Στατιστικά Κλήσεων

Οδηγός χρήσης της εφαρμογής CallStats για Windows και VitalPBX 4.5

Η εφαρμογή δείχνει τα στατιστικά των κλήσεων του τηλεφωνικού κέντρου VitalPBX: τμήματα, εσωτερικά, αναπάντητες κλήσεις και επανακλήσεις, κίνηση ανά ώρα και ημέρα, εξερχόμενες κλήσεις, ηχογραφήσεις, και στέλνει αυτόματα αναφορές PDF με email. Αντικαθιστά τις αναφορές του Sonata Stats.

Στοιχείο	Τιμή
Πρόγραμμα	CallStats.exe (ένα αρχείο, δεν χρειάζεται εγκατάσταση)
Διακομιστής	https://<διεύθυνση του PBX>/callstats-api (από τον διαχειριστή)
Ποιοι το χρησιμοποιούν	Διαχειριστές – όλοι οι χρήστες βλέπουν όλα τα τμήματα και τις ρυθμίσεις
Υποστήριξη	CNET IKE

1. Εκκίνηση και σύνδεση

Αντιγράψτε το **CallStats.exe** σε έναν φάκελο του υπολογιστή (π.χ. στην Επιφάνεια εργασίας) και ανοίξτε το. Ο υπολογιστής πρέπει να βλέπει το δίκτυο του τηλεφωνικού κέντρου (στα γραφεία ή μέσω VPN).

- **Διακομιστής**: https://<διεύθυνση του PBX>/callstats-api, όπως τη δίνει ο διαχειριστής (σε cluster η κοινή διεύθυνση που ακολουθεί τον ενεργό κόμβο, οπότε η εφαρμογή δουλεύει και μετά από μεταγωγή).
- **Χρήστης / Κωδικός**: όπως σας τα έδωσε ο διαχειριστής. Το όνομα χρήστη απομνημονεύεται, ο κωδικός ποτέ.
- Μετά από 8 λάθος κωδικούς ο υπολογιστής μπλοκάρεται για 10 λεπτά.
- Η σύνδεση λήγει μετά από 12 ώρες· η εφαρμογή ζητά ξανά κωδικό.
- Αν εμφανιστεί «Ο διακομιστής παρουσίασε άγνωστο πιστοποιητικό», **μην** πατήσετε «Αποδοχή» χωρίς να ρωτήσετε τον διαχειριστή: σημαίνει ότι άλλαξε το πιστοποιητικό ασφαλείας του τηλεφωνικού κέντρου ή ότι κάποιος παρεμβάλλεται.
- «Αποσύνδεση» πάνω δεξιά τερματίζει τη σύνδεση.

2. Η οθόνη

Αριστερά είναι το μενού με τις ομάδες **Τμήματα**, **Κίνηση**, **Λίστες κλήσεων**, **Χωρίς τμήμα**, **Agents** και **Ρυθμίσεις**. Με κλικ στον τίτλο μιας ομάδας (− / +) η ομάδα κλείνει ή ανοίγει· η επιλογή θυμάται σε αυτόν τον υπολογιστή. Πάνω από κάθε αναφορά υπάρχει η γραμμή φίλτρων:

Φίλτρο / κουμπί	Τι κάνει
Περίοδος	Σήμερα, Χθες, Αυτή / Προηγούμενη εβδομάδα, Αυτός / Προηγούμενος μήνας, Αυτό / Προηγούμενο έτος ή Προσαρμοσμένη (από – έως, με ημερολόγιο). Μέγιστο 400 ημέρες.
Τμήματα	Ποια τμήματα (queues) μετράνε. «Όλα» / «Κανένα» για γρήγορη επιλογή.
Εσωτερικά	Όλα (προεπιλογή) ή μόνο κάποια: τότε όλη η σελίδα – σύνολα, γραφήματα, πίνακες – αφορά τις κλήσεις που απάντησαν ή κουδούνισαν στα επιλεγμένα εσωτερικά (εμφανίζεται μπλε σημείωση κάτω από τα φίλτρα).
Βάρδια	Μόνο οι κλήσεις που ξεκίνησαν μέσα στο ωράριο της βάρδιας (βλ. ενότητα 7).
+ Νέα αναφορά	Οδηγός βήμα-βήμα για νέα αναφορά (ενότητα 5).
Αποθηκευμένες αναφορές	Φορτώνει μια αποθηκευμένη αναφορά με όλα τα κριτήριά της.
Εμφάνιση	Φέρνει τα δεδομένα από το τηλεφωνικό κέντρο με τα τρέχοντα φίλτρα.
Αποθήκευση	Αποθηκεύει τα τρέχοντα κριτήρια ως αναφορά με όνομα (ενότητα 5).
Excel	Αποθηκεύει όλους τους πίνακες της σελίδας σε αρχείο .xlsx (ένα φύλλο ανά πίνακα) και το ανοίγει.
Outlook	Ανοίγει νέο μήνυμα στο Outlook σας με την αναφορά συνημμένη – επιλέγετε PDF, Excel ή PDF + Excel (PDF μόνο για Σύνοψη / Ανά τμήμα / Ανά agent), με σύντομο πίνακα βασικών μεγεθών και την υπογραφή σας. Συμπληρώνετε παραλήπτες και πατάτε Αποστολή – το email φεύγει από τον δικό σας λογαριασμό και μένει στα Απεσταλμένα σας.
PDF	Σύνοψη, Ανά τμήμα, Ανά agent, Επίπεδο εξυπηρέτησης, Αναπάντητοι καλούντες, Σύνοψη ομάδων: το ίδιο PDF με το εβδομαδιαίο email. Στα γραφήματα του PDF οι αριθμοί είναι μέσα στις στήλες (απαντημένες στο μπλε, αναπάντητες