



Manuale dell'utente

MYSUI SRL

Via F. M. Malfatti, 65

02100 Vazia Rieti - Italy -

Ph: +39.0746.2299.1 - Fax: +39.0746.2299.22

info@mysui.com


www.mysui.com

Indice

Capitolo I - Introduzione.....	5
Figura 1 - Schema di funzionamento.....	5
Capitolo II - Interfaccia.....	6
Figura 2 - Barra di controllo.....	6
Figura 3 - Cabina virtuale.....	7
Capitolo III - Visualizzazione delle statistiche.....	8
Figura 4 - Gestione delle statistiche.....	8
Figura 5 - Esempio di grafico statistico (Incasso totale per destinazione in €).....	10
Capitolo IV - Gestione dell'instradamento.....	12
Figura 6 - Definizione semplificata del listino.....	12
Importazione semplificata del listino.....	13
Figura 7 - Rimozione di prefissi da un raggruppamento.....	14
Figura 8 - Definizione prezzi e instradamento.....	15
Figura 9 - Impostazione dello scatto alla risposta.....	16
Figura 10 - Azzeramento del listino.....	16
Figura 11 - Combinazioni di gestori.....	17
Importazione del listino tramite file CSV.....	18
Figura 12 - Importazione listino in formato CSV.....	18
Figura 13 - Scelta del file CSV da caricare.....	20
Figura 14 - Notifica di un'informazione.....	21
Figura 15 - Notifica degli avvertimenti.....	22
Figura 16 - Notifica di un errore.....	23
Definizione dei gestori.....	24
Modifica o cancellazione di un gestore.....	25
Inserimento di un gestore.....	26
Figura 17 - Inserimento di un nuovo gestore.....	26



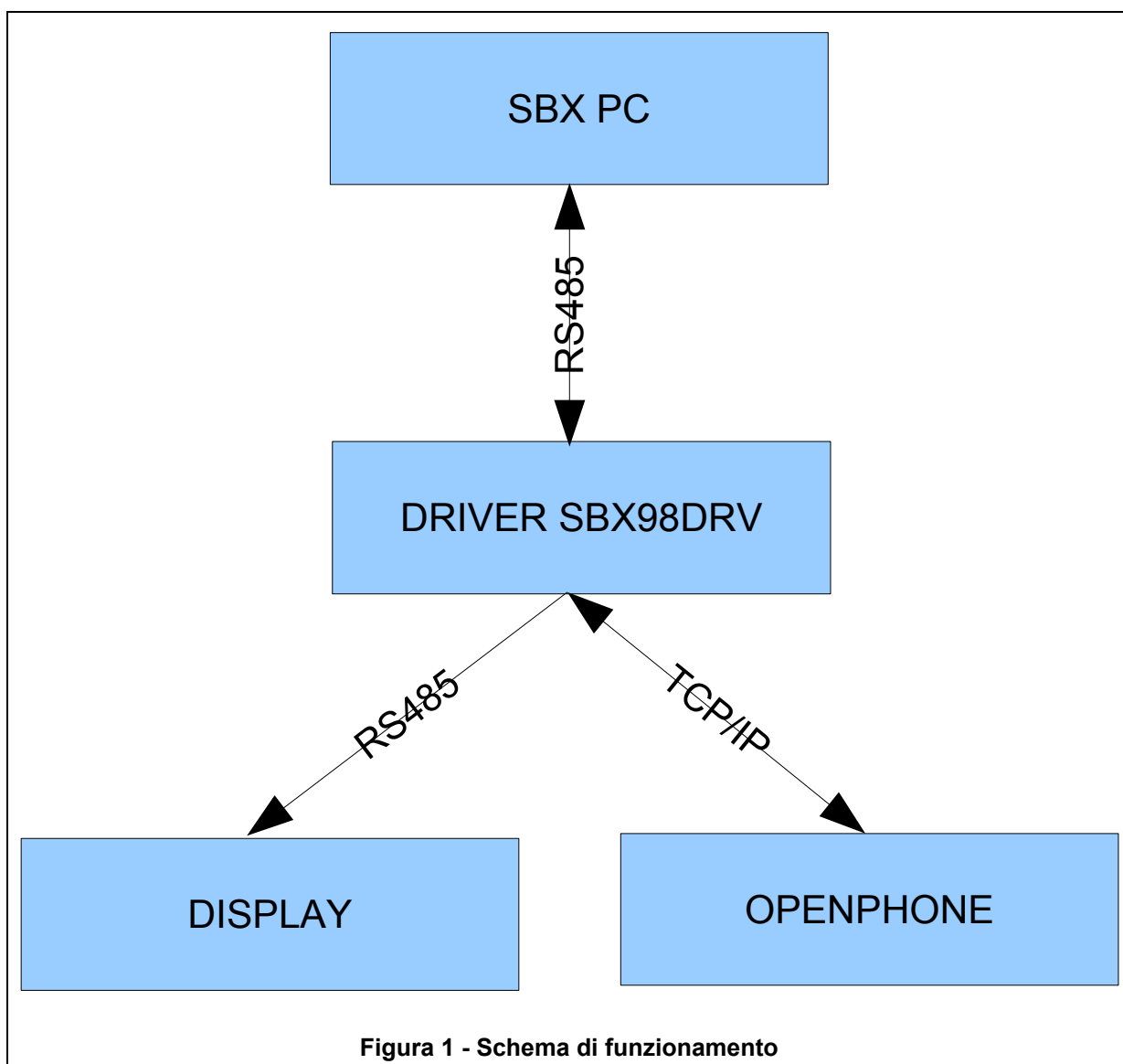
Figura 18 - Inserimento dei numeri PIN.....	27
Figura 19 - Inserimento di un carrier base.....	27
Capitolo V - Cabine virtuali.....	28
Figura 20 - Cabina virtuale.....	29
Visualizzazione rapida stato delle chiamate.....	30
Cambio manuale del gestore.....	31
Figura 21 - Cambio automatico di gestore (4 tentativi con soglia a 5).....	31
Gestione del credito per la cabina.....	32
Figura 22 - Credito residuo durante la chiamata.....	32
Gestione del processo telefonico.....	33
Figura 23 - Cabina bloccata.....	35
Figura 24 - Composizione in corso.....	35
Figura 25 - Conversazione senza limite di credito.....	35
Capitolo VI - Gestione del credito.....	37
Figura 26 - Impostazione del credito.....	36
Capitolo VII - Scontrino e pagamenti.....	38
Figura 27 - Scontrino e pagamento.....	37
Capitolo VIII - Cambio della lingua.....	39
Figura 28 - Inglese.....	38
Figura 29 - Francese.....	38
Figura 30 - Spagnolo.....	38
Capitolo IX - Preferenze ed impostazioni.....	40
Figura 31 - Preferenze ed impostazioni (Interfaccia e impostazioni).....	41
Impostazioni e interfaccia.....	42
Scontrino.....	44
Figura 32 - Preferenze ed impostazioni (Scontrino).....	45
Gestione Operatori.....	46
Figura 33 - Preferenze ed impostazioni (Gestione operatori).....	46

	
Cabine.....	47
Figura 34 - Preferenze ed impostazioni (Cabine).....	49
Figura 35 - Cabina fuori servizio per PSTN assente.....	51
Uscite Display.....	52
Figura 36 - Impostazioni e preferenze (Uscite display).....	52
Gestione Prefissi.....	53
Figura 37 - Impostazioni e preferenze (Gestione prefissi).....	53
Gestione Carrier.....	53
Figura 38 - Impostazioni e preferenze (Gestione Carrier).....	54
Capitolo X - Ricerca delle chiamate effettuate.....	55
Figura 39 - Esempio di ricerca di chiamate in base a data, destinazione e cabina.....	56
Glossario.....	57

Capitolo I - Introduzione

Il software OpenPhone permette la gestione di un phone center equipaggiato da apparati di tipo SBX PC. La gestione va dalla configurazione degli instradamenti dei dialer, alla gestione delle singole cabine, alla stampa degli scontrini, alla visualizzazione statistica del phone center. Tutte le operazioni vengono effettuate tramite una interfaccia grafica appositamente sviluppata per facilitare il lavoro dell'operatore del phone center.

L'architettura del phone center è schematizzata dal seguente grafico:



Capitolo II - Interfaccia

La serie di pulsanti presenti nella parte alta dello schermo (Fig. 2) permette di accedere alla totalità delle funzioni messe a disposizione dal software OpenPhone.



Figura 2 - Barra di controllo

Da sinistra verso destra troviamo:

- Visualizzazione delle chiamate effettuate;
- Gestione delle chiamate effettuate;
- Visualizzazione in tempo reale di grafici statistici relativi al traffico, ai guadagni, ai gestori utilizzati;
- Scelta dei gestori da utilizzare nel profilo di instradamento, definizione dei costi e delle destinazioni non standard;
- Ricerca rapida dei costi verso una o più destinazioni;
- Inserimento, modifica e cancellazione dei gestori;
- Visualizzazione instradamento corrente;
- Programmazione degli SBX PC con profilo di instradamento in base ai costi e ai gestori definiti dall'utente;
- Impostazione delle preferenze per il funzionamento del sistema;
- Cambio operatore;
- Uscita dal programma.

Durante il normale funzionamento di OpenPhone, sono presenti, oltre alla barra di controllo, da una fino a dodici cabine virtuali (Fig. 3) che permettono la gestione totale delle corrispettive cabine reali.



Figura 3 - Cabina virtuale

Capitolo III - Visualizzazione delle statistiche

La finestra di visualizzazione delle statistiche (Fig. 4) è divisa in tre parti, alle quali si fa riferimento nel paragrafo:

1. Superiore sinistra;
2. Superiore destra;
3. Inferiore.

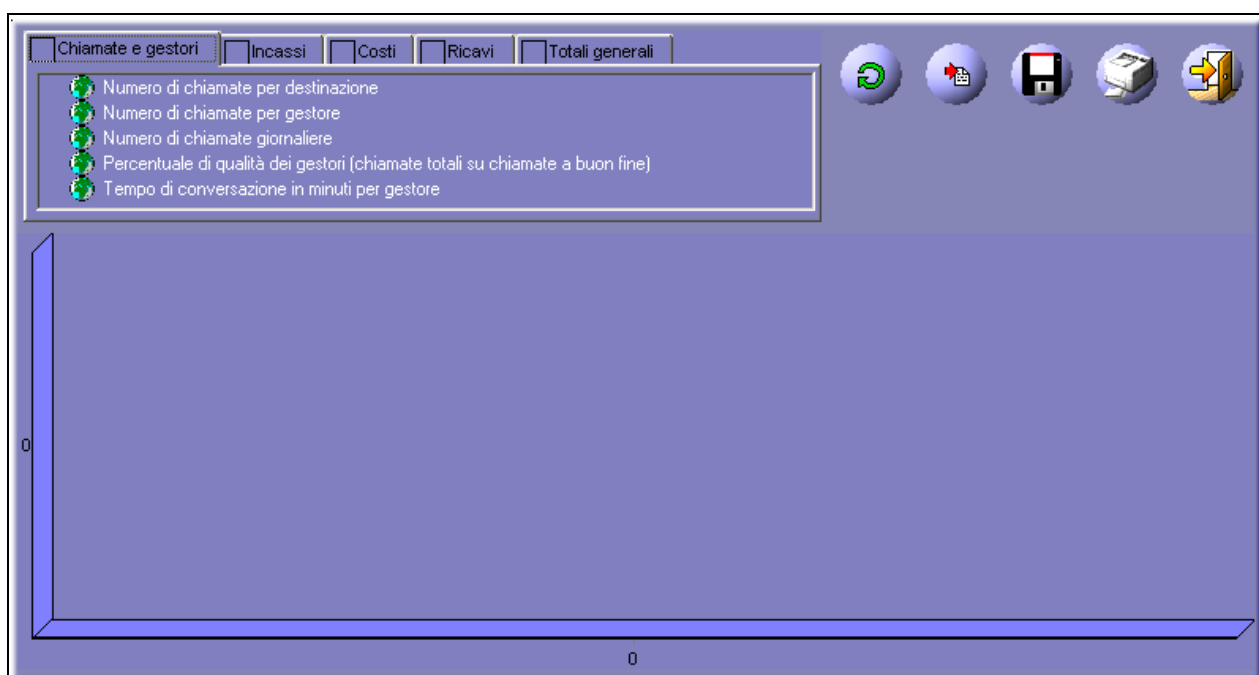


Figura 4 - Gestione delle statistiche

Alla prima apertura della finestra non è mostrato alcun grafico, per visualizzarne uno lo si deve scegliere dalla lista presente nella parte 1 e trascinarlo nella parte 3 tenendo premuto il tasto sinistro del mouse e rilasciandolo quando si arriva in essa. Dopo un breve calcolo viene mostrato il grafico e vicino alla scelta effettuata appare l'icona stilizzata di un grafico che indica la visualizzazione attuale. Il grafico corrente viene aggiornato da OpenPhone a cadenze regolari, permettendo in questo modo di visualizzare in tempo reale l'andamento del phone center, anche grazie al fatto che la finestra può essere tenuta sempre aperta.



