware ottiene automaticamente un token di accesso utilizzando il **Token URI**, il **Client ID** e il **Client Secret** configurati, e include il token nell'header della richiesta. Questo consente un'integrazione sicura con API di terze parti che richiedono un'autenticazione dinamica basata su token. Il token viene aggiornato automaticamente alla scadenza, riducendo la necessità di gestione manuale. Questo nuovo metodo si affianca alle opzioni di autenticazione già esistenti: Nessuna Auth, API Key, Basic e Bearer Token. Grazie a questo miglioramento, Event Manager diventa più flessibile e sicuro per i flussi di lavoro di automazione moderni.

The screenshot displays the 'Event Manager' configuration interface. On the left is a sidebar menu with options like Dashboard, Extensions, Trunks, SIPs, etc. The main area is titled 'Action Request > Edit' and 'Hide Advanced Options'. It contains several sections: 'General' with fields for Name, Description, HTTP Method, and URL; 'Query' and 'Body' sections; 'Authorization' with fields for Auth Type, Token URI, Client ID, and Client Secret; and 'Headers' with a table for Key and Value. An 'Authorization' modal window is open, showing the 'Auth Type' set to 'OAuth 2.0' and the 'Token URI', 'Client ID', and 'Client Secret' fields filled with test values. A blue arrow points from the 'Auth Type' dropdown in the modal to the 'Auth Type' dropdown in the main 'Authorization' section.

Blocco Eliminazione SMS/MMS e Conversazioni

200 — Tenant_200

gloCOM Settings

General

Default Client Phone: Please select ...

Hide Meeting Icon: Yes No **Not Set**

Disable MMS: Yes No **Not Set**

Disable SMS/MMS Deletion: **Yes** No Not Set

gloCOM Mobile

Use Native Dialer for Emergency Calls: Yes No **Not Set**

✓ Save

Per motivi di sicurezza, è stata introdotta una nuova opzione che consente agli amministratori di impedire agli utenti di eliminare messaggi o conversazioni SMS/MMS nelle app Communicator. L'opzione si trova nella pagina Impostazioni di **Communicator**, dove è possibile controllare l'eliminazione di messaggi e conversazioni SMS/MMS dalle app Communicator selezionando **"Sì"**, **"No"** o **"Non impostato"** per la nuova impostazione Disabilita eliminazione SMS/MMS. L'impostazione può essere configurata sia a livello master che tenant, con priorità al livello tenant.

