

## Quanto conosci dei flussi telefonici della tua azienda?

Hai mai pensato di avere a disposizione un vero e proprio **giacimento di dati** (finora non sfruttato), grazie al quale ottimizzare finalmente i tuoi processi aziendali?

## Il modulo di reporting avanzato della piattaforma Kalliope Nexus

Trasforma i dati delle tue chiamate in informazioni preziose con Kalliope Analytics, il modulo di reportistica avanzata che offre una panoramica completa e dettagliata dell'uso delle risorse telefoniche aziendali.

Kalliope Analytics colleziona tutti i dati raccolti dai **CDR** (Call Detail Records) elaborando **grafici** e **report** semplici e intuitivi, per analizzare l'andamento delle chiamate all'interno della propria azienda.

Il modulo è strutturato in due sotto-moduli principali, entrambi articolati in sezioni. Il primo sotto-modulo raccoglie i dati dal CDR e li elabora, mentre il secondo lo fa per i dati dal Call Center. In entrambi i casi, la struttura delle sezioni è molto simile, con una prima dashboard e successivamente le varie sezioni di report. I dati che vengono raccolti sono poi elaborati e messi a disposizione dei vari gruppi di report (CDR o Call Center) nelle diverse sezioni in cui sono articolati.

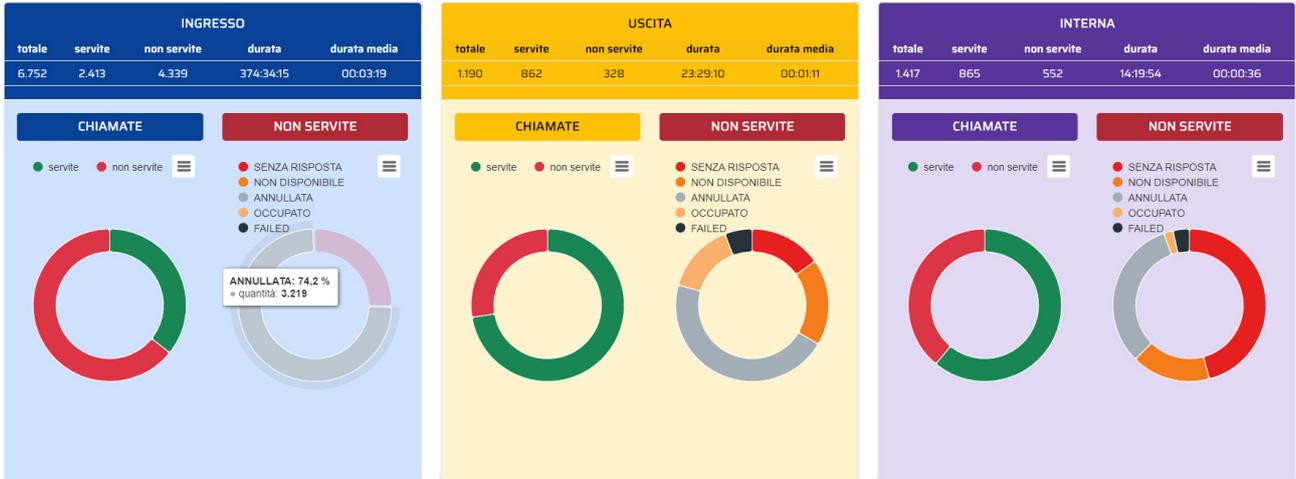
## I dati alla base di tutto

Kalliope Analytics permette di collezionare tutti i dati raccolti dai CDR al fine di offrire un'analisi dettagliata dell'uso delle risorse telefoniche aziendali.

