



7.5

DATASHEET
Communicator

VERSIONE: FEBBRAIO 2025

Indice

- 4 Sistema operativo supportato
- 4 Requisiti minimi
- 4 Modulo telefonico
- 5 Operazioni di base del telefono e controllo delle chiamate
- 7 Unified Communications funzionalità
- 10 Funzionalità di conferenza
- 11 Funzionalità avanzate per le comunicazioni unificate
- 13 Integrazione CRM
- 14 Moduli
- 14 Integrazioni
- 15 Integrazioni del dispositivo audio
- 16 Personalizzazione
- 17 Funzionalità di distribuzione
- 18 Meeting
- 19 Programmazione
- 19 Pannelli

Communicator

Applicazioni desktop e mobile progettate specificamente per portare le comunicazioni aziendali ad un livello completamente nuovo. Il suo scopo principale è semplificare e migliorare l'esperienza di comunicazione quotidiana. Contiene tutto ciò di cui hai bisogno per una collaborazione di successo con il tuo personale, inclusi messaggistica, conferenze, CRM accesso, fax, funzionalità di condivisione file e tutto ciò all'interno di un'unica e completa interfaccia in italiano.

Il client Communicator è utilizzabile sia su piattaforma cloud che on-premise grazie alla possibilità di configurare l'indirizzo IP o FQDN del proprio server di login. Il client Communicator è totalmente compatibile con tutte le funzionalità di PBXware.

L'accesso all'applicativo avviene tramite credenziali personali dell'utente che andrà ad utilizzare la postazione di lavoro, una volta effettuato il login, l'applicativo sincronizzerà tutte le configurazioni presenti sull'interno specifico, tale architettura permette l'utilizzo multi utente della medesima postazione di lavoro.

Sistema operativo supportato

Piattaforme OS desktop che supportano l'installazione del client Communicator.	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
MS Windows Communicator può essere installato e utilizzato su piattaforme MS Windows a 64 bit (Windows 7 e al di sopra).				
MAC OS X Communicator può essere installato e utilizzato su piattaforme MAC OS X (10.12 e successive).				
Linux Communicator può essere installato e utilizzato su piattaforme Linux Ubuntu a 64 bit (12.04 e sopra).				
Windows Server Communicator può essere installato e utilizzato su Windows Server in ambiente terminale (2012 e al di sopra).				

Requisiti minimi

Sebbene Communicator dovrebbe funzionare su qualsiasi computer in grado di eseguire i sistemi operativi supportati, i requisiti minimi dovrebbero essere soddisfatti per installarlo e prevenire problemi di qualità delle chiamate.	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
PBXware 6 Communicator richiede PBXware 6.x per funzionare. I PBX di terze parti non sono supportati.				
Spazio HDD Communicator richiede fino a 70 MB di spazio libero su HDD per l'installazione.				
Connessione Internet a banda larga Una connessione Internet a banda larga stabile è un fattore essenziale per la qualità delle chiamate VoIP. Il traffico VoIP è altamente suscettibile alla latenza e alla perdita di pacchetti.				

Modulo telefonico

Il modulo telefonico Communicator è una delle caratteristiche principali di questo prodotto. Possibilità di usarlo come softphone o integrato con il telefono fisso e persino i telefoni cellulari ti forniscono strumenti indispensabili per aumentare la tua produttività e velocizzare la tua flusso di lavoro. Quando non viene utilizzato in modalità softphone, il modulo telefonico ha funzionalità complete indipendentemente dal tipo di dispositivo SIP usato.	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Dialer personale Questa funzione consente agli utenti di caricare un file CSV all'interno di Communicator e di comporre numeri da quel file uno dopo l'altro.				
SoftPhone La modalità Communicator Softphone ti consente di effettuare chiamate (risposta, muto, attesa, dial, ecc.) dal tuo PC senza utilizzare il telefono fisso e di poter scegliere quale dispositivo utilizzare.				
Deskphone Questa funzionalità ti consente di utilizzare Communicator integrato con il deskphone, per effettuare, trasferire e parcheggiare le chiamate dall'app durante la conversazione.				

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Integrazione Polycom Questa funzione assicura che il deskphone Polycom funzioni perfettamente con il software Communicator.				
Richiamata a numeri GSM/PSTN Oltre al tuo telefono fisso, Communicator può anche richiamare qualsiasi numero di telefono, cellulare o rete fissa. Una volta che rispondi alla chiamata sul tuo cellulare, ad esempio, continuerai a essere in grado di utilizzare tutte le funzionalità disponibili in Communicator per controllare la chiamata tramite l'applicazione desktop.				
App mobile Communicator GO Durante una telefonata con l'app Communicator GO, puoi comunque beneficiare di tutte le funzionalità avanzate/controllo delle chiamate dell'app desktop. Ad esempio, se stai utilizzando l'app mobile, contemporaneamente dall'app desktop puoi utilizzare il trasferimento di chiamata, aggiungere un altro utente alla conferenza, parcheggiare una chiamata. ecc.. Ciò consente di continuare la conversazione su un'app mobile mentre sfogli le opzioni di chiamata in app desktop Communicator.				
Codec OPUS Supporto per il codec Opus nei softphone per una migliore qualità vocale.				
Eliminazione dell'eco Cancellazione dell'eco software per softphone.				

Operazioni di base del telefono e controllo delle chiamate

Dall'interfaccia di Communicator, indipendentemente che sia on-premise o in cloud è possibile utilizzare tutte le funzionalità del centralino (esempio effettuare, ricevere e trasferire chiamate interne e/o esterne).

