



Manuale Console Agente

| | | |
|-------|---|----|
| 1. | Informazioni sul copyright..... | 3 |
| 2. | Presentazione | 4 |
| 3. | Requisiti minimi per la postazione agente | 5 |
| 4. | Login | 6 |
| 5. | Interfaccia | 8 |
| 5.1 | Stati dell'agente..... | 9 |
| 5.2 | Box agente | 11 |
| 5.3 | Barra telefonica | 12 |
| 5.4 | Box Info di servizio | 13 |
| 5.5 | Profilo | 14 |
| 5.6 | Tabelle | 15 |
| 5.6.1 | Gruppi | 16 |
| 5.6.2 | Rubrica..... | 17 |
| 5.6.3 | Ultimi numeri | 17 |
| 5.6.4 | Registro chiamate | 18 |
| 6. | Funzionamento servizio Inbound..... | 19 |
| 7. | Ascolto Segreteria..... | 20 |

1. Informazioni sul copyright

Ellysse e Contatta sono marchi registrati e di proprietà di Ellysse Srl.



Questo documento non può essere copiato, fotocopiato, riprodotto, tradotto, interamente o in parte, nella versione cartacea, elettronica o digitale, previo consenso scritto da parte di Ellysse Srl.

Le specifiche contenute in questo manuale possono essere soggette a cambiamenti senza l'obbligo di notifica.

Non è assunta nessuna responsabilità per eventuali inesattezze.

Le immagini e le illustrazioni possono non essere sempre abbinati ai contenuti Contatta.

Tutti i diritti sono riservati.

2. Presentazione

Il software “Contatta” è concepito per coloro che ricercano semplicità e massima performance all’interno del proprio Contact Center. E’ stato studiato per offrire un funzionamento intuitivo e permettere, con grande facilità e autonomia, di gestire elevati volumi di chiamate sia in Inbound che Outbound, oltre che offrire assistenza al cliente in una logica di multicanalità.

Disponibile anche nella versione CLOUD, per coloro che preferiscono strutturare un call center nel minor tempo possibile, senza investimenti in termini hardware e senza rinunciare alle funzionalità tipiche delle soluzioni on-premise, “Contatta” per la sua facilità di utilizzo e per essere una soluzione modulare, scalabile e self-service può avere numerose applicazioni in tutti i settori e in tutte le realtà, dalla piccola azienda alla multinazionale.

Scritto in modo appropriato per tutti gli utenti, dal principiante all’esperto, questo manuale descrive dalla A alla Z tutte le funzioni del software “Contatta” dal lato agente e fornisce tutte le informazioni necessarie per acquisire completa padronanza dell’interfaccia che compone la console dell’agente, offrendo una guida passo-passo al fine di poter gestire al massimo il software nel minor tempo possibile.

3. Requisiti minimi per la postazione agente

I requisiti minimi per una corretta ed efficiente gestione della console agente sono illustrati in tabella.

| POSTAZIONI CLIENT (se presenti) | |
|---------------------------------|--|
| HARDWARE | Pentium III (Minimo) |
| | 1024 Mb RAM (Minimo) |
| | Spazio disco a sufficienza |
| | No Client Terminal (valutare separatamente) |
| SOFTWARE | MS Windows XP/ Vista/ 7 / 8 |
| | Browser MS Internet Explorer dalla versione 10, Chrome dalla versione 35, Firefox Mozilla dalla versione 30. |
| CONFIGURAZIONI | Abilitare i popup per il sito di Contatta |
| | In alcuni casi è necessario disabilitare il firewall di windows o creare opportune regole per far passare il traffico verso i server ed il call manager |
| | Si consiglia di non installare toolbar aggiuntive che agiscono su apertura finestre e funzioni che potrebbero pregiudicare il corretto funzionamento dell'applicazione. |
| | Verificare configurazioni antivirus per non rallentare o bloccare il traffico web verso i server |
| | Come default saranno utilizzate connessioni verso le seguenti porte dei server: <ul style="list-style-type: none"> ● 80 per la parte web ● 10086 per la comunicazione con i servizi Contatta |
| | Con alcuni moduli è necessario inserire il sito contatta nella lista dei siti da visualizzare in modalità compatibile agendo nella sezione "compatibilità di visualizzazione" |

4. Login

Contatta è l'applicazione di Contact Center interamente Web-based pertanto non richiede l'installazione di nessuna applicazione aggiuntiva o componente hardware, ma gli unici elementi imprescindibili sono una connessione alla rete aziendale, un browser a scelta tra Chrome (versione 35 o successive), Firefox Mozilla (versione 30 o successive) o Internet Explorer (versione 10 o successive) e un telefono.

L'agente gestisce la propria console operativa direttamente dal browser accedendo all'URL di "Contatta".