In particolare, il modulo Kalliope Analytics ti consente di avere:

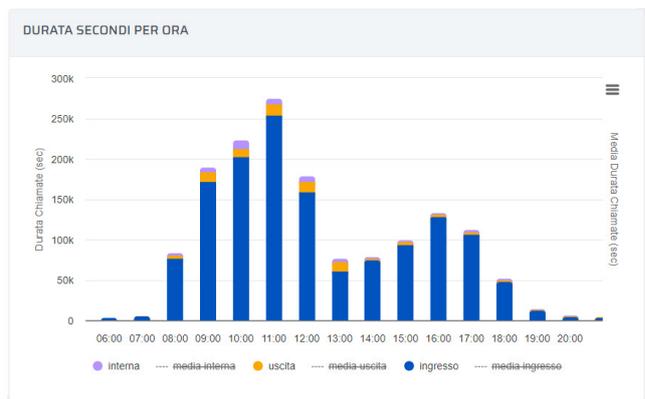
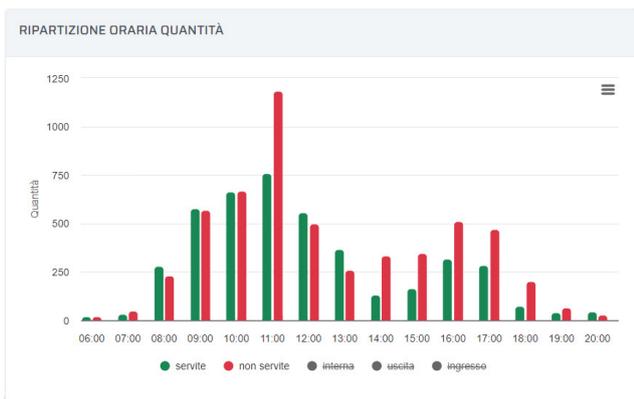
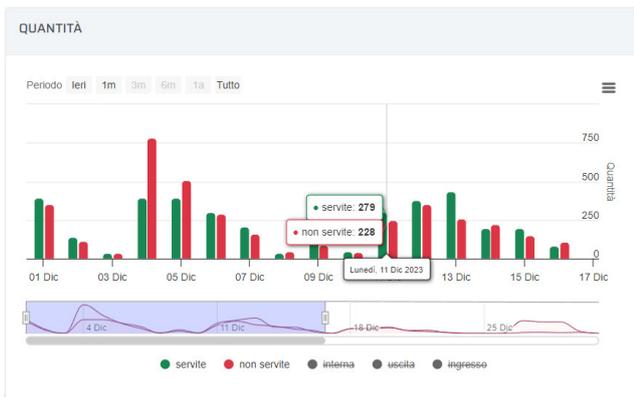
- Report professionali, ma allo stesso tempo intuitivi
- Grafici efficaci e precisi
- Dashboard chiare ed esaustive
- Report personalizzabili
- Tabelle dati esportabili





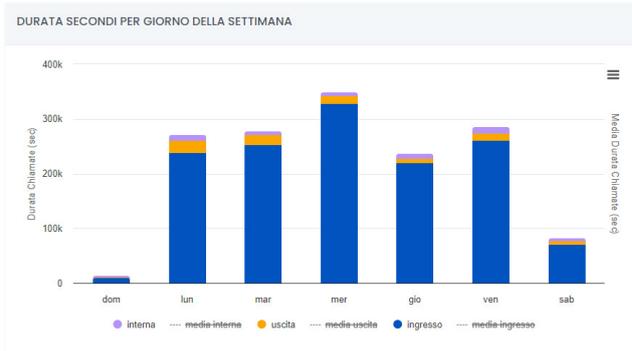
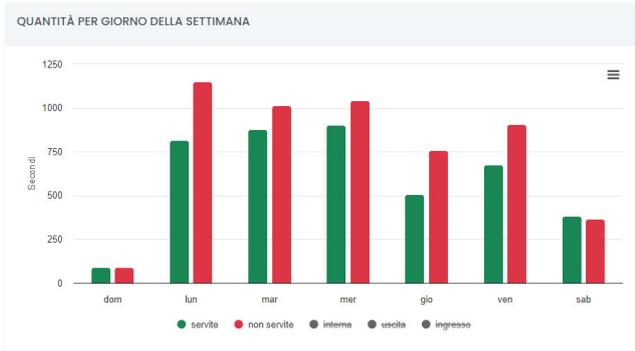
## Dashboard: un primo colpo d'occhio

Una prima panoramica delle chiamate in ingresso, in uscita e interne, con grafici a torta che mostrano, per ogni categoria, la percentuale e la quantità delle chiamate servite e non servite, con dettagli sulle non servite (senza risposta, non disponibile, annullata, occupato e failed).