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Videochiamata Communicator ti consente di effettuare, ricevere e controllare le videochiamate su qualsiasi deskphone o softphone che supporta le videochiamate. E' inoltre possibile personalizzare tramite apposito menù la qualità del video (bassa, standard, alta) e la risoluzione del codec video andando a modificare i fps dei fotogrammi (1-30) bitrate medio e massimo (1-4096).				
Segreteria telefonica Quando usi Communicator sarai in grado di riprodurre, riavvolgere, mettere in pausa, eliminare e spostare i messaggi vocali messaggi in una cartella diversa dal tuo PC.				
Rispondi a una chiamata Puoi rispondere alla chiamata direttamente dalla tua applicazione desktop. Una volta che rispondi, verrà automaticamente attivato il vivavoce del deskphone.				
Riaggancia/Rifiuta la chiamata È possibile riagganciare o rifiutare una chiamata in arrivo sul deskphone da Communicator.				
Sessioni simultanee Puoi vedere le informazioni su più chiamate e passare facilmente da una all'altra utilizzando Communicator. Il numero di sessioni simultanee è uguale a numero di linee per interno specifico. L'edizione di Office non può mostrarne più di una chiamata alla volta.				
Trasferisci una chiamata Communicator ti consente di effettuare un trasferimento di chiamata (cieco/supervisionato/xfer/dispositivo) durante una chiamata, semplicemente trascinando l'icona della chiamata e rilasciandola su qualsiasi interno. In alternativa, è possibile trasferire le chiamate a un numero esterno premendo il pulsante Trasferisci e inserendo il numero a cui desideri trasferire la chiamata.				

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Metti in Attesa/Riprendi chiamata L'opzione Attesa/Riprendi consente di mettere in attesa una chiamata o di riprenderla, semplicemente facendo clic sul pulsante nell'app Communicator.	b	b	b	b
Ricomponi L'opzione di ricomposizione consente di chiamare l'ultimo numero composto con un solo clic.	b	b	b	b
Muto Se necessario, Communicator ti consente di disattivare l'audio dell'altoparlante o del microfono con un solo clic.	b	b	b	b
Speakerphone paging L'opzione Speakerphone paging consente di effettuare la chiamata sul deskphone vivavoce facendo clic sul pulsante nell'app Communicator.	b	b	b	b
Registrazione delle chiamate Communicator ti consente di avviare, interrompere, mettere in pausa e riprendere la registrazione delle chiamate (anche delle conferenze). Quando questa funzione è in uso, sarai in grado di vedere l'indicatore dello stato di registrazione delle chiamate nella tua interfaccia Communicator. Le registrazioni potranno essere salvate per un tot periodo di tempo al termine del quale verranno cancellate.	b	b	b	b
Cambia dispositivo Possibilità di passare da deskphone, softphone, app mobile o qualsiasi numero di richiamata.	b	b	b	b
Indicatore di crittografia delle chiamate Indicatore di chiamata quando la chiamata utilizza la crittografia TLS/SRTP.	b	b	b	b
Chiama disponibile Promemoria per chiamare un utente occupato o in modalità DND non appena si rende disponibile.	b	b	b	b
Metriche sulla qualità delle chiamate Le metriche sulla qualità della chiamata forniscono all'utente i dettagli sulla qualità e della rete durante una chiamata.	b	b	b	b
Risposta automatica Consente all'utente di impostare il timer sulle chiamate in arrivo e di rispondere automaticamente alle chiamate in arrivo senza utilizzare il pulsante di risposta.	b	b	b	b
Crittografia Cifratura ent-to-end TLS(v1.2 o superiore)/SRTP_AES Le chat e i dati sono salvati sul server in formato non leggibile dall'utente e non possono accedervi nemmeno gli amministratori.	b	b	b	b

Unified Communications funzionalità

Le funzionalità di Unified Communications costituiscono un insieme essenziale di strumenti che integrano organizzazioni, utenti e servizi, rendendo le business unit molto più produttive.

