

# KalliopeATC 1.2.4

## Manuale utente

Revisione: 08/06/2017

Supporto tecnico: <http://ticket.netresults.it>



## Indice

Capitolo 1 - Introduzione .....	4
Capitolo 2 - Installazione e configurazione .....	6
2.1    Installazione .....	6
2.2    Modifica delle impostazioni dell'applicazione .....	6
2.3    Modalità applicativa .....	8
2.4    Impostazioni Kalliope Attendant Console .....	8
2.5    Servizi Kalliope Attendant Console .....	8
2.6    Integrazione telefono .....	9
2.7    Azioni automatiche .....	10
2.8    Impostazioni Audio .....	12
Capitolo 3 - Interfaccia principale .....	13
3.1    Barra dei Menu .....	15
3.2    Sezione controllo telefonico e stato .....	16
3.3    Sezione rubriche e report .....	19
3.3.1    Rubrica degli interni .....	20
3.3.2    Rubrica dei contatti esterni .....	23
3.3.3    Call Detail Record (CDR) .....	27
3.3.4    Code (statistiche delle code d'attesa) .....	28
3.4    Area notifica chiamate entranti .....	30
Capitolo 4 - Gestione delle chiamate .....	31
4.1    Chiamata in ingresso .....	32
4.2    Chiamata attiva .....	33
4.3    Chiamata in attesa .....	35
4.4    Prenotazione di chiamata .....	36
Capitolo 5 - Altri Servizi .....	37
5.1    Instant Messaging .....	37
5.2    Integrazione API Plantronics .....	38
Capitolo 6 - Scorciatoie .....	39
Kalliope Attendant Console .....	39

## **Definizioni**

---

**KATC** = Kalliope Attendant Console

**Utente locale**= l'utente del KATC, le cui credenziali devono essere inserite nella schermata di impostazioni dell'applicazione

**Interlocutore**= l'utente telefonico (interno o esterno) che è in comunicazione con l'utente locale

## Capitolo 1 - Introduzione

---

KalliopeATC (d'ora in poi denominato semplicemente **KATC**) è un'applicazione accessoria del centralino VoIP KalliopePBX che affianca alle funzionalità del KalliopePhone quelle del posto operatore.

KATC è disponibile per S.O. Windows.

Di seguito riassumiamo la lista delle principali funzionalità:

Rubrica interni
Rubrica condivisa
CDR
Avviso chiamate in ingresso
Chat
Presence
Apertura URL personalizzati sulle chiamate in ingresso
Accesso Voice Mail
Copy-to-call
Drop-to-call
BLF
Trasferimento senza offerta
Statistiche code d'attesa
Classificazione chiamate in ingresso
Trasferimento con offerta

Do Not Disturb
Registrazione chiamata
Inoltro incondizionato chiamata
Parcheggio della chiamata
Prelievo di chiamata
Forking to Mobile
Prelievo con invito
Trasferimento chiamate Drag&Drop
Supporto schermi touch

## Capitolo 2 - Installazione e configurazione

---

**KalliopeATC** è un'applicazione acquistabile separatamente rispetto a KalliopePBX ed è attivabile attraverso l'assegnazione di un'apposita licenza. Tramite il Pannello di Configurazione è possibile inserire le credenziali dell'interno registrato sul centralino, il sistema verificherà automaticamente la presenza della rispettiva licenza.



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

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

### **2.1 Installazione**

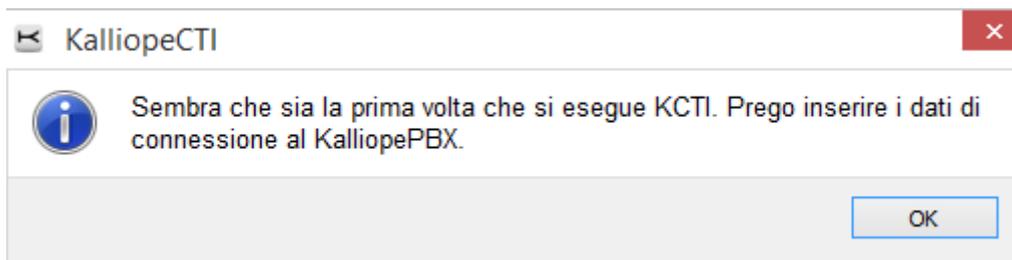
Requisiti di Sistema:

- S.O. Windows XP SP3 o successivo, Ubuntu 12.04 (32 o 64 bit), Mac OSX (vers. Mountain Lion o superiori)
- Scheda audio presente (per la modalità KATC Phone)
- 2 GB di RAM
- 40 MB di spazio per l'installazione

Per installare l'applicazione in ambiente Windows è sufficiente lanciare l'eseguibile e seguire le istruzioni.

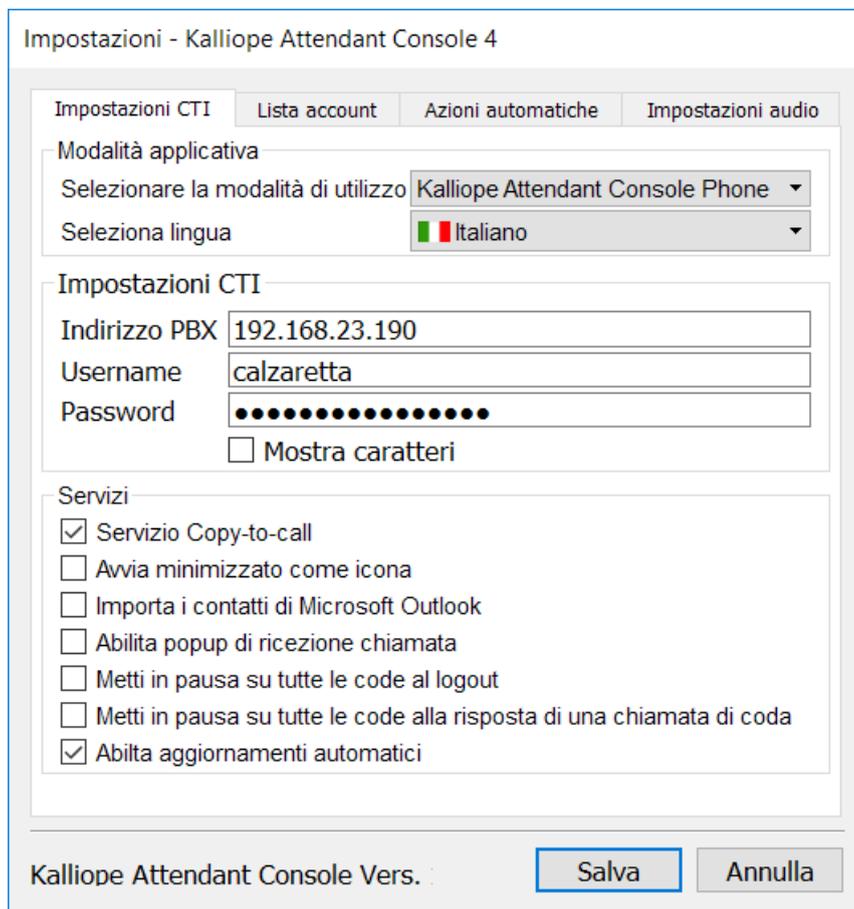
### **2.2 Modifica delle impostazioni dell'applicazione**

Al primo avvio dell'applicazione comparirà il messaggio mostrato in Figura 1, che segnala la necessità di inserire i parametri di configurazione.



**Figura 1 - Messaggio di notifica della mancanza del file di configurazione**

Successivamente si aprirà automaticamente la schermata di configurazione, rappresentata in Figura 2. Il menu di configurazione è raggruppato per categorie funzionali, ciascuna delle quali dispone di uno o più parametri configurabili.



**Figura 2 - Pannello delle impostazioni**

### **2.3 Modalità applicativa**

In questa sezione è possibile selezionare la modalità con cui si vuole che venga eseguita l'applicazione: Kalliope Attendant Console CTI oppure Kalliope Attendant Console Phone. Inoltre è possibile selezionare la lingua dell'interfaccia (Italiano, Inglese o Spagnolo).

### **2.4 Impostazioni Kalliope Attendant Console**

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 KATC:** il nome utente assegnato
- **Password KATC:** la password associata all'utente.



