



## *Manuale utente vers. 1.0.25*

Web: [www.kalliopepbx.com](http://www.kalliopepbx.com)

Supporto tecnico: <http://ticket.netresults.it> - [support@netresults.it](mailto:support@netresults.it)

---

## Indice

---

Capitolo 1 - Introduzione .....	4
Capitolo 2 - Kalliope Supervisor Panel .....	5
2.1 Barra dei Menu .....	5
2.2 Pannello delle Impostazioni .....	6
2.2.1 Credenziali .....	6
2.2.2 Personalizzazione logo .....	7
2.3 Schermata principale .....	8
2.3.1 Barra del logo e ora.....	9
2.3.2 Pannello statistiche.....	10
2.3.3 Pannello operatore .....	11
Capitolo 3 - Servizi CallCenter .....	15
3.1 CDR CallCenter .....	15
3.2 CallTagging.....	18
3.3 Servizio di Ascolto/Intrusione/Suggerimento .....	19
3.4 Prenotazione in coda e richiamata automatica .....	19

---

## Definizioni

---

**Supervisor** = Utente con permessi avanzati, può infatti visualizzare le statistiche relative a tutte le code ed operatori, modificare lo stato di pausa ed assegnare dinamicamente gli operatori alle varie code.

**Operatore statico** = Utente assegnato ad una o più code a livello di centrale, il supervisor può aggiungerlo dinamicamente ad altre code.

**Operatore dinamico** = Utente assegnato temporaneamente ad una coda dal supervisor che può rimuoverlo dalla stessa.

---

## Capitolo 1 - Introduzione

---

Kalliope Call Center (d'ora in poi denominato KalliopeCC) è un modulo opzionale del centralino VoIP KalliopePBX che aggiunge una serie di funzionalità avanzate specificatamente progettate per le realtà call-center.

Di seguito la lista dei principali servizi compresi nel modulo:

- Kalliope Supervisor Panel
- CDR CallCenter
- Call Tagging
- Servizio di Ascolto/Intrusione/Suggerimento
- Prenotazione del posizionamento in coda e richiamata automatica

**KalliopeCC** è distribuito sotto forma di licenza attivabile dall'apposito pannello dell'interfaccia web di KalliopePBX.

Per la procedura di configurazione delle licenze sul centralino KalliopePBX si faccia riferimento al manuale di 'Amministrazione ed uso' di KalliopePBX.

Vediamo ora nel dettaglio le funzionalità di Kalliope Call Center.

---

## Capitolo 2 - Kalliope Supervisor Panel

---

Il software Kalliope Supervisor Panel permette l'accesso alle statistiche relative a tutte le code, in base al ruolo assegnato all'utente loggato, oltre a dare la possibilità di monitorare e cambiare lo stato degli operatori e a gestire gli operatori dinamici.

Al primo avvio dell'applicativo sarà necessario inserire, tramite il pannello *Impostazioni*, le credenziali dell'utente registrato sul centralino. Il sistema verifica automaticamente la presenza della licenza Call Center ed il ruolo assegnato all'utente (Supervisor o Operatore).



**Nota:** L'installazione dell'applicativo non prevede l'inserimento di alcun codice di attivazione. L'applicazione verifica in automatico la presenza sul centralino KalliopePBX della licenza CallCenter a ciascun avvio.

### **2.1 Barra dei Menu**

La barra dei menu permette di accedere al sotto-menu *Impostazioni*.

Il menu *Impostazioni* presenta le seguenti voci:

- **Connetti a KalliopePBX:** avvia la connessione con il centralino KalliopePBX
- **Disconnetti da KalliopePBX:** interrompe la connessione con il centralino KalliopePBX
- **Mostra schermo intero:** avvia la visualizzazione dell'applicazione in modalità schermo intero (*shortcut* F11)
- **Impostazioni:** permette di accedere alla schermata di Impostazioni dell'applicativo (vedi par. 2.2)

- **Esci** (*shortcut* CTRL+Q) : chiude l'applicazione.

## 2.2 Pannello delle Impostazioni

Tramite la barra dei menu è possibile accedere alla schermata di configurazione dell'applicazione che si compone di due riquadri: *Credenziali* e *Personalizzazione Logo*.

