



Aggiornamento OPAWIN



Settembre 2004

Il sistema di Voice Mail e Voice Processing OPAWIN è stato arricchito di recente con nuovi utili servizi quali:

- ◆ **Notifica via SMS (codice OPAW-UNI)**
- ◆ **Notifica via E-mail con allegato file audio .wav del messaggio (codice OPAW-UNI)**
- ◆ **Analisi dettagliata statistiche**

Contestualmente il manuale di sistema è stato aggiornato alla versione n°3 (**MAS-OPAWIN-rev03**)

Notifica SMS e via e-mail

La novità più importante introdotta con la nuova versione software di OPAWIN riguarda la possibilità di ricevere la notifica dell'avvenuta ricezione di un messaggio in casella via SMS e/o via e-mail con allegato il file audio .WAV del messaggio.

La maschera di programma relativa all'impostazione dei "Parametri Generali" (Par. 4.1 del Manuale di sistema) è stata aggiornata con l'introduzione dei campi "Host di posta elettronica" e "Centro Servizi SMS" (vedi Fig. 1)

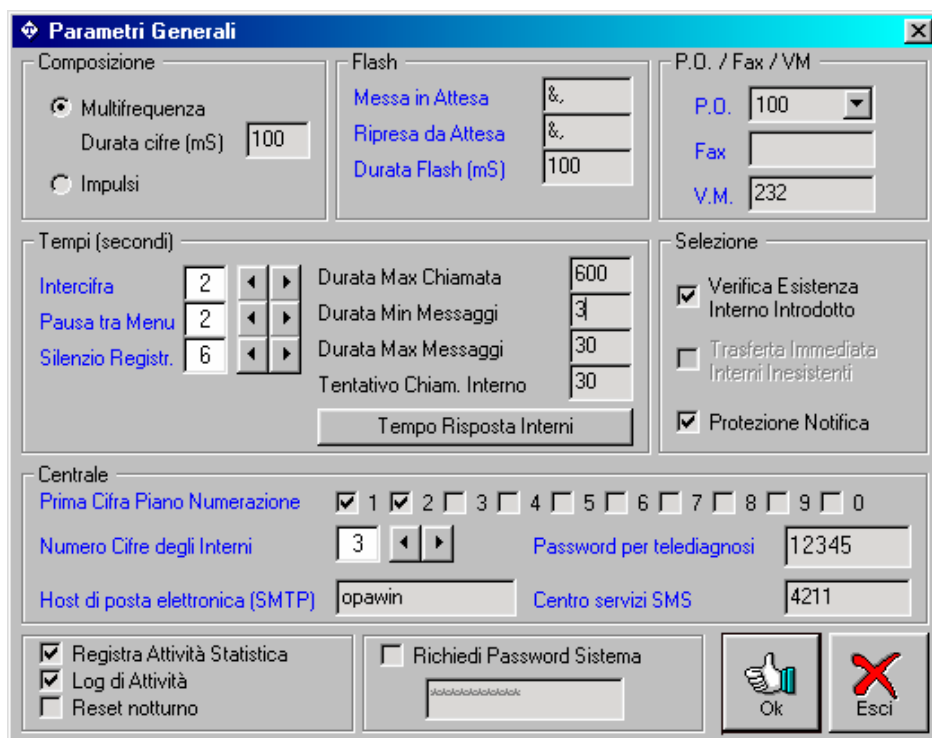


Figura 1

- Host di posta elettronica (SMTP): è il nome del server di posta elettronica al quale inviare eventuali mail di notifica messaggi (tipicamente il nome del computer sul quale è installato il software di mailing, che può essere ad esempio Opawin stesso. Se l'utente ha già un proprio servizio di posta interna dovrà specificare il nome del computer in uso per questo servizio).
- Centro servizi SMS: numero del centro servizi che fornisce il servizio di invio SMS su linea fissa. Tipicamente si usa il numero di Telecom Italia "4211". Ad esso va anteposto anche l'eventuale numero per accedere alla linea urbana esterna, ad esempio "0,4211".