**Nota: Username e password corrispondono alle credenziali configurabili sul centralino KalliopePBX nel pannello "Sistema"  Gestione degli utenti"**

### **2.5 Servizi Kalliope Attendant Console**

I parametri configurabili in questa sezione sono i seguenti:

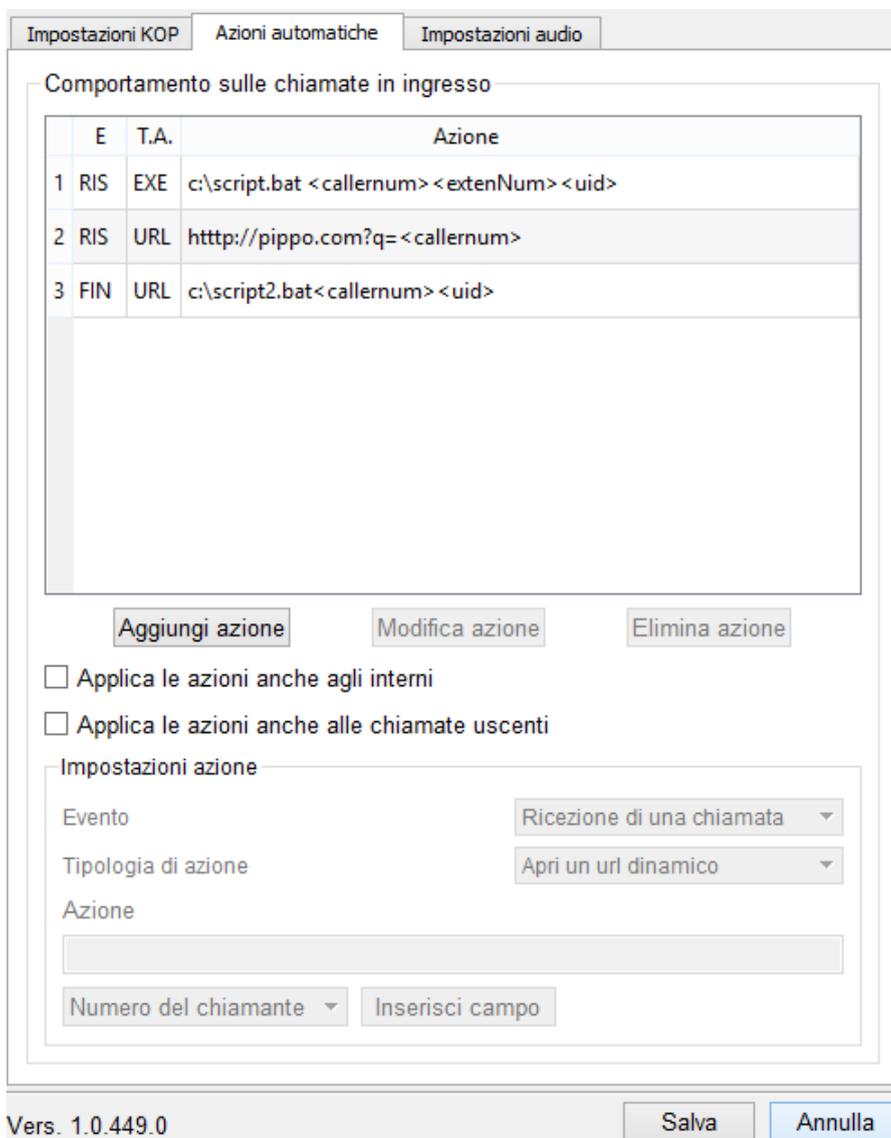
- **Servizio Copy-to-Call:** permette l'abilitazione/disabilitazione del servizio Copy-to-Call. Se abilitato è possibile richiedere l'avvio di una chiamata semplicemente selezionando la stringa contenente il numero e copiandola nella clipboard (ad esempio in ambiente Windows usando la combinazione di tasti CTRL + V). Una volta copiata la stringa l'applicazione provvede in automatico a rimuovere spazi e altri caratteri speciali (# + , : ( ) . \) e chiede all'utente conferma prima di avviare la chiamata.
- **Servizio Drop-to-Call:** permette l'abilitazione/disabilitazione del servizio Drop-to-Call. Se abilitato l'applicazione innesca una chiamata semplicemente trascinandovi sopra una stringa di testo contenente il numero da chiamare. L'applicazione provvede in automatico a rimuovere spazi e altri caratteri speciali (# + , : ( ) . \)

- **Importa contatti Microsoft Outlook:** se selezionato KCTI sincronizzerà automaticamente all'avvio i contatti Microsoft Outlook. I contatti importati appariranno nella rubrica contrassegnati dall'icona .
- **Avvia minimizzato come icona di sistema:** se selezionato fa sì che l'applicazione si avvii minimizzato come icona di sistema.
- **Abilita popup di ricezione chiamata:** permette di abilitare o disabilitare il popup di notifica di ricezione chiamata.

## **2.6 Integrazione telefono**

In modalità Kalliope Attendant Console CTI è possibile pilotare l'apparato telefonico associato, tramite le API native. Questa funzionalità è disponibile, al momento, solo con telefoni Snom e Yealink.

## 2.7 Azioni automatiche



Impostazioni KOP   Azioni automatiche   Impostazioni audio

Comportamento sulle chiamate in ingresso

E	T.A.	Azione
1	RIS EXE	c:\script.bat <callernum> <extenNum> <uid>
2	RIS URL	http://pippo.com?q=<callernum>
3	FIN URL	c:\script2.bat<callernum> <uid>

Applica le azioni anche agli interni  
 Applica le azioni anche alle chiamate uscenti

Impostazioni azione

Evento

Tipologia di azione

Azione

Vers. 1.0.449.0

**Figura 3 - Schermata di configurazione degli eventi**

In questo pannello è possibile gestire il comportamento sulle chiamate in ingresso attraverso la configurazione di azioni da innescare al verificarsi dei seguenti eventi:

- Arrivo di una chiamata (equivalente allo squillo)
- Risposta ad una chiamata: l'evento si innesca quando la chiamata in ingresso viene risposta
- Chiusura di una chiamata: l'evento si innesca quando la chiamata viene conclusa (sia dall'utente locale che da quello remoto)

A ciascuno di questi eventi è possibile associare una o più azioni automatiche che possono essere di due tipi:

- Apertura di un URL personalizzato
- Esecuzione di un processo esterno

In entrambi casi è possibile inserire nelle azioni i seguenti parametri dinamici:

- <callername>: se presente in rubrica, questo parametro viene sostituito automaticamente con il nome associato al numero dell'interlocutore
- <callernum>: questo parametro viene sostituito automaticamente con il nome associato al numero dell'interlocutore
- <extenNum>: questo parametro viene sostituito automaticamente con numero di interno associato all'utente locale
- <uid>: questo parametro viene sostituito automaticamente con un id univoco di chiamata

In Figura 3 è riportata la schermata di configurazione degli eventi automatici. La tabella posta nella parte superiore del pannello contiene la lista delle azioni configurate, indicando per ciascuna di esse la tipologia di evento ("IN" = chiamata in arrivo, "RIS" = risposta ad una chiamata, "FIN" = chiusura di una chiamata), la tipologia di azione ("EXE" = esecuzione di un processo esterno, "URL" = apertura di un URL dinamico) e il dettaglio dell'azione.

Una volta salvata un'azione, è sempre possibile modificarla o eliminarla semplicemente selezionandola nella tabella e cliccando sull'apposito tasto (Modifica azione/Elimina azione).

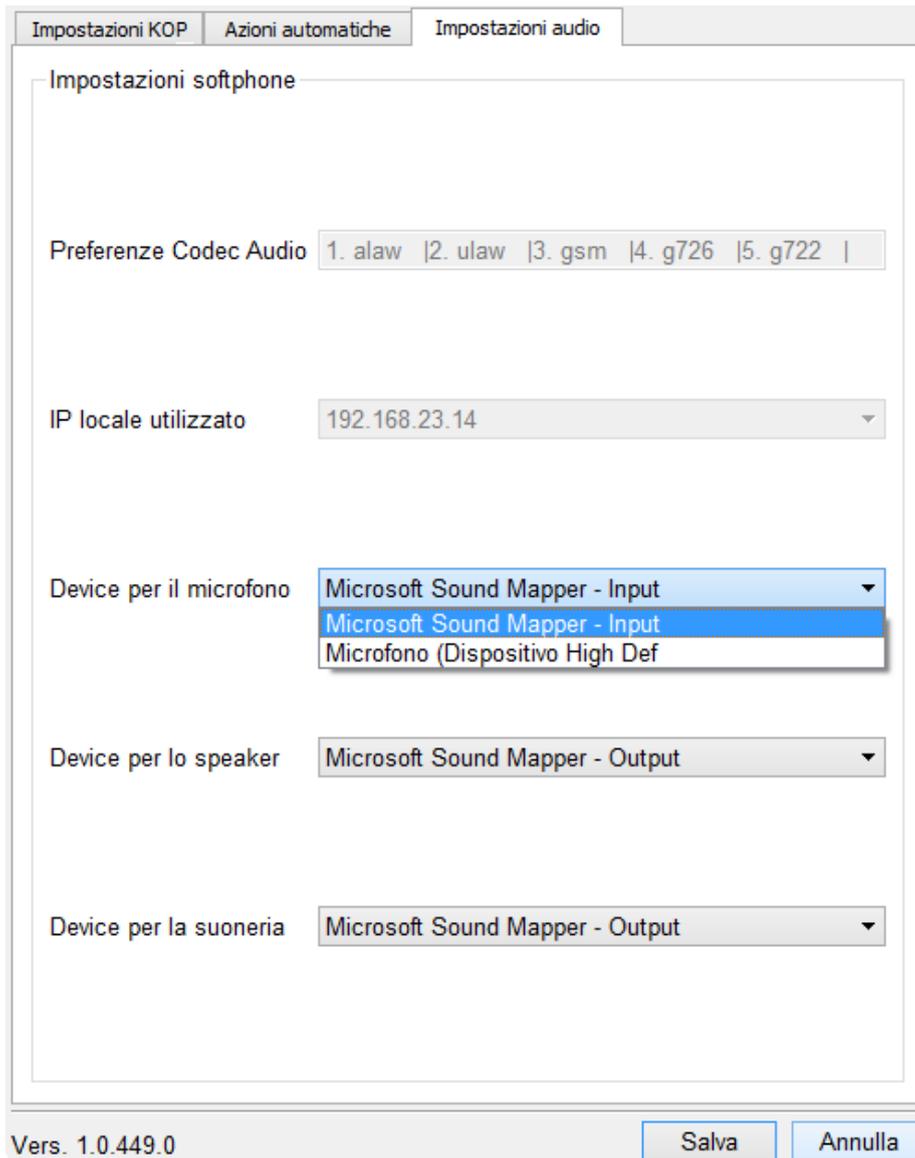
Per ciascuna azione è possibile indicare se deve essere applicata anche nel caso di chiamate tra interni o solo quando l'utente remoto è una utenza esterna e, inoltre, se deve essere applicata anche per le chiamate uscenti.