La prima pagina che si apre, si compone di un form di Login in cui viene chiesto all'agente di autenticarsi inserendo nome utente, password e numero di telefono. Una volta completati i campi premere "Login".



NOTA: Nome utente e password sono generate e assegnate preventivamente dall'amministratore di sistema.

Per modificare la password di accesso, rimanere all'interno della pagina di login e fare click sulla linguetta "Cambio Password" posta in alto a destra del form di autenticazione.

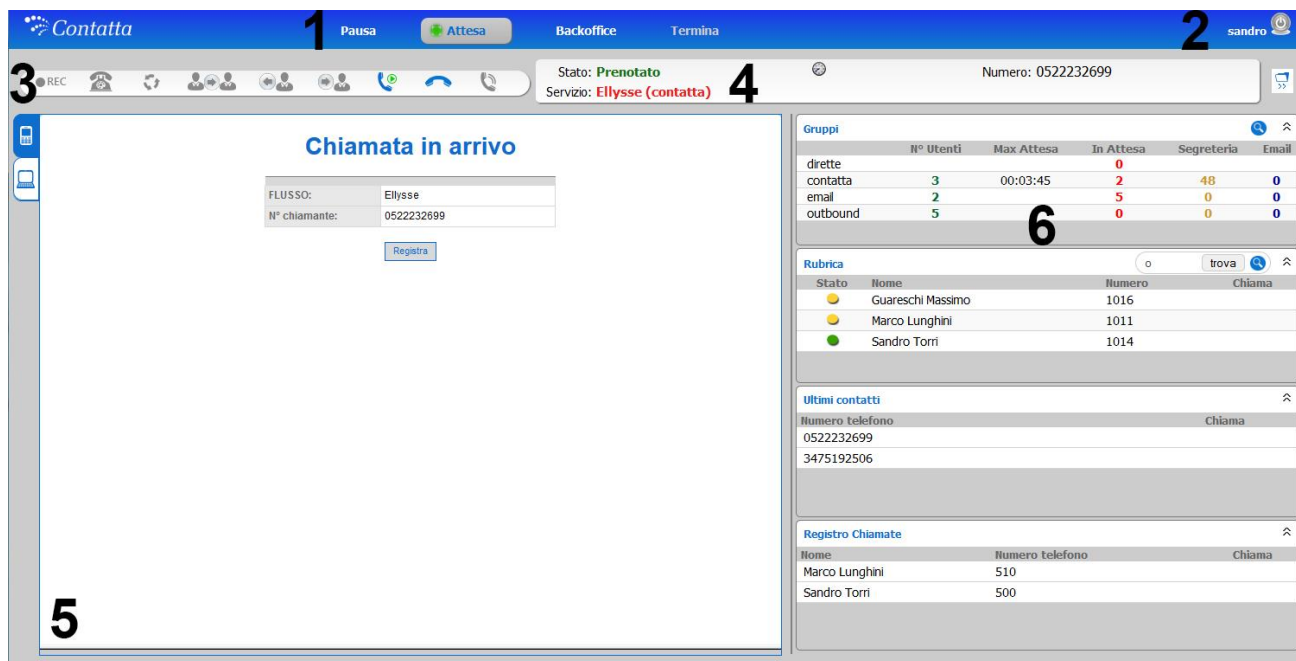
Completare i campi indicando:

- Nome utente
- Vecchia password
- Nuova password
- Ripetere nuova password

La nuova password generata sarà subito attiva e permetterà di accedere direttamente alla console operativa.

5. Interfaccia

L'immagine che segue raffigura l'interfaccia web relativa alla console operativa dell'agente.



The screenshot shows the Contatta agent console interface. The top navigation bar (1) includes 'Pausa', 'Attesa', 'Backoffice', and 'Termina'. The right-hand box (2) displays the agent's name 'sandro'. The central toolbar (3) contains various call management icons. The central status box (4) shows 'Stato: Prenotato' and 'Servizio: Ellysse (contatta)'. The main content area (5) is titled 'Chiamata in arrivo' and displays a call summary card with fields for 'FLUSSO: Ellysse' and 'N° chiamante: 0522232699', along with a 'Registra' button. The right-hand sidebar (6) contains several tables: 'Gruppi' (Groups) with columns for 'N° Utenti', 'Max Attesa', 'In Attesa', 'Segreteria', and 'Email'; 'Rubrica' (Address Book) with columns for 'Stato', 'Nome', 'Numero', and 'Chiama'; 'Ultimi contatti' (Recent contacts) with columns for 'Numero telefono' and 'Chiama'; and 'Registro Chiamate' (Call Log) with columns for 'Nome', 'Numero telefono', and 'Chiama'.

Le funzioni presenti all'interno della console dipendono dai moduli di Contatta che sono stati acquistati e di cui si dispone le licenze, tenendo conto, inoltre, delle proprietà del profilo agente, "Skillset", definito dall'amministratore di sistema e applicato a ciascun agente.