Nella parte 1 sono presenti diversi grafici, divisi per categoria, che possono essere visualizzati:

- **Categoria Chiamate e Gestori**

1. Numero di chiamate per destinazione, visualizza il numero di chiamate per ogni destinazione presente nel database del sistema, ad esempio Argentina, Roma, Mobile Omnitel;
2. Numero di chiamate per gestore, visualizza il numero di chiamate effettuate per ogni gestore;
3. Numero di chiamate giornaliere, visualizza il numero di chiamate che giornalmente sono state effettuate del phone center;
4. Percentuale di qualità dei gestori (chiamate a buon fine su chiamate totali), visualizza la percentuale di affidabilità dei gestori in uso;
5. Tempo totale di conversazione per gestore in minuti;

- **Categoria Incassi**

1. Incasso totale per destinazione in €;
2. Incasso totale per gestore in €;
3. Incasso giornaliero in €;

- **Categoria Costi**

1. Costo totale per destinazione in €;
2. Costo totale per gestore in €;
3. Costo giornaliero in €;

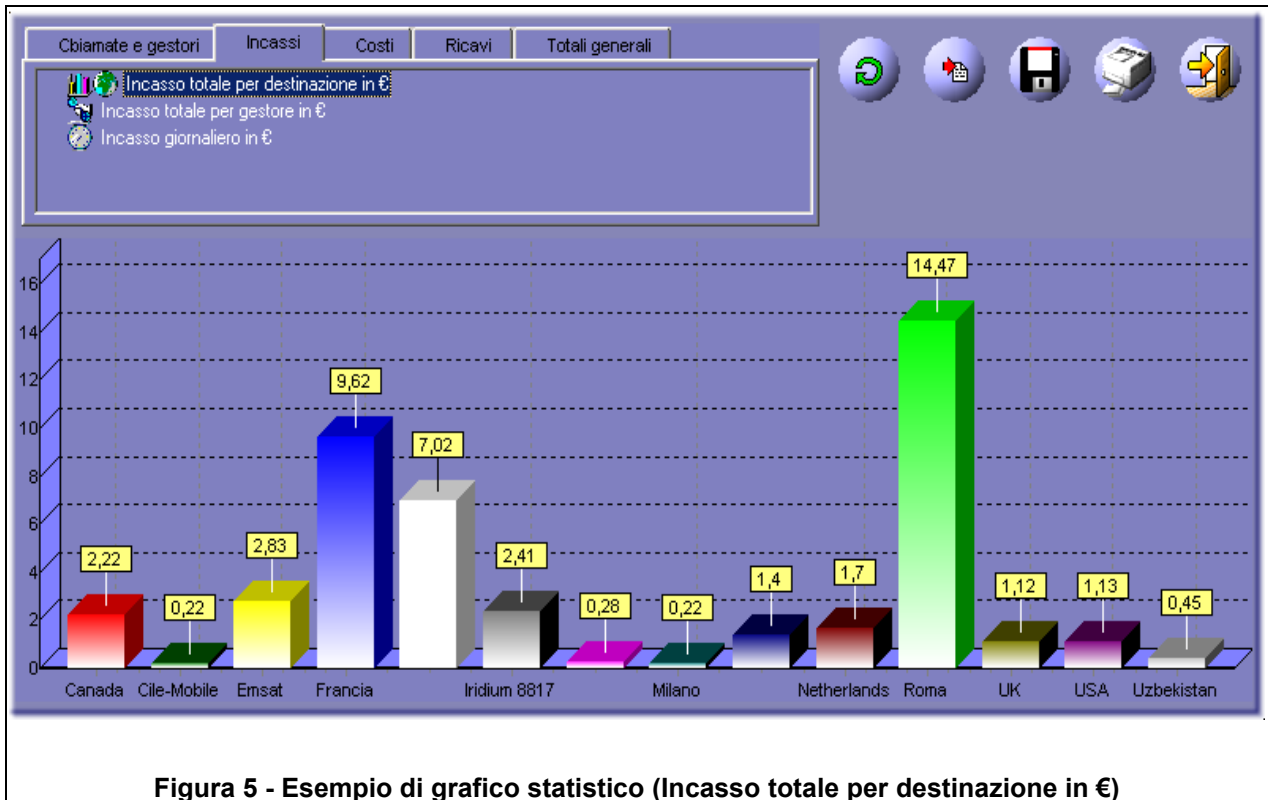
- **Categoria Ricavi**

1. Ricavo totale per destinazione in €;
2. Ricavo totale per gestore in €;
3. Ricavo giornaliero in €;

- **Categoria Totali Generali**

1. Incasso totale in €;

2. Costo totale in €;
3. Ricavo totale in €;
4. Chiamate totali;
5. Minuti di conversazione totali.



Nel caso in cui le informazioni nel grafico non fossero sufficientemente leggibili è possibile effettuare un ingrandimento procedendo nel seguente modo:

1. Nel grafico scegliere un punto a sinistra del dato che si vuole ingrandire e tenere premuto il tasto sinistro del mouse;
2. muovendo il mouse, ingrandire il rettangolo verso destra fino ad includere il dato in tutta la sua estensione, sia da sinistra a destra che dall'alto verso il basso;
3. rilasciare il tasto sinistro del mouse;
4. per tornare alla vista originale scegliere un punto a caso sul grafico premere il tasto sinistro del mouse e muoversi con esso da destra verso sinistra, rilasciare il tasto sinistro.

I pulsanti presenti nella parte 3 della finestra hanno i seguenti significati (da sinistra verso destra):



- Aggiornamento forzato del grafico, permette di aggiornare il grafico senza attendere l'aggiornamento automatico;
- Salvataggio in formato CSV, permette di salvare il grafico corrente in un file, scelto dall'utente, per poterlo importare in un foglio elettronico o in un database;
- Salvataggio del grafico in formato BMP e WMF, salva il grafico corrente in due file, scelti dall'utente, per poterli importare in un programma di grafica o in un documento;
- Stampa del grafico, il grafico corrente viene inviato alla stampante di default.
- Uscita.

Capitolo IV - Gestione dell'instradamento

L'instradamento da inviare agli SBX PC può essere definito in due modalità differenti. La prima permette di gestire instradamento e costi tramite una comoda interfaccia grafica (Fig. 6), la seconda tramite il caricamento di un file CSV (Fig. 12). La scelta sulla modalità da usare viene effettuata dopo aver premuto il tasto per la definizione dell'instradamento.

Importazione semplificata del listino

Visualizzazione corrente: Tutti Record: 619

Destinazione	Prefisso	Carrier Base	Carrier Backup 1	Carrier Backup 2	Carrier Backup 3	Scatto allo risposta	Costo a
Afghanistan	93	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Albania	355	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Algeria	213	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
American Samoa	684	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Andorra	376	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Andorra-Mobile	3763	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Angola	244	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Angola-Mobile	2449	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Anguilla	1264	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Antarctic Terr.	672	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Antigua Barbuda	1268	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Argentina	54	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Argentina-Mobile	549	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Armenia	374	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Armenia-Mobile	3749	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Armenia-Mobile	3747	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1

Ricerca
 Raggruppamenti
 Prezzi e Instradamento
 Prefisso Locale
 Prefissi Nazionali
 Prefissi Radiomobili

Raggruppamenti geografici

- Tutti
- Europa
- Africa
- Russia
- Medioriente e Asia centrale
- Asia meridionale e Oceania
- Asia Orientale e satellitari
- Nord America e Pacifico
- Sud America e America centrale

Lista alfabetica


- Tutti
- A
- B
- C-D-E
- F-G
- H-I
- J-K-L
- M
- N-O
- P-Q
- R
- S
- T
- U-V-W-X-Y-Z

Ricerca incrementale

Prefisso

Destinazione

Incrementale

Destinazioni utilizzate 

Visualizza raggruppamenti personalizzati

Prefissi non raggruppati

Figura 6 - Definizione semplificata del listino



Importazione semplificata del listino

Da qui si può modificare l'instradamento corrente tramite una comoda interfaccia grafica. Con questa modalità si ha una notevole flessibilità nella gestione di raggruppamenti logici e una velocità di modifica degli stessi che non sono riscontrabili nell'importazione con file CSV.

La finestra è divisa orizzontalmente in due sezioni (Fig. 8), la sezione superiore adibita alla visualizzazione e la sezione inferiore adibita alla modifica.

Nella sezione superiore sono visualizzati i prefissi correntemente selezionati, il loro instradamento e i relativi costi di rivendita.

Nella sezione inferiore si possono effettuare ricerche, gestire raggruppamenti personalizzati e impostare i costi di acquisto e di rivendita, nonché creare l'instradamento vero e proprio.

Nella sezione inferiore sono presenti sei sottosezioni:

- Ricerca;
- Raggruppamenti;
- Prezzi e Instradamento;
- Prefisso Locale;
- Prefissi Nazionali;
- Prefissi Radiomobili.

Sezione Ricerca

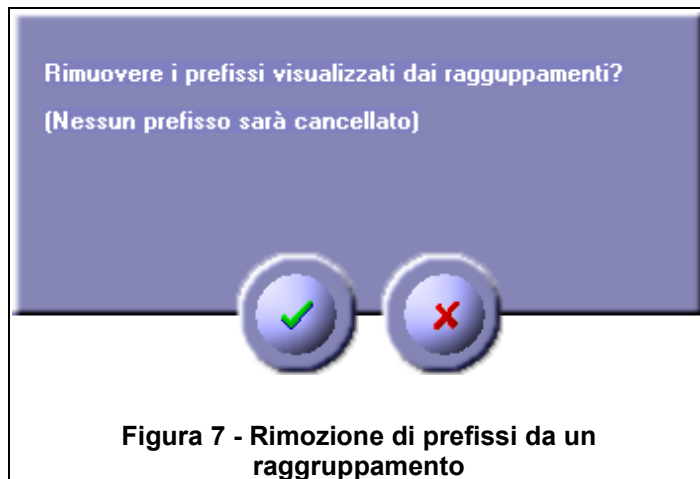
Permette di filtrare tutte le destinazioni internazionali in base ad un criterio a scelta tra quelli disponibili:

- Raggruppamenti geografici, filtro preimpostato per selezionare solamente le destinazioni relative ai singoli continenti o macro regioni;
- Lista alfabetica, filtro alfabetico per lettera o raggruppamenti di lettere preimpostati;
- Ricerca incrementale, tramite le due caselle di testo è possibile ricercare uno o più prefissi o destinazioni, digitando le cifre o le lettere; se si seleziona "ricerca incrementale" viene effettuato un filtraggio che comprende le sotto stringhe del testo digitato, altrimenti la ricerca ritorna solamente i prefissi o le destinazioni che combaciano esattamente con quanto digitato;

- Destinazioni utilizzate, visualizza le destinazioni più utilizzate nel Phone Center;
- Visualizza raggruppamenti personalizzati, permette di filtrare solamente i prefissi che sono stati abbinati al raggruppamento creato dall'utente.

Sezione Raggruppamenti

La sezione serve a inserire, modificare o gestire, gruppi logici di prefissi. Questa funzione permette di poter associare una serie di prefissi ad un gruppo di appartenenza che può poi essere selezionato nell'area di Ricerca per potervi eseguire rapidamente modifiche di instradamento o di costo. I raggruppamenti esistenti sono visualizzati nella tabella che riporta il nome ed il numero di prefissi associati. Nuovi raggruppamenti possono essere creati digitando il nome nell'apposito campo e premendo il pulsante per l'aggiunta. Per collegare i prefissi visualizzati nella parte superiore della finestra, si deve selezionare il nome del raggruppamento desiderato e premere il tasto di associazione. Stessa operazione per scollegare i prefissi dal raggruppamento, in questo caso OpenPhone avvisa l'utente che la procedura non è distruttiva nei confronti dei prefissi (Fig. 7).



Sezione Prezzi e instradamento

In questa sezione (Fig. 8) si possono definire fino a quattro gestori per l'instradamento e impostare i prezzi di acquisto e rivendita. Tramite il menù a tendina presente nella sotto sezione Raggruppamenti è possibile decidere se lavorare su tutti i prefissi internazionali o solamente su un raggruppamento personalizzato. Nella sotto sezione Prezzi alla rivendita si possono

impostare i costi di rivendita del traffico telefonico per le destinazioni visualizzate sia per lo scatto alla risposta che per il costo al minuto. Ogni variazione richiede la conferma dell'utente (Fig. 9).

Per definire i costi all'acquisto per ogni singolo carrier si deve premere il pulsante per le Impostazioni avanzate. A seguito della pressione si attiva la sotto sezione Prezzi all'acquisto, dove si deve selezionare il gestore del quale si vogliono impostare o modificare i prezzi di acquisto, prima di effettuare la variazione OpenPhone chiede conferma all'utente (Fig. 9).

Importazione semplificata del listino

Visualizzazione corrente: **Prefissi non raggruppati** Record: 611

Destinazione	Prefisso	Carrier Base	Carrier Backup 1	Carrier Backup 2	Carrier Backup 3	Scatto alla risposta	Costo a
Afghanistan	93	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Albania	355	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Algeria	213	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
American Samoa	684	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Andorra	376	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Andorra-Mobile	3763	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Angola	244	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Angola-Mobile	2449	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Anguilla	1264	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Antarctic Terr.	672	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Antigua Barbuda	1268	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Argentina	54	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Argentina-Mobile	549	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Armenia	374	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Armenia-Mobile	3749	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1
Armenia-Mobile	3747	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	TraficTel Voip	1	1

Ricerca Raggruppamenti Prezzi e Instradamento Prefisso Locale Prefissi Nazionali Prefissi Radiomobili

Raggruppamenti
Nome: **Prefissi non raggruppati**

Prezzi alla rivendita
Scatto alla risposta: 0,00 €
Costo al minuto: 0,00 €

Prezzi all'acquisto
Gestore: **Gestore di base**
Scatto alla risposta: 0,00 €
Costo al minuto: 0,00 €

Assegnazione gestori

Nome	Prefisso
Trafic Gold	1654
Trafic Green1	0805461462
Trafic Green2	0811462472
Trafic Premium	1666
TraficTel Voip	E

Azzeramento

Combinazioni di gestori

B **1** **2** **3**

Figura 8 - Definizione prezzi e instradamento

Sezione Assegnazione gestori

Qui è presente la lista dei gestori disponibili e i quattro pulsanti per associare il gestore

selezionato ai prefissi visualizzati nella parte superiore della finestra.