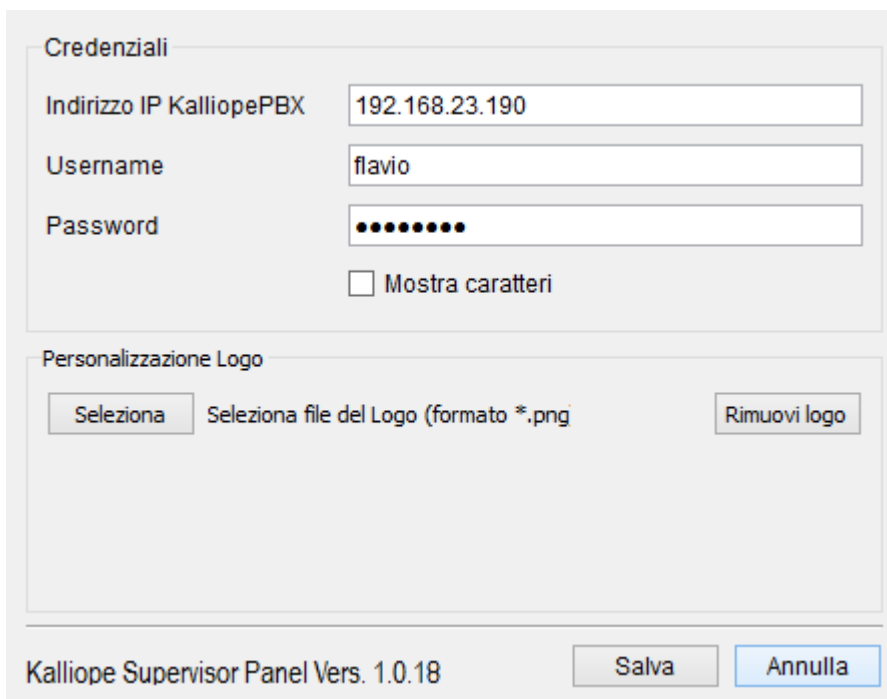


Figura 1 - Pannello delle impostazioni

### 2.2.1 *Credenziali*

I parametri configurabili in questa sezione sono i seguenti:

- **Indirizzo IP KalliopePBX**: l'indirizzo IP assegnato al centralino KalliopePBX a cui si desidera connettersi
- **Username**: il nome utente assegnato
- **Password**: la password associata all'utente.



**Nota:** Username e password corrispondono alle credenziali configurabili sul centralino KalliopePBX nel pannello “*Sistema* → *Utenti KCTI/Web*”.

## 2.2.2 Personalizzazione logo

In questa sezione è possibile caricare un file immagine contenente un logo personalizzato che verrà visualizzato nella schermata principale dell'applicazione al posto del logo KalliopeCC, come riportato nella figura in basso.

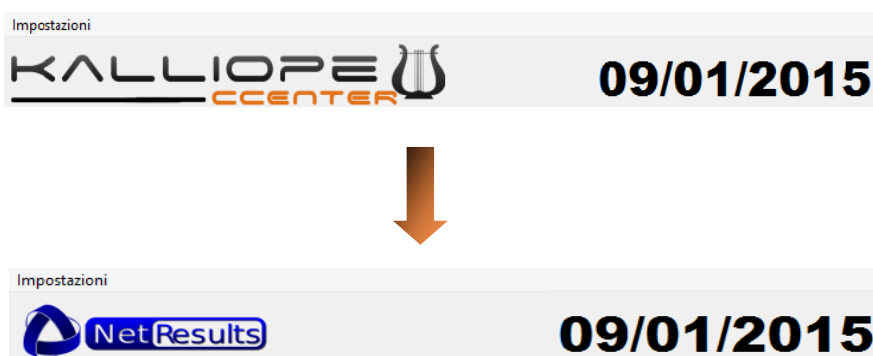



Figura 2 - Logo di default e logo personalizzato

## 2.3 Schermata principale

Impostazioni										
 <span style="float: right;">09/01/2015 15:27:05 <b>2</b></span>										
	CODA1	CODA2	CODA3	CODA4	CODA5	CODA6	CODA7	CODA8	CODA9	CODA10
T.M. attesa	00:19	00:00	00:00	00:11	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00
Op. attivi	6/1/0/2	5/0/0/0	1/0/0/0	1/0/0/0	4/1/0/0	8/1/0/1	6/1/0/1	1/0/0/2	4/0/0/0	4/0/0/0
Ch. perse (periodo)	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Ch. servite (periodo)	12	0	0	5	1	0	3	0	0	0
T.M. attesa (periodo)	00:26	00:00	00:00	00:11	00:23	00:00	00:46	00:00	00:00	00:00
T.M. conv. (periodo)	0:05:14	0:00:00	0:00:00	0:02:06	0:06:33	0:00:00	0:00:19	0:00:00	0:00:00	0:00:00