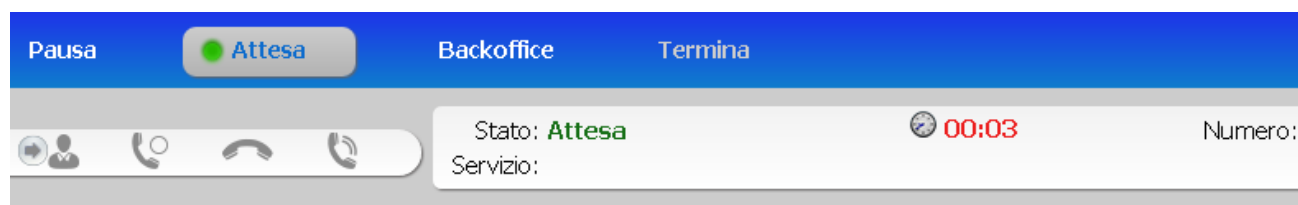
L'interfaccia ha la particolarità di essere dotata di:

- 1: Stati dell'agente (Pausa, Attesa, Backoffice, Termina)
- 2: Box Agente (Informazioni agente, Promemoria e Manuale)
- 3: Barra telefonica
- 4: Box Info di servizio
- 5: Profilo - pagina dedicata (collegamenti intranet, Crm del cliente, Chat, Email, Fax ...)
- 6: Tabelle suddivise per: gruppi attivi e abilitati, rubrica, ultimi contatti e registro chiamate.

5.1 Stati dell'agente

Di default, dopo il login iniziale, si apre l'interfaccia della console operativa e l'agente in automatico, viene impostato sullo stato di "Post-Login" per alcuni secondi, che corrispondono al tempo utile all'agente per sistemarsi nella postazione di lavoro e impostare il proprio stato di lavoro (Attesa, Backoffice ecc...).

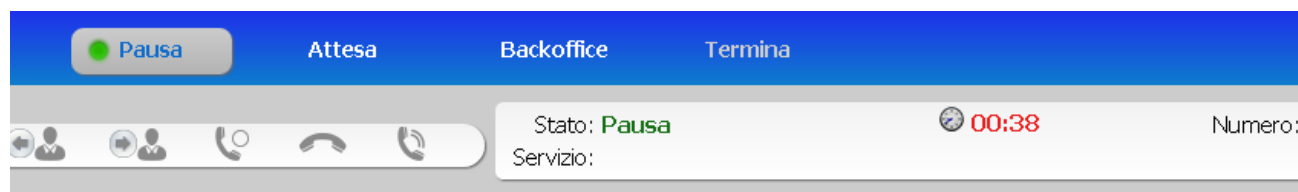
Se allo scadere del tempo massimo di Post-login non è stato selezionato nessuno stato, in automatico, l'agente viene impostato nello stato di **"attesa"** che corrisponde a quello stato in cui l'agente è disponibile per prendersi in carico le chiamate in arrivo.



In questo stato le linee telefoniche sono aperte ed il sistema è pronto ad inviare all'agente le chiamate in ingresso. Lo stato di "attesa", così come tutti gli altri stati, quando è attivo e in funzione, viene contrassegnato con una barra grigia e luce verde.

Si ricorda che, per passare da uno stato all'altro è necessario cliccare sul pulsante relativo alla funzione desiderata.

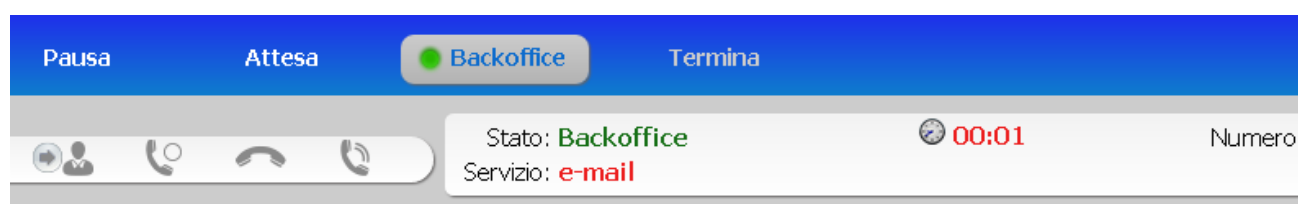
Lo stato di **"pausa"**, corrisponde allo stato in cui l'agente può non trovarsi nella sua postazione di lavoro, pertanto le chiamate non gli verranno trasferite. Questo avviene perché le linee telefoniche verso la sua postazione sono chiuse.



Quando l'agente è nello stato di "pausa" si abilita il tasto di "Logout" (in alto a dx) che permette all'agente di scollegarsi dal sistema. Negli altri stati, l'agente non può scollegarsi dal sistema direttamente, ma tutte le volte deve prima mettersi in "Pausa" e poi procedere con il "Logout".