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Directory del PBXware La finestra principale di Communicator visualizzerà la directory dei contatti del PBXware con l'opzione di nascondere contatti e di impostare un alias per qualsiasi contatto.	b	b	b	b
Messaggistica istantanea tramite chat Chatta con uno o più Utenti (chat singole e di gruppo) contemporaneamente e mantieni la cronologia di ogni conversazione. Communicator ti permette anche di vedere lo stato di consegna del messaggio (invio, inviato, consegnato, visto, non riuscito).	b	b	b	b
Cronologia chiamate unificate Cronologia chiamate (perse, effettuate, ricevute) sincronizzate tra tutte le applicazioni su tutti i dispositivi per l'interno.	b	b	b	b
Sincronizzazione dei messaggi in tempo reale Communicator si assicura che qualsiasi messaggio inviato/ricevuto sia disponibile in tempo reale su tutti i tuoi dispositivi loggati. Riceverai anche notifiche push per l'arrivo dei messaggi sul tuo dispositivo mobile.	b	b	b	b
Sincronizzazione della cronologia completa della chat Communicator si assicura che quando accedi, la cronologia delle chat sia sempre sincronizzata e di avere tutti i messaggi disponibili sul tuo dispositivo.	b	b	b	b
Condivisione di file Communicator ti consente di inviare e ricevere file. All'interno di una chat, puoi fare clic sull'icona di invio del file e cercare il file che desideri inviare, oppure puoi semplicemente trascinare e rilasciare il file nella finestra della chat. I file possono essere scaricati fino al raggiungimento del tempo di scadenza, il quale può essere modificato su PBXware. I file possono essere inviati in conversazioni singole e anche in conversazioni di gruppo. Per ogni conversazione puoi vedere tutti i file inviati/ricevuti nella schermata "Mostra file". Altrimenti è possibile cliccare su un pulsante che permette di accedere ad uno spazio di archiviazione messo a disposizione dal cliente e raggiungibile tramite url.	b	b	b	b
Trascinare e rilasciare Puoi utilizzare semplici azioni di trascinamento della selezione per aggiungere utenti a chiamate/chat/conferenza/chat di gruppo, effettua trasferimenti ciechi o assistiti, trascina file in Chat per il trasferimento, unisciti a due chiamate attive semplicemente trascinando l'icona di chiamata e rilasciandola nella finestra di chiamata della seconda chiamata.	b	b	b	b
Avvia la chat dalla chiamata e viceversa Communicator ti consente di avviare la chiamata dalla finestra della chat facendo clic sull'icona della chiamata, ma allo stesso modo consente anche di avviare la chat dalla finestra di chiamata.	b	b	b	b
Aggiunta di utenti a una conversazione chat esistente Quando aggiungi utenti alla conversazione attualmente selezionata, puoi filtrare gli utenti elenco cercando il nome o l'interno di un utente. Puoi anche filtrare per reparto, o anche aggiungere un intero reparto alla conversazione. I partecipanti aggiunti non possono leggere i messaggi precedenti nella conversazione.	b	b	b	b
Rimozione degli utenti dalle conversazioni chat esistenti L'amministratore della conversazione di gruppo può rimuovere uno o più partecipanti dal gruppo.	b	b	b	b
Fissaggio delle conversazioni in chat Gli utenti possono fissare la loro conversazione più importante in modo che appaia in cima alla elencare sopra tutti gli altri.	b	b	b	b

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Fissaggio del messaggio di chat Gli utenti possono fissare il loro messaggio più importante all'interno di una conversazione di chat in modo che appaiono in cima alla schermata di conversazione.	b	b	b	b
Inoltro di messaggi di chat Gli utenti possono inoltrare messaggi di chat di testo/file esistenti da una conversazione all'altra.	b	b	b	b
Notifiche di digitazione Gli utenti possono visualizzare le informazioni se uno o più utenti stanno digitando in una conversazione singola o di gruppo.	b	b	b	b
Supporto per disabilitare la chat L'amministratore di PBXware ora può disabilitare la chat per alcune edizioni.	b	b	b	b
Supporto SMS Possibilità di inviare e ricevere SMS.	b	b	b	b
Supporto MMS Possibilità di inviare e ricevere MMS.	b	b	b	b
Supporto SMS + sincronizzazione La possibilità di inviare e ricevere SMS sincronizzati tra dispositivi (mobile, desktop e web app).	b	b	b	b
Supporto MMS + sincronizzazione La possibilità di inviare e ricevere MMS sincronizzati tra dispositivi (mobile, desktop e app web).	b	b	b	b
Contrassegnare le conversazioni in chat come non lette L'utente può contrassegnare qualsiasi conversazione di chat come non letta per mantenerla evidenziata e in primo piano.	b	b	b	b
Elimina il messaggio di chat per te stesso L'utente può eliminare qualsiasi messaggio di chat per se stesso.	b	b	b	b
Elimina il messaggio di chat per tutti L'utente può eliminare il messaggio che ha inviato per tutti.	b	b	b	b
Riordina le chat bloccate L'utente può riordinare le sue conversazioni di chat bloccate.	b	b	b	b
Incolla le immagini dagli appunti alla chat L'utente può incollare le immagini direttamente dagli appunti nelle conversazioni in chat.	b	b	b	b
Rispondi al messaggio di chat L'utente può rispondere a qualsiasi messaggio in entrata/in uscita.	b	b	b	b
Fax Puoi inviare qualsiasi documento come fax direttamente dalla sua applicazione nativa (Word, Excel ecc...), oppure inviare fax direttamente da Communicator (solo file PDF). Inoltre, può anche ricevere fax e visualizzarli sul computer. La cronologia dei fax ha un'opzione per controllare tutti i fax in entrata e in uscita e filtrarli per data.	b	b	b	b
Invio messaggi vocali Possibilità di registrare e inviare messaggi vocali nelle conversazioni in chat e di riprodurre i messaggi vocali ricevuti.	b	b	b	b
Trasferimento amministratore chat di gruppo Possibilità di trasferire l'amministratore della chat di gruppo o di assumere il controllo quando l'amministratore lascia il gruppo.	b	b	b	b