New Endpoints



Fanvil V63



Flyingvoice P11



Flyingvoice P11G



Flyingvoice P11LTE



Flyingvoice P11P



Flyingvoice P11W



Gigaset N610



Gigaset N670



Htek UCV50



Htek UCV53



Poly CCX505



Poly Edge B10



Poly Edge E300



Poly VVX150



Poly VVX250



Snom D150



Snom HD100



Snom HD101



Snom HD350W



Snom HD351W



Snom HM201



Yealink T88V

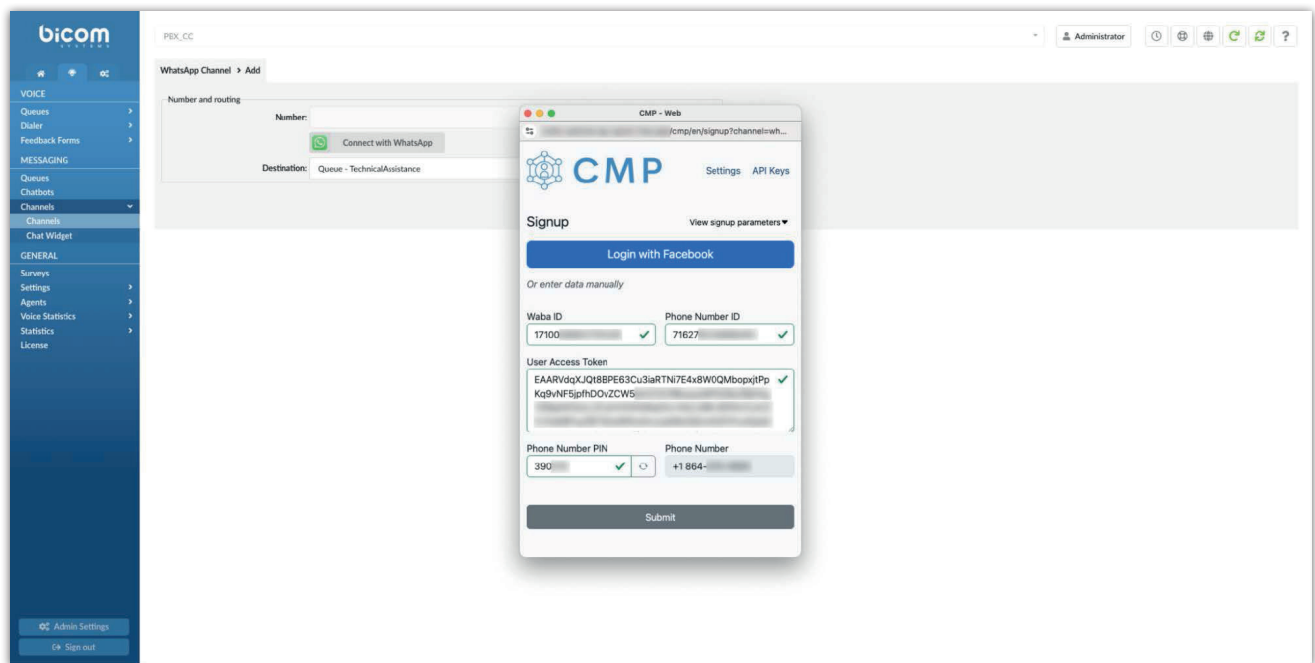


Yealink T88W

CONTACT CENTER MODULE

CMP: Integrazione WhatsApp con Meta Cloud API e Selezione Provider

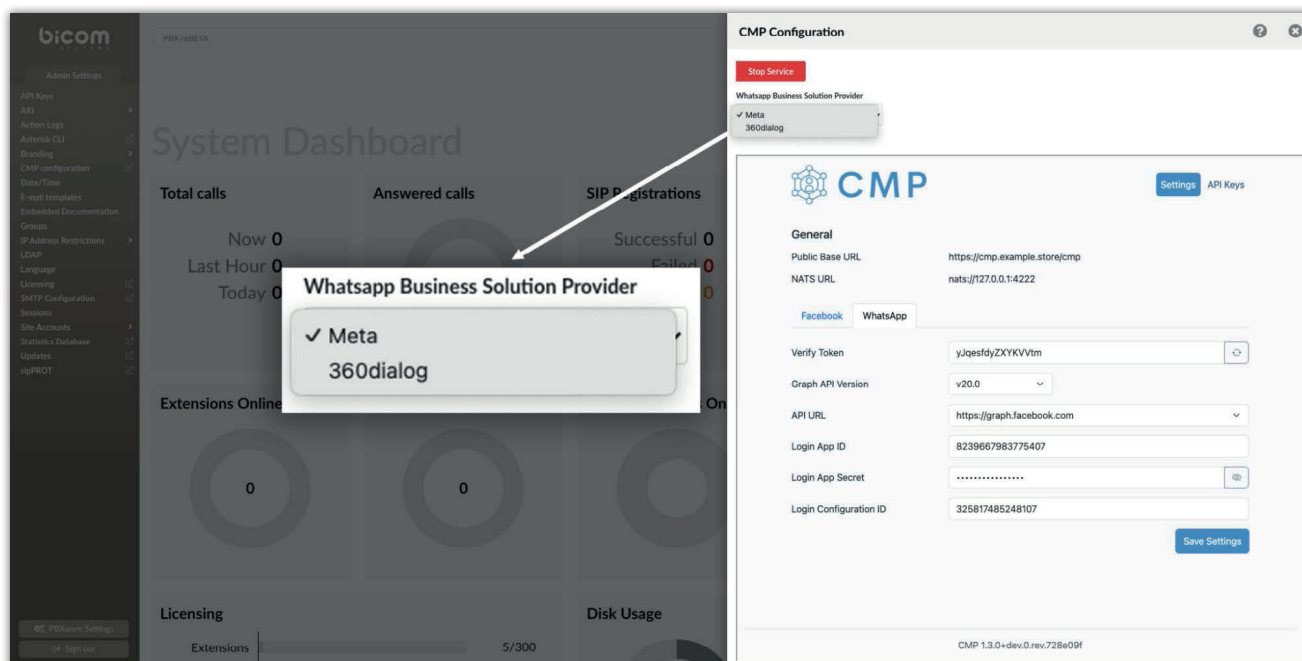
La CMP offre ora pieno supporto per l'integrazione di WhatsApp tramite la Cloud API ufficiale di Meta, permettendo alle aziende di collegare direttamente i loro WhatsApp Business Account a PBXware tramite un flusso di registrazione semplificato integrato (Embedded Signup). Questo elimina la necessità di intermediari di terze parti e offre agli amministratori un maggiore controllo sul processo di integrazione.