Operatori	T	CODA1	CODA2	CODA3	CODA4	CODA5	CODA6	CODA7	CODA8	CODA9	CODA10
(102)	●		Pausa 0 23g 14:38:16 -				Pausa 0 23g 14:38:17 -			Pausa 0 23g 14:38:17 -	
(103)	●		Pausa 0 23g 14:38:16 -			Pausa 1 23g 14:38:17 -	Pausa 0 23g 14:38:17 -				Pausa 0 23g 14:38:17 -
(104)	●	Pausa 2D 0:37:55:01:2015 14	Pausa 0 23g 14:38:16 -		Pausa 4 23g 14:38:07:2015 14		Pausa 0 23g 14:38:17 -				Pausa 0 23g 14:38:17 -
(105)	●							Riattiva 0 23g 14:38:17 -			
(107)	●	Pausa 0 23g 14:38:17 -	Pausa 0 23g 14:38:16 -			Pausa 0 23g 14:38:17 -	Pausa 0 23g 14:38:17 -	Pausa 0 23g 14:38:17 -		Pausa 0 23g 14:38:17 -	
T28 (114)	●						Pausa 0 23g 14:38:17 -	Pausa 0 23g 14:38:17 -			
IO (202)	●	Pausa 3 23g 14:38:17 -	Pausa 0 23g 14:38:16 -				Pausa 0 23g 14:38:17 -	Pausa 0 23g 14:38:17 -		Pausa 1 23g 14:38:17 -	Pausa 0 23g 14:38:17 -

Figura 3 - Schermata principale Kalliope Supervisor Panel

La schermata principale di Kalliope Supervisor Panel può essere suddivisa in tre sezioni:

- Barra logo e ora
- Pannello statistiche
- Pannello operatore

La prima ha dimensioni fisse e non può essere nascosta, mentre le restanti due hanno un layout modificabile e possono essere ingrandite o ridotte fino ad occupare completamente la schermata principale. Ciò può risultare comodo, per esempio, quando si voglia mostrare pubblicamente solo la parte riguardante i dati aggregati senza visualizzare i nomi dei singoli operatori.

La schermata principale visualizzata cambia a seconda che l'utente loggato abbia il ruolo di Supervisor o di Operatore.

L'utente Supervisor visualizzerà le informazioni relative a tutte le code attive sul centralino e avrà i diritti di messa in pausa e di assegnazione alle code su



tutti gli operatori. L'utente operatore, al contrario, visualizzerà solo le code e le statistiche di sua competenza.

Vediamo, di seguito, le singole le sezioni in dettaglio.

### 2.3.1 Barra del logo e ora

Come detto in precedenza, questa sezione può essere parzialmente personalizzata, è infatti possibile visualizzare il proprio logo caricandolo nel pannello *Impostazioni*.



Figura 4 - Barra del logo e ora

Le informazioni riportate in questa sezione comprendono:

- il logo KalliopeCCenter (o il logo personalizzato scelto dall'utente)
- data e ora
- il numero totale di chiamate su tutte le code
- selezione dell'intervallo temporale: tramite il menu a tendina è possibile scegliere il periodo al quale riferire parte dei dati aggregati contenuti nella sezione sottostante.

### 2.3.2 Pannello statistiche

	CODA1	CODA2	CODA3	CODA4	CODA5	CODA6	CODA7	CODA8	CODA9	CODA10
Utenti in coda	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Ch. più antica							00:02			
T.M. attesa	00:00	00:00	00:00	00:00	00:07	00:00	00:19	00:00	00:00	00:00
Op. attivi	6/1/0/2	5/0/0/0	1/0/0/0	1/0/0/0	4/1/0/0	8/1/0/1	6/1/0/1	1/0/0/2	4/0/0/0	4/0/0/0
Ch. perse (periodo)	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Ch. servite (periodo)	12	0	0	5	4	0	5	0	0	0
T.M. attesa (periodo)	00:26	00:00	00:00	00:11	00:11	00:00	00:35	00:00	00:00	00:00
T.M. conv. (periodo)	0:05:14	0:00:00	0:00:00	0:02:06	0:03:10	0:00:00	0:00:18	0:00:00	0:00:00	0:00:00

Figura 5 - Pannello statistiche

Questa schermata fornisce informazioni utili riguardo alle code attive sul centralino (colonne).