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Informazioni sullo stato dei messaggi di chat Possibilità di vedere le informazioni sullo stato del messaggio nelle chat di gruppo (a chi è stato consegnato e chi ha visto il messaggio).	b	b	b	b
Menziona i partecipanti a una conversazione di chat di gruppo utilizzando @Nome L'utente può menzionare uno o più partecipanti e fornire il contesto della loro menzione all'interno del messaggio. I partecipanti menzionati riceveranno una notifica anche nelle conversazioni di gruppo che hanno attualmente disattivato.	b	b	b	b
Chat di gruppo condivise I gruppi condivisi sono gruppi con la cronologia della chat visibile, il che significa che quest'ultima sarà disponibile per i nuovi partecipanti aggiunti.	b	b	b	b
Presenza Communicator offre una presenza unificata sincronizzata su tutti i tuoi dispositivi (Desktop e Mobile) e le tue attività fornendo uno stato di presenza sincronizzato sia per la parte telefonica che per quella di audio e video conferenza. Per un utente attualmente online puoi vedere se è connesso tramite Desktop, tramite Mobile o anche entrambi. Per gli utenti che non sono attualmente connessi, tu puoi vedere quando è stata la loro ultima attività, al fine di avere una migliore comprensione della loro disponibilità. Inoltre, quando non c'è attività dell'utente sul tuo computer per un certo periodo di tempo Communicator può informare gli altri utenti che sei lontano dalla tua scrivania.	b	b	b	b
Microsoft Outlook/Azure Active Directory Puoi sincronizzare i contatti di MS Outlook/Azure Active Directory con l'elenco dei contatti Communicator. Questo ti permetterà di chiamarli da Communicator o da Outlook utilizzando l'integrazione. Ciò ti consentirà di vedere il nome del tuo contatto ogni volta che avvii o riceve una chiamata dal numero associato a uno dei tuoi contatti di Outlook. (MS Outlook deve essere installato).	b	b	b	b
Presenza di MS Outlook - Integrazione del calendario Integra automaticamente lo stato di presenza dell'utente in base alla configurazione dell'appuntamento di Outlook. Tuttavia, l'utente può comunque regolare il proprio stato di presenza e la descrizione della presenza personalizzata in base alle proprie esigenze.	b	b	b	b
MS Exchange Puoi sincronizzare i contatti di Exchange con Communicator che ti permetterà di chiamarli da Communicator o da Outlook, utilizzando il plug-in di Outlook integrato. Ogni volta che si avvia o si riceve una chiamata, potrai vedere il nome del tuo contatto Exchange che ti sta chiamando. (MS Exchange e Outlook devono essere installati).	b	b	b	b
Rubrica di Apple Puoi sincronizzare i tuoi contatti Adressbook con Communicator che ti consentirà di chiamarli da Communicator. Ogni volta che avvii o ricevi una chiamata, sarai in grado di vedere il nome del contatto che ti sta chiamando.	b	b	b	b
Contatti Google Puoi importare i tuoi contatti Google in Communicator che ti permetterà di chiamarli da Communicator. Ogni volta che avvii o ricevi una chiamata, sarai in grado di vedere il nome del contatto Google che ti sta chiamando.	b	b	b	b
Rubrica centrale La rubrica telefonica centrale è l'elenco centralizzato di contatti, gestiti dal PBXware amministratore. È condiviso tra tutti gli utenti Communicator e sincronizzato con il resto dei tuoi contatti. Oltre ai contatti gestiti dall'amministratore, ogni utente può gestire la propria lista personale di contatti. Questo elenco personale è privato e visibile solo a te, e può essere gestito tramite Online Self Care.	b	b	b	b
Invia vCard (condivisione dei contatti) Puoi condividere i dettagli di contatto con un altro utente Communicator inviando vCard del contatto che vuoi condividere. Puoi condividerlo tramite Communicator o via e-mail.	b	b	b	b
Testa i dispositivi audio in Preferenze Possibilità di selezionare e testare il microfono, altoparlante e dispositivo di suoneria utilizzati per le chiamate.	b	b	b	b

























































	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Suoneria softphone personalizzata Possibilità di personalizzare l'audio, utilizzando l'impostazione predefinita o scegliere il file MP3 o WAV per la suoneria del softphone.				
Cambia microfono, altoparlante e dispositivo che squilla dalla finestra del modulo telefono o durante una chiamata Possibilità di cambiare microfono, altoparlante e dispositivo che squilla durante una chiamata o prima di iniziare.				
Integrazione del browser Il plug-in Click to Dial di Communicator supporta tutti i principali browser Web: Firefox, Chrome, MS Internet Explorer/Edge e Safari. Questo plugin ti consente di avviare le chiamate da programma di navigazione in rete.				
Integrazione Kuando Busylight Chiamate Kuando Busylight e integrazione della presenza per l'ultimo Kunado BusyLight hardware.				
Chiedi attenzione Consente all'utente di richiamare immediatamente l'attenzione dell'altra persona. Non disponibile nelle conversazioni di gruppo.				
Inoltro dei messaggi di chat Gli utenti possono inoltrare messaggi di chat (testo o file) da una conversazione a un'altra.				
Stato di Squillo Questa icona indica lo stato "In Chiamata" delle estensioni. Verrà mostrata quando l'utente riceve una chiamata, tranne se è già impegnato in un'altra chiamata, caso in cui lo stato sarà "In Chiamata".				
Aprire Communicator Web App dal Desktop Gli utenti di Communicator possono accedere alla Web App tramite l'app Desktop selezionando l'opzione "Apri in Communicator Web" dal menu a tendina.				
Autenticazione a Due Fattori (2FA) al Login La 2FA è un livello aggiuntivo di sicurezza che verifica che chi sta cercando di accedere a un account online sia effettivamente chi dichiara di essere.				
Reazioni ai messaggi nelle chat di gruppo Ogni messaggio inviato o ricevuto ha un pulsante di reazione a destra che permette agli utenti di reagire al messaggio.				
Ri-sincronizzazione completa della cronologia chat L'opzione "Risincronizza tutta la cronologia chat" permette di risincronizzare manualmente l'intera cronologia dei messaggi. Va usata solo in caso di corruzione della cronologia.				
Trasformare un gruppo standard in gruppo condiviso Questa opzione consente all'amministratore di trasformare un gruppo standard esistente in un gruppo condiviso, con visibilità completa della cronologia per tutti i partecipanti presenti e futuri.				
Possibilità di impostare l'icona del gruppo L'amministratore può impostare o cambiare l'icona del gruppo in qualsiasi momento.				
Trasferimento chiamate alla segreteria tramite drag-and-drop Gli utenti possono ora trasferire le chiamate alla segreteria semplicemente trascinando la chiamata sull'icona della segreteria.				
Destinazione di Inoltro Chiamate Gli utenti possono abilitare la funzione di Inoltro Chiamate nella scheda dedicata, inoltrando le chiamate all'estensione/numero fornito (locale o remoto) oppure alle caselle vocali.				
Reazioni ai messaggi nelle chat uno-a-uno Gli utenti possono ora reagire ai messaggi ricevuti anche nelle conversazioni uno-a-uno.				