**Nota: Per ciascun evento è possibile associare più di un'azione. Analogamente è possibile associare la stessa azione a più eventi.**

## 2.8 Impostazioni Audio

Questo pannello è disponibile solo in modalità KATC Phone, e permette di modificare i device audio da utilizzare per il microfono (l'ingresso audio), per l'ascolto (l'uscita audio per ascoltare la conversazione) e per le notifiche (l'uscita audio per la suoneria e le altre notifiche).



Impostazioni KOP   Azioni automatiche   Impostazioni audio

Impostazioni softphone

Preferenze Codec Audio 1. alaw | 2. ulaw | 3. gsm | 4. g726 | 5. g722 |

IP locale utilizzato 192.168.23.14

Device per il microfono Microsoft Sound Mapper - Input  
Microsoft Sound Mapper - Input  
Microfono (Dispositivo High Def)

Device per lo speaker Microsoft Sound Mapper - Output

Device per la suoneria Microsoft Sound Mapper - Output

Vers. 1.0.449.0   Salva   Annulla

**Figura 4 - Impostazioni audio**

## Capitolo 3 - Interfaccia principale

---

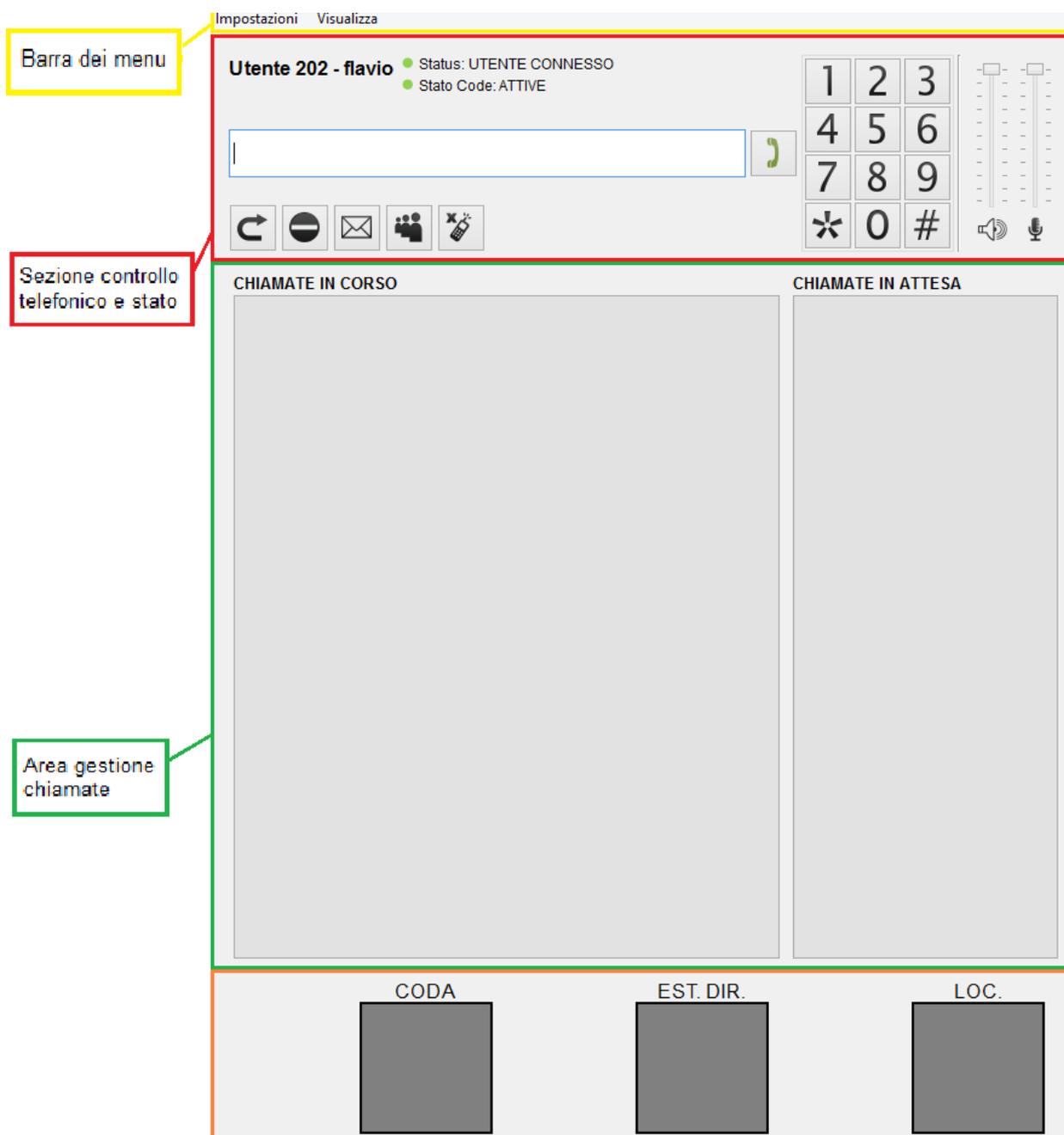
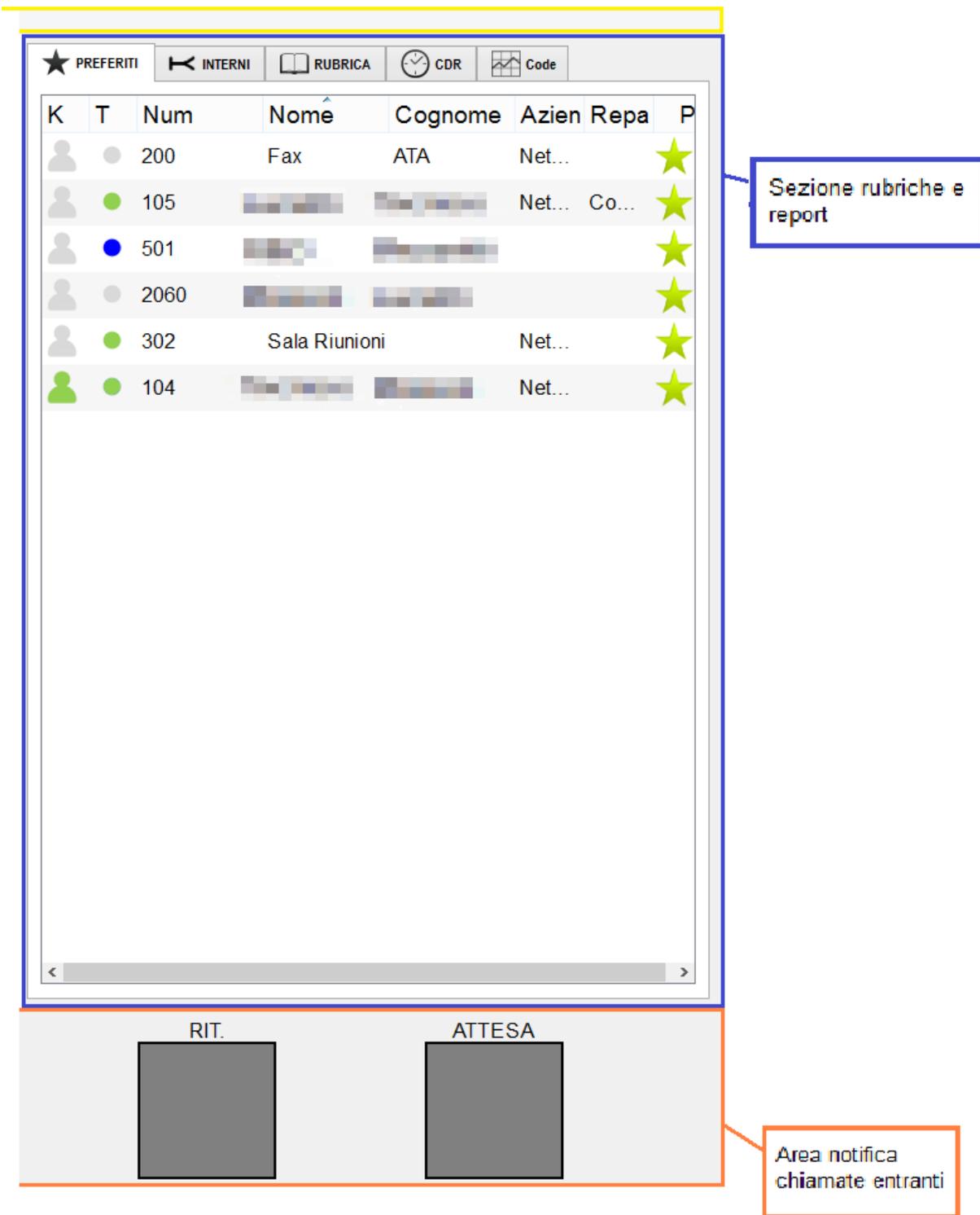


Figura 5 - Schermata principale



The screenshot displays the main interface of the Kalliope system. At the top, there is a navigation bar with several tabs: 'PREFERITI' (star icon), 'INTERNI' (back arrow icon), 'RUBRICA' (book icon), 'CDR' (clock icon), and 'Code' (grid icon). Below this is a table listing contacts with columns for 'K', 'T', 'Num', 'Nome', 'Cognome', 'Azien', 'Repa', and 'P'. The table contains six rows of data, each with a yellow star icon in the 'P' column. Below the table, there are two large grey rectangular buttons labeled 'RIT.' and 'ATTESA'. Two callout boxes provide additional context: a blue box labeled 'Sezione rubriche e report' points to the table area, and an orange box labeled 'Area notifica chiamate entranti' points to the 'RIT.' and 'ATTESA' buttons.