I dati riportati nelle singole righe sono:

- **Utenti in coda**, si aggiorna dinamicamente quando un utente entra o esce da una coda
- **Chiamata più antica**, riporta, in secondi, il tempo di permanenza nella coda della chiamata più antica
- **Tempo media di attesa**, questa statistica si riferisce sempre all'ultima ora e si aggiorna ogni 5 minuti scaricando e analizzando automaticamente il CDR del mese. Non varia al cambiare dell'intervallo temporale selezionato
- **Operatori attivi**, è riportato real-time lo stato degli operatori assegnati alle code: il primo numero si riferisce agli operatori registrati ed attivi (BLF verde), il secondo agli operatori registrati ma in conversazione

(BLF rosso), il terzo agli operatori registrati ma in pausa (BLF arancione) ed il quarto agli operatori il cui stato non è disponibile (BLF grigio)

- **Chiamate perse (nel periodo selezionato)**, varia al cambiare della selezione del periodo di riferimento nel menu a tendina
- **Chiamate servite (nel periodo selezionato)**, varia al cambiare della selezione del periodo di riferimento nel menu a tendina
- **Tempo medio di attesa (nel periodo selezionato)**, varia al cambiare della selezione del periodo di riferimento nel menu a tendina
- **Tempo medio di conversazione (nel periodo selezionato)**, varia al cambiare della selezione del periodo di riferimento nel menu a tendina

### 2.3.3 Pannello operatore

Operatori	T	CODA1	CODA2	CODA3	CODA4	CODA5	CODA6	CODA7	CODA8	CODA9	CODA10
(102)	●		Pausa 0 23g 16:32:07 -				Pausa 0 23g 16:32:07 -			Pausa 0 23g 16:32:07 -	
(103)	●		Pausa 0 23g 16:32:07 -			Pausa 1 23g 16:32:07 -	Pausa 0 23g 16:32:07 -				Pausa 0 23g 16:32:07 -
(104)	●	Pausa 2D 23g 16:32:07 -	Pausa 0 23g 16:32:07 -		Pausa 4 23g 16:32:07 -		Pausa 0 23g 16:32:07 -				Pausa 0 23g 16:32:07 -
(105)	●								Riattiva 0 23g 16:32:07 -		
(107)	●	Pausa 0 23g 16:32:07 -	Pausa 0 23g 16:32:07 -			Pausa 0 23g 16:32:07 -	Pausa 0 23g 16:32:07 -	Pausa 1 23g 16:32:07 -		Pausa 0 23g 16:32:07 -	
(114)	●	Riattiva 0 23g 16:32:07 -					Pausa 0 23g 16:32:07 -	Pausa 0 23g 16:32:07 -			
IO (202)	●	Pausa 3 23g 16:32:07 -	Pausa 0 23g 16:32:07 -				Pausa 0 23g 16:32:07 -	Pausa 2 23g 16:32:07 -			Pausa 0 23g 16:32:07 -
(203)	●	Pausa 0 23g 16:32:07 -				Pausa 0 23g 16:32:07 -	Pausa 0 23g 16:32:07 -	Pausa 0 23g 16:32:07 -			
(204)	●									Pausa 0 23g 16:32:07 -	
(205)	●							Pausa 0 23g 16:32:07 -			
(206)	●	Pausa 2 23g 16:32:07 -				Pausa 1 23g 16:32:07 -	Pausa 0 23g 16:32:07 -	Pausa 0 23g 16:32:07 -			
(303)	●	Pausa 0 23g 16:32:07 -				Pausa 1 23g 16:32:07 -	Pausa 0 23g 16:32:07 -	Pausa 1 23g 16:32:07 -			
(503)	●	Pausa 5 23g 16:32:07 -				Pausa 2 23g 16:32:07 -	Pausa 0 23g 16:32:07 -	Pausa 1 23g 16:32:07 -			
(604)	●	Riattiva 0D 23g 16:32:07 -		Pausa 0 23g 16:32:07 -							Pausa 0 23g 16:32:07 -
(605)	●	Pausa 0 23g 16:32:07 -							Pausa 0 23g 16:32:07 -		Riattiva 0D 23g 16:32:07 -
(607)	●									Pausa 0 23g 16:32:07 -	
(610)	●				Pausa 0D 23g 16:32:07 -				Pausa 0 23g 16:32:07 -		Pausa 0D 23g 16:32:07 -

Powered by KalliopePBX © - Copyright © 2014 NetResults S.r.l.