Funzionalità di conferenza

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Conferenza istantanea È possibile creare e controllare chiamate in conferenza istantanee su qualsiasi telefono o softphone SIP, senza limitazioni, accedendo con un relativo codice.				
Converti la chiamata in conferenza Communicator ti consente di passare senza interruzioni da una normale chiamata a una conferenza semplicemente trascinando uno o più interni nella finestra della chiamata.				
Invita numeri di telefono esterni Oltre all'opzione per trascinare e rilasciare gli interni, puoi invitare nella conferenza qualsiasi numero di telefono esterno, facendo clic sull'icona + ed digitando il numero da aggiungere alla conferenza.				
Conferenza definita Communicator fornisce la panoramica e il controllo delle sale conferenze, con l'uso di qualsiasi telefono SIP o SoftPhone. Consente di aggiungere partecipanti tramite trascinamento e rilascio o indicando al PBXware di chiamare i numeri esterni.				
Avvia la conferenza dalla chat di gruppo e viceversa Communicator consente di avviare la conferenza dalla finestra della chat di gruppo facendo clic su icona della chiamata, ma consente anche di avviare la chat di gruppo dalla finestra della conferenza allo stesso modo.				

Funzionalità avanzate per le comunicazioni unificate

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Certificato SSL Quando ci si collega al server con un certificato non sicuro o non valido, compare un messaggio di avviso che chiede il permesso di connettersi. Una volta concesso il permesso, l'app si conatterà e aggiornerà la configurazione del server a cui l'utente stava tentando di accedere.				
Posizione di emergenza – Ray Baum's Act Il Ray Baum's Act richiede che i soccorritori abbiano le informazioni necessarie per individuare rapidamente la "posizione di dispatch" e raggiungere un chiamante al 911/112, indipendentemente dal dispositivo utilizzato o dalla posizione esatta all'interno di un edificio di grandi dimensioni.				
MSIX Build MSIX è un metodo moderno per installare applicazioni desktop su Windows.				
Presenza avanzata Possibilità di personalizzare il proprio stato di presenza (es. indicando su quale canale si desidera essere contattati) è inoltre possibile impostare uno stato di presenza che permetta di non ricevere chiamate esterne,				
Omnicanalità Possibilità di utilizzare più canali di comunicazione con Communicator (Facebook, whatsapp, LiveChat, SMS, e-mail)				

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Scoperta DNS SRV SIP e failover DNS SRV SIP discovery e registrazione SIP parallela per implementare il failover.				
Facile selezione dell'ID chiamante Quando viene creato un elenco di ID chiamante negli interni, agli utenti a cui è stato abilitato questo servizio possono selezionare un ID chiamante che desiderano utilizzare dall'elenco. Una volta effettuata la selezione, verrà utilizzato quell'ID chiamante per le chiamate in uscita.				
Visualizzazione della modalità softphone e deskphone per i DTMF Tastiera migliorata per visualizzare sullo schermo il DTMF digitato. Ad esempio, quando l'utente compone il messaggio vocale e preme 2351 sulla tastiera, non verrà riprodotta alcuna notifica audio ma l'utente può vederla sullo schermo.				
Parcheggio chiamata La funzione consente di parcheggiare facilmente una chiamata in arrivo facendo clic sul pulsante apposito. Communicator offre un'opzione per visualizzare l'elenco delle chiamate parcheggiate anche da altri interni.				
Notifiche Communicator fornisce un numero di diverse notifiche popup per informarti sull'evento che si è verificato. L'elenco delle notifiche include: chiamata in arrivo, nuovo messaggio, contatto che si è unito alla conferenza, stato del contatto online/offline. Queste notifiche sono disponibili su tutti i sistemi operativi supportati mentre Windows include anche il controllo delle chiamate in-popup (Accetta/Rifiuta).				
Supporto multilingue Il desktop Communicator è tradotto in diverse lingue del mondo.				
OSC - Pannello Utente (Online Self Care) Communicator offre l'accesso alla piattaforma di online self care attraverso la dashboard nel menù apposito (pannello utente).				
Configurazione rapida La procedura di configurazione di Communicator è veloce e richiede un numero minimo di passaggi e di immissione dei dati.				
QoS per Windows e Mac QoS per Windows e Mac. I pacchetti vocali Communicator hanno una priorità più alta attraverso i router che hanno il supporto QoS.				
Opzione Invia feedback Gli utenti possono inviare feedback, tramite il modulo di feedback.				
Suonerie predefinite Le suonerie predefinite sono diverse per le chiamate in entrata e in uscita quando si utilizza il softphone.				
Blocca il servizio avanzato di ID chiamante in Communicator Gli utenti possono bloccare l'ID chiamante direttamente da Communicator. Sono disponibili due opzioni: "Nascondi ID chiamante" e "Nascondi ID chiamante solo per la prossima chiamata".				
Generatore di codici QR per app mobile Opzione per mostrare il codice QR per l'accesso rapido tramite applicazioni mobili.				
Segnalazione funzionalità chat Possibilità di attivare/disattivare tutte le funzionalità di chat dalla GUI di amministrazione di PBXware.				