I quattro pulsanti hanno il seguente significato:

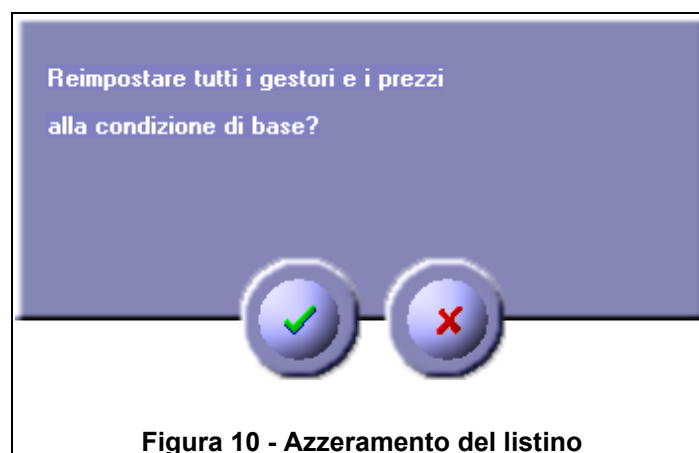
- **B**, imposta il gestore di base;
- **1**, imposta il primo gestore di emergenza;
- **2**, imposta il secondo gestore di emergenza;
- **3**, imposta il terzo gestore di emergenza.



I quattro colori, verde blu giallo e celeste, rispecchiano i medesimi colori che assume il pulsante di cambio manuale del carrier presente sulla cabina virtuale (Fig. 3).

Sezione Azzeramento

Permette di reimpostare il listino ad una condizione di base dove tutte le destinazioni vengono instradate con il primo gestore presente nella lista e tutti i prezzi vengono azzerati. L'operazione richiede la conferma da parte dell'utente (Fig. 10) essendo irreversibile.



Sezione Combinazioni di gestori

Visualizza, tramite la pressione del pulsante, i gestori utilizzati dal listino corrente e le priorità (Fig. 11).

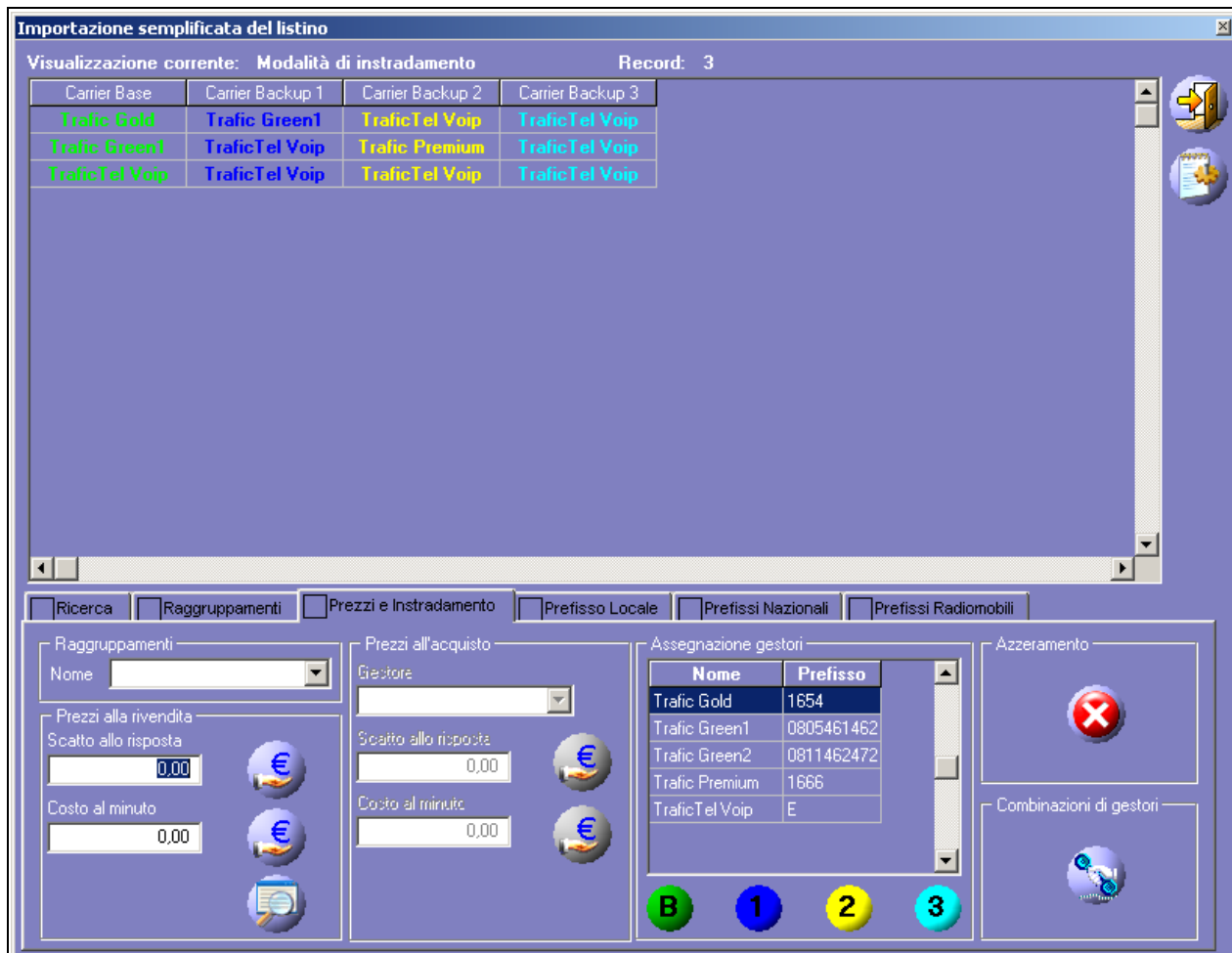


Figura 11 - Combinazioni di gestori

Dopo aver effettuato i cambiamenti desiderati, si deve far generare ad OpenPhone il file di configurazione da inviare agli SBX PC. Per far questo si deve premere il tasto presente sotto il tasto di uscita.

Importazione del listino tramite file CSV

Questa procedura per importare un listino di instradamento viene eseguita in due fasi:

1. Caricamento del listino in formato CSV che descrive l'instradamento voluto e i prezzi di acquisto e rivendita;
2. Importazione del listino nel database.

La finestra è corredata di tre pulsanti sul lato destro che svolgono le seguenti funzioni:

1. Uscita;
2. Lettura del file CSV da importare;
3. Salvataggio del listino nel database.

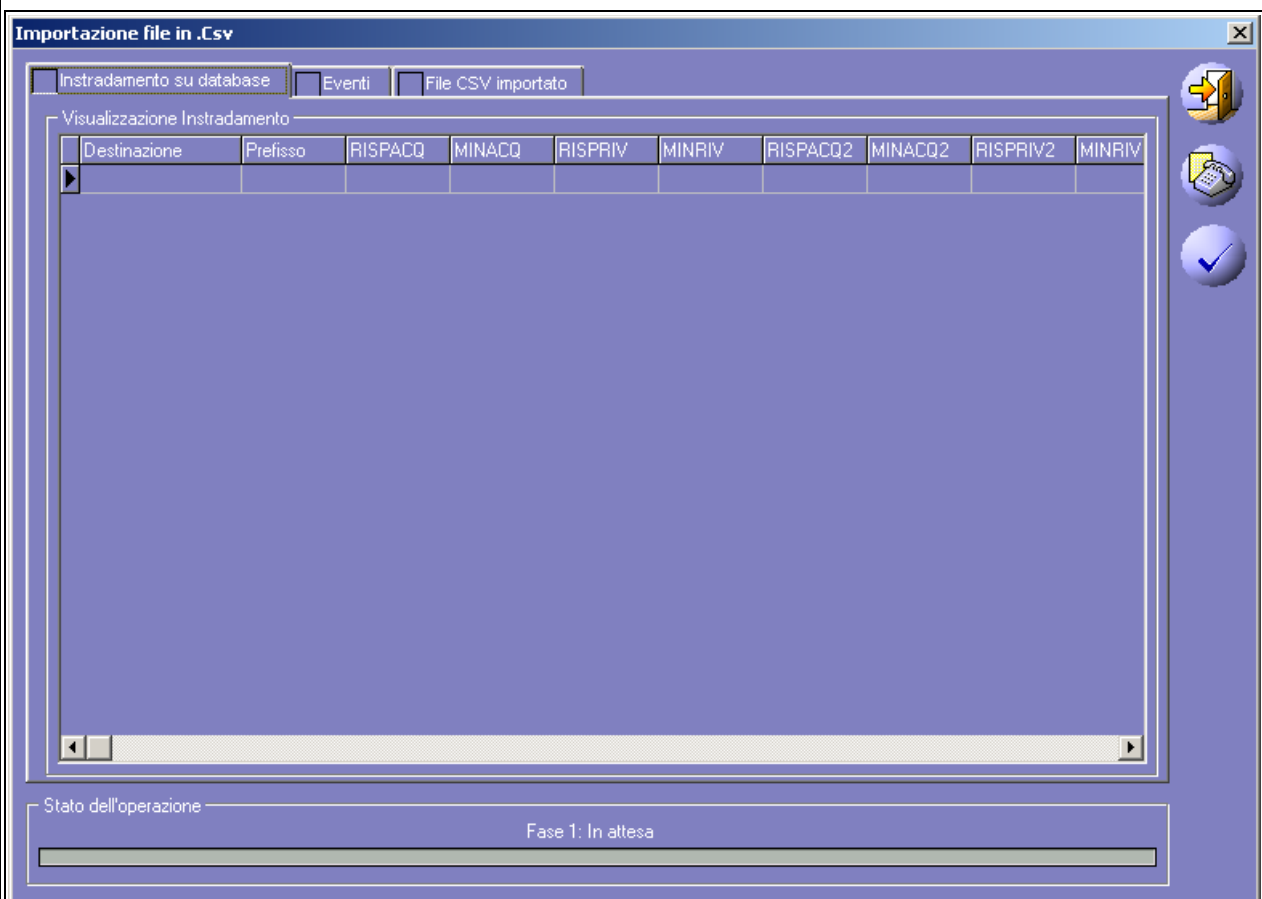




Figura 12 - Importazione listino in formato CSV

Per poter essere importato il listino CSV deve rispettare la seguente sequenza di campi:

- 
1. Nome destinazione, può contenere fino a sedici caratteri che descrivono la destinazione, questa dicitura viene visualizzata sul display durante la chiamata;
 2. prefisso, numero che corrisponde al prefisso internazionale;
 3. scatto acquisto carrier base, importo in € del costo all'acquisto dello scatto alla risposta per il carrier di base;
 4. minuto all'acquisto carrier base, importo in € del costo all'acquisto al minuto per il carrier di base;
 5. scatto rivendita carrier base, importo in € del costo alla rivendita dello scatto alla risposta per il carrier di base
 6. minuto rivendita carrier base, importo in € del costo alla rivendita al minuto per il carrier di base;
 7. scatto acquisto carrier 1, importo in € del costo all'acquisto dello scatto alla risposta per il primo carrier di emergenza;
 8. minuto all'acquisto carrier 1, importo in € del costo all'acquisto al minuto per il primo carrier di emergenza;
 9. scatto rivendita carrier 1, importo in € del costo alla rivendita dello scatto alla risposta per il primo carrier di emergenza;
 10. minuto rivendita carrier 1, importo in € del costo alla rivendita al minuto per il primo carrier di emergenza;
 11. scatto acquisto carrier 2, importo in € del costo all'acquisto dello scatto alla risposta per il secondo carrier di emergenza;
 12. minuto all'acquisto carrier 2, importo in € del costo all'acquisto al minuto per il secondo carrier di emergenza;
 13. scatto rivendita carrier 2, importo in € del costo alla rivendita dello scatto alla risposta per il secondo carrier di emergenza;
 14. minuto rivendita carrier 2, importo in € del costo alla rivendita al minuto per il secondo carrier di emergenza;
 15. scatto acquisto carrier 3, importo in € del costo all'acquisto dello scatto alla risposta per il terzo carrier di emergenza;
 16. minuto all'acquisto carrier 3, importo in € del costo all'acquisto al minuto per il terzo



carrier di emergenza;

17.scatto rivendita carrier 3, importo in € del costo alla rivendita dello scatto alla risposta per il terzo carrier di emergenza;

18.minuto rivendita carrier 3, importo in € del costo alla rivendita al minuto per il terzo carrier di emergenza;

19.prefisso carrier base, codice di interconnessione del carrier di base;

20.prefisso carrier 1, codice di interconnessione del primo carrier di emergenza;

21.prefisso carrier 2, codice di interconnessione del secondo carrier di emergenza;

22.prefisso carrier 3, codice di interconnessione del terzo carrier di emergenza.

La prima riga, opzionale, contiene la descrizione dei campi per facilitarne l'inserimento e la modifica dei dati.

La seconda, terza e quarta riga devono essere lasciate immutate nel nome, pena il mancato funzionamento del listino.

Le righe relative ai prefissi internazionali possono essere eliminate o aggiunte. Per un limite strutturale dell'SBX PC, il massimo di righe presenti nel file non può superare quota 850.

La finestra di importazione è fornita di una sezione relativa alle notifiche, chiamata Eventi. In questa sezione sono presenti tre campi dove OpenPhone notifica all'utente altrettanti tipi di messaggi relativi all'importazione del listino CSV.

Questi tre tipi sono divisi in:

- **Informazioni.** Vengono mostrati messaggi informativi (Fig. 14);
- **Avvertimenti.** I messaggi avvisano l'utente di una o più incongruenze rilevate nel file ma corrette con azioni automatiche da OpenPhone (Fig. 15);
- **Errori.** Il messaggio informa l'utente del fallimento dell'operazione ed il motivo per il quale si è verificato l'errore (Fig. 16).

