



CIEMME

s e r v i c e

Servizi di Consulenza Informatica

abas
Software-Partner

Lotus. software


Hyperion

Extrafax



Servizi di Consulenza Informatica

CIEMME@CENTRALINO

Gestione Chiamate in Entrata

Il Modulo...

Workspace CM@Call Center R5 v1.1 x Ivan Volpi - Inbox x Chiamata: 200602596-ACME x

Esci Modifica Completa Attività

Accettazione Risposta

Società: ACME

Riferimento Cliente: Paolo Pallara

Ufficio:

Numero di Telefono: 051111111

[Periferiche](#)

Persona Richiesta: Ivan Volpi/Finispa/It

Area di Competenza: Esterni

Motivo Richiesta: Conferma appuntamento della prossima settimana

Azione:

<input checked="" type="checkbox"/> Ha telefonato	<input type="checkbox"/> Ritornerà	<input type="checkbox"/> Passaggio chiamata diretto
<input checked="" type="checkbox"/> Da Richiamare	<input type="checkbox"/> Ha lasciato un pacchetto	<input type="checkbox"/> Intervento presso il chiamante
<input type="checkbox"/> Richiamerà	<input type="checkbox"/> Ha richiesto un incontro	
<input type="checkbox"/> E' Passato/a	<input type="checkbox"/> Ha lasciato un messaggio	

Priorità: Bassa Media Alta Urgente

Note:

Data/Ora Chiamata: 21/07/2006 15.02.53

Codice Chiamata: 200602596

Inviato: da Simona Marchesini a Ivan Volpi/Finispa/It (21/07/2006 15.03.23)

Riferimenti
del Cliente

Persona/Competenza
Richiesta

Motivo e Azioni

CIEMME@CENTRALINO

Gestione Chiamate in Entrata

Alcune Viste...

The screenshot shows the CM@Call Center R5 v1.1 interface. The left sidebar contains a tree view of views: Chiamate (with sub-items: Mie Chiamate, Data, Anno, Richiedente, Operatore, Redattore, Codice Chiamata), Stato (with sub-items: Aperte, Chiuse), Configurazione, Help, and Esci. The main area displays two tables of open calls. The first table is titled 'Chiamate Aperte di: Ivan Volpi' and the second is 'Chiamate Aperte dell'area: Esterni'. Both tables have columns for Data, Società, Richiedente, and Persone Richieste. A yellow callout points to the 'Chiamate Aperte di: Ivan Volpi' table, and another yellow callout points to the 'Chiamate Aperte dell'area: Esterni' table.

Data	Società	Richiedente	Persone Richieste
21/07/2006	ACME	Paolo Pallara	Ivan Volpi

Data	Società	Richiedente	Persone Richieste
21/07/2006	ACME	Paolo Pallara	Ivan Volpi

Chiamate aperte per "Persona"

Elenco Viste

Chiamate aperte per "Gruppo"

Elenco Operatori

Chiamate

Dati Statistici

	Data	Società	Richiedente	Q.tà	Minuti	Media Evas.
▶	Alessandra Franchini			545	2.381	11,44
▶	Andrea Borgia			25	32	0,25
▶	Cristian D'Aloisio			590	5.387	20,68
▶	Cristina Cocchi			35	151	99,43
▶	Giorgio Toni			895	11.018	1,79
▶	Guido Franchini			321	412	23,47
▼	Ivan Volpi			5	14	88,04
▼	Aperte			1	0	0,00
🕒	21/07/2006	ACME	Paolo Pallara			
▼	Chiuse			4	14	88,04
🕒	21/07/2006	ACME	Paolo Pallara		2	0,06
🕒	20/06/2005	CONCERTA	Valentina		5	0,02
🕒	16/05/2005	NOVELL-SUSE	Catellani Marco		2	351,60
🕒	10/02/2005	DIESSE SHOP	Quadrelli		5	0,47
▶	Lorenzo Guidi			1.534	9.423	2,02
▶	Massimo Bignami			1.325	10.205	1,45
▶	Massimo Nardi			590	2.149	5,64
▶	Micaela Borgia			88	110	5,23
▶	Paolo Pallara			704	9.080	36,53
▶	Roberto Baciglieri			453	5.173	11,54
▶	Roberto Filippi			1.113	1.845	5,91
▶	Roberto Vinci			1.958	9.951	12,08
▶	Simona Marchesini			1.903	17.602	12,05
▶	Tiziano Sella			7	75	81,74
▶	Vincenzo Capponcelli			920	6.944	21,81
				13.011	91.952	11,14

CIEMME SERVICE SRL

Via Lazio, 25
40069 Zola Predosa (BO)
Tel.: 051 - 6167356
Fax: 051 - 6167362



66

www.ciemme-service.it