Qualora durante una conversazione venisse selezionato "Pausa", sul pulsante inizierà a lampeggiare un luce gialla in segno di "pausa prenotata" e solo al termine della lavorazione del contatto, in automatico, l'agente verrà impostato su "Pausa" e non riceverà chiamate fino al momento in cui deciderà di rimettersi nello stato di "Attesa".

Lo stato di **"backoffice"** corrisponde a quello stato che esclude l'agente dal flusso di telefonate in arrivo, in quanto l'agente si trova presso la propria postazione di lavoro, ma, sta svolgendo altre attività parallele, come per esempio predisporre e inviare un fax, oppure inviare/leggere le email o ascoltare i messaggi in segreteria telefonica (qualora questi servizi fossero abilitati).



Lo stato di "backoffice" è uno stato personalizzabile dall'amministratore in cui può impostare una serie di attività di "contorno" alle chiamate. Quando l'agente si mette in "backoffice", avrà quindi la possibilità di scegliere da un menu a cascata quale attività andrà a compiere (gestione email, riascolto messaggi in segreteria, gestione fax ecc...). Questa attività verrà mostrata all'interno del campo "servizio".

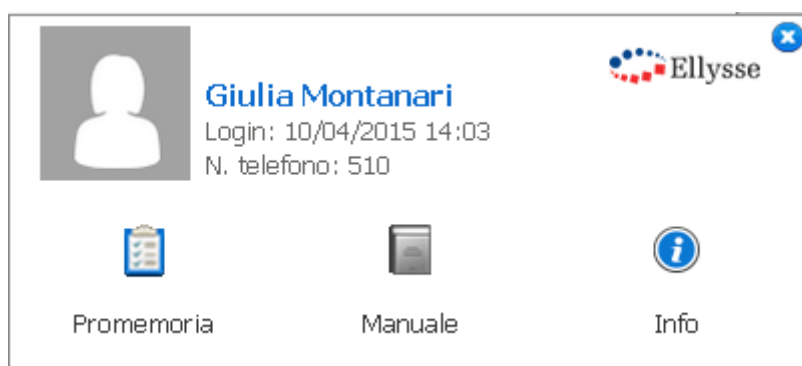
Lo stato **"termina"** si abilita al termine della chiamata o della lavorazione di una email o fax, nel caso in cui sia stato impostato un tempo di post-contact (tempo definito dall'admin che corrisponde al tempo tra la fine di una chiamata e l'inizio della successiva). L'agente per terminare il contatto deve premere "termina". In base alla configurazione del sistema, se allo scadere del tempo massimo di post-contact l'agente non ha terminato il contatto, viene impostato nuovamente nello stato di "attesa" oppure viene posto in "bloccato" (per uscire da tale stato deve chiudere il sistema ed effettuare nuovamente il login dell'applicazione).

Nel caso in cui non ci sia il tempo di post-contact, il pulsante non si attiva.

Tutti gli stati sono statisticati e disponibili per eventuali consultazioni.

5.2 Box agente

Di fianco al pulsante di “Logout”, posto nell’angolo in alto a destra dell’interfaccia, viene mostrato il nome dell’agente attivo. Cliccando sul nome appare un box definito “box agente” all’interno del quale vengono riportate alcune informazioni di dettaglio sull’agente e altre funzionalità.



Come si nota dall’immagine esposta sopra, all’interno del box viene riportato:

- Nome completo dell’agente
- Data e ora del Login
- Estensione del N° di telefono dell’agente

Cliccando sulle 3 icone azzurre si aprono rispettivamente:

- Promemoria: è possibile inserire dei promemoria specificando ora, data e descrizione. Allo scattare della data/ora indicata verrà mostrato sullo schermo il promemoria.
- Manuale: consultazione del manuale della console operativa dell’agente
- Informazioni: alcuni dettagli relativi alla licenza del Software Contatta attualmente installata.

5.3 Barra telefonica



La barra telefonica rappresenta il fulcro dell'attività dell'agente e, rispettivamente, da sinistra verso destra troviamo i tasti:

1: **Rec:** premendo tale pulsante si avvia la registrazione “On Demand” delle conversazioni (funzione disponibile su licenza). I file sono salvati nel formato a scelta tra .wav, .mp3 oppure .ogg, archiviati su un file system e criptati mediante password. Il riascolto delle registrazioni avviene tramite Pannello di controllo dell'amministratore/agente e possono accedervi solo coloro i quali sono stati designati per tale ruolo.

2: **Tastierino:** tastiera telefonica per chiamate esterne e composizione manuale del numero da chiamare.




3: **Switch:** durante un trasferimento di chiamata, la funzione switch permette di cambiare interlocutore telefonico (funzione disponibile solo su alcune centrali telefoniche).