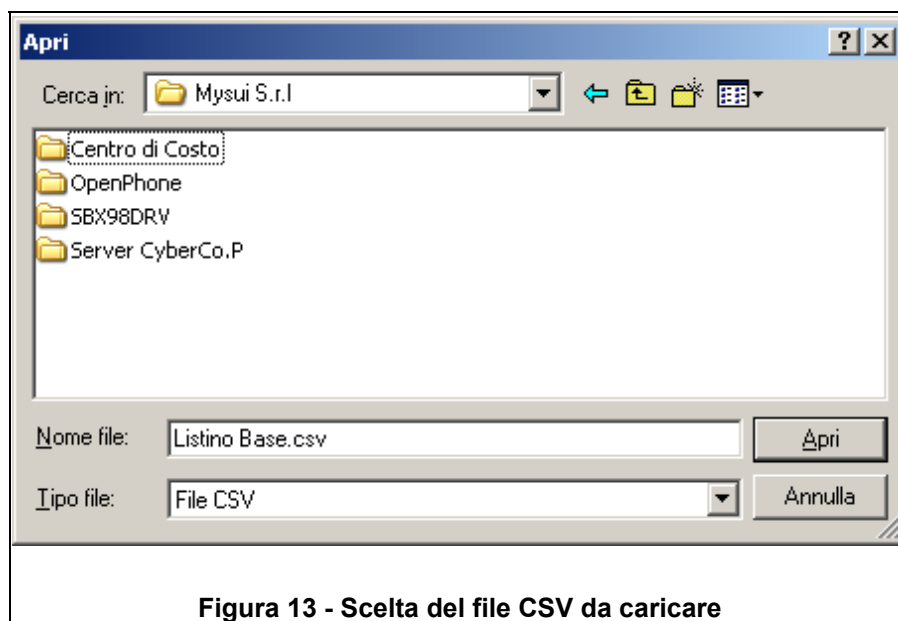


Figura 13 - Scelta del file CSV da caricare

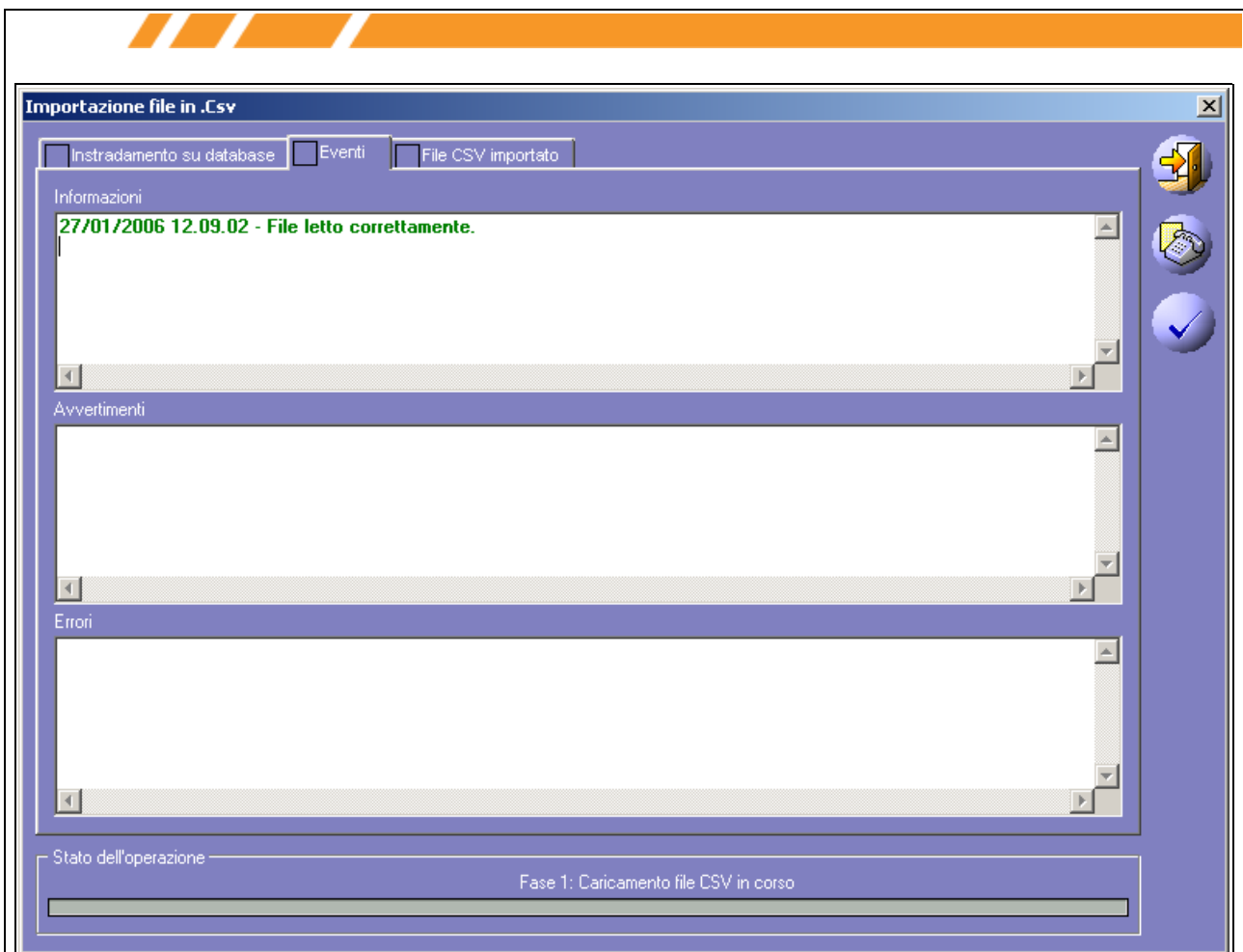


Figura 14 - Notifica di un'informazione

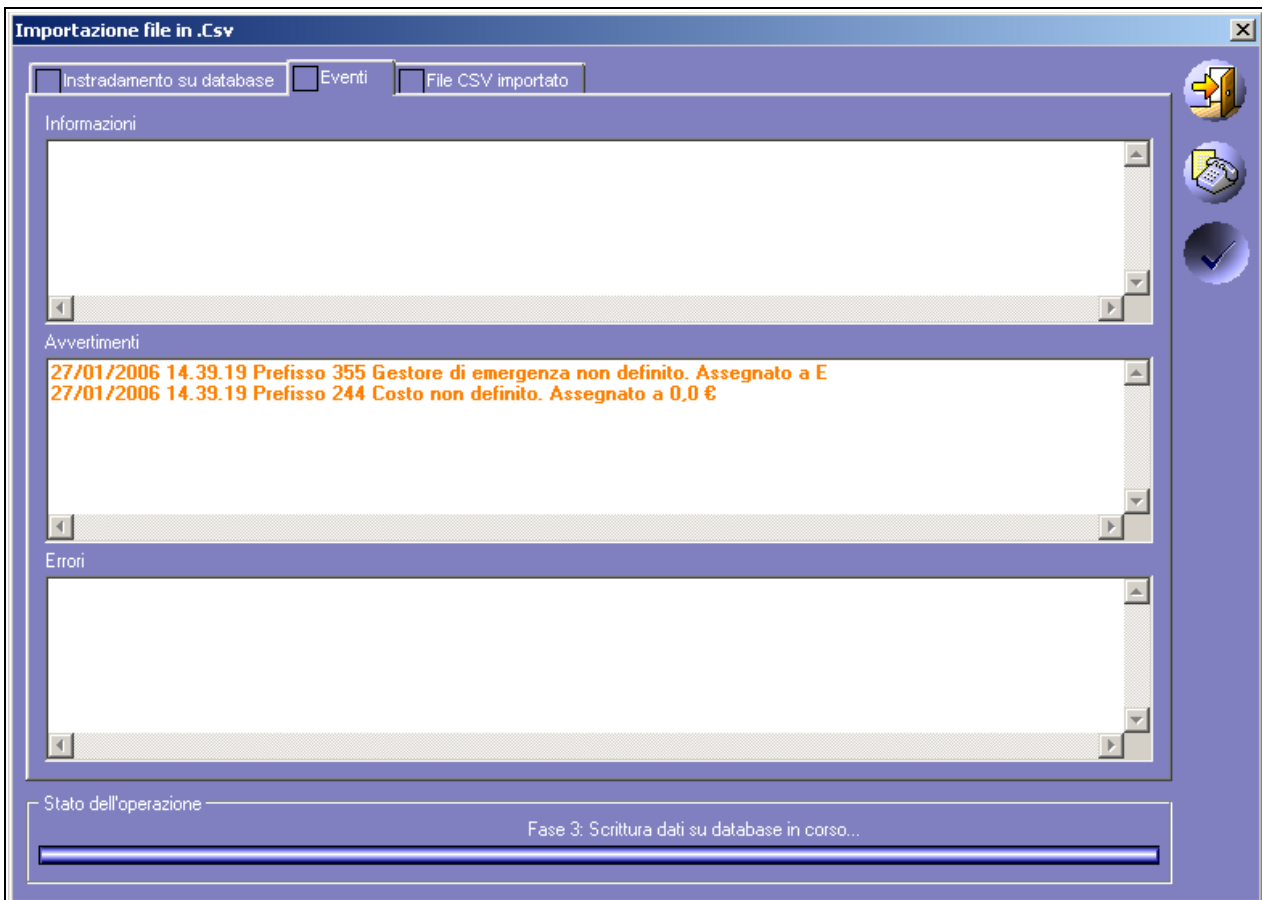


Figura 15 - Notifica degli avvertimenti

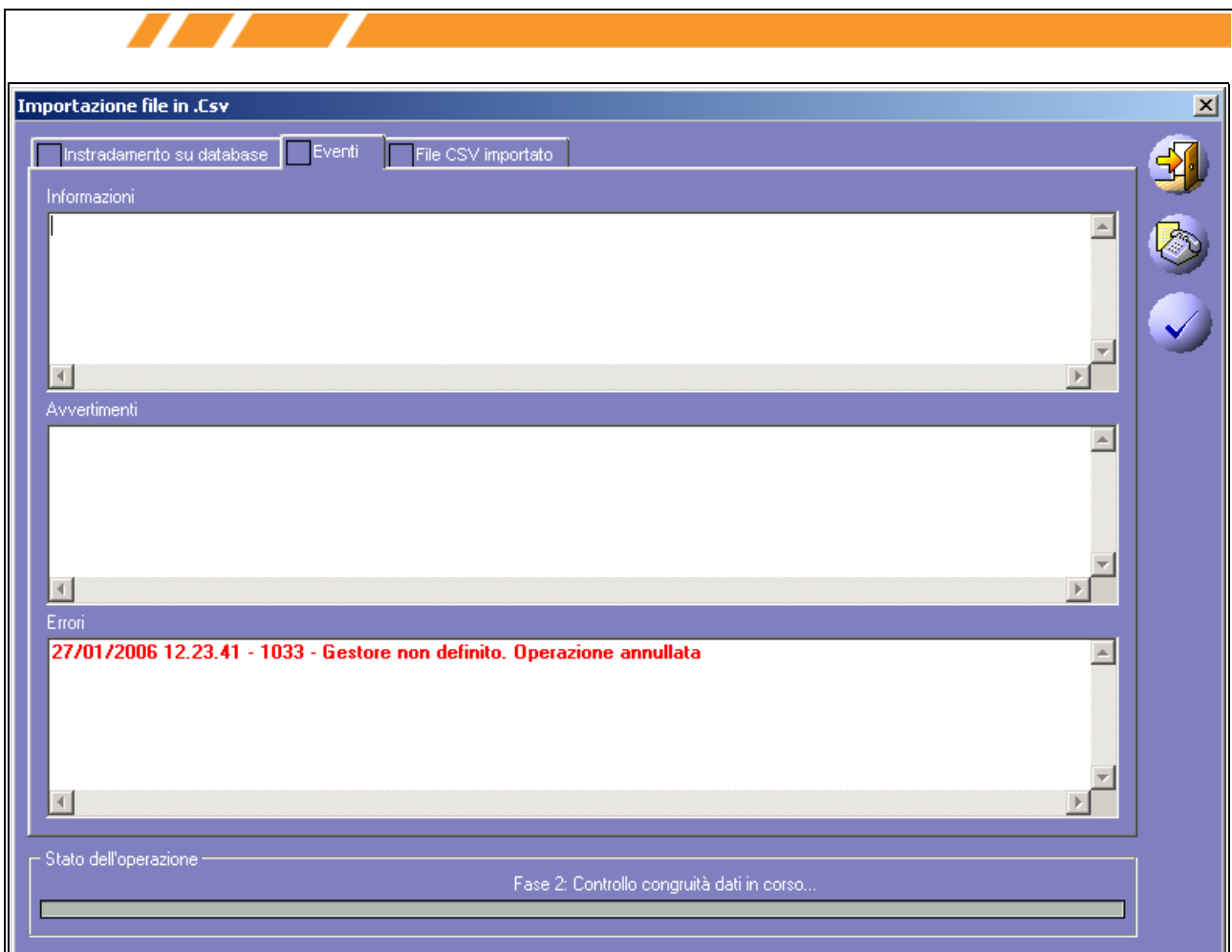


Figura 16 - Notifica di un errore



Definizione dei gestori

Tramite questa finestra (Fig. 17), si accede alla definizione dei gestori.

I tre pulsanti sulla sinistra, dall'alto verso il basso, hanno il seguente significato:

- Pulsante di uscita;
- Pulsante di conferma;
- Pulsante di eliminazione.

Nella parte destra della finestra, è visualizzata la lista completa dei gestori presenti nel database, le icone alla sinistra di ogni gestore hanno i seguenti significati:

- Chiave rossa, il gestore è attualmente in uso nell'instradamento e non può essere né modificato, né cancellato, per poterlo eliminare o modificare si deve toglierlo dall'instradamento e riprogrammare gli SBX PC;
- Chiave gialla, il gestore non è attualmente in uso ma c'è almeno una chiamata registrata, ad esso riferita, il gestore può essere modificato, se però viene cancellato vengono eliminate dal database anche tutte le telefonate ad esso riferite, si perde quindi la parte statistica che gli compete;
- Mano con il telefono, il gestore non è attualmente in uso e non ha alcuna chiamata registrata nel database, può quindi essere modificato o cancellato senza alcun problema.