Figura 6 - Pannello operatore

Come per il pannello statistiche, ad ogni colonna è associata una coda d'attesa, mentre le prime due colonne riportano gli operatori registrati sul centralino ed il relativo stato BLF.

Ad ogni riga corrisponde, invece, un operatore ed i relativi dati per ogni coda alla quale è assegnato (staticamente o dinamicamente).

Questa matrice permette di avere immediatamente un'idea grafica dello stato delle code.

La cella che si trova all'intersezione tra un operatore ed una coda sul quale è registrato fornisce al Supervisor importanti informazioni.



Figura 7 - Stato e informazioni operatore

Il colore della cella cambia a seconda dello stato dell'operatore. Quando l'operatore è attivo la cella sarà verde, mentre sarà arancione se l'operatore è in pausa.

Allo stesso modo il pulsante passerà da *Pausa* a *Riattiva* a seconda dei casi.



**Nota:** In modalità Operatore il servizio *Pausa* e *Riattiva* è disponibile solo relativamente all'operatore stesso, mentre il Supervisor può intervenire su tutti gli operatori.

Oltre allo stato dell'operatore, in ogni cella sono riportate le seguenti informazioni:

- Chiamate servite nel periodo selezionato, in alto a destra
- Operatore statico o dinamico per quella coda, quest'ultimo caso è indicato dalla presenza della lettera **D** affianco al numero delle chiamate servite
- Tempo di operatività sulla coda, indica da quanto tempo lo stato dell'operatore non subisce variazioni, si azzerà alla messa in pausa o al ritorno dalla pausa.

- Orario dell'ultima chiamata servita.

### 2.3.3.1 Aggiunta operatori dinamici

Un operatore dinamico è un utente assegnato temporaneamente dal Supervisor, in caso di necessità, ad una o più code. A differenza degli operatori statici, gli operatori dinamici non sono assegnati alle code a livello di centrale ma solo a livello dell'applicativo.

Un operatore dinamico può essere sia un operatore già assegnato ad una coda, che un qualsiasi interno registrato sul centralino e non assegnato a nessuna coda.

Nel primo caso, il Supervisor può aggiungere l'operatore dinamico cliccando con il tasto destro sulla cella vuota in corrispondenza della coda interessata e selezionando la voce *Aggiungi* dal menu contestuale.

Allo stesso modo, cliccando con il tasto destro sulla cella interessata, il Supervisor può rimuovere l'operatore dinamico dalla coda.

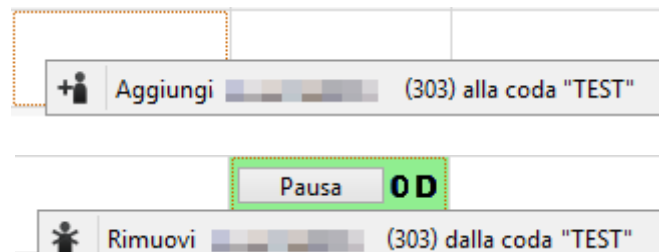


Figura 8 - Aggiungi o rimuovi operatore dinamico

Nel secondo caso, l'aggiunta avviene utilizzando i menu a tendina che si trovano nell'ultima riga in basso in corrispondenza di ogni coda. Tramite questi menu è possibile scegliere un interno registrato sul centralino e non ancora assegnato a nessuna coda. Cliccando sul pulsante *Aggiungi operatore*, l'interno selezionato viene assegnato come operatore dinamico a quella specifica coda, e compare una nuova riga con le informazioni relative al nuovo operatore.