4: **Trasferimento:** una volta agganciata la chiamata, l'agente può decidere di trasferire la chiamata ad un altro numero. In tal caso premere l'icona “trasferisci” e selezionare il numero a cui trasferirla (secondo la configurazione impostata dall'admin, l'agente può trasferire la chiamata ad un numero qualsiasi, ad un altro agente, ad un gruppo oppure all'IVR). Durante il trasferimento della chiamata l'utente verrà messo in attesa. L'agente, una volta che ha premuto il tasto trasferisci, viene messo in comunicazione con il numero selezionato e ha la possibilità di spiegare/anticipare all'operatore il motivo del trasferimento della chiamata.

Per rilasciare la chiamata sarà sufficiente premere il tasto “rilascia”.

5: **Riprendi la telefonata:** funzione per riprendere in carico una chiamata trasferita.

6: **Rilascia la telefonata:** funzione per rilasciare la chiamata trasferita.

7: **Hold:** la funzione permette di mettere in attesa l'utente e l'icona può apparire in 3 colori differenti: disabilitato , attivabile , in funzione . Una volta attivata l'attesa, per riprendere la telefonata premere ancora l'icona "hold".

8: **Chiudi:** chiudere la conversazione che equivale a riagganciare la cornetta

9: **Rispondi:** risponde alla chiamata

Qualora alcune funzioni presenti sulla barra telefonica fossero disabilitate, le icone delle relative funzioni, vengono mostrate in grigio.

Segue esempio.



Nella figura sopraindicata, l'unico pulsante attivo è il tastierino telefonico mentre i restanti pulsanti sono disabilitati (immagine a scopo illustrativo). Alcune funzioni possono non essere abilitate a seconda delle licenze acquistate (funzione registrazione) oppure si attivano/disattivano in base alla fase della telefonata (nel caso in cui ci sia una chiamata in arrivo è abilitato solo il tasto "rispondi" e una volta risposto si attivano le altre funzioni "trasferisci", "hold" e "Chiudi").

I tasti presenti sulla barra telefonica corrispondono esattamente a quelli presenti sui telefoni fisici, pertanto, è scelta dell'agente gestire le telefonate tramite barra telefonica web oppure tramite telefono.

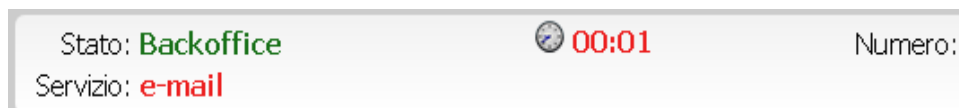
5.4 Box Info di servizio



Le informazioni di servizio sono indicate all'interno di un box posto in alto sulla destra, in cui vengono mostrate le seguenti informazioni:

Riservati tutti i diritti a termine di legge. Vietata la riproduzione e divulgazione.

1: Stato dell'agente: In conversazione, Pausa, Attesa, Backoffice ecc.... Ogni qualvolta l'agente cambia stato, in automatico verrà aggiornato all'interno del box.



2: Tempo: il tempo indica da quanto tempo l'agente si trova all'interno dello stato impostato. Queste tempistiche sono statisticate e tenute in memoria con lo scopo di permettere all'amministratore di avere una visione completa dell'intera attività svolta da ogni agente.

Durante lo stato "in conversazione" oltre allo scorrere del tempo, è possibile visualizzare, tra parentesi, un count-down che corrisponde al tempo stimato dall'amministratore del sistema entro cui ogni agente dovrebbe gestire una chiamata. Il count-down serve solo a scopo di promemoria per l'agente, per sapersi regolare con i tempi, e non interferisce in alcun modo con le conversazioni in essere, infatti al suo scadere non verrà interrotta la comunicazione. La visualizzazione del count-down è disponibile anche per altri stati.

3: Numero: Numero di telefono del chiamante

4: Servizio: in questo campo viene mostrato il nome del servizio su cui l'agente è al momento attivo. Se l'agente è abilitato a gestire più servizi e/o appartiene a più gruppi, in real-time viene mostrato il nome del servizio/gruppo sul quale sta operando.

5.5 Profilo

Nella parte sinistra dell'interfaccia è stato predisposto uno spazio dedicato nel quale poter inserire link a pagine intranet utilizzate dall'agente, integrazione con il CRM o gestionale del cliente, al fine di poter far convergere tutte le principali attività dell'agente di contact center all'interno di un'unica interfaccia. Nel caso in cui fossero abilitati anche i moduli Email, Fax e Chat, all'interno di questo spazio verranno visualizzate le maschere dedicate alla gestione dei suddetti moduli.