11

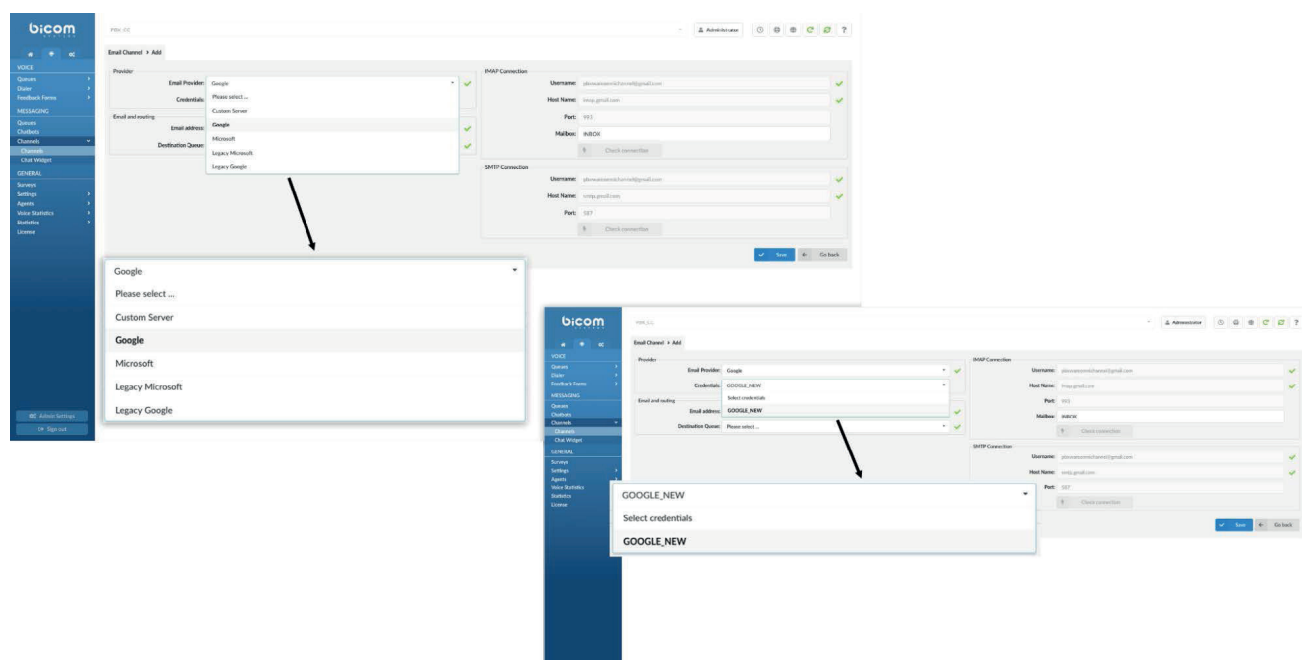
Per supportare questa funzionalità, nell'interfaccia di configurazione della CMP è stato introdotto un nuovo menu a tendina per la selezione del provider. Gli utenti possono scegliere tra Meta e 360dialog, e l'interfaccia si adatta automaticamente per mostrare i campi pertinenti in base al provider selezionato. I dettagli di configurazione vengono inseriti manualmente utilizzando le credenziali della app Meta o dell'account 360dialog.

È possibile attivare un solo provider alla volta, per garantire un comportamento coerente ed evitare conflitti. L'integrazione funziona senza problemi sia nelle installazioni CMP locali sia in quelle remote, offrendo flessibilità per diversi ambienti di sistema. Questo aggiornamento migliora l'esperienza di onboarding e la scalabilità di WhatsApp come canale di comunicazione omnicanale. È disponibile qui una guida dettagliata per la configurazione dell'integrazione diretta con la [Meta Cloud API](#).



Omni: Nuova Integrazione Email OAuth per Gmail e Microsoft

12 È stato aggiunto un nuovo canale email basato su OAuth per Gmail e Microsoft, che semplifica la configurazione e aumenta la sicurezza. Tutti gli altri canali email continuano a funzionare come in precedenza.