Allo stesso modo sono state apportate alcune modifiche nella maschera di gestione "Voice Mail" (vedi Figura 2) contenuta nel menu "Caratteristiche Interni" (Par. 8.2.2)

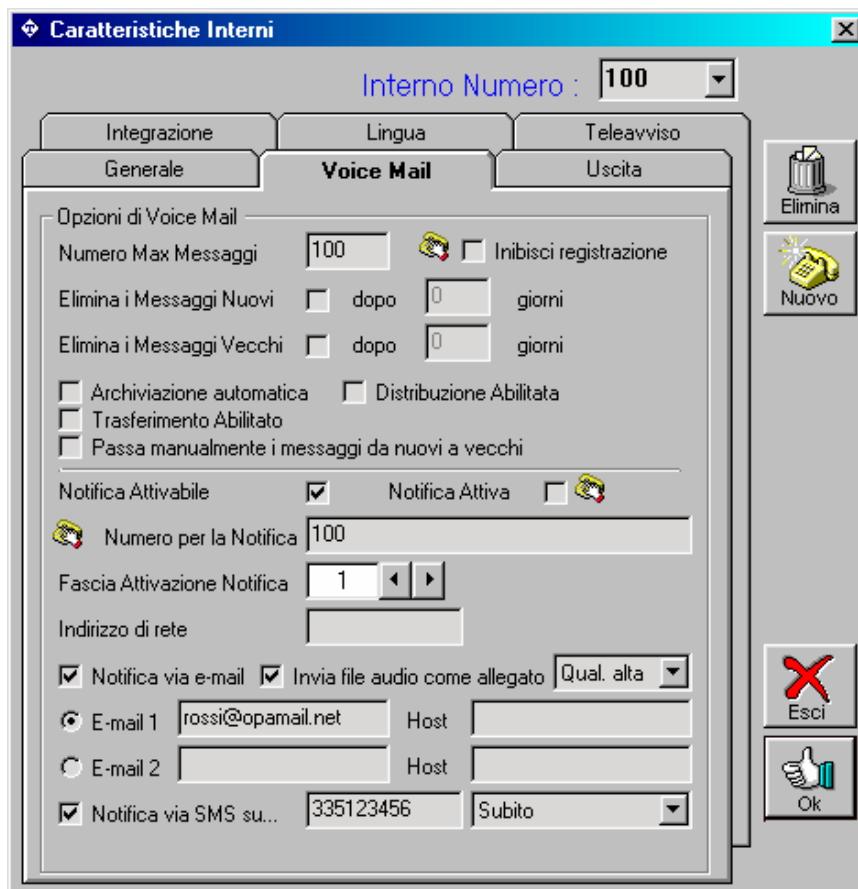


Figura 2

I nuovi campi introdotti sono i seguenti:

- notifica via e-mail: all'avvenuta ricezione di un messaggio in casella, si può essere avvisati tramite l'invio di un messaggio e-mail all'indirizzo specificato. Si può anche decidere se ricevere oltre alla notifica anche un allegato con il file audio del messaggio (la scelta della qualità influisce sulla dimensione: in qualità alta ogni messaggio occupa circa 16 kb al secondo, altrimenti 4). È possibile pre-configurare due indirizzi e-mail e scegliere quale utilizzare. Nel campo Host inoltre è possibile impostare per ciascuno dei due indirizzi, l'host di posta elettronica SMTP al quale inviare eventuali mail di notifica messaggi (compilare i campi solo se gli SMTP server sono distinti dal server definito nel campo "host di posta elettronica" del menu "Parametri Generali" a pag.14). Questa funzione è attiva solo se è attiva l'opzione "Notifica attivabile".

- notifica via SMS su: la notifica dell'avvenuta ricezione può anche essere eseguita via SMS sul proprio cellulare (indicato nella casella a fianco). La trasmissione sfrutta il numero del centro servizi impostato in configurazione generale. La notifica può essere immediata, ritardata di 1/2 ora, 1 ora 2 o 4 ore oppure ad inizio giornata, a fine mattinata o a fine pomeriggio (se si ricevono molti messaggi può essere fastidioso ricevere un sms ogni volta). L'sms ricevuto conterrà come indicazione il numero di messaggi nuovi in casella e l'eventuale numero da richiamare per ascoltare i messaggi (vedere la voce VM nella maschera di configurazione generale). Questa funzione è attiva solo se è attiva l'opzione "Notifica attivabile".

Statistica chiamate

Il potente strumento di elaborazione delle statistiche (Par. 15.2 del manuale) di OPAWIN si arricchisce di nuove funzionalità quali:

1. Possibilità di impostare una ricerca in base alla **durata minima e massima** delle comunicazioni telefoniche selezionando la voce "Statistica Chiamate" dal menu "Sistema"
2. Possibilità di visualizzare il numero di telefonate durante le quali il chiamante ha raggiunto ciascuna voce del menu.