## Andamento dei flussi

Nella dashboard sono presenti i grafici che mostrano per quantità e durata totale (in secondi) l'andamento delle chiamate ricevute in un giorno e in un orario specifico.



## Distribuzione settimanale

Ripartizione che consente di analizzare i dati (numero chiamate e loro durata) suddivisi per giorno della settimana.

TOTALE [ESPORTA XLSX](#)

DATA	servite		non servite		INGRESSO				USCITA			INTERNA		
	servite	non servite	servite	non servite	tempo totale	tempo attesa	tempo conversazione	% tempo attesa	servite	non servite	tempo totale	servite	non servite	tempo totale
01/12/2023	373	330	189	247	21:37:23	14:37:08	07:00:15	67.61%	89	37	02:05:48	95	46	01:45:46
02/12/2023	117	94	68	72	05:08:44	05:06:41	00:02:03	99.34%	22	7	00:32:00	27	15	00:27:31
03/12/2023	15	14	8	8	00:12:09	00:12:09	100%	7	1	00:05:47	8	5	00:06:45	
04/12/2023	372	763	176	683	37:41:47	30:34:34	07:07:13	81.11%	103	35	03:24:27	93	45	01:26:29
05/12/2023	371	485	250	440	34:32:29	25:09:55	09:22:34	72.86%	76	27	02:26:45	45	18	00:38:34

## Report per data

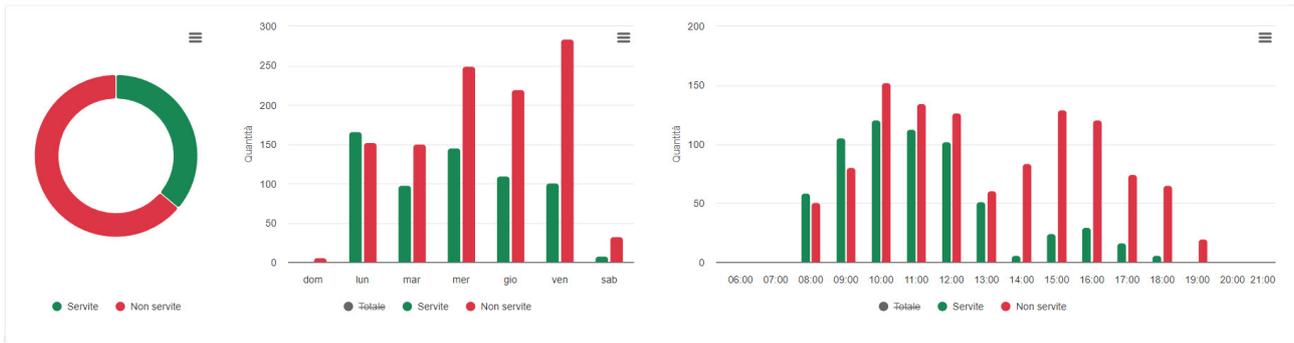
Lo scenario rappresentato a colpo d'occhio dai grafici viene riportato più in dettaglio su tabella, con suddivisione per chiamate servite / non servite, in ingresso, in uscita, interne, con la possibilità di esportare i dati in formato XLSX.