26g 9:48:32 -					
			Pausa 0 D		
			26g 9:48:33 -		
Pausa 0				Pausa 0	Pausa 0
26g 9:48:32 -			26g 9:48:33 -	26g 9:48:33 -	26g 9:48:33 -
Aggiungi operator	Aggiungi operator		Aggiungi operator	Aggiungi operator	Aggiungi operator
(100)	(100)	(100)	(100)	(100)	(100)

Figura 9 - Assegnazione ruolo operatore dinamico a interno

Così come per gli altri operatori dinamici, è sufficiente cliccare con il tasto destro sulla corrispondente cella per rimuovere l'interno da quella coda.

---

## Capitolo 3 - Servizi CallCenter

---

### **3.1 CDR CallCenter**

Il CDR CallCenter contiene dettagli specifici sulle singole chiamate ricevute dalle code d'attesa, in modo da offrire KPI per la misurazione dello SLA offerto dagli operatori.

In particolare con il CDR avanzato è possibile visualizzare per ciascuna chiamata:

- **Esito della chiamata** (servita, non servita)
- **Operatore che ha servito la chiamata**
- **Numero chiamante**
- **Numero geografico** chiamato dall'utente
- **Data e ora** dell'arrivo della chiamata, della risposta da parte dell'operatore e della chiusura della chiamata
- **Nome della Coda** d'attesa coinvolta
- **Tempo Totale di Attesa (TTA)**
- **Tempo di Conversazione (TC)**
- **Causa d'uscita**

Il CDR avanzato è pienamente esportabile in formato CSV o Excel, anche tramite API Rest messa a disposizione del KalliopePBX.

Azioni

- Esporta in CSV (sommario)
- Esporta in CSV (dettagliato)

Corrente | Dicembre 2014 | Novembre 2014 | Ottobre 2014 | Settembre 2014 | Agosto 2014

Unique ID	Id	Tipo	Stato	TTA	TC	Operatore	Inizio	Risposta
1420733556.4772	78			28	39	202	2015-01-08 17:12:36	2015-01-08 17:13:32
1420733493.4762	77			21	63	503	2015-01-08 17:11:34	2015-01-08 17:12:24
1420730555.4729	76			22	2324	503	2015-01-08 16:22:35	2015-01-08 16:23:13
1420731136.4736	75			59	23	206	2015-01-08 16:32:16	2015-01-08 16:33:45
1420729573.4722	74			20	707	503	2015-01-08 16:06:13	2015-01-08 16:06:42
1420729208.4715	73			20	54	503	2015-01-08 16:00:08	2015-01-08 16:00:49
1420728344.4707	72			19	819	503	2015-01-08 15:45:44	2015-01-08 15:46:17
1420728162.4691	71			42	29	107	2015-01-08 15:42:42	2015-01-08 15:43:35
1420724966.4639	70			19	2747	503	2015-01-08 14:49:26	2015-01-08 14:50:07
1420727307.4680	69			15	15	206	2015-01-08 15:28:27	2015-01-08 15:29:12
1420727287.4678	68			8	0		2015-01-08 15:28:07	
1420726906.4664	67			13	20	107	2015-01-08 15:21:46	2015-01-08 15:22:34
1420725444.4647	66			43	0		2015-01-08 14:57:24	
1420724915.4638	65			2	0		2015-01-08 14:48:35	
1420724654.4625	64			25	173	503	2015-01-08 14:44:14	2015-01-08 14:45:03
1420724403.4611	63			3	233	503	2015-01-08 14:40:03	2015-01-08 14:40:16
1420724263.4598	62			15	31	107	2015-01-08 14:37:43	2015-01-08 14:38:08
1420722924.4579	61			28	18	202	2015-01-08 14:15:24	2015-01-08 14:16:05
1420718175.4569	60			20	280	503	2015-01-08 12:56:15	2015-01-08 12:56:48
1420718119.4561	59			2	41	503	2015-01-08 12:55:19	2015-01-08 12:55:55
1420717601.4551	58			28	235	503	2015-01-08 12:46:41	2015-01-08 12:47:35
1420717277.4544	57			21	345	503	2015-01-08 12:41:17	2015-01-08 12:41:49
1420717131.4535	56			24	0	503	2015-01-08 12:38:51	2015-01-08 12:39:24
1420716133.4524	55			21	114	503	2015-01-08 12:22:13	2015-01-08 12:22:45
1420715962.4517	54			19	16	503	2015-01-08 12:19:22	2015-01-08 12:19:54
1420714576.4494	53			33	10	202	2015-01-08 11:56:16	2015-01-08 11:57:05
1420714128.4485	52			33	341	206	2015-01-08 11:48:48	2015-01-08 11:49:48
1420711850.4448	51			22	2441	503	2015-01-08 11:10:50	2015-01-08 11:11:22
1420714023.4476	50			24	64	202	2015-01-08 11:47:03	2015-01-08 11:47:42
1420713554.4461	49			26	15	202	2015-01-08 11:39:14	2015-01-08 11:39:55