K	T	Num	Nome	Cognome	Azien	Repa	P
		200	Fax	ATA	Net...		★
		105	[blurred]	[blurred]	Net...	Co...	★
		501	[blurred]	[blurred]			★
		2060	[blurred]	[blurred]			★
		302	Sala Riunioni		Net...		★
		104	[blurred]	[blurred]	Net...		★

**Figura 6 - Schermata principale**

In Figura 5 e Figura 6 è riportata la schermata principale dell'applicazione che può essere suddivisa in cinque sezioni:

- Barra dei menu
- Sezione controllo telefonico e stato
- Area gestione chiamate
- Sezione rubriche e report
- Area notifica chiamate entranti

Di seguito ogni singola sezione verrà descritta nel dettaglio.

### **3.1 Barra dei Menu**

La barra dei menu presenta due sotto-menu: *Impostazioni* e *Visualizza*.

Il menu *Opzioni* presenta le seguenti voci:

- **Connetti a KalliopePBX:** avvia la connessione con il centralino KalliopePBX
- **Disconnetti da KalliopePBX:** interrompe la connessione con il centralino KalliopePBX
- **Pausa su tutte le code/Annullare pause** (*shortcut* CTRL+P): se l'utente locale è un operatore inserito almeno in una coda di chiamata, permette di mettersi in pausa su tutte le code in cui figura come operatore.
- **Impostazioni:** permette di accedere alla schermata di Impostazioni (vedi par. 2.2)
- **Esci** (*shortcut* CTRL+Q): chiude l'applicazione.



**Nota:** Questo comando permette l'uscita definitiva dall'applicazione. Premendo infatti il tasto di sistema  l'applicazione non viene chiusa ma semplicemente minimizzata come icona di sistema.

Il menu **Visualizza** permette di configurare il layout di visualizzazione della schermata principale.

Più nel dettaglio il menu *Visualizza* presenta le seguenti voci:

- **Mostra tastierino numerico:** abilita/disabilita la visualizzazione del tastierino numerico



- **Blocca layout**
- **Modalità ingrandita:** abilita/disabilita la visualizzazione della schermata principale in modalità ingrandita, gli elementi testuali dell'interfaccia vengono ingranditi per favorire l'uso dell'applicazione da parte di utenti ipovedenti.

### 3.2 Sezione controllo telefonico e stato

La sezione *Controllo telefonico e stato* è illustrata in dettaglio nella Figura 7.



**Figura 7 - Sezione controllo telefonico**

In alto a sinistra (**riquadro rosso**) viene riportato il numero di interno e lo username associato all'utente locale (nel caso dell'esempio 202 è il numero di interno mentre "flavio" è lo username).

Il riquadro *LED stato utente e code* (**riquadro verde**) indica se la connessione a KalliopePBX è attiva oppure no e riporta lo stato dell'utente locale sulle

code di attesa (“IN PAUSA” su tutte le code, “PARZ. IN PAUSA” solo su alcune code, oppure “ATTIVO”).

Qualora l’utente sia in pausa su tutte le code, il LED diventerà rosso

**Stato Code: IN PAUSA** ● e l’icona dell’applicazione si trasformerà nella seguente immagine . Se, invece, l’utente è in pausa solo su alcune code, il LED diventerà arancione **Stato Code: PARZ.IN PAUSA** ● mentre l’icona dell’applicazione non subirà variazioni.

Sulla destra del tastierino numerico è riportata la sezione del *Controllo volumi (riquadro giallo)*. Questa sezione serve a regolare il volume dell’audio in ascolto e del livello del microfono nelle chiamate.

Il *Campo di composizione telefonica (riquadro blu)* è un riquadro di testo per la composizione dei numeri telefonici. Per comporre un numero oppure digitare un numero durante una conversazione (ad esempio per inviare dei codici DTMF) è sufficiente cliccare sul riquadro per fare comparire il cursore di testo e quindi digitare sulla tastiera il numero desiderato.



Il *Campo di composizione telefonica* viene compilato anche tramite il tastierino numerico, la cui visualizzazione può essere abilitata/disabilitata dal menu Visualizza (vedi 3.1). Il tastierino numerico può risultare più intuitivo in quanto riproduce esattamente i tasti disponibili su un qualsiasi

apparecchio telefonico ed ancor più utile nel caso in cui si utilizzino sistemi operativi con interfaccia touch.

Nella *Sezione Controllo telefonico e stato* sono presenti inoltre i seguenti pulsanti:



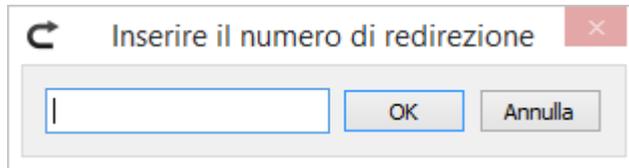
**Avvio Chiamata:** questo pulsante avvia una chiamata verso il numero riportato nel *Campo di composizione telefonica (riquadro blu)*.



**Inoltro incondizionato di chiamata:** la funzione di inoltro incondizionato permette di programmare il centralino KalliopePBX in modo che ogni chiamata diretta al proprio interno (solo chiamate tra interni o chiamate provenienti dall’esterno e dirette ad uno specifico interno, ma non ad un gruppo di chiamata) venga inoltrata verso un differente interno del centralino. Questa funzione è utile quando ci si debba assentare dalla postazione di lavoro e si voglia ridirigere le chiamate in ingresso verso un altro

interno. Imposta il numero verso cui inoltrare tutte le chiamate in arrivo incondizionatamente.

Una volta cliccato questo pulsante, verrà mostrata la schermata di inserimento del numero verso cui inoltrare in modo incondizionato le chiamate dirette all'interno.



**Figura 8 – Schermata di inoltro di chiamata**

Una volta abilitato il servizio di inoltro incondizionato il pulsante e l'icona dell'applicazione si colorano di rosso  ad indicare che il servizio di inoltro è attivo.



**Nota: L'inoltro incondizionato delle chiamate riguarda esclusivamente le chiamate dirette all'interno e non quelle presentate all'interno in quanto appartenente ad un gruppo o ad una coda di chiamata.**



**Servizio "Non disturbare" (Do Not Disturb – DND):** abilita la modalità "Non disturbare" (d'ora in poi indicata con l'acronimo DND). In modalità DND il telefono rifiuta automaticamente tutte le chiamate in ingresso (sia quelle dirette che quelle di gruppo).

Una volta abilitato il servizio DND il pulsante e l'icona dell'applicazione si colorano di rosso  ad indicare che il servizio è attivo.



**Nota: Il servizio DND e l'inoltro incondizionato possono essere abilitati in parallelo. In questo caso, le chiamate indirizzate direttamente all'interno verranno inoltrate al numero indicato mentre quelle di gruppo (ovvero indirizzate ai gruppi o code di cui l'interno è un membro) troveranno l'interno non disponibile.**

 **Casella vocale:** permette l'accesso diretto alla casella vocale associata all'interno (se abilitata sul KalliopePBX per l'utente locale). Si faccia riferimento al manuale di KalliopePBX (cap. 3.8.6) per la descrizione del servizio *Casella vocale*.

Questo pulsante ha anche la funzione di indicatore della presenza o meno di messaggi nella casella vocale. Qualora siano presenti messaggi non ascoltati nella casella vocale il pulsante assumerà la seguente fisionomia  .

 **Servizio audioconferenza:** questo pulsante permette di accedere direttamente al servizio audioconferenza di KalliopePBX. Si faccia riferimento al manuale di KalliopePBX (cap. 3.5) per la descrizione del servizio *Audioconferenza*.

 **Servizio Dual Ring:** il servizio *Dual Ring* consiste nella distribuzione della chiamata diretta ad un interno anche al numero mobile associato, se configurato nel pannello dell'interno. Si faccia riferimento al manuale di KalliopePBX (cap. 3.8.12) per la descrizione del servizio *Dual Ring*.

Il pulsante risulta abilitato soltanto se il servizio *Dual Ring* è stato reso disponibile per l'utente locale a livello del centralino KalliopePBX, ovvero se per l'utente locale è stato definito il campo "Numero mobile". In questo caso è possibile controllare a quale numero mobile è stato associato il servizio *Dual Ring* semplicemente portando il puntatore del mouse sul pulsante e leggendo il relativo Tooltip. A seconda che il servizio *Dual Ring* sia attivo o meno il pulsante avrà le seguenti icone:

-  servizio *Dual Ring* attivo
-  servizio *Dual Ring* non attivo

### **3.3 Sezione rubriche e report**

La sezione rubriche e report presenta è suddivisa nelle seguenti sottosezioni:

- ★ Preferiti
- 🏠 Interni
- 📁 Rubrica
- 🕒 Call Detail Record (CDR)