RIPARTIZIONE SETTIMANALE [ESPORTA XLSX](#)

GIORNO	servite		non servite		INGRESSO				USCITA			INTERNA		
	servite	non servite	servite	non servite	tempo totale	tempo attesa	tempo conversazione	% tempo attesa	servite	non servite	tempo totale	servite	non servite	tempo totale
dom	15	14	8	8	00:12:09	00:12:09	100%	7	1	00:05:47	8	5	00:06:45	
lun	372	763	176	683	37:41:47	30:34:34	07:07:13	81.11%	103	35	03:24:27	93	45	01:26:29
mar	371	485	250	440	34:32:29	25:09:55	09:22:34	72.86%	76	27	02:26:45	45	18	00:38:34
mer														
gio														
ven	373	330	189	247	21:37:23	14:37:08	07:00:15	67.61%	89	37	02:05:48	95	46	01:45:46
sab	117	94	68	72	05:08:44	05:06:41	00:02:03	99.34%	22	7	00:32:00	27	15	00:27:31

## Report per giorno della settimana

Anche la distribuzione settimanale viene riportata in tabella con lo stesso grado di dettaglio e con la possibilità di esportazione in formato XLSX. Oltre ai report presenti in dashboard, è possibile individuarne di personalizzati in base ai parametri voluti.



## Chiamate non servite

La rappresentazione con grafico a torta e con la distribuzione oraria/settimanale consente di individuare a colpo d'occhio i periodi di maggiore criticità.

STATISTICHE ESPORTA EXCEL

CODA	TOTALE	SERVITE						NON SERVITE		NCC			
		quantità	durata	media	media t. conversazione	media t. accodamento	media t. risposta op.	quantità	durata	media durata chiamata	t. conversazione	media t. conversazione	media
Amministrazione	165	6	00:01:29		00:01:20	00:00:00	00:00:09	159	6	00:08:59	00:01:29	00:08:03	00:01:20
Caposala Medicina e Cardiologia	36	4	00:03:10		00:00:34	00:00:01	00:02:35	32	4	00:12:40	00:03:10	00:02:18	00:00:34
Operatore	1.473	595	00:03:38		00:01:59	00:00:00	00:01:39	878	494	1gg 08:02:51	00:03:53	18:12:12	00:02:12
<b>Totale</b>	<b>1.674</b>	<b>605</b>	<b>00:03:37</b>		<b>00:01:58</b>	<b>00:00:00</b>	<b>00:01:38</b>	<b>1.069</b>	<b>504</b>	<b>1gg 08:24:30</b>	<b>00:03:51</b>	<b>18:22:33</b>	<b>00:02:11</b>

## Statistiche code

Il report analitico consente di leggere più in dettaglio lo scenario complessivo, individuando la situazione relativa alle varie code.

EVENTI UTENTE - CODA: AMMINISTRAZIONE ESPORTA XLSX

INTERNO	sta	NON SERVITE	NCC-CALLER							CANCELED		TIMEDOUT	
			quantità	quantità	tempo lavorato	media tempo lavorato	tempo conversazione	media tempo conversazione	media tempo squillo	media tempo risposta	quantità	media tempo squillo	quantità
207 (Interno 207)	07	3	30	00:54:47	00:01:49	00:54:47	00:01:49	00:00:07	00:00:07	1	00:00:06	2	00:00:04
208 (Interno 208)	06	4	36	01:08:52	00:01:54	01:08:52	00:01:54	00:00:06	00:00:06	1	00:00:03	3	00:00:02
209 (Interno 209)	07	1	16	00:32:12	00:02:00	00:32:12	00:02:00	00:00:07	00:00:07	1	00:00:05		
210 (Interno 210)	06	1	34	00:59:20	00:01:44	00:59:20	00:01:44	00:00:06	00:00:06	1	00:00:05		
230 (Interno 230)	06	1	20	00:49:32	00:02:28	00:49:32	00:02:28	00:00:06	00:00:06	1	00:00:01		

## Dettagli coda

La singola coda può essere poi analizzata più approfonditamente, esaminando i flussi legati ad ogni singolo interno.