Modifica o cancellazione di un gestore

Per modificare o cancellare un gestore, trascinarlo sulla parte sinistra della finestra, in corrispondenza del campo del nome o del prefisso e premere il tasto di cancellazione. Per modificarlo agire nello stesso modo della cancellazione e dopo avere eseguito le modifiche premere il tasto di conferma.

Inserimento di un gestore

Per poter inserire un nuovo gestore, selezionare innanzitutto il tipo, Easy Access, CLI Access, PIN Access o Base, quindi digitare il nome ed il prefisso o il numero verde e premere il tasto di conferma (Fig. 17). Nel caso di un gestore di tipo PIN inserire anche i numeri di PIN per ogni cabina del phone center (Fig. 18). Il gestore di tipo Base può essere usato nei casi in cui è necessario un gestore senza prefisso, come ad esempio per effettuare chiamate verso una piattaforma VoIP. Per ottenere questo tipo di instradamento inserire una 'E' nel campo del prefisso, un gestore così definito non antepone alcun prefisso al numero digitato dall'utente (Fig. 19).



Figura 17 - Inserimento di un nuovo gestore



Figura 18 - Inserimento dei numeri PIN

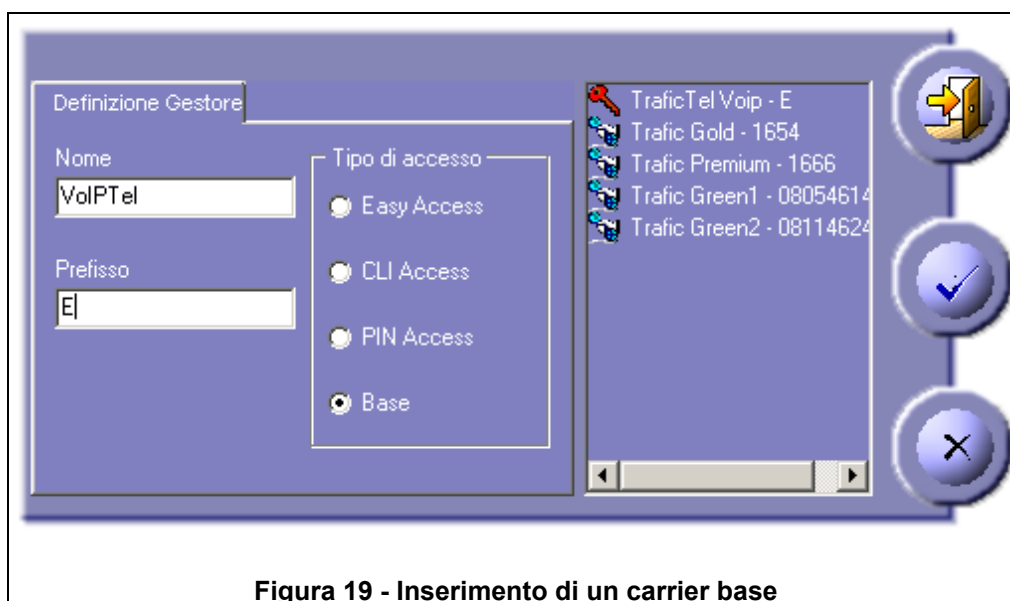



Figura 19 - Inserimento di un carrier base

Capitolo V - Cabine virtuali

gni cabina collegata al phone center ha un corrispettivo virtuale (Fig. 20) nel software OpenPhone che ne permette il controllo completo.

La cabina virtuale visualizza le seguenti informazioni:

- Numero della cabina (al centro in alto);
- Replica del display presente nella cabina reale (due righe da sedici caratteri);
- Indicazione di chiamate a buon fine/nulle;
- Descrizione dello stato telefonico;
- Visualizzazione della chiamate in corso;
- Costo della chiamata in corso;
- Credito residuo attuale;
- Gestore in uso per la destinazione attuale;
- Destinazione chiamata dall'utente;
- Numero digitato dall'utente, debitamente mascherato;
- Visualizzazione della qualità di terminazione del gestore per il cambio automatico in caso di problemi.

Inoltre sono presenti cinque tasti nella parte inferiore con il seguente significato (da sinistra verso destra):

- Cambio manuale del gestore;
- Gestione del credito per la cabina;
- Stampa dello scontrino;
- Gestione dello stato della linea;
- Lingua di visualizzazione dei messaggi.



Figura 20 - Cabina virtuale

La cabina virtuale rispecchia fedelmente lo stato telefonico della corrispettiva cabina reale e permette all'utente di intervenire su quest'ultima per bloccare o sbloccare la linea.



Visualizzazione rapida stato delle chiamate

Sotto il display virtuale è presente una lista di indicatori visivi (Figg. 24 e 25) che può assumere due colorazioni. Il primo colore che viene assunto dall'indicatore è il rosso, questa colorazione compare quando, dopo aver composto il numero da chiamare, si riceve lo squillo o una comunicazione remota, se a questo punto si avvia la tassazione l'indicatore assume la colorazione verde che sta ad indicare una chiamata effettuata correttamente e tassata. La lista è composta al massimo da dieci indicatori, se il numero di chiamate effettuate dall'utente in cabina supera le dieci consecutive, gli indicatori ricominceranno a colorarsi dall'inizio. La lista viene spenta completamente all'atto del pagamento delle chiamate, in questo modo è possibile, con un rapido colpo d'occhio, capire quante chiamate ha effettuato il cliente in cabina.

Cambio manuale del gestore

Il tasto viene usato per cambiare il gestore per sopperire ad eventuali problemi telefonici dello stesso. Il cambio avviene anche automaticamente nel caso in cui l'utente in cabina non riuscisse ad effettuare una serie di chiamate verso la stessa destinazione per un numero di volte definito nelle preferenze. Questa modalità di funzionamento è visualizzata tramite una barra nella cabina virtuale che si riempie e si colora progressivamente dal verde al rosso (Fig. 21), al completamento della barra il sistema automaticamente sceglie il gestore successivo all'attuale per cercare di mandare a buon fine la chiamata. Il gestore attuale è indicato dalla colorazione del tasto in esame che può assumere i seguenti colori:

- **Verde**, carrier di default;
- **Blu**, primo carrier di emergenza;
- **Giallo**, secondo carrier di emergenza;
- **Celeste**, terzo carrier di emergenza.

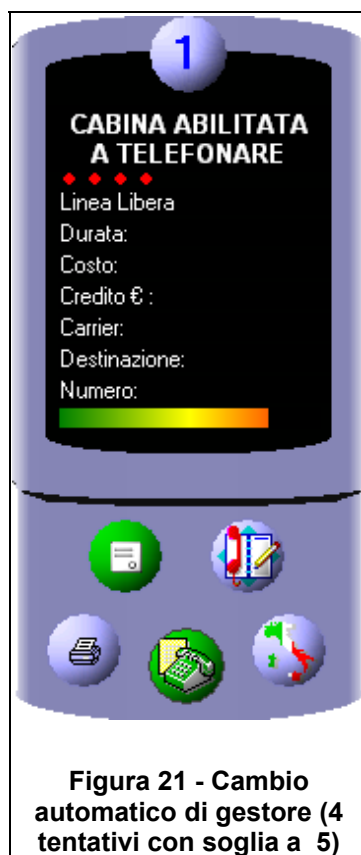


Figura 21 - Cambio automatico di gestore (4 tentativi con soglia a 5)

Gestione del credito per la cabina

Il tasto per la gestione del credito permette di impostare un credito che viene scalato dalle telefonate effettuate dall'utente nella corrispettiva cabina reale. Il credito residuo viene visualizzato sia sul display nella cabina reale che in quella virtuale durante ogni chiamata (Fig. 22).



Figura 22 - Credito residuo durante la chiamata

Gestione del processo telefonico

Lo stato del processo telefonico è visualizzato sia sul display della cabina reale che su quello della cabina virtuale e prevede i seguenti stati:

1. Cabina bloccata;
2. Cabina abilitata a telefonare;
3. Conversazione in corso;
4. Attesa aggancio

Il primo stato si ha quando la cabina non è stata abilitata a telefonare oppure se durante la digitazione della chiamata l'utente compone un numero errato o non consentito. A seconda delle preferenze impostate dall'utente, nel caso in cui l'utente sbaglia numero o ne compone uno non consentito, il gestore del phone center viene avvisato e se il numero di tentativi supera quello definito nelle preferenze, allora la cabina viene bloccata e il gestore avvertito. Inoltre le preferenze permettono al gestore di modificare il funzionamento della cabina, cioè la cabina può automaticamente ridare la linea dopo un numero predefinito di chiamate oppure aspettare l'abilitazione manuale da parte del gestore.

Il secondo stato si verifica quando la cabina è in stato di attesa ed il microtelefono è agganciato.

Il terzo stato si raggiunge quando l'utente digita un numero corretto, riceve la risposta remota e viene avviata la tassazione.

Il quarto stato si manifesta per diversi motivi:

1. L'utente digita un numero errato o vietato e deve riagganciare;
2. L'utente solleva il microtelefono di una cabina abilitata, ma non digita alcun numero entro il numero di secondi dallo sgancio definito nelle preferenze (vedi capitolo IX - "Preferenze ed impostazioni");
3. L'utente esaurisce il credito e deve riagganciare.



Lo stato telefonico è visualizzato graficamente, tramite una serie di colori, anche dal pulsante con il telefono presente su ogni cabina virtuale.

La serie di colori può essere estesa a sette colori o ridotta a quattro tramite le preferenze.

Lista estesa:

- **Viola** chiamata entrante;
- **Verde** cabina abilitata (Figg. 3 e 20);
- **Giallo** sgancio;
- **Arancione** segnalazione (Fig. 24);
- **Celeste** conversazione in corso (Fig. 25);
- **Blu** attesa aggancio;
- **Rosso** cabina bloccata (Fig. 23).

Lista ridotta:

- **Viola** chiamata entrante;
- **Verde** cabina abilitata (Figg. 3 e 20);
- **Blu** cabina in uso
- **Rosso** cabina bloccata (Fig. 23).

Il gestore può forzare lo stato di cabina bloccata o libera semplicemente premendo il pulsante con il telefono, l'attivazione è immediata e porta subito la cabina nello stato desiderato a seconda dello stato corrente.



Figura 23 - Cabina bloccata



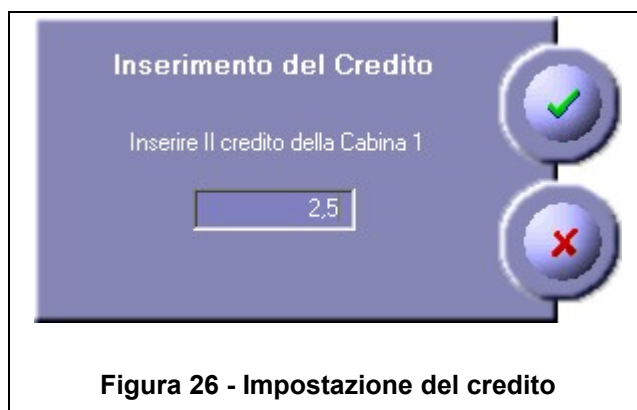
Figura 24 - Composizione in corso



Figura 25 - Conversazione senza limite di credito

Capitolo VI - Gestione del credito

A d ogni cabina può essere assegnato dinamicamente un credito (Fig. 26) che viene scalato dalle chiamate effettuate dalla cabina stessa. Il credito deve essere definito prima che l'utente entri in cabina ed inizi a telefonare. Venti secondi prima che il credito si esaurisca, l'utente viene avvertito, tramite un messaggio sul display della cabina, dell'imminente chiusura della chiamata, la stessa informazione è disponibile sul display della cabina virtuale. All'esaurimento del credito la linea viene rilasciata e la cabina bloccata. L'eventuale credito residuo viene indicato sullo scontrino.



Capitolo VII - Scontrino e pagamenti

Tramite il pulsante di stampa dello scontrino, il gestore può visualizzare tutte le chiamate effettuate in ogni singola cabina e non ancora pagate, all'atto del pagamento con un semplice click del mouse può marcare le chiamate come pagate e stampare a questo punto uno scontrino non fiscale che riporta una serie di informazioni sulla chiamata, la visualizzazione di questi dati viene impostata dalle preferenze.

I quattro tasti nella parte destra della finestra (Fig. 27) hanno il seguente significato:

- Uscita;
- Stampa, emette lo scontrino visualizzato nella parte inferiore dello schermo;
- Incassa, registra le chiamate selezionate come pagate nel database, dopo aver premuto il tasto tutte le chiamate spuntate non sono più visualizzate;
- Inverte, cambia lo stato delle chiamate da selezionate a non selezionate e viceversa.

La finestra presenta una lista di chiamate contrassegnate da una X di colore nero, cliccando il simbolo si può selezionare la chiamata come da pagare, identificata dal simbolo di spunta verde. Più chiamate possono essere incorporate nello stesso scontrino selezionandole in sequenza prima della stampa, è inoltre possibile invertire la selezione usando il quarto pulsante dall'alto.