Trovati 78 risultati - Mostra 30 risultati per pagina

Figura 10 - CDR CallCenter pt.1



Modalità Privacy  
Password Privacy  [Mostra i numeri completi](#)

14 Archivio ▼ [Mostra](#)

Fine	Chiamante	Chiamato	Gateway
2015-01-08 17:14:12	0587295***	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 17:13:27	050544***	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 17:01:57	059951***	0508068028	voip3.voipvox.it
2015-01-08 16:34:08	050544***	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 16:18:30	059951***	0508068028	voip3.voipvox.it
2015-01-08 16:01:43	059951***	0508068028	voip3.voipvox.it
2015-01-08 15:59:56	059951***	0508068028	voip3.voipvox.it
2015-01-08 15:44:05	059951***	0508068028	voip3.voipvox.it
2015-01-08 15:35:54	3667891***	0508068028	voip3.voipvox.it
2015-01-08 15:29:27	050544***	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 15:28:16	***	1009	- -
2015-01-08 15:22:55	anonymous	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 14:58:18	0575***	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 14:48:52	3667891***	0508068028	voip3.voipvox.it
2015-01-08 14:47:56	3667891***	0508068028	voip3.voipvox.it
2015-01-08 14:44:09	0461997***	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 14:38:40	0461997***	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 14:16:24	0575***	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 13:01:29	0906510***	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 12:56:36	090691***	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 12:51:31	3667891***	0508068028	voip3.voipvox.it
2015-01-08 12:47:34	090691***	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 12:39:25	3667891***	0508068028	voip3.voipvox.it
2015-01-08 12:24:40	0575***	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 12:20:11	0906510***	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 11:57:16	0906510***	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 11:55:30	070255***	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 11:52:04	090691***	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 11:48:46	0575***	0503163658	9001 Patton SN4120 DTA
2015-01-08 11:40:11	3667891***	0508068028	voip3.voipvox.it

gina [◀](#) [▶](#) pagina 1 di 3 [Vai alla pagina 1](#)  [vai](#)