Per passare da una pagina/modulo all'altro, per esempio passare dalla gestione delle email al CRM, basta cliccare sulla linguetta posta nel lato sinistro della pagina e si aprirà la pagina con all'interno la

maschera della funzione desiderata. Per chiudere la pagina ri-cliccare sulla linguetta raffigurante la funzione prescelta.

Nota: è possibile aprire e tenere aperte due pagine contemporaneamente.

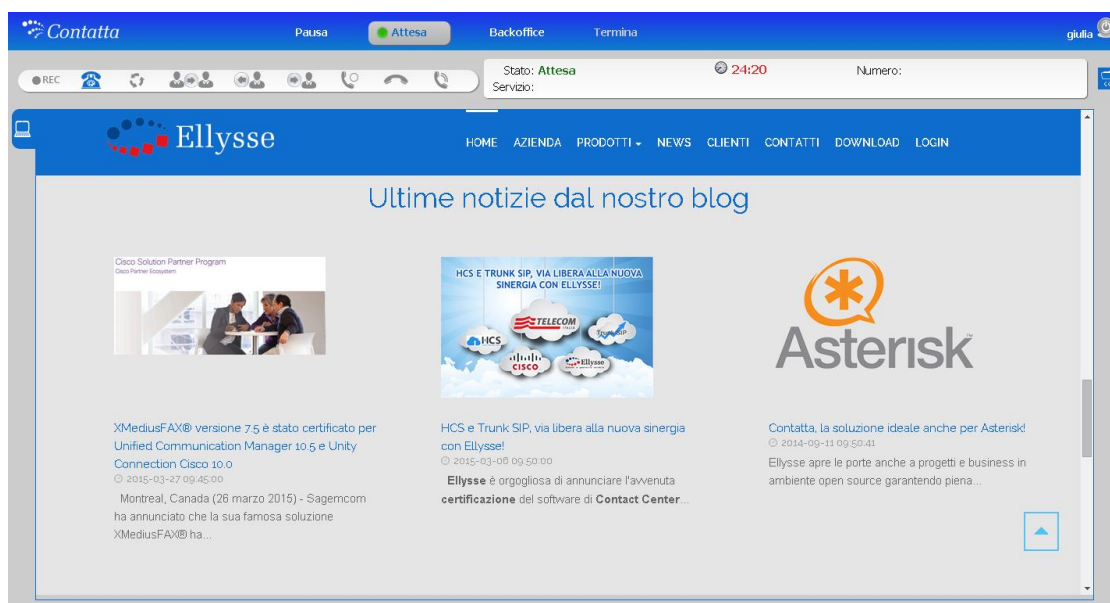
5.6 Tabelle


Nella parte destra dell'interfaccia vengono mostrate alcune tabelle riepilogative e di servizio che rientrano all'interno di quelle attività che velocizzano la gestione delle chiamate, come ad esempio accesso alla rubrica, ultimi numeri chiamati e registro chiamate ricevute.

Tutte le tabelle possono essere chiuse tramite apposita icona posta di fianco al box dei servizi.



Questa funzione permette di chiudere contemporaneamente tutte le tabelle tramite un solo click, per lasciare spazio e allargare la pagina di profilo. Il risultato sarebbe il seguente:



Oltre alla possibilità di chiudere tutte le tabelle contemporaneamente, è possibile chiudere le tabelle singolarmente tenendo aperte solo quelle più utilizzate. Ogni tabella è dotata di un pulsante 

abilitato a questa funzione posto sulla parte destra dell'intestazione della tabella. Tramite l'apposito tasto la tabella viene chiusa e rimane visibile solo l'intestazione e l'icona di chiusura/apertura per poter, al bisogno, riaprire la tabella selezionata.

Segue immagine d'esempio e nei capitoli seguenti i dettagli per ogni tabella.



| | N° Utenti | Max Attesa | In Attesa | Segreteria | Email |
|----------|-----------|------------|-----------|------------|-------|
| dirette | | | 0 | | |
| outbound | 1 | | 0 | 0 | 0 |

Tabella aperta



| Gruppi |
|--------|
|--------|

Tabella chiusa

5.6.1 Gruppi

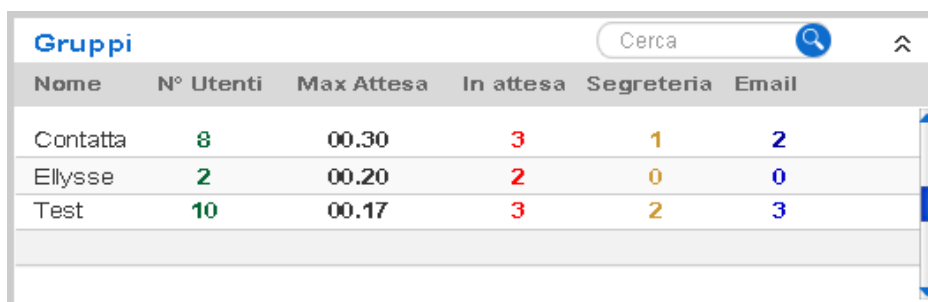
La tabella relativa ai gruppi mostra in tempo reale un resoconto del sistema.