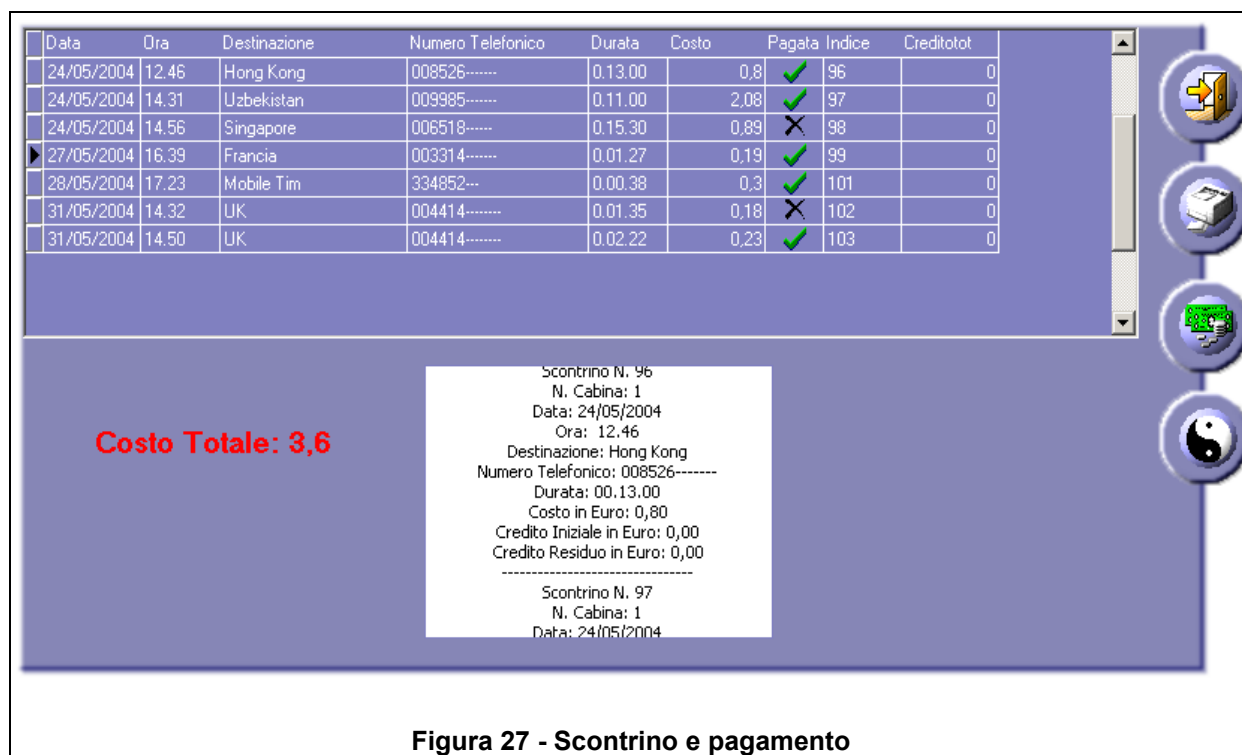


Figura 27 - Scontrino e pagamento

Capitolo VIII - Cambio della lingua

E è possibile cambiare in tempo reale la lingua con la quale vengono inviati i messaggi sul display della cabina reale e virtuale per andare incontro alle esigenze dell'utenza.

Le lingue disponibili sono quattro nel seguente ordine:

1. Italiano (Fig. 20);
2. Inglese (Fig. 28);
3. Francese (Fig. 29);
4. Spagnolo (Fig. 30).

Attualmente il cambio di lingua è consentito solamente all'operatore del phone center. Il cambio di lingua può essere effettuato in qualsiasi momento.



Figura 28 - Inglese



Figura 29 - Francese



Figura 30 - Spagnolo

Capitolo IX - Preferenze ed impostazioni

Il tasto per la gestione delle preferenze permette l'accesso alle impostazioni per il funzionamento di OpenPhone (Fig. 31).

La finestra è divisa in sette parti:

1. Interfaccia e impostazioni;
2. Scontrino;
3. Gestione Operatori;
4. Cabine;
5. Uscite Display;
6. Gestione Prefissi;

7. Gestione Carrier.

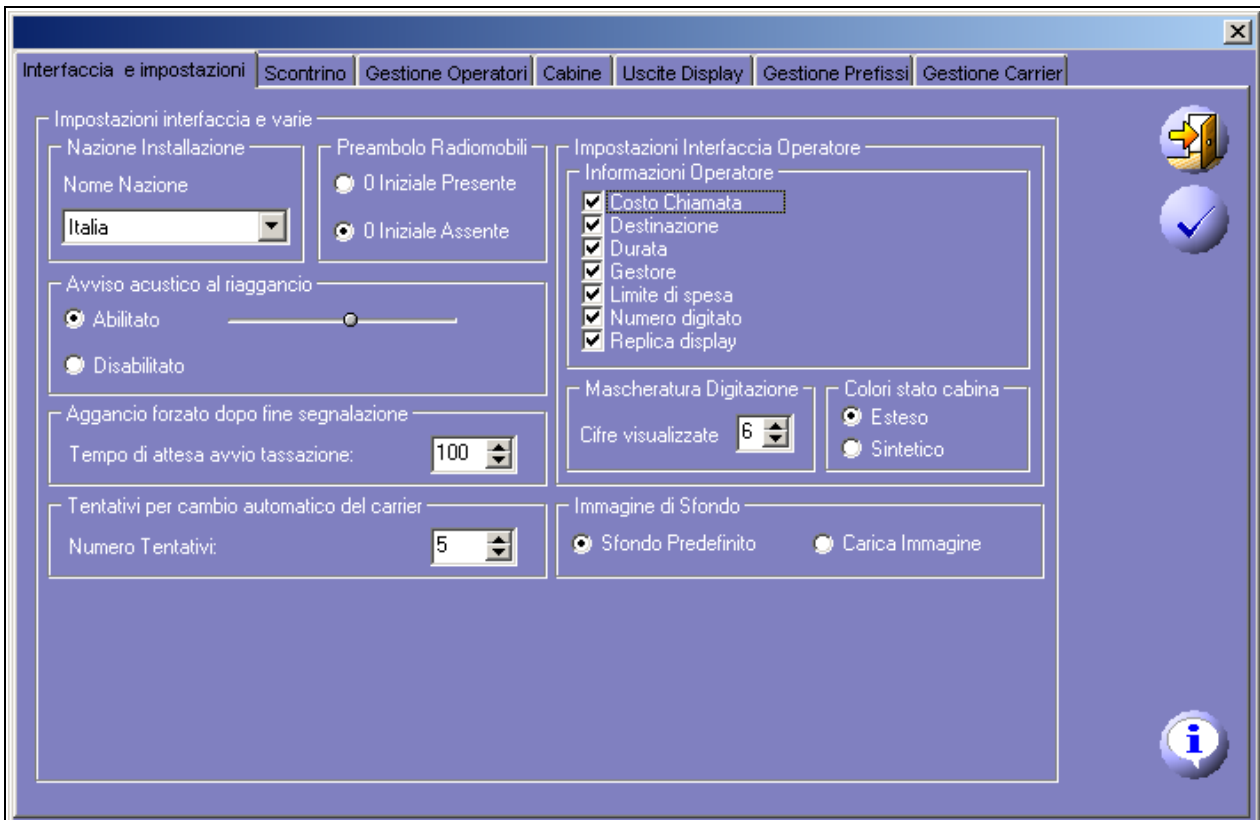



Figura 31 - Preferenze ed impostazioni (Interfaccia e impostazioni)

Impostazioni e interfaccia

La prima sezione (Fig. 31) permette di impostare una serie di preferenze relative al comportamento di OpenPhone e della sua interfaccia grafica. Le preferenze sono le seguenti:

- Nazione Installazione, permette di selezionare lo stato dove è installato OpenPhone per poter gestire correttamente il prefisso nazionale;
- Preambolo Radiomobili, possibilità di poter gestire radiomobili con o senza lo 0 iniziale;
- Avviso acustico al riaggancio
 - Abilitato, emette un suono che avverte l'operatore dell'avvenuta chiusura di una chiamata in cabina, è inoltre possibile definire il volume dell'avviso;
 - Disabilitato, l'operatore non viene notificato acusticamente del riaggancio in cabina;
- Aggancio forzato dopo fine segnalazione, OpenPhone aggancia automaticamente la linea se l'utente non avvia la tassazione entro cento secondi dallo squillo della destinazione chiamata;
- Tentativi per cambio automatico del carrier, permette di definire quante chiamate per destinazione e gestore devono non andare a buon fine prima di passare l'instradamento al gestore successivo (vedi paragrafo "Cambio manuale del gestore");
- Informazioni operatore, queste impostazioni permettono di selezionare le informazioni da visualizzare nella cabina virtuale:
 - Costo Chiamata, visualizza il costo della chiamata in corso;
 - Destinazione, visualizza la destinazione della chiamata in corso;
 - Durata, visualizza la durata della chiamata in corso;
 - Gestore, visualizza il gestore telefonico utilizzato per l'instradamento della chiamata in corso;
 - Limite di spesa, visualizza il credito residuo;
 - Numero digitato, visualizza il numero digitato dall'utente opportunamente mascherato in



ottemperanza alla legge 675/96 sul diritto alla privacy;

- Replica display, visualizza sul display virtuale il corrispettivo display reale;
- Colori stato cabina, permette di impostare il livello di informazioni visive riguardo alla chiamata in corso:
 - Esteso, il pulsante con il telefono può assumere fino a sette diverse colorazioni, vedi capitolo IV – “Gestione del processo telefonico”;
 - Sintetico, il pulsante con il telefono può assumere fino a quattro colorazioni, vedi capitolo IV – “Gestione del processo telefonico”.
- Mascheratura digitazione, impostazione delle cifre da mostrare del numero digitato dal cliente;
- Immagine di sfondo;
 - Sfondo predefinito, imposta uno sfondo bianco;
 - Carica immagine, permette il caricamento di un'immagine in formato jpeg, bmp o wmf da impostare come sfondo.

Scontrino

La seconda sezione (Fig. 32) permette di gestire le intestazioni dello scontrino, le informazioni da stampare e la definizione della porta sulla quale è collegata la stampante.

La sezione Impostazioni Scontrino è divisa nelle seguenti sotto sezioni:

- Intestazione Scontrino, permette di definire l'intestazione superiore e inferiore dello scontrino;
- Informazioni Scontrino, permette di selezionare i campi che si vogliono stampare o meno sullo scontrino:
 - Data/ora, stampa la data e l'ora della chiamata;
 - Cabina, stampa il numero della cabina dalla quale è stata effettuata la chiamata;
 - Numero telefonico digitato, stampa del numero telefonico digitato dall'utente, opportunamente mascherato in ottemperanza alla legge 675/96 sul diritto alla privacy;
 - Destinazione della chiamata, stampa della destinazione della chiamata;
 - Durata della chiamata, durata in ore, minuti e secondi della chiamata;
 - Costo della chiamata, costo finale in euro della chiamata;
 - Credito concesso, eventuale credito concesso;
 - Credito residuo, eventuale credito residuo.
- Stampa scontrino, in questa sezione si può selezionare la porta alla quale è collegata la stampante e la relativa velocità in caso di collegamento seriale;
- Impostazioni Scontrino, permette di definire il numero di colonne che la stampante è in grado di supportare.

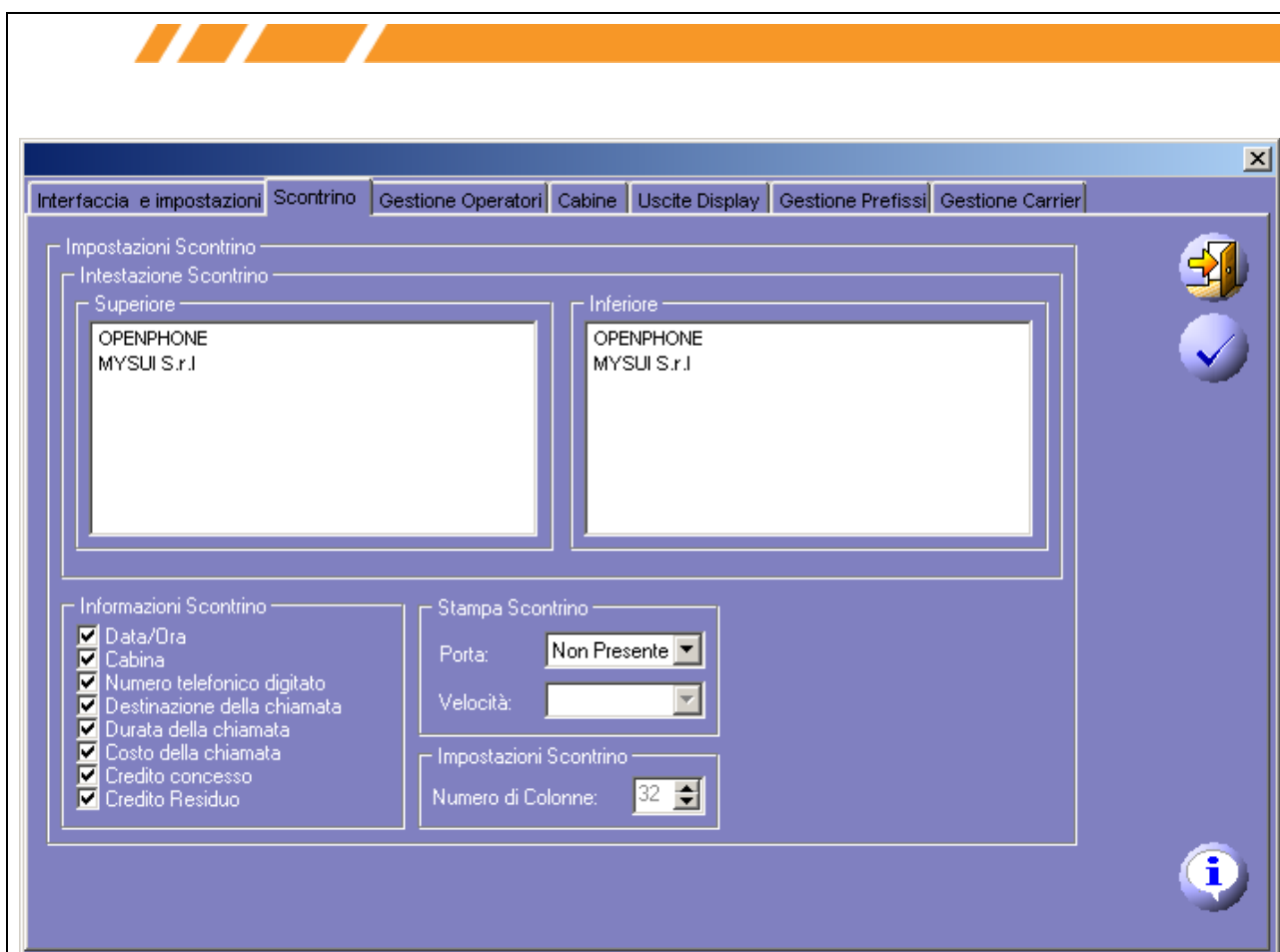


Figura 32 - Preferenze ed impostazioni (Scontrino)

Gestione Operatori

In questa sezione (Fig. 33) è possibile inserire e cancellare gli operatori adibiti all'uso di OpenPhone. L'operatore è abbinato ad una password, la combinazione di credenziali permette di entrare in OpenPhone. Tutte le chiamate effettuate e gli scontrini emessi sono a carico dell'operatore corrente, è possibile tramite l'interfaccia principale di OpenPhone sapere quante e quali chiamate ogni operatore ha supervisionato e quali sono state incassate o meno. In OpenPhone sono definiti tre livelli gerarchici di utenti:

1. Supervisor, utente privilegiato, di solito abbinato all'installatore;
2. Power User, utente per il controllo del phone center, abbinato al gestore del phone center;
3. User, utente di tipo base, solitamente abbinato ad un operatore del phone center, che può solamente gestire le chiamate effettuate ed il relativo pagamento.