Figura 11 - CDR CallCenter pt.2

[-]	Destinazione	Ingresso	Accodamento	Risposta	TA Operatore	Uscita	Causa di uscita		
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 17:13	04	2015-01-08 17:13:21	2015-01-08 17:13:32	28	202	2015-01-08 17:14:12	NCC
	QUEUE RTRT - Assistenza su RTRT	2015-01-08 17:12	03	2015-01-08 17:12:03	2015-01-08 17:12:24	21	503	2015-01-08 17:13:27	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 16:22	50	2015-01-08 16:23:08	2015-01-08 16:23:13	22	503	2015-01-08 17:01:57	NCC
	QUEUE RTRT - Assistenza su RTRT	2015-01-08 16:32	46	2015-01-08 16:32:46	2015-01-08 16:33:45	59	206	2015-01-08 16:34:08	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 16:06	22	2015-01-08 16:06:39	2015-01-08 16:06:42	20	503	2015-01-08 16:18:30	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 16:00	28	2015-01-08 16:00:46	2015-01-08 16:00:49	20	503	2015-01-08 16:01:43	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 15:45	57	2015-01-08 15:46:15	2015-01-08 15:46:17	19	503	2015-01-08 15:59:56	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 15:42	52	2015-01-08 15:43:10	2015-01-08 15:43:35	42	107	2015-01-08 15:44:05	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 14:49	47	2015-01-08 14:50:04	2015-01-08 14:50:07	19	503	2015-01-08 15:35:54	NCC
	QUEUE RTRT - Assistenza su RTRT	2015-01-08 15:28	57	2015-01-08 15:28:57	2015-01-08 15:29:12	15	206	2015-01-08 15:29:27	NCC
	QUEUE TEST	2015-01-08 15:28	07	2015-01-08 15:28:08			8	2015-01-08 15:28:16	CANCELED
	QUEUE ASSI - Altre assistenze	2015-01-08 15:22	21	2015-01-08 15:22:21	2015-01-08 15:22:34	13	107	2015-01-08 15:22:55	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 14:57	35	2015-01-08 14:57:53			43	2015-01-08 14:58:18	CANCELED
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 14:48	50				2	2015-01-08 14:48:52	CANCELED
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 14:44	38	2015-01-08 14:44:55	2015-01-08 14:45:03	25	503	2015-01-08 14:47:56	NCC
	QUEUE RTRT - Assistenza su RTRT	2015-01-08 14:40	12	2015-01-08 14:40:13	2015-01-08 14:40:16	3	503	2015-01-08 14:44:09	NCC
	QUEUE RTRT - Assistenza su RTRT	2015-01-08 14:37	53	2015-01-08 14:37:53	2015-01-08 14:38:08	15	107	2015-01-08 14:38:40	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 14:15	37	2015-01-08 14:15:54	2015-01-08 14:16:05	28	202	2015-01-08 14:16:24	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 12:56	28	2015-01-08 12:56:45	2015-01-08 12:56:48	20	503	2015-01-08 13:01:29	NCC
	QUEUE ASSI - Altre assistenze	2015-01-08 12:55	52	2015-01-08 12:55:52	2015-01-08 12:55:55	2	503	2015-01-08 12:56:36	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 12:47	07	2015-01-08 12:47:24	2015-01-08 12:47:35	28	503	2015-01-08 12:51:31	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 12:41	28	2015-01-08 12:41:45	2015-01-08 12:41:49	21	503	2015-01-08 12:47:34	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 12:39	00	2015-01-08 12:39:17	2015-01-08 12:39:24	24	503	2015-01-08 12:39:25	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 12:22	24	2015-01-08 12:22:41	2015-01-08 12:22:45	21	503	2015-01-08 12:24:40	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 12:19	35	2015-01-08 12:19:52	2015-01-08 12:19:54	19	503	2015-01-08 12:20:11	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 11:56	32	2015-01-08 11:56:49	2015-01-08 11:57:05	33	202	2015-01-08 11:57:16	NCC
	QUEUE RTRT - Assistenza su RTRT	2015-01-08 11:49	15	2015-01-08 11:49:15	2015-01-08 11:49:48	33	206	2015-01-08 11:55:30	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 11:11	00	2015-01-08 11:11:18	2015-01-08 11:11:22	22	503	2015-01-08 11:52:04	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 11:47	18	2015-01-08 11:47:35	2015-01-08 11:47:42	24	202	2015-01-08 11:48:46	NCC
	QUEUE KPBX - Assistenza certificati	2015-01-08 11:39	29	2015-01-08 11:39:46	2015-01-08 11:39:55	26	202	2015-01-08 11:40:11	NCC

pagina 1 di 3

Figura 12 - CDR CallCenter pt.3

### 3.2 CallTagging

Il CDR CallCenter consente l'associazione di un codice numerico (TAG) ad una chiamata uscente. Il codice associato alla chiamata risulterà poi visibile sul CDR di KalliopePBX (esportabile via API REST).

La funzione di Call Tagging, mediante l'assegnazione di un Codice Commessa alle chiamate effettuate, riportato nel registro chiamate e utilizzabile per accoppiare tutte le chiamate imputabili allo stesso capitolo di competenza.

---

### **3.3 Servizio di Ascolto/Intrusione/Suggerimento**

Il modulo Call Center offre la possibilità ai supervisori abilitati di potersi inserire in una chiamata di un operatore in tre modalità: ascolto passivo (SPY), suggeritore (WHISPER) oppure intrusione (BARGE).

### **3.4 Prenotazione in coda e richiamata automatica**

Il modulo Call Center consente di abilitare una particolare funzionalità avanzata che consente all'utente accodato, dopo aver ascoltato il messaggio di tempo stimato di attesa e posizionamento in coda, di 'prenotare' la richiamata tramite la digitazione di un codice DTMF.

Il sistema memorizza il posizionamento dell'utente ed il numero chiamante e provvede a richiamare automaticamente l'utente non appena gli utenti davanti a lui nella coda saranno stati serviti, girando la chiamata all'operatore riservato dal sistema.