Integrazione CRM

L'integrazione Communicator utilizzerà nativamente o tramite API dei connettori per l'integrazione con qualsiasi sistema CRM di terze parti (come ServiceNow, Oracle Service Cloud ecc). A seconda delle impostazioni preferite, i popup verranno utilizzati per le chiamate in entrata e in uscita, una volta che la chiamata riceve risposta o mentre la chiamata sta ancora squillando all'interno dell'utente. I registri delle chiamate verranno caricati su CRM.

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
SugarCRM Communicator offre il pieno supporto per SugarCRM, incluso il Click2Dial e il caricamento delle registrazioni delle chiamate.	b	b	b	b
Zoho L'integrazione con Zoho supporta Click2Dial e il caricamento delle registrazioni delle chiamate nel CRM.	b	b	b	b
SalesForce L'integrazione con SalesForce supporta Click2Dial e la funzione di caricamento delle registrazioni delle chiamate, tuttavia, mentre Click2Dial funziona con l'interfaccia Classica, in Lightning non è supportata.	b	b	b	b
Microsoft Dynamics L'integrazione con Microsoft Dynamics non supporta la funzione Click to Dial. Inoltre, nel caso in cui il cliente non venga aggiunto nel CRM, la registrazione della chiamata non verrà caricata a meno che l'agente non crei un contatto prima che la chiamata sia terminata.	b	b	b	b
Bullhorn L'integrazione con Bullhorn supporta il caricamento delle registrazioni delle chiamate, ma non supporta la funzione Click2Dial.	b	b	b	b
ZenDesk L'integrazione con ZenDesk supporta il caricamento delle registrazioni delle chiamate, ma non supporta la funzione Click2Dial.	b	b	b	b
Vitiger L'integrazione con Vitiger supporta il caricamento delle registrazioni delle chiamate, ma non supporta il registro delle chiamate all'avvio della funzione.	b	b	b	b
Pipedrive L'integrazione con Pipedrive supporta il caricamento delle registrazioni delle chiamate, ma non supporta il registro delle chiamate all'avvio della funzione.	b	b	b	b
SuiteCRM L'integrazione con SuiteCRM supporta il caricamento delle registrazioni delle chiamate, ma non supporta il registro delle chiamate all'avvio della funzione.	b	b	b	b

Moduli

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Modulo CallPopup Il modulo Call Popup consente al cliente di utilizzare le informazioni sulla chiamata Push di Communicator per integrarsi con altre soluzioni CRM di terze parti basate su browser. Affinché ciò funzioni, è necessaria una modifica personalizzata sul CRM. Gli utenti possono specificare l'URL o il file EXE, APP in MacOS, che verrà eseguito nel modulo Call Popup.	opzionale	opzionale	opzionale	opzionale
Modulo Skype for Business Integrazione tra il client Skype For Business e PBXware.	opzionale	opzionale	opzionale	opzionale

Integrazioni

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Integrazione con iTunes Su MacOSX quando l'utente effettua/riceve una chiamata, iTunes viene messo automaticamente in pausa. Al termine della chiamata, iTunes continua a riprodurre la musica.	b	b	b	b
Gestione dell'URI di telefonia È possibile impostare Communicator come app predefinita per aprire gli URI "tel://", "sip://", "callto://" e "Communicator://". che ti permetterà di usarli per avviare chiamate con Communicator.	b	b	b	b
Outlook Click2Dial Il plug-in Click2Dial di Outlook consente all'utente di comporre i contatti direttamente dall'elenco dei contatti di Outlook con un clic.	b	b	b	b
Popup dei contatti di Outlook Opzione configurabile quando viene visualizzato il popup "Aggiungi nuovo contatto Outlook". Gli utenti possono scegliere quando verrà visualizzato il popup. Le opzioni disponibili sono: mai (impostazione predefinita), all'avvio della chiamata, alla risposta della chiamata, al termine della chiamata risposta.	b	b	b	b
Browser Click2Dial Il plug-in Click2Dial di Communicator supporta tutti i principali browser web: Firefox, Chrome, MS Internet Explorer/Edge e Safari. Questo plug-in consente di avviare chiamate ai numeri di telefono rilevati dal browser Web con un solo clic.	b	b	b	b
Integrazione client di posta elettronica L'integrazione del client di posta elettronica ti consente di inviare e-mail da Communicator a qualsiasi tuo contatto utilizzando il tuo client di posta predefinito.	b	b	b	b
Supporto telecamera IP Communicator ti offre la possibilità di connettere qualsiasi telecamera IP compatibile con il web.	b	b	b	b
Calendarizzazione Outlook Possibilità di inviare una video conferenza tramite Microsoft Outlook.	b	b	b	b