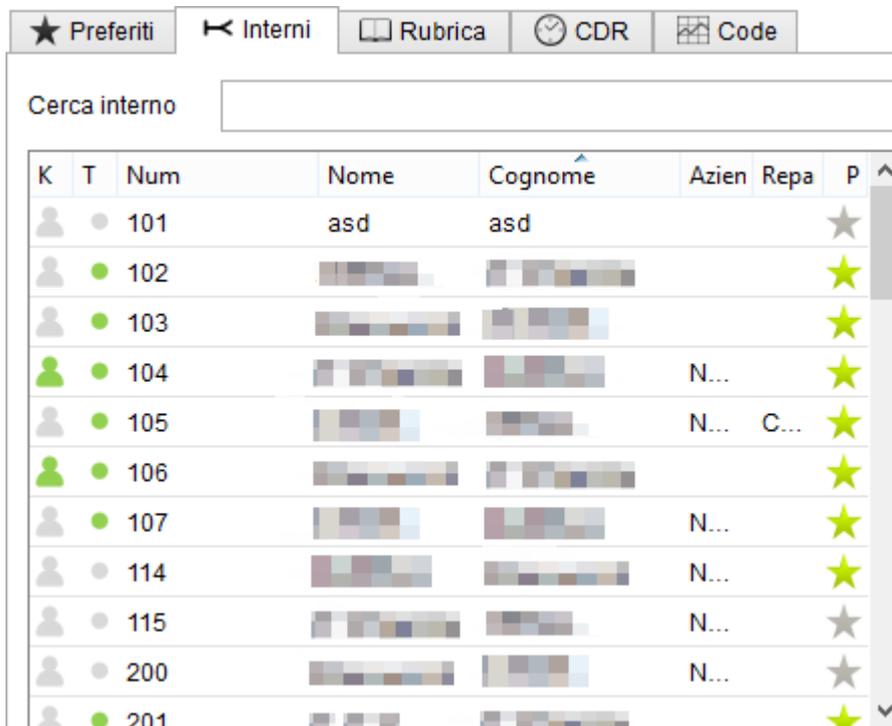
-  Code

Nei paragrafi successivi verranno descritte nel dettaglio le singole sottosezioni.

### 3.3.1 Rubrica degli interni

In Figura 9 è riportato il riquadro della rubrica degli interni del KalliopePBX.

Il campo “Cerca interno” permette di effettuare ricerche sulla rubrica degli interni sui campi Nome, Cognome, Azienda e Reparto. La ricerca viene effettuata automaticamente e la tabella viene filtrata man mano che il campo di ricerca viene compilato.



K	T	Num	Nome	Cognome	Azien	Repa	P
	<input type="radio"/>	101	asd	asd			
	<input checked="" type="radio"/>	102	[blurred]	[blurred]			
	<input checked="" type="radio"/>	103	[blurred]	[blurred]			
	<input checked="" type="radio"/>	104	[blurred]	[blurred]	N...		
	<input checked="" type="radio"/>	105	[blurred]	[blurred]	N...	C...	
	<input checked="" type="radio"/>	106	[blurred]	[blurred]			
	<input checked="" type="radio"/>	107	[blurred]	[blurred]	N...		
	<input type="radio"/>	114	[blurred]	[blurred]	N...		
	<input type="radio"/>	115	[blurred]	[blurred]	N...		
	<input type="radio"/>	200	[blurred]	[blurred]	N...		
	<input checked="" type="radio"/>	201	[blurred]	[blurred]			

**Figura 9 - Riquadro rubrica degli interni**

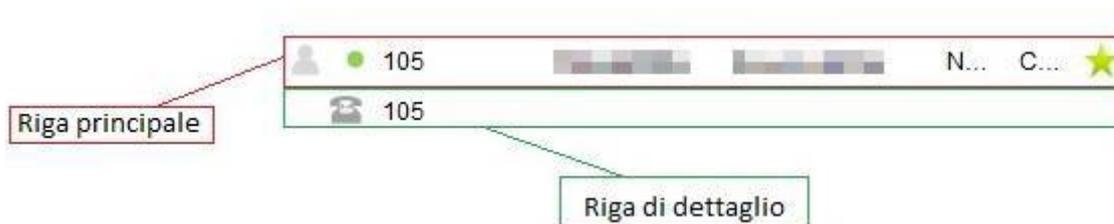
La tabella degli interni riporta le seguenti colonne:

- **K** (stato client): in questa colonna viene riportata un'icona che rappresenta lo stato del client associato a ciascun interno.
  -  = client acceso e connesso a KalliopePBX
  -  = client spento o non connesso

- **T** (stato telefono): in questa colonna viene riportata un'icona che rappresenta lo stato del telefono associato a ciascun interno.
  - = OCCUPATO
  - = LIBERO
  - = (icona lampeggiante verde/rosso) sta SQUILLANDO
  - = stato NON DISPONIBILE
- **Numero:** questa colonna mostra il numero di interno relativo ad ogni contatto
- **Campi contatto (NOME, COGNOME, AZIENDA, REPARTO):** la tabella della rubrica degli interni può essere ordinata per ciascuno dei campi contatto.
- **P** (campo preferito): in questa colonna viene riportata un'icona che indica se l'interno è tra i preferiti dell'utente locale o meno.
  - ★ = l'interno NON è tra i preferiti
  - ★ = l'interno è tra i preferiti

L'utente può inserire/togliere i vari interni dalla lista dei propri contatti preferiti semplicemente cliccando sul simbolo della stella posto in questa colonna.

La rubrica degli interni è costituita da una tabella a due livelli, uno primario e uno secondario (o di dettaglio). Effettuando un doppio click sulla riga principale di un interno si potrà accedere al livello di dettaglio (Figura 10).



**Figura 10 - Struttura informazioni di un interno**

Nella riga di dettaglio di un interno viene mostrato il numero di interno. Cliccando due volte sulla riga di dettaglio si innesca una chiamata verso il numero indicato.

*NOTA: scorrendo la tabella degli interni con le frecce della tastiera è possibile passare dalla riga principale del contatto a quella di dettaglio premendo il tasto → e tornare alla riga principale premendo il tasto ←. Inoltre è possibile avviare la chiamata verso l'interno selezionato semplicemente premendo il tasto **INVIO** (non è necessario che sia selezionata la riga di dettaglio).*

### 3.3.1.1 Operazioni avanzate sugli interni

Il riquadro della rubrica degli interni permette di effettuare operazioni avanzate tramite il menu contestuale. Riportiamo di seguito tutte le possibili operazioni messe a disposizione dal menu contestuale (che compare premendo il tasto destro del mouse sulla riga principale dell'interno selezionato).

-  **Chiama: XXX** – Effettua la chiamata verso l'interno XXX
-  **Chat: XXX** - Avvia una chat con l'interno XXX (rif. cap. 5.1)
-  **Trasferisci con offerta a XXX** – Avvia un trasferimento con offerta verso l'interno XXX (questa opzione è visibile solo se c'è una chiamata attiva in corso – rif. cap. 4.2)
-  **Inoltra a XXX** – Avvia un trasferimento cieco verso l'interno XXX (questa opzione è visibile solo se c'è una chiamata attiva in corso – rif. cap. 4.2)
-  **Prenota chiamata** – Effettua una prenotazione di chiamata su occupato (questa opzione è visibile solo se l'interno selezionato risulta occupato – rif. cap. 4.4).
-  **Preleva: XXX** - Avvia un prelievo di chiamata diretto dall'interno XXX (questa opzione è visibile solo se lo stato del telefono dell'interno XXX è “STA SQUILLANDO”)
-  **Preleva con invito: XXX** - Avvia un prelievo di chiamata con invito dall'interno XXX (questa opzione è visibile solo se lo stato del telefono dell'interno XXX è “STA SQUILLANDO”)

### 3.3.2 Rubrica dei contatti esterni

In Figura 11 è riportato il riquadro delle rubriche dei contatti esterni (condivisa e personale) del KalliopePBX e dei contatti importati da Microsoft Outlook.

Il campo “Cerca contatto” permette di effettuare ricerche sulle rubriche dei contatti esterni sui campi Nome, Cognome, Azienda e Dettagli. La ricerca viene effettuata automaticamente e la tabella viene filtrata man mano che il campo di ricerca viene compilato.

Oltre ai campi Nome, Cognome, Azienda e Dettagli, nella tabella è riportata la colonna **T** che indica se il contatto appartiene alla rubrica aziendale condivisa oppure se appartiene alla rubrica personale dell’utente locale.

 = il contatto appartiene alla rubrica aziendale condivisa

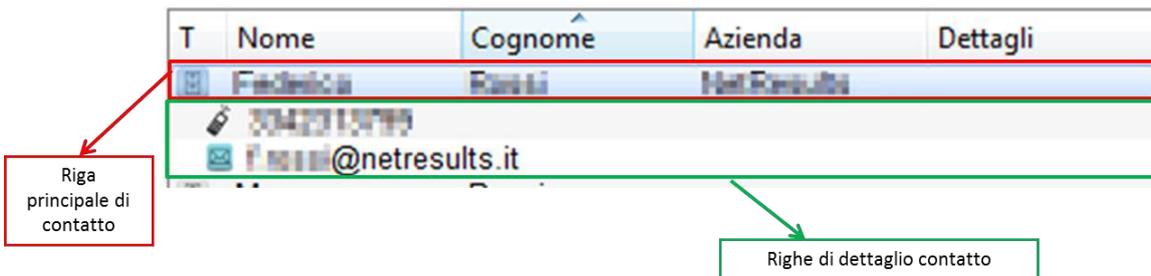
 = il contatto appartiene alla rubrica personale

 = il contatto è stato importato da Microsoft Outlook

Il tasto  permette di aprire la schermata di inserimento di un nuovo contatto nella propria rubrica personale (vedi Figura 12).



La rubrica dei contatti è costituita da una tabella a due livelli, uno primario e uno secondario (o di dettaglio). Effettuando un doppio click sulla riga principale di un interno si potrà accedere al livello di dettaglio (Figura 13) composto da più righe, una per ciascuna informazione di contatto (numero di telefono, email, ecc.).