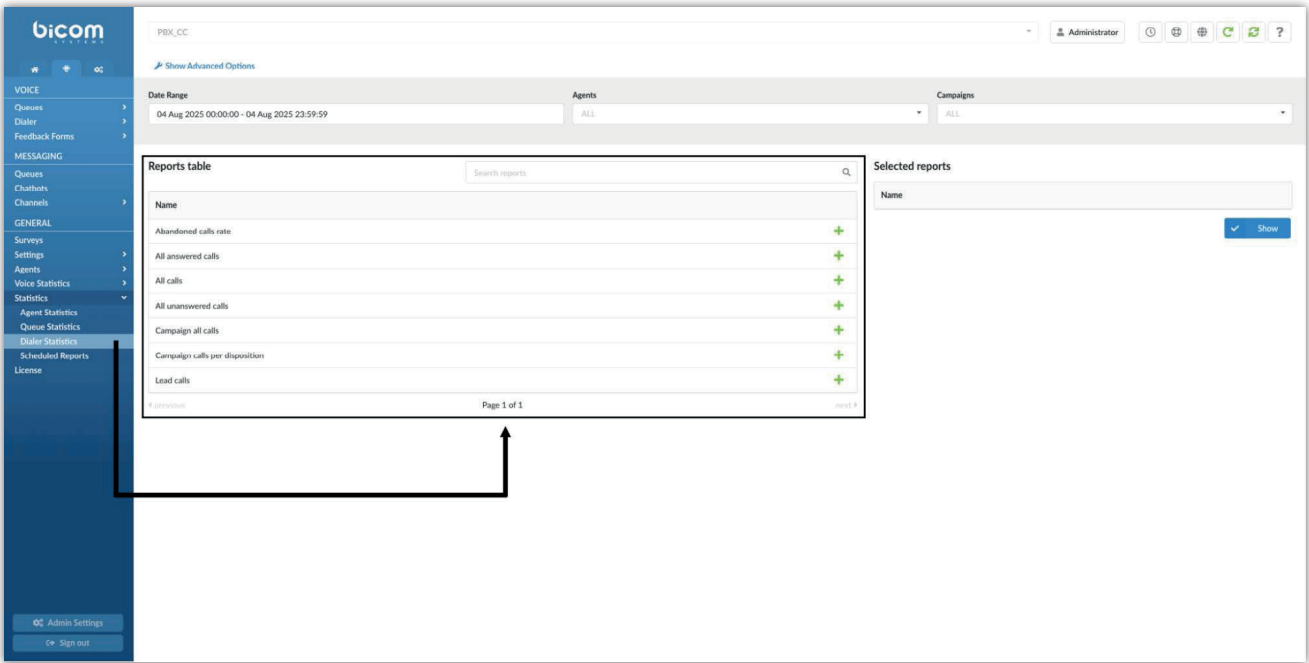


Omni Statistiche: Migrazione completa dei report Dialer al nuovo framework delle statistiche

Come parte di una revisione completa del reporting, **tutti i report relativi al Dialer** sono stati aggiunti alla nuova pagina delle statistiche, offrendo un'esperienza di reporting unificata, scalabile e più facile da mantenere. Questo include report chiave come: **Abandoned Call Rate, All Answered Calls, All Calls, All Unanswered Calls, Campaign All Calls, Campaign Calls per Disposition e Lead Calls**. Le metriche all'interno di questi report sono state riviste e allineate più strettamente agli standard di settore, migliorando accuratezza e rilevanza delle informazioni.

Inoltre, le **Agent Calls** dei report Dialer legacy sono state spostate sotto **Agent Statistics** e rinominate in **Agent Conversations per Campaign**, raggruppandole logicamente con gli altri dati incentrati sugli agenti. I report Dialer sono ora disponibili anche nei **Scheduled Reports**, consentendo agli utenti di automatizzare la consegna e il monitoraggio delle performance. Le statistiche aggiornate ora funzionano su ClickHouse, migliorando significativamente prestazioni e reattività.

Questa release introduce anche filtri avanzati, report rinominati e miglioramenti dell'interfaccia utente, consolidando vari sforzi di sviluppo in una piattaforma di analytics più snella e pronta per il futuro. I report legacy rimangono disponibili, ma la stessa lista è ora accessibile nella nuova pagina delle statistiche, con un'interfaccia più pulita e coerente.





Firenze
info@bicomsystems.it
+39 0571 1661119

www.bicomsystems.it