Integrazione del dispositivo audio

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Qualsiasi dispositivo audio supportato dal sistema operativo Communicator utilizzerà qualsiasi dispositivo audio installato sul sistema operativo.	b	b	b	b
Integrazione avanzata delle cuffie con Jabra Communicator supporta la piena integrazione con le cuffie Jabra: gli utenti possono rispondere/rifiutare/mettere in attesa/riprendere le chiamate utilizzando i controlli delle cuffie.	b	b	b	b
Integrazione avanzata delle cuffie con Plantronics Communicator supporta la piena integrazione con le cuffie Plantronics: gli utenti possono rispondere/rifiutare/mettere in attesa/riprendere le chiamate utilizzando i controlli delle cuffie.	b	b	b	b
Integrazione avanzata delle cuffie con Sennheiser Funzionalità supportate sull'auricolare (HS): Chiamata in arrivo accettata (toccare il pulsante di chiamata mentre c'è una chiamata in arrivo) Terminare la chiamata attiva (premere a lungo il pulsante di chiamata mentre c'è una chiamata) Chiamata in arrivo rifiutata (premere A LUNGO il pulsante di chiamata) (non supportato per i dispositivi DECT) Mettere in attesa una chiamata (toccare due volte il pulsante di chiamata mentre una chiamata non è in attesa) Riprendere una chiamata in attesa (toccare due volte il pulsante di chiamata mentre una chiamata è in attesa) Ricomporre l'ultima chiamata (toccare due volte il pulsante di chiamata mentre non ci sono chiamate) Ricevitore sganciato (toccare il pulsante di chiamata mentre non ci sono chiamate) Ricevitore agganciato (toccare il pulsante di chiamata dopo l'evento di sgancio) Muto (toccare il pulsante mute durante una chiamata attiva) Togliere il muto (toccare il pulsante mute mentre l'audio è disattivato chiamata attiva)	b	b	b	b
Integrazione delle cuffie Yealink Possibilità di utilizzare i pulsanti delle cuffie Yealink come risposta, attesa, trasferimento, ecc.	b	b	b	b

Personalizzazione

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Diverse modalità di visualizzazione Utilizzare le modalità di visualizzazione elenco o griglia (miniatura) per visualizzare i contatti. Scelta della dimensione dei dettagli del contatto in modalità Elenco. Mostra/nascondi il messaggio personale e il nome del contatto in Visualizzazione griglia.				
Avatar Imposta la tua immagine del profilo.				
Stato e messaggio di stato Communicator ti consente di impostare il tuo stato (Disponibile, Occupato, Non disturbare, Assente) e facoltativamente di fornire un messaggio di stato personalizzato per descrivere la tua attuale disponibilità. Oltre a questi 4 stati predefiniti, l'amministratore di PBXware può anche aggiungere stati tramite la GUI di PBXware e questi appariranno come opzione in Communicator per tutti gli utenti. Quando selezioni il tuo stato devi anche specificare la scadenza. Ciò ti consente di permettere a Communicator di ripristinare il tuo stato su Disponibile dopo un certo periodo di tempo.				
Nascondi i contatti nell'elenco Gli utenti possono nascondere i contatti dall'elenco dei contatti direttamente dall'applicazione Communicator.				
Preferiti Gli utenti possono creare un elenco di preferiti dall'elenco dei contatti disponibili, direttamente nell'applicazione Communicator.				
Scegli ID chiamante durante l'invio di fax Gli utenti Communicator possono scegliere gli ID chiamante, dall'elenco predefinito nella GUI PBXware, per l'invio di un fax.				
Scegli le icone dei moduli preferiti L'opzione Organizza icone viene utilizzata per personalizzare la visualizzazione di esse nella finestra principale. Si noti che la prima icona deve essere il modulo Telefono, ma è possibile riorganizzare le altre 5 in base alle proprie esigenze.				
Profili È possibile creare più profili (account utente).				
Icona di avviso nella scheda "Contatti" Se il caricamento dei contatti non è riuscito per qualsiasi motivo, viene visualizzata un'icona di avviso. Ma l'utente dovrebbe essere in grado di fare clic per riprovare il caricamento.				
Filtraggio del reparto Aggiunta l'opzione "I miei dipartimenti" nel menù a tendina in questo modo un utente può scegliere di visualizzare solo gli utenti dei suoi reparti.				

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Lucchetto per tenere aperte le finestre I moduli Telefono, Conferenza, Chat di gruppo e Parcheggio chiamate ora hanno un'icona "lucchetto" nell'angolo in alto a sinistra. Se è bloccata, la finestra non viene chiusa automaticamente quando viene avviata una chiamata.	b	b	b	b
Conformità PCI Questa opzione in Communicator 5.3 rileverà i DTMF dal chiamante e li inserirà in un campo di testo "simulando la pressione del tasto" con il codice DTMF.	b	b	b	b
Parcheggi personalizzati Quando un utente preme "Parcheggio" all'interno della finestra di chiamata in Communicator 5.3, gli viene presentato un menu a discesa in modo che possa scegliere dove parcheggiare.	b	b	b	b