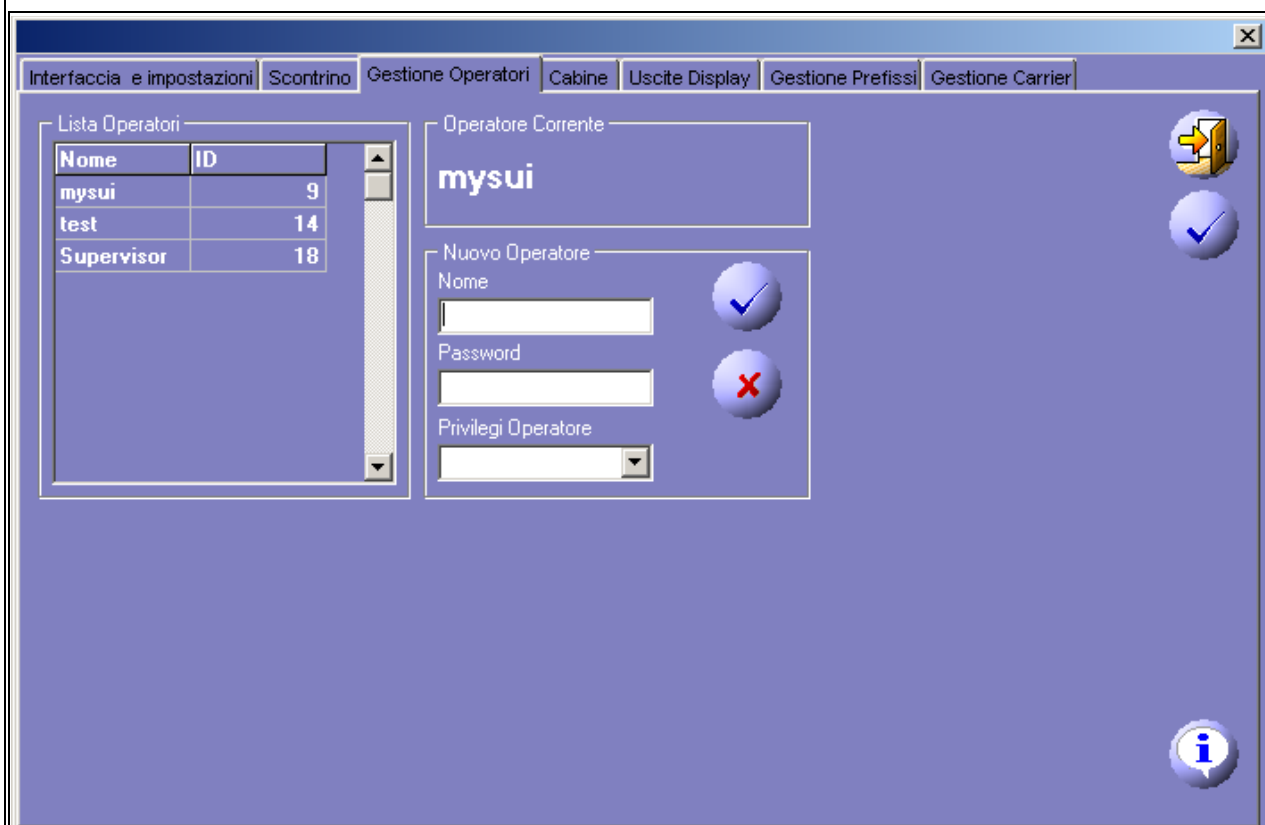



Figura 33 - Preferenze ed impostazioni (Gestione operatori)



Cabine

Questi parametri (Fig. 36) permettono il controllo completo delle cabine e dei display:

- Disabilitazione per programmazione, permette il controllo della disabilitazione automatica delle cabine per consentire la riprogrammazione degli instradatori SBX PC. E' condizione necessaria, infatti, che tutte le cabine siano bloccate all'atto della riprogrammazione. Il modo in cui le cabine devono essere bloccate è selezionabile tra quattro opzioni, una sola delle quali può essere scelta:
 1. Blocco immediato di tutte le cabine, tutte le conversazioni in corso vengono terminate appena è richiesta una riprogrammazione degli SBX PC;
 2. Attesa assenza traffico su tutte le cabine con blocco progressivo, a seguito di una richiesta di riprogrammazione, le cabine vengono disabilite man mano che le conversazioni terminano, quando tutte le cabine sono bloccate viene inviata la configurazione agli SBX PC;
 3. Attesa assenza traffico sul 50% delle cabine senza blocco progressivo, le cabine non vengono bloccate quando le telefonate terminano, ma se il numero di cabine contemporaneamente libere raggiunge la soglia desiderata, il 50% di default, tutte le cabine vengono bloccate e si procede con l'invio della configurazione;
 4. Attesa assenza traffico sul 50% delle cabine con blocco progressivo, le cabine vengono bloccate man mano che le telefonate terminano, al raggiungimento della soglia desiderata, il 50% di default, le rimanenti cabine vengono bloccate e si procede con l'invio della configurazione;
- Informazioni utente, comprende la lista completa delle informazioni da inviare al display della cabina reale e le modalità con cui inviarle, le opzioni sono attive se spuntate:
 1. Aggiornamento in tempo reale, le informazioni sono inviate al display appena disponibili, in caso contrario viene inviato un riassunto al termine della chiamata;
 2. Costo finale, opzione per inviare al cliente in cabina il costo finale della chiamata;
 3. Destinazione, visualizzazione della destinazione chiamata;
 4. Durata finale, opzione per inviare la durata della chiamata al riaggancio;

- 
5. Limite di spesa, visualizzazione del credito residuo;
 6. Permanenza informazioni 5 secondi, durata espressa in secondi del tempo di permanenza sul display delle informazioni riassuntive al termine della chiamata;
- Abilitazione linea, permette al gestore del phone center di scegliere come attivare le cabine:
 1. Automatica, la cabina viene abilitata al termine di ogni chiamata;
 2. Manuale dopo 2 telefonate, la cabina si blocca automaticamente dopo ogni 2 chiamate e deve essere sbloccata manualmente dal gestore del phone center. Il numero di chiamate dopo il quale bloccare le cabine è impostabile;
 - Rilevamento PSTN, questa funzione permette di bloccare la cabina nel caso in cui la linea PSTN è scollegata o fuori servizio (Fig. 35);
 - Retroilluminazione Display, permette di regolare la luminosità dei display, immettendo un valore percentuale compreso tra 0 e 99;
 - Anti frode permette di controllare l'invio di allarmi e avvertimenti al gestore del phone center nel caso in cui uno o più clienti digitino numeri vietati o sequenze non consentite:
 1. 9 Tentativi prima del blocco, la cabina viene bloccata dopo che l'infrazione si ripete per il numero di volte selezionato, 9 di default;
 2. Avviso durante il tentativo, OpenPhone apre una piccola finestra di avvertimento di una digitazione errata nella cabina;
 3. Avviso dopo il blocco, OpenPhone avverte il gestore del phone center solo a blocco della cabina avvenuto;
 - Avvio Tassazione, definisce il modo con il quale OpenPhone inizia la tassazione:
 1. Manuale, l'utente preme il tasto * sulla tastiera del telefono alla risposta remota;
 2. Con tono DTMF da centrale, la tassazione si avvia automaticamente alla ricezione di un tono DTMF inviato dalla centrale del gestore alla risposta remota;
 3. Con timeout, la tassazione parte dopo 80 secondi da quando viene rilevato il primo squillo remoto o un messaggio vocale;
 4. Con tono DTMF o timeout, la tassazione parte dopo che si verifica la prima tra le



condizioni definite ai punti 2 e 3;

5. Manuale o DTMF da centrale, la tassazione parte dopo che si verifica la prima tra le condizioni definite ai punti 1 e 2;
6. Con impulso 12 kHz da centrale, la tassazione parte dopo aver ricevuto un impulso a 12 kHz generato dalla centrale del gestore, il ritmo di tassazione è definito dalla stessa centrale;
7. Generazione locale, avvio 12 kHz, l'avvio avviene come per il punto 6 mentre la tassazione è generata localmente dall'SBX.

- Tassazione, permette di definire il tipo di tassazione da visualizzare in cabina:

1. Tempo, il costo della chiamata viene aggiornato ad ogni secondo;
2. Scatti definiti da operatore, il costo della chiamata viene aggiornato dopo ogni intervallo di tempo definito dal parametro Durata;
3. Scatti definiti da gestore, il ritmo di tassazione è fornito dal gestore tramite l'invio di impulsi a 12 kHz, ad ogni scatto va assegnato un prezzo di acquisto ed uno di rivendita.

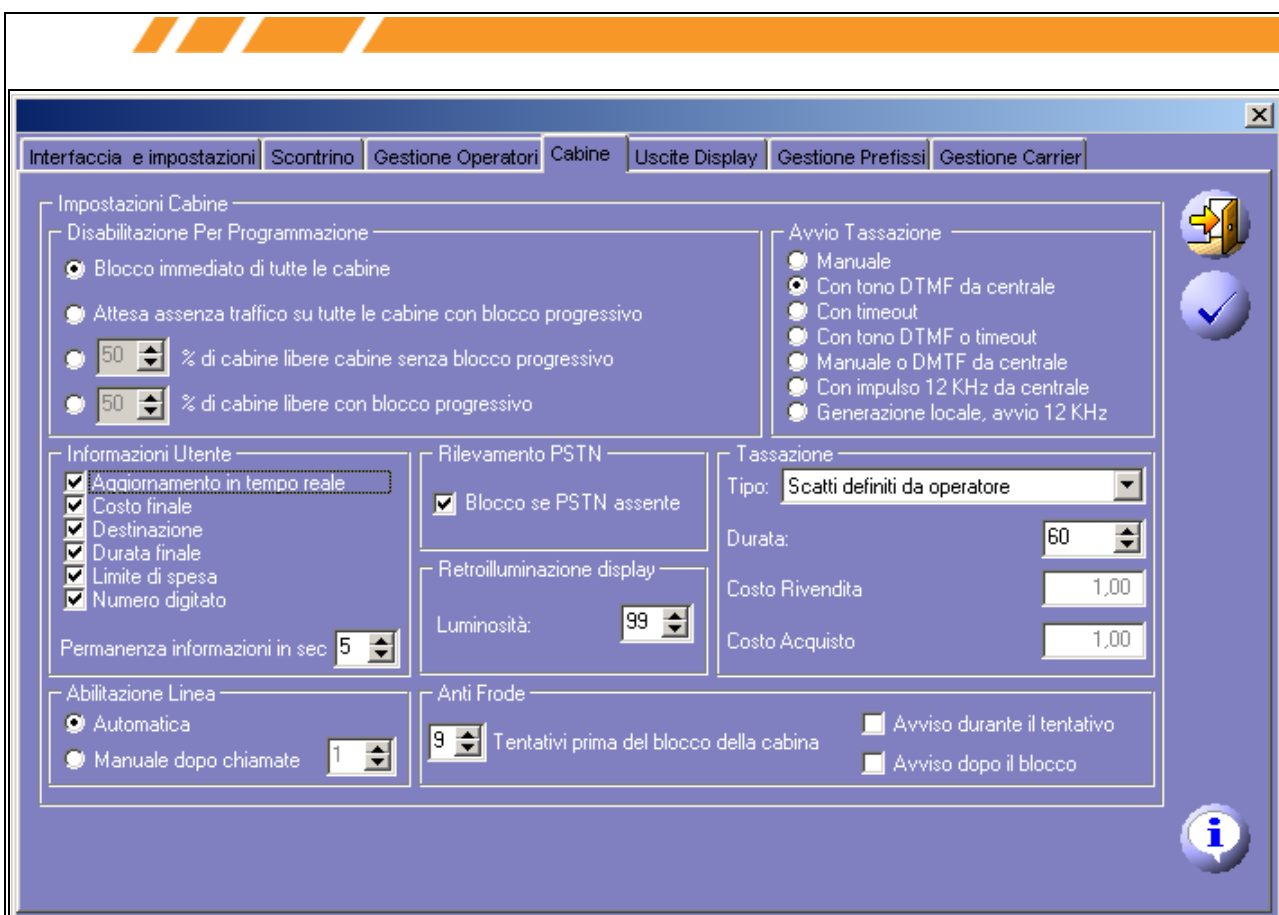


Figura 34 - Preferenze ed impostazioni (Cabine)



Figura 35 - Cabina fuori servizio per PSTN assente

Uscite Display

Questa sezione (Fig. 36) permette di impostare il comportamento delle due uscite presenti sui display DPC2 per poter pilotare dispositivi o interruttori nelle cabine. Ogni cabina può essere configurata in maniera indipendente rispetto alle altre. Le uscite, contrassegnate con il segno di spunta, vengono attivate allo sgancio del telefono della cabina e disattivate al riaggancio con i ritardi impostati singolarmente per la prima e la seconda uscita.

