

Module SpiTel : journalisation et statistiques des appels téléphoniques dans eGroupware

CARACTERISTIQUES GENERALES

Le module permet de remonter et consulter dans eGroupware tous les appels passés par la société, entrants et sortants.

Principales fonctions

Cycle de vie de l'appel

- à la fin de l'appel, le PABX envoie une trame TCP sur le serveur, qui l'intègre dans la base eGroupware
- la routine relie automatiquement les appels aux intervenants, contacts ou clients
- l'utilisateur peut lier l'appel à un contact ou ajouter le contact à la volée
- l'utilisateur peut notifier un autre utilisateur pour une demande de rappel avec un commentaire

Commentaires sur les appels

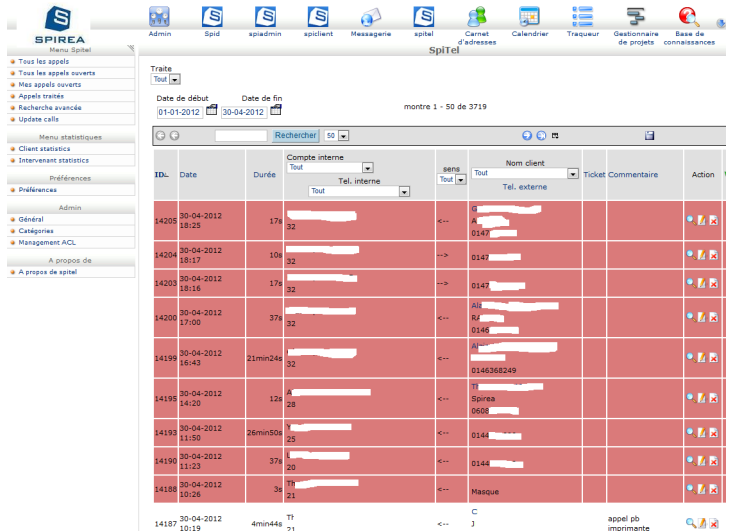
- entrée de commentaires sur les appels (appel unique ou action en masse)
- rattachements des appels aux contacts
- rapprochement aux tickets "spid"
- modifications en masse : statut "fait"

Statistiques

- appels par intervenants : nombre d'appels, temps passés
- appels par clients : nombre d'appels, temps passés

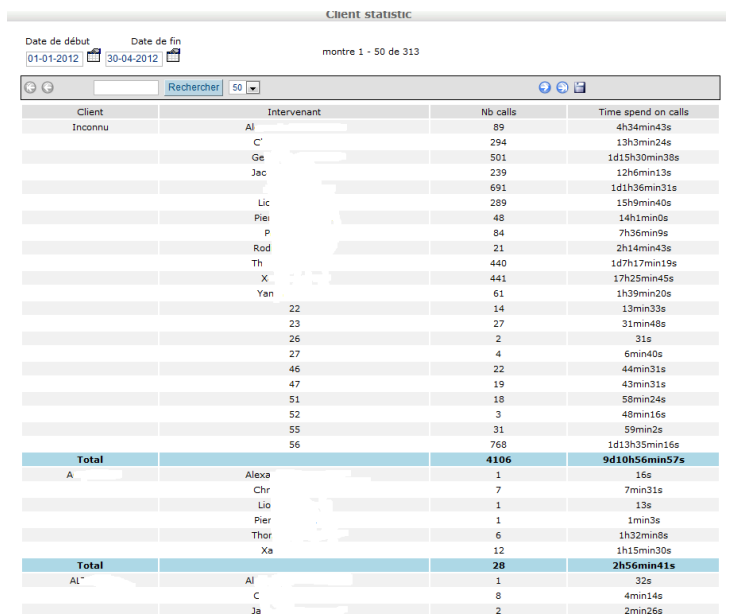
Le module peut en outre est utilisé pour d'autres traitements liés aux appels, comme la facturation par appels téléphoniques.

Liste des appels passés



IDL	Date	Durée	Compte interne	Nom client	Action
14205	30-04-2012 18:25	17s	0147		
14204	30-04-2012 18:17	10s	0147		
14203	30-04-2012 18:16	17s	0147		
14200	30-04-2012 17:00	37s	0146		
14199	30-04-2012 16:43	21min24s	0146368249		
14190	30-04-2012 14:20	12s	0608	Sorina	
14192	30-04-2012 11:50	26min00s	0144		
14190	30-04-2012 11:23	37s	0144		
14188	30-04-2012 10:06	3s	0144	Masque	

Répartition des appels par clients puis par intervenant



Client	Intervenant	Nb calls	Time spend on calls
Inconnu	Al	89	4h54min43s
	C'	294	13h33min24s
	Ge	501	1d15h30min30s
	Jac	239	12h6min13s
		691	1d1h36min31s
	Lic	289	15h9min40s
	Pier	48	14h1min0s
	P	84	7h36min9s
	Rod	21	2h14min43s
	Th	440	1d7h17min19s
	X	441	17h25min45s
	Yan	61	1h39min20s
		22	13min33s
		23	31min48s
		26	2
		27	4
	46	22	
	47	19	
	51	18	
	52	3	
	55	31	
	56	768	
Total		4106	9d10h56min57s
A	Alexa	1	16s
	Chr	7	7min31s
	Lio	1	13s
	Pier	1	1min3s
	Thor	6	1h32min8s
	Xa	12	1h15min30s
Total		28	2h56min41s
AL	Al	1	32s
	C	8	4min14s
	Ja	2	2min26s