Ogni agente ha visione dell'elenco dei servizi a cui è abilitato e per ogni servizio viene indicato:

- Numero di agenti attivi sul servizio (gli agenti in pausa non vengono contati)
- Tempo massimo di attesa
- Numero utenti in attesa
- Numero messaggi in segreteria
- Numero di email in ingresso

Nota: le voci disponibili all'interno del resoconto variano a seconda dei moduli acquistati.

Segue immagine in cui è abilitato anche il modulo email.



| Nome | N° Utenti | Max Attesa | In attesa | Segreteria | Email |
|----------|-----------|------------|-----------|------------|-------|
| Contatta | 8 | 00.30 | 3 | 1 | 2 |
| Ellysse | 2 | 00.20 | 2 | 0 | 0 |
| Test | 10 | 00.17 | 3 | 2 | 3 |

Partendo dall'immagine esposta sopra si denota che:

L'agente "X" è abilitato su 3 servizi/gruppi: Contatta, Ellysse e Test.

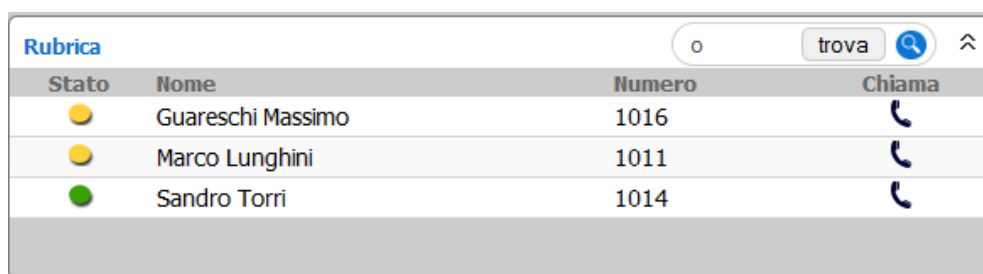
Per il servizio/gruppo “Contatta” ci sono 8 agenti loggati, il tempo massimo di attesa è stato di 00.30, ci sono 3 utenti in coda, 1 messaggio da ascoltare in segreteria e 2 email arrivate.

Per il servizio/gruppo Ellysse” ci sono 2 agenti loggati, il tempo massimo di attesa è 00.20, ci sono 3 utenti in attesa, nessun messaggio in segreteria e nessuna email da leggere...

Nell'intestazione della tabella è presente una casella di ricerca che permette di vedere i dati tenendo in considerazione il filtro di ricerca.

5.6.2 Rubrica

All'interno della rubrica vengono raggruppati e messi a disposizione tutti i contatti aziendali.

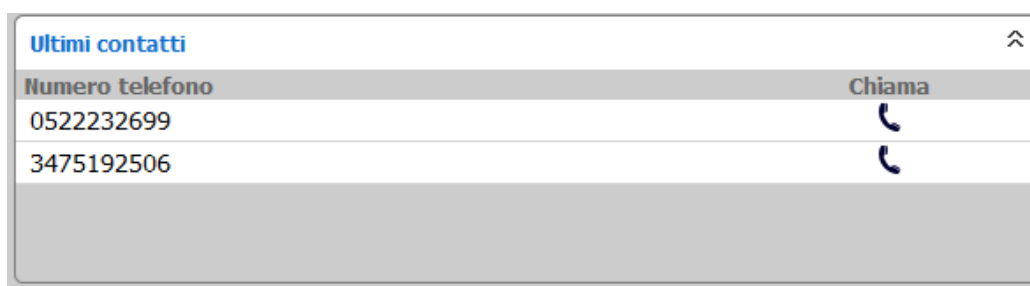


| Stato | Nome | Numero | Chiama |
|-------|-------------------|--------|--------|
| ● | Guareschi Massimo | 1016 | ☎ |
| ● | Marco Lunghini | 1011 | ☎ |
| ● | Sandro Torri | 1014 | ☎ |

Nell'intestazione della tabella è presente una casella di ricerca che permette di vedere i dati raccolti tenendo in considerazione il filtro di ricerca.