T	Nome	Cognome	Azienda	Dettagli
	Federica	Rossi	NetResults	
	 0242313779			
	 f.rossi@netresults.it			

**Figura 13 - Struttura della rubrica dei contatti**

Nelle righe di dettaglio di un contatto sono riportate le informazioni di contatto, una per riga, contraddistinte per tipologia da una specifica icona:

-  Numero di telefono Indirizzo
-  email

Cliccando due volte sulla riga di dettaglio, a seconda della tipologia di informazione in esso contenuta, si innescano le seguenti azioni:

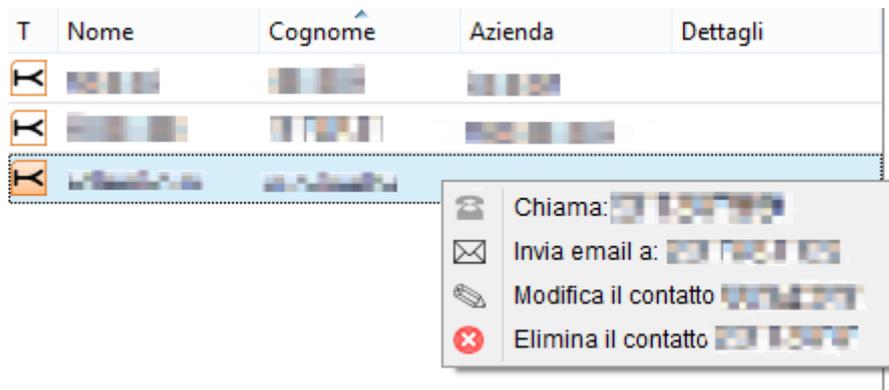
- avvio della chiamata verso il numero indicato nel dettaglio
- invio di una email con il software di posta elettronica predefinito a livello di sistema

**NOTA:** scorrendo la tabella dei contatti con le frecce della tastiera è possibile passare dalla riga principale del contatto a quelle di dettaglio premendo il tasto **→** e tornare alla riga principale premendo il tasto **←**. Inoltre è possibile utilizzare il dettaglio di contatto selezionato (chiamare il numero o mandare l'email) semplicemente premendo il tasto **INVIO**.

### 3.3.2.1 Operazioni avanzate sui contatti

Il riquadro delle rubriche dei contatti permette di effettuare operazioni avanzate tramite il menu contestuale. In particolare vengono mostrate nel

menu tutte le opzioni relative alle diverse informazioni di dettaglio disponibili per quel contatto (Figura 14).

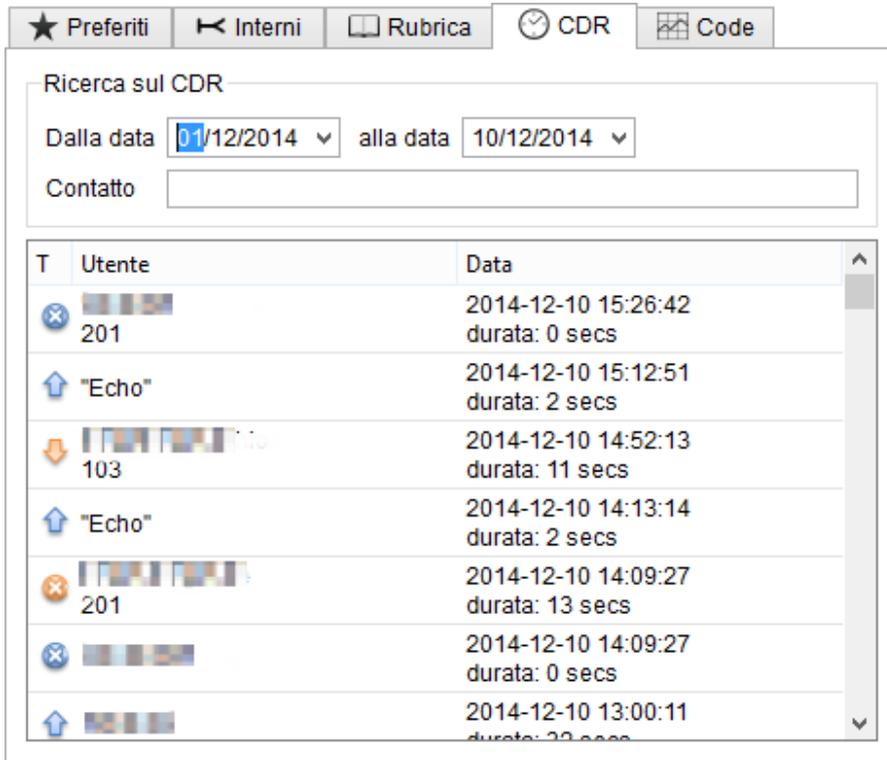


**Figura 14 - Menu contestuale della rubrica dei contatti**

Oltre ai comandi relativi ai contatti di dettaglio, se il contatto appartiene alla rubrica personale, nel menu contestuale sono presenti i comandi per eliminare o modificare le informazioni del contatto.

### 3.3.3 Call Detail Record (CDR)

In Figura 15 è riportato il riquadro che mostra il log delle chiamate relative all'utente locale.



T	Utente	Data
	201	2014-12-10 15:26:42 durata: 0 secs
	"Echo"	2014-12-10 15:12:51 durata: 2 secs
	103	2014-12-10 14:52:13 durata: 11 secs
	"Echo"	2014-12-10 14:13:14 durata: 2 secs
	201	2014-12-10 14:09:27 durata: 13 secs
	201	2014-12-10 14:09:27 durata: 0 secs
		2014-12-10 13:00:11 durata: 22 secs

**Figura 15 - Riquadro CDR**

In questa sezione è riportato il log dettagliato di tutte le chiamate effettuate e ricevute dall'utente locale sul proprio interno. Il report è suddiviso in 3 colonne:

- Tipologia di chiamata (T): indica il tipo di chiamata utilizzando le seguenti icone

-  Chiamata in uscita non risposta o fallita
-  Chiamata in ingresso non risposta o fallita
-  Chiamata in uscita risposta correttamente
-  Chiamata in ingresso risposta correttamente



Chiamata finita in casella vocale

- **Utente:** le informazioni relative all'interlocutore della chiamata. Se il numero è presente in rubrica in questo campo viene riportato anche il nome dell'interlocutore
- **Data:** la data, l'orario di inizio e la durata della chiamata

Nel riquadro *Ricerca CDR* è possibile effettuare ricerche sul CDR in base alla data e al numero/nome dell'interlocutore.

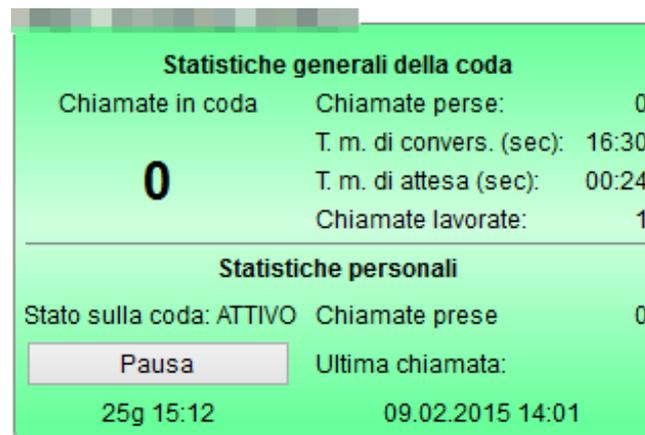


**Nota:** Cliccando con il pulsante destro su una riga del CDR è possibile, tramite il menu contestuale, richiamare il contatto selezionato e, se non presente, aggiungere il contatto in rubrica.

### **3.3.4 Code (statistiche delle code d'attesa)**

La sezione *Code* è contraddistinta dal simbolo .

In questa sezione è possibile monitorare in tempo reale lo stato delle code d'attesa. Nel caso in cui l'utente locale abbia il ruolo di operatore, in questa sezione avrà visibilità delle sole code d'attesa delle quali è membro, e potrà avere accesso alle statistiche individuali riguardanti se stesso. Qualora avesse il ruolo supervisore avrà invece visibilità di tutte le code configurate sul KalliopePBX e potrà monitorare le statistiche individuali di tutti gli operatori. In Figura 16 è riportata la finestra di monitoraggio delle statistiche di una singola coda d'attesa.



**Figura 16 - Finestra di monitoraggio statistiche Coda d'attesa**

In ciascuna finestra di monitoraggio sono riportate le seguenti statistiche:

- **Num. Utenti in coda:** indica il numero istantaneo di utenze esterne in attesa sulla coda. È espresso nella forma  $X/Y$  dove  $X$  è il numero di utenti in attesa in quel momento e  $Y$  è il numero massimo di utenti che la coda è in grado di accettare (in base in come è stata configurata).
- **Chiamate perse:** indica il numero delle chiamate arrivate in coda ma non servite perché l'utenza remota ha chiuso la chiamata prima di poter parlare con un operatore.
- **T. medio di attesa:** indica il tempo medio di attesa sperimentato da chi accede alla coda (espresso in secondi), in base allo storico delle chiamate ricevute e lavorate.
- **Chiamate lavorate:** indica il numero delle chiamate ricevute in coda e servite dagli operatori.

La tabella sottostante mostra per ciascun operatore della coda le seguenti informazioni:

- Numero di chiamate gestite
- Data e ora dell'ultima chiamata gestita
- Stato Pausa: indica se l'operatore è in pausa oppure no

Cliccando con il tasto destro sul proprio interno, l'operatore può mettersi in pausa



su quella specifica coda, restando comunque attivo sulle altre code. Si ricorda che l'operatore può mettersi in pausa su

tutte le code semplicemente digitando la combinazione di tasti CTRL + P oppure tramite il menu Opzioni posto sulla barra dei Menu (rif. cap. 3.1).