In pratica lanciando l'elaborazione delle statistiche dal punto 1, il programma presenta una lista di chiamate (vedi Fig. 4), ordinata per linea e data, con la descrizione di ogni operazione eseguita da Opa o dal chiamante (selezione menu, chiamata interno, registrazione messaggio, ecc.).

Visualizzazione Statistica Attività del Sistema

Linea	Tipo	Data	Ora	Azione	Interno	Esito	Numero Composto
1	E	02-04-2004	14.19.13	Inizio Chiamata			
			14.19.28	Selezione Menu		OK	3
			14.20.08	Informazione 003			1
			14.20.18	Informazione 003			2
			14.20.21	Informazione 003			7
			14.21.30	Fine Chiamata			
1	E	02-04-2004	02.17	Durata			
			14.42.31	Inizio Chiamata			
			14.43.02	Fine Chiamata			
1	E	02-04-2004	00.31	Durata			
			15.07.56	Inizio Chiamata			
			15.08.12	Selezione Menu		OK	1
			15.08.37	Informazione 001			1

Dettagli

Dettaglio Linee Dettaglio Interni

Grafico chiamate

Menu Dettaglio Menu

Totali

Totale Chiamate: 487

Totale Messaggi: 157

Stampa Esci

Figura 4

Successivamente scegliendo poi un menu per elaborarne le statistiche e cliccando sul pulsante "Dettaglio Menu" il programma apre una finestra in cui viene visualizzato il numero di telefonate durante le quali il chiamante ha raggiunto ciascuna voce del menu (vedi Fig. 5).

Se una voce è stata visitata più volte durante la stessa telefonata, verrà conteggiato una sola volta.



Figura 5

3. Cliccando sul pulsante “Grafico Chiamate” di Fig.4, Opawin mostrerà un grafico con l’andamento delle chiamate entranti nelle varie fasce orarie. Si possono selezionare intervalli di 15 minuti, 30 minuti, 1 ora o 2 ore (vedi Fig. 6)

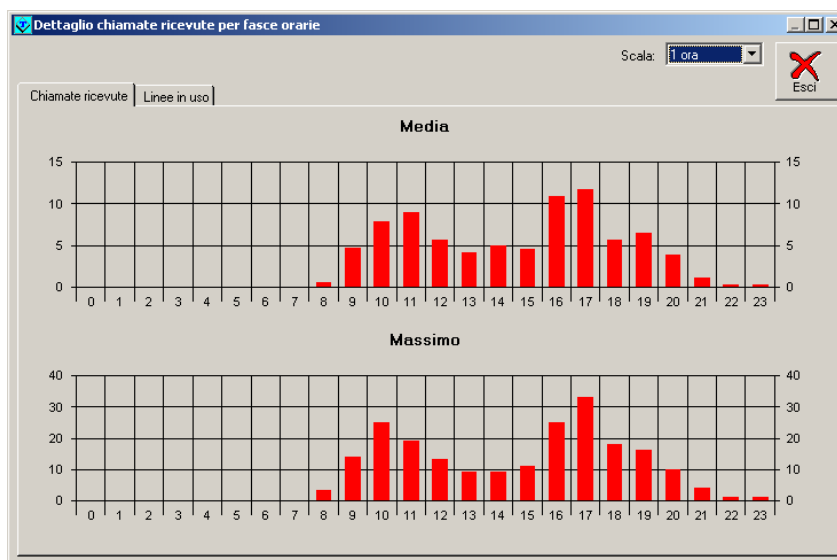






Figura 6

La voce “Chiamate ricevute” mostra la media e il massimo numero di chiamate ricevute per ogni intervallo. La voce “Linee in uso” mostra la media e il massimo numero di linee contemporaneamente utilizzate per ogni intervallo.

Attenzione: i grafici non tengono conto dei filtri sulla durata delle chiamate e sulla fascia oraria (altrimenti essi non sarebbero ovviamente realistici)

NB: In alcune finestre dei capitoli 15 e 16 del manuale di sistema MAS-OPAWIN-rev.03 sono stati aggiunti i pulsanti  e  per facilitare l’inserimento delle date.

In particolar modo premendo i pulsanti  si potranno inserire le date mediante un calendario grafico. Per cancellare le date, si può usare i pulsanti .