5.6.3 Ultimi numeri




La tabella “ultimi numeri” mette a disposizione dell'agente, l'elenco di tutte le chiamate che ha effettuato. Premendo il pulsante a forma di cornetta telefonica posto nell'ultima colonna, partirà una chiamata verso il numero corrispondente.



| Numero telefono | Chiama |
|-----------------|--------|
| 0522232699 | ☎ |
| 3475192506 | ☎ |

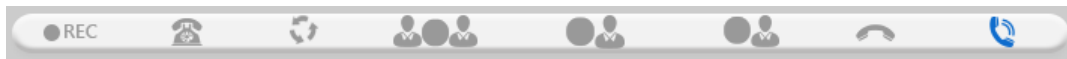
5.6.4 Registro chiamate

La tabella “Registro chiamate ricevute” mette a disposizione dell’agente, l’elenco di tutte le chiamate ricevute. Premendo il pulsante a forma di cornetta telefonica posto nell’ultima colonna, si avvierà una chiamata verso il numero corrispondente.

| Registro Chiamate  | | |
|---|-----------------|---|
| Nome | Numero telefono | Chiama |
| Marco Lunghini | 510 |  |
| Sandro Torri | 500 |  |

6. Funzionamento servizio Inbound

Nel momento in cui il sistema inoltra una telefonata all'agente, il telefono collegato al computer squilla e sulla barra telefonica dell'interfaccia web, la prima icona sulla dx (a forma di cornetta telefonica) diventa azzurra.



A questo punto l'agente può rispondere da barra telefonica premendo l'icona azzurra oppure tramite telefono fisico. Nel caso in cui l'agente non risponde alla telefonata assegnatagli, il sistema interpreta la mancata risposta come assenza dell'agente dalla sua postazione, e in automatico imposta l'agente in uno stato di "bloccato" dal quale potrà togliersi solo effettuando il logout e riavviare l'applicazione.

Una volta che la chiamata viene accolta e risposta il sistema attiva le icone "Trasferisci", "Hold", "Registra" e "Chiudi la conversazione".

Per tutti i dettagli relativi alla gestione della chiamata tramite barra telefonica si rimanda al paragrafo "5.3 Barra telefonica".

7. Ascolto Segreteria

Dalla medesima interfaccia web è possibile accedere alla schermata dedicata al riascolto dei messaggi lasciati dagli utenti e presenti in segreteria. Ogni qualvolta verrà registrato un nuovo messaggio, gli agenti del gruppo coinvolto, verranno avvisati tramite notifica sul front end.

| Gruppi | | | | | |
|----------|-----------|------------|-----------|------------|-------|
| | N° Utenti | Max Attesa | In Attesa | Segreteria | Email |
| dirette | | | 0 | | |
| contatta | 3 | 00:03:45 | 2 | 48 | 0 |
| email | 2 | | 5 | 0 | 0 |
| outbound | 5 | | 0 | 0 | 0 |

Per ascoltare il messaggio, attivare lo stato di “backoffice” specifico per il riascolto (all’interno di tale stato l’agente è escluso dal flusso di telefonate in arrivo) e si aprirà la pagina di riascolto nella quale viene mostrato l’elenco dei messaggi presenti in segreteria.

Azienda: Ellysse Gruppo: Contatta N° di telefono: Data da: a: Descrizione 1: Tipo di ascolto: Non ascoltati

N° di telefono digitato: Ora da: a: Descrizione 2:

Segreteria (3)

| Gruppo | Data | N° chiamante | Descrizione 1 | Descrizione 2 | Agente ultimo ascolto | Data ultimo ascolto | Durata |
|-----------------------------------|----------|--------------|---------------|---------------|-----------------------|---------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> Contatta | 15/01/14 | 123456789 | Admin | prova | Rossi | 16/01/14 | 00:12 |
| <input type="checkbox"/> Ellysse | 01/02/14 | 563456789 | Agente | 00123456 | - | - | 00:35 |
| <input type="checkbox"/> Sincroni | 10/12/13 | 893456725 | Supervisor | 11234567 | Martini | 11/12/13 | 00:20 |
| <input type="checkbox"/> | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | | | | | | | |

Nel filtro di ricerca, posto nella parte superiore della schermata, è possibile scegliere quali messaggi visionare tra “Tutti i messaggi”, “Non ascoltati”, “Ascoltati” oppure “Richiamati”.

Selezionando “Tutti i messaggi”, i messaggi non ascoltati, riascoltati e/o già richiamati verranno mostrati con colori differenti in modo da poterli distinguere velocemente.

Nella tabella in cui sono elencati i messaggi vengono riportate le seguenti informazioni:

Riservati tutti i diritti a termine di legge. Vietata la riproduzione e divulgazione.

- Gruppo: viene indicato il gruppo al quale era destinata la telefonata del Cliente
- Data: data ed orario in cui il Cliente ha effettuato la registrazione
- Numero telefonico chiamante: numero di telefono dal quale il Cliente ha effettuato la chiamata
- Descrizione: campo variabile che dipende da configurazioni di sistema.
- Agente ultimo ascolto: nome dell'ultimo agente che ha ascoltato il messaggio in segreteria telefonica (campo non valorizzato)
- Data ultimo ascolto: data ed orario dell'ultima volta in cui un agente ha ascoltato il messaggio (campo non valorizzato)
- Durata: durata delle registrazione