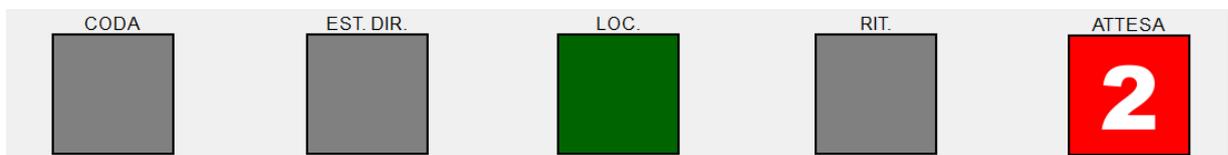


**Nota: Se l'utente locale ha il ruolo Supervisore può mettere in pausa o togliere dalla pausa qualsiasi operatore.**

### **3.4 Area notifica chiamate entranti**

Questa sezione si compone di cinque indicatori che si illuminano e riportano il numero di chiamate in arrivo per ciascuna tipologia:

- Chiamate proveniente da una coda
- Chiamate esterne dirette
- Chiamate locali
- Ritorni di trasferite
- Chiamate in attesa



**Figura 17 – Area notifica chiamate entranti**

Ad ogni tipologia di chiamata è abbinata una scorciatoia che permette di rispondere rapidamente utilizzando la tastiera:

F1 = Risposta a chiamate esterne su coda  
F2 = Risposta a chiamate dirette da esterno  
F3 = Risposta a chiamate dirette da interni  
F4 = Risposta ai ritorni di chiamata  
F5 = Messa in attesa.

In caso di più chiamate della stessa tipologia, l'utilizzo delle scorciatoie da tastiera permette di prendere in carico la chiamata più antica.

## Capitolo 4 - Gestione delle chiamate

---

Le chiamate in ingresso e uscita vengono gestite da appositi riquadri che popolano l'Area gestione chiamate, mostrata in Figura 17.

L'Area gestione chiamate è situata tra la Sezione Controllo telefonico e stato e la sezione Gestione chiamate entranti ed è composta da due sezioni: *Chiamate in corso* e *Chiamate in attesa*. È possibile spostare una chiamata da una sezione all'altra, e quindi metterla in attesa o riprenderla, trascinandola con il mouse o con il dito in caso di dispositivi touch. A seconda dello stato della chiamata il riquadro corrispondente assumerà una determinata forma e colore e presenterà gli opportuni pulsanti di comando.

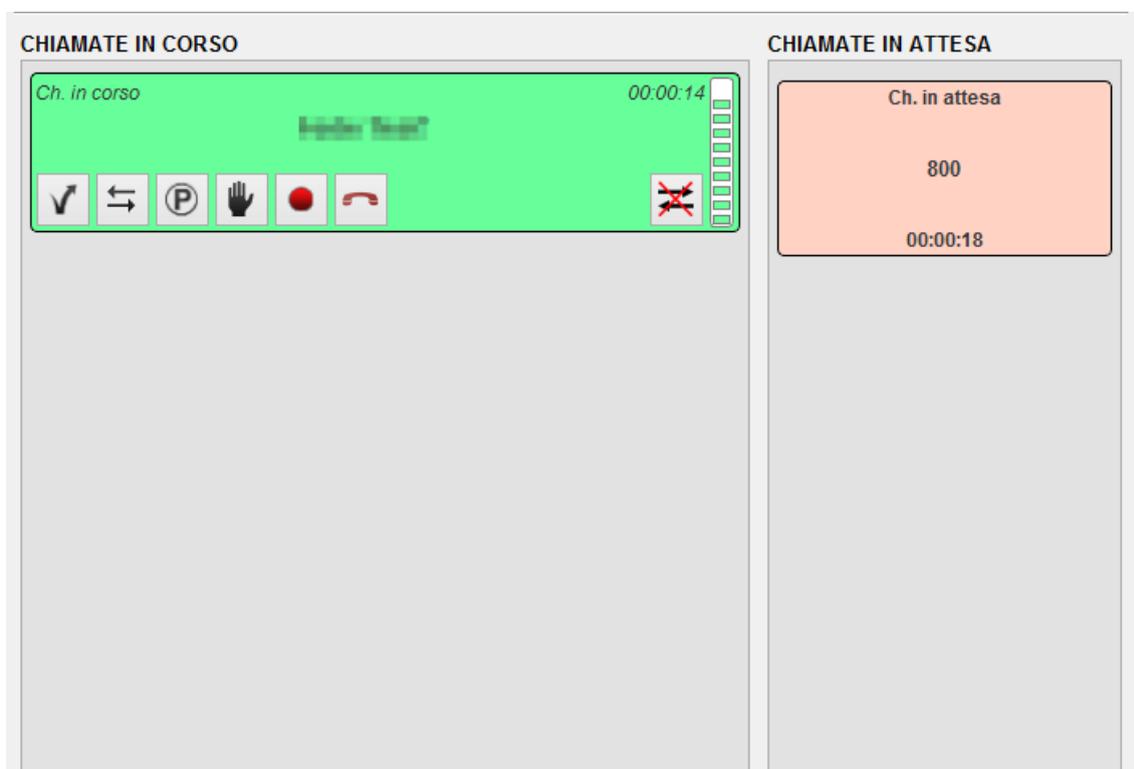
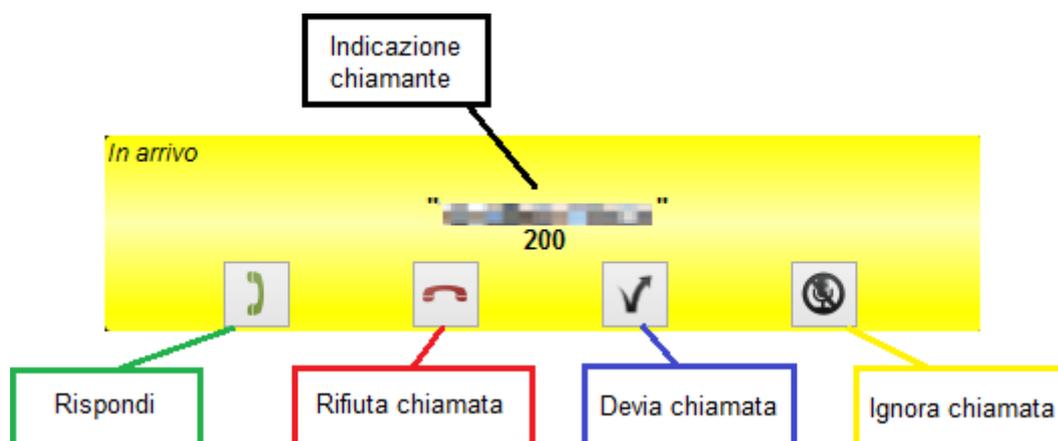


Figura 17 - Area gestione chiamate

## 4.1 Chiamata in ingresso

All'arrivo di una chiamata, nell'*Area Gestione chiamate* appare il riquadro riportato in Figura 18. Il riquadro ha un aspetto lampeggiante (rosso/arancio) ed è accompagnato da una notifica sonora.



**Figura 18 - Riquadro Chiamata in arrivo**

Come riportato in figura, oltre all'indicazione del chiamante, l'utente ha a disposizione un certo numero di operazioni:

- Rispondi chiamata
- Rifiuta chiamata
- Devia chiamata
- Ignora chiamata

Oltre al riquadro *Chiamata in arrivo*, l'evento chiamata in ingresso genera (se abilitato nel menu Impostazioni) una notifica di popup come quella riportata in Figura 19.

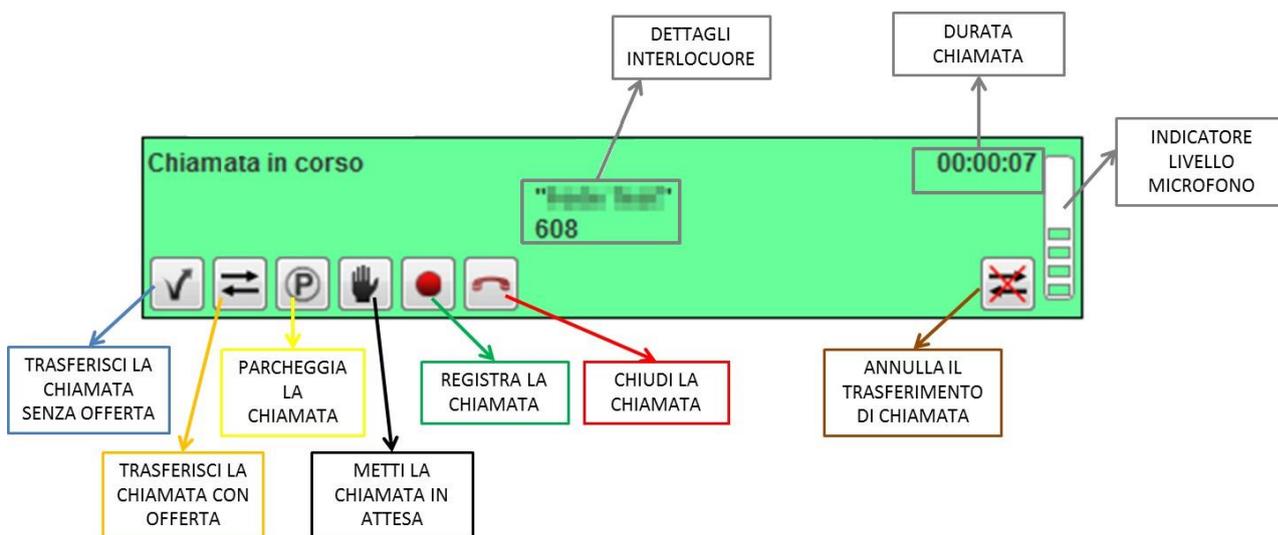


**Figura 19 - Popup di avviso chiamata in ingresso**

Il popup è comodo nel caso in cui l'applicativo sia minimizzato come icona di sistema e quindi non sia visibile l'area di gestione Chiamate. Tramite il popup è possibile effettuare le stesse operazioni disponibili nel riquadro *Chiamata in arrivo*.

## 4.2 Chiamata attiva

Quando una chiamata è attiva appare il riquadro riportato in Figura 20.



**Figura 20 - Riquadro chiamata attiva**

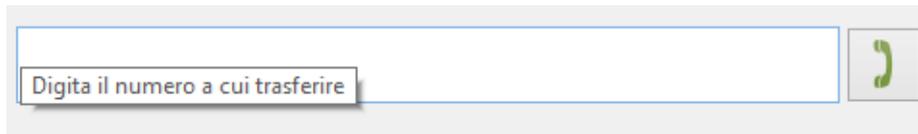
L'utente ha a disposizione un certo numero di operazioni di seguito riportate:

- Trasferisci la chiamata senza offerta
- Trasferisci la chiamata con offerta
- Metti in attesa la chiamata
- Registra la chiamata
- Chiudi la chiamata
- Annulla trasferimento di chiamata

Per il significato dei servizi telefonici sopra riportati si faccia riferimento al manuale di KalliopePBX.

Sono riportati inoltre: durata della chiamata e indicatore livello microfono.

Il servizio di trasferimento di chiamata è gestito in modo tale da consentire la consultazione delle rubriche durante il trasferimento stesso: la chiamata viene messa in attesa ed un Tooltip comunica all'utente di digitare il numero a cui trasferire la chiamata nel campo di composizione telefonica.



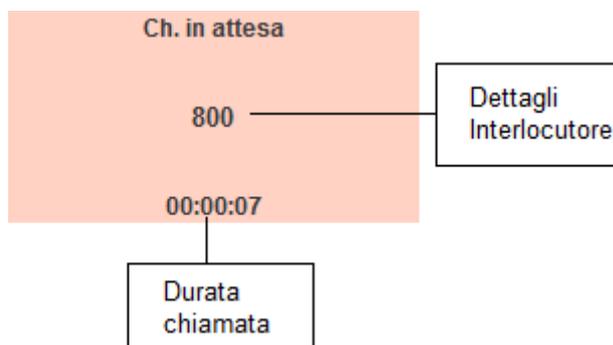
Durante il trasferimento non compare nessun popup, lasciando così l'utente libero di consultare l'elenco degli interni o le rubriche; in questo caso, una volta selezionato l'interno al quale si desidera trasferire la chiamata, è possibile completare il trasferimento premendo INVIO oppure F6 (per il trasferimento cieco) e F7 (per il trasferimento con offerta).



**Nota: È possibile avere un'unica chiamata attiva per volta. Quindi qualora arrivi una nuova chiamata oppure se ne voglia effettuare una nuova in presenza di un'altra chiamata già attiva, l'applicazione chiederà conferma ricordando che l'operazione metterà automaticamente in pausa la chiamata già attiva.**

### 4.3 Chiamata in attesa

Quando una chiamata è stata messa in attesa scompare il suo riquadro *Chiamata attiva* e compare il riquadro riportato in Figura 20.



**Figura 21 - Riquadro chiamata in attesa**

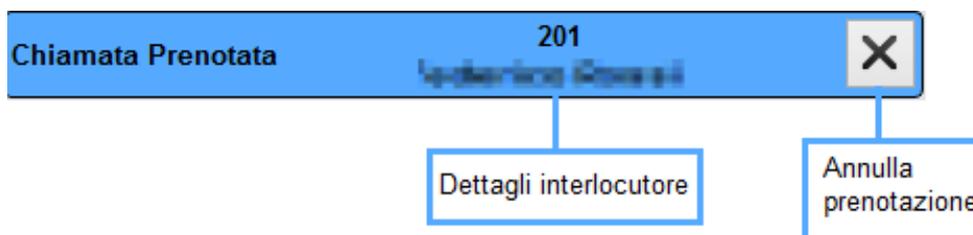
Per riprendere una chiamata in attesa e renderla di nuovo attiva è sufficiente cliccare sul riquadro *Chiamata in attesa*.



**Nota:** Dal momento che è possibile avere un'unica chiamata attiva per volta, qualora si voglia riprendere una chiamata in presenza di un'altra chiamata già attiva, l'applicazione chiederà conferma ricordando che l'operazione metterà automaticamente in pausa la chiamata già attiva.

#### **4.4 Prenotazione di chiamata**

Quando una chiamata è stata prenotata in quanto l'interlocutore è occupato compare il suo riquadro *Chiamata prenotata* riportato in Figura 22.



**Figura 22 - Riquadro chiamata prenotata**

Il riquadro chiamata prenotata resta visibile fintantoché l'interlocutore prenotato non risulta libero. A quel punto il riquadro *Chiamata prenotata* scompare e viene effettuata una chiamata verso l'interlocutore richiesto. Qualora non fosse più necessario mantenere la prenotazione è possibile annullarla premendo l'apposito pulsante riportato in Figura 22.

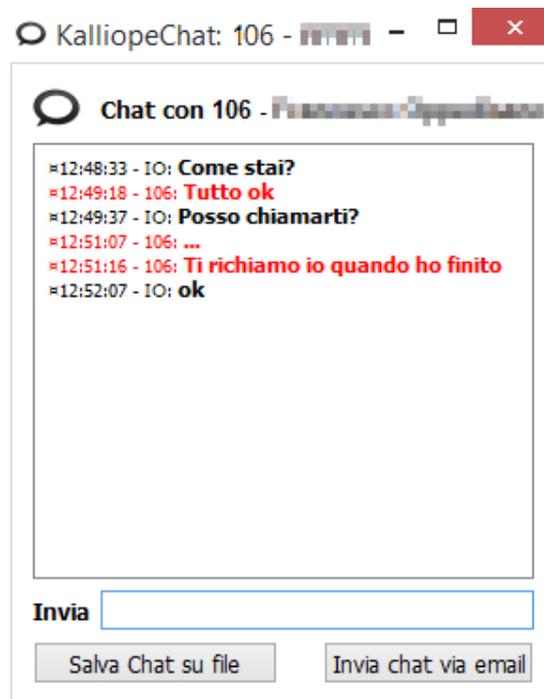
## Capitolo 5 - Altri Servizi

---

Oltre alle funzionalità telefoniche l'applicazione KATC mette a disposizione un servizio di Instant Messaging tra interni.

### 5.1 Instant Messaging

Tramite il menu contestuale della rubrica degli interni e dei preferiti (rif. cap. 3.3.2.1) è possibile attivare una sessione di Instant Messaging con l'interno selezionato. L'opzione è abilitata solo se l'interno selezionato risulta avere il client attivo e connesso a KalliopePBX.



**Figura 23 - Schermata di Instant Messaging**

In Figura 23 è riportata la schermata di Instant Messaging tramite la quale è possibile scambiare messaggi testuali con gli altri interni.

Il messaggio di testo da inviare va scritto nell'apposito campo di edizione mentre l'invio avviene premendo il tasto INVIO della tastiera.

Nella schermata sono presenti inoltre i due seguenti tasti:

- **SALVA CHAT:** permette di salvare su un file di testo il contenuto dello scambi dei messaggi
- **CONDIVIDI CHAT:** permette di preconfezionare, tramite il client di posta elettronica di default del sistema, una email contenente lo scambio dei messaggi.

## **5.2 Integrazione API Plantronics**

Grazie all'integrazione delle API native, KalliopeATC si interfaccia pienamente con i dispositivi Plantronics.

Ad ogni avvio, l'applicativo rileva l'eventuale presenza di un device Plantronics collegato al sistema in uso e, in caso di esito positivo, il sistema sceglie automaticamente tale dispositivo come default per l'input/output audio.

Una volta rilevato, è possibile utilizzare i comandi della cuffia per regolare i volumi, rispondere o chiudere una chiamata.

Nel caso in cui il device Plantronics sia collegato in un secondo momento, quando l'applicativo è già in funzione, è necessario un riavvio del software affinché questo rilevi il dispositivo.

## Capitolo 6 - Scorciatoie

---

Kalliope Attendant Console è stato appositamente pensato per essere facilmente gestito attraverso l'utilizzo di comode scorciatoie da tastiera. Di seguito un elenco degli shortcut disponibili:

### ***Kalliope Attendant Console***

F1 = Risposta a chiamate provenienti da una coda

F2 = Risposta a chiamate dirette da esterno

F3 = Risposta a chiamate dirette da interni

F4 = Risposta ai ritorni di chiamata

F5 = Messa in attesa

CTRL + F5 = Recupera la chiamata in attesa più antica

F6 = Trasferimento cieco

CTRL + F6 = Trasferimento cieco con consultazione

F7 = Trasferimento con offerta (dopo aver scelto e chiamato il numero a cui trasferire la chiamata è sufficiente premere nuovamente F7 per completare il trasferimento)

CANC = Annulla trasferimento

F8 = Sposta il cursore sul campo di composizione numero F9 =

Tab dei preferiti

F10= Tab interni (campo di ricerca degli interni)

F11= Tab rubrica (campo testuale di ricerca dei contatti in rubrica)

F12= Tab CDR (campo testuale di ricerca nel CDR)

FINE = Chiusura chiamata