Funzionalità di distribuzione

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Installazione di Windows con EXE o MSI Disponibile in due diverse modalità. Un sistema di installazione personalizzato di terze parti in un file EXE. Un'installazione di Windows Installer in un file MSI. Gli exe sono solo eseguibili e aiutano ad aggiungere valore o dati al sistema, ma potrebbero non aiutare a mantenere l'integrità. Considerando che gli MSI sono eseguibili e aiutano con l'installazione e la disinstallazione, ripristinando così la stabilità del sistema operativo.	b	b	b	b
Installazione silenziosa del pacchetto MSI/Windows GPO Affinché la configurazione automatica funzioni: l'applicazione "Orca" (di Microsoft) deve essere utilizzata per generare il file di trasformazione communicator.mst, con i valori modificati delle proprietà. Questo file viene quindi specificato nel GPO su Windows Server. Installazione silenziosa: msiexec /quiet.	b	b	b	b
Installazione silenziosa del pacchetto exe Affinché l'installazione funzioni: è necessario utilizzare il flag speciale "/silent" durante l'esecuzione dell'installazione.	b	b	b	b
Configurazione condivisa Condividi la configurazione di accesso tra più utenti Windows/Mac su un singolo computer.	b	b	b	b
Autorizzazioni funzioni configurabili Le autorizzazioni sono impostate per tenant ed edizione in PBXware.	b	b	b	b
Documentazione white label disponibile La documentazione white label è disponibile per i nostri prodotti.	b	b	b	b
Informazioni di sistema nella schermata Informazioni Nella finestra "Info" su Communicator vengono espone tutte le informazioni riguardanti la versione dell'applicazione, la revisione, le informazioni PBX, le librerie e altre informazioni importanti.	b	b	b	b

Meeting

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Conferenze audio/video Partecipa a una riunione con audio e/o video.	b	b	b	b
Condivisione dello schermo Condivisione dello schermo di base della schermata corrente.	b	b	b	b
Condivisione delle applicazioni Condividi lo schermo di un'applicazione specifica.	b	b	b	b
Chat di gruppo Chat di gruppo durante la riunione tra partecipanti interni ed esterni.	b	b	b	b
Condivisione webcam Condividi le webcam di tutti i partecipanti alla riunione. Compatibilità con qualsiasi webcam sul mercato.	b	b	b	b
Chiama utilizzando il computer/dispositivo Abilita l'accesso all'audioconferenza con il microfono del dispositivo.	b	b	b	b
Chiama utilizzando il telefono (basato su PIN) Consenti ai partecipanti di chiamare determinati numeri di telefono per partecipare all'audioconferenza. I partecipanti comporranno il numero e inseriranno il numero della riunione e il PIN nell'IVR che li collegherà all'audioconferenza della riunione.	b	b	b	b
Controllo tramite mouse e tastiera Dai ai partecipanti il controllo del mouse e della tastiera su uno schermo condiviso.	b	b	b	b
Passaggio di ruolo ai partecipanti Passa il ruolo di host o di condivisione dello schermo al partecipante.	b	b	b	b
Chi sta parlando Mette a fuoco il video dell'oratore attuale e identifica tutti gli oratori attuali nell'elenco dei partecipanti.	b	b	b	b
Chat istantanea o chat di gruppo alla riunione Possibilità di avviare una riunione facendo clic su un pulsante della riunione all'interno della chat o della chat di gruppo in Communicator.	b	b	b	b
Trasforma istantaneamente la chiamata vocale o la conferenza audio in una riunione Converti la chiamata vocale in riunione facendo clic sul pulsante della riunione all'interno della finestra di dialogo della chiamata o della conferenza su Communicator.	b	b	b	b
Cambia dispositivo audio Possibilità di passare dal softphone al deskphone durante la riunione all'interno di Communicator.	b	b	b	b
Invita i partecipanti Invita più partecipanti (fino ad un massimo di 250) durante la riunione trascinandoli dalle finestre principali dell'applicazione all'elenco dei partecipanti o scegliendoli dall'elenco dei contatti della rubrica centralizzata (riferimento Microsoft Outlook/Azure Active Directory pag 9).	b	b	b	b
Invita partecipanti esterni Invita partecipanti esterni aggiungendo il loro telefono o e-mail.	b	b	b	b
Rimuovi partecipante Eliminare un partecipante da una riunione.	b	b	b	b
Registrazione meeting Possibilità di registrare, mettere in pausa e far ripartire la registrazione del meeting con indicatore.	b	b	b	b

Programmazione

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Pianifica una riunione Consente la creazione di un meeting istantaneo oppure la pianificazione di meeting futuri con creazione del link e invio di una mail tramite SMTP personalizzato.				
Supporto riunioni ricorrenti Consenti il supporto per la creazione di una riunione ricorrente (giornaliera, settimanale, mensile con alcune altre opzioni).				
Integrazione del calendario Visualizza tutte le riunioni programmate nel calendario (Google Calendar, Apple Calendar, Outlook Calendar...) . Per Google Calendar e Outlook c'è la possibilità di invitare partecipanti a un audio/video conferenza.				

Pannello

	OFFICE	BUSINESS	AGENT	SUPERVISOR
Pannello Agente Dal pannello, l'agente avrà la possibilità di gestire tutti i canali di comunicazione (telefonica, e-mail, WhastApp, SMS, LiveChat, Facebook) e visualizzare in tempo reale le code e le relative chiamate in attesa, callback, Feedback & CRM.				
Pannello Supervisor Dal pannello, il supervisore avrà la possibilità di visualizzare e gestire in tempo reale la situazione del Contact Center, sia dall'overview generale oppure delle singole voci (code, wallboard, agenti, statistiche agenti, chiamate in coda, chiamate in ingresso e in uscita, campagne e grafici con possibilità di trasferimento, ascolto e riaggancio). Inoltre, sarà possibile impostare degli alert, a raggiungimento di determinate soglie.				



Firenze
info@bicomsystems.it
+39 0571 1661119

www.bicomsystems.it