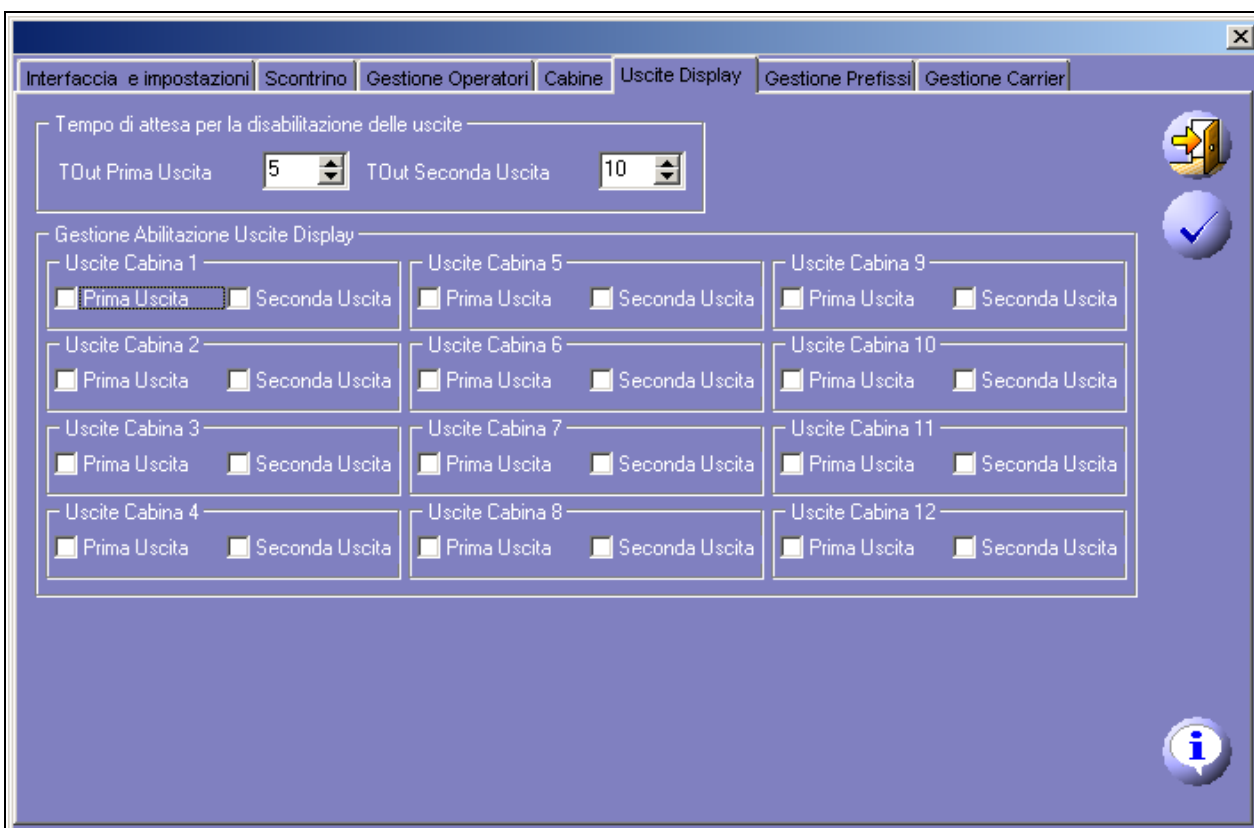


Figura 36 - Impostazioni e preferenze (Uscite display)

Gestione Prefissi

- Blocco direttrici, è possibile bloccare una o più direttrici o in aggiunta una o più destinazioni specifiche, è inoltre possibile aggiungere o eliminare prefissi di emergenza;
- Definizione prefisso locale, impostazione del prefisso urbano da impostare per poter gestire correttamente la tassazione;
- Inserimento e cancellazione prefissi, da qui è possibile aggiungere, modificare o cancellare un prefisso nazionale, internazionale e radiomobile.

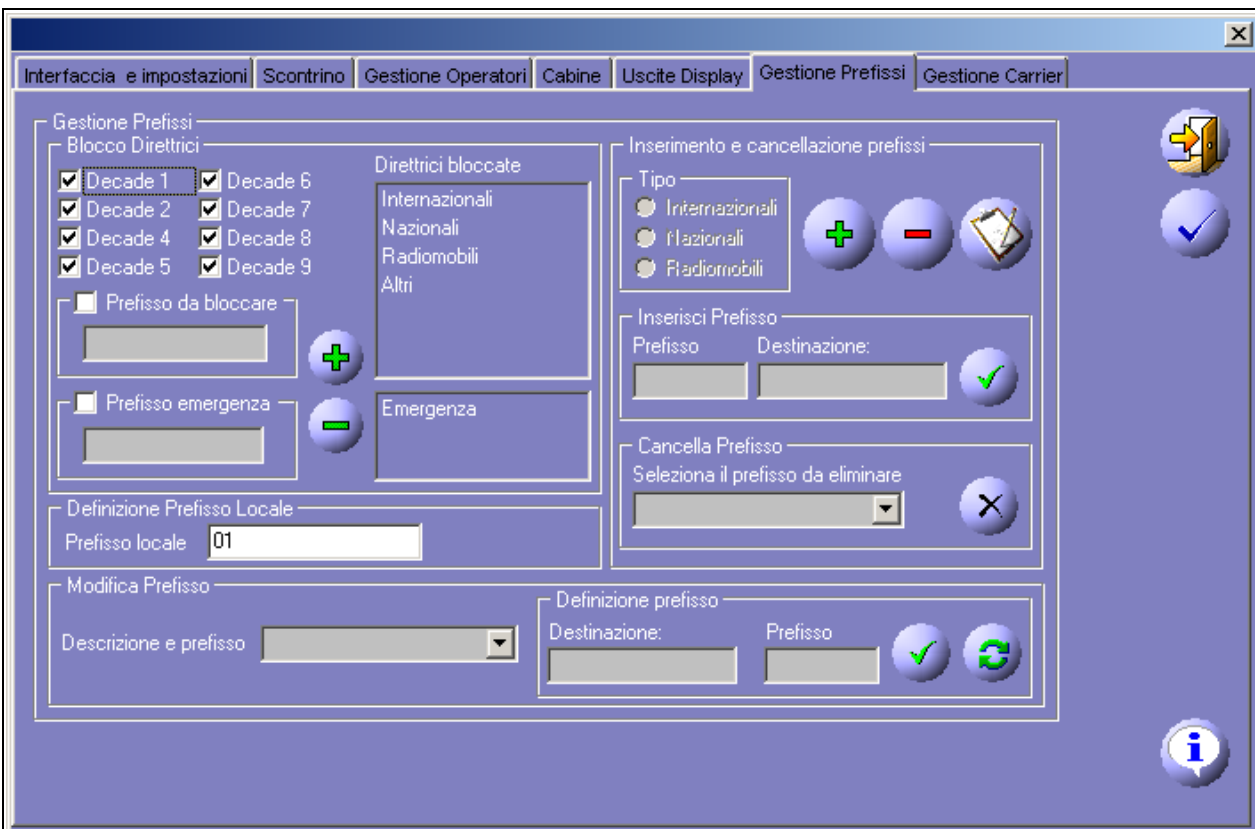


Figura 37 - Impostazioni e preferenze (Gestione prefissi)

Gestione Carrier

In questa sezione è possibile impostare per ogni singola cabina un carrier predefinito, per ottenere questo instradamento forzato è sufficiente selezionare Manuale nel riquadro corrispondente alla cabina desiderata e selezionare il carrier dal menù a tendina che compare automaticamente.

Questa sezione compare solamente se il profilo di instradamento definito comprende fino ad un massimo di quattro differenti gestori e se ogni gestore è impostato con la stessa priorità.

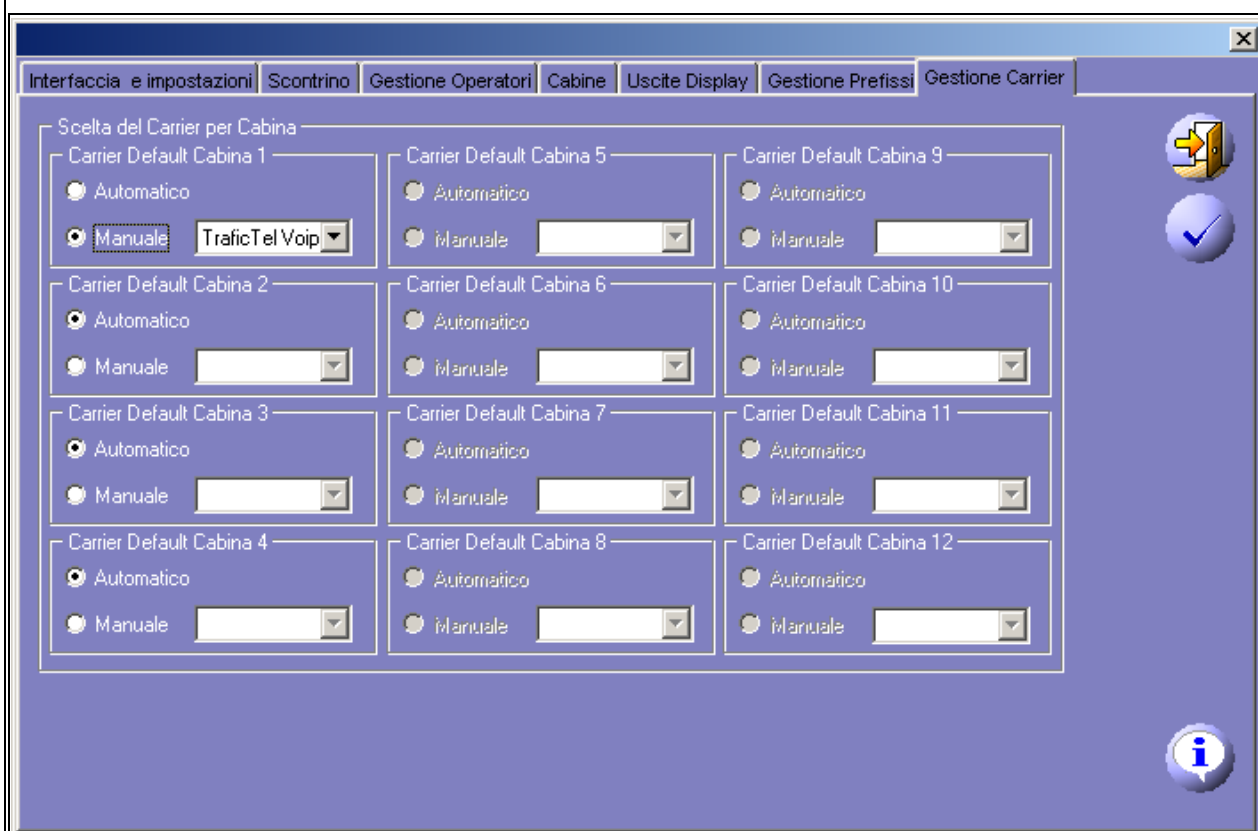


Figura 38 - Impostazioni e preferenze (Gestione Carrier)



Capitolo X - Ricerca delle chiamate effettuate

Tramite questa interfaccia (Fig. 34) è possibile eseguire una ricerca, con i parametri selezionati dall'operatore, tra tutte le chiamate registrate nel database di OpenPhone per poi poterle visionare, esportare e stampare.

I quattro pulsanti sulla parte destra della finestra, dall'alto verso il basso, hanno il seguente significato:

- Uscita;
- Esegui, invia la richiesta al database usando i parametri selezionati, se nessun parametro è selezionato, la ricerca ritorna tutte le chiamate presenti nel database;
- Salva, esporta la ricerca effettuata in formato CSV per poter importare i dati in un foglio elettronico o un database;
- Elimina, cancella le chiamate visualizzate dal database, l'operazione non è reversibile e non viene chiesta conferma della cancellazione.

Le opzioni disponibili sono le seguenti:

- Seleziona gestore;
- Seleziona giorni;
- Seleziona destinazioni;
- Seleziona Cabina.



Figura 39 - Esempio di ricerca di chiamate in base a data, destinazione e cabina.

Tutte queste opzioni possono essere selezionate e combinate insieme per restringere l'ambito della ricerca.

Nella parte inferiore della finestra è presente una tabella che visualizza le informazioni reperite dal database usando i parametri selezionati. Sopra la suddetta tabella sono riportate sinteticamente tre informazioni:

- Record trovati, che indica il numero di chiamate ritornate dalla ricerca effettuata;
- Totale chiamate pagate, somma in euro di tutte le chiamate risultanti come pagate dalla ricerca effettuata;
- Totale chiamate non pagate, somma in euro di tutte le chiamate non ancora pagate.



Glossario

- CSV (Comma Separated Values). Formato di file di testo per rappresentare dei dati in formato tabellare. I singoli campi sono individuati da un carattere separatore univoco, che di norma è la virgola "," o il punto e virgola ";". Nel caso di OpenPhone il separatore è il punto e virgola.
- SBX. Smart Box, instradatore di telefonate verso uno o più gestori telefonici.
- BMP. File grafico di tipo bitmap.
- WMF. Windows Metafile, file grafico di tipo vettoriale.
- RS485. Protocollo seriale di comunicazione.
- TCP/IP. Protocollo di comunicazione per reti locali o geografiche.
- VoIP. Acronimo di Voice Over IP, insieme di protocolli che permette il transito della voce su linee dati.
- PSTN. Rete telefonica pubblica a commutazione di circuito.
- DTMF. Sistema di codifica usato per codificare codici numerici sotto forma di segnali sonori in banda audio, chiamato anche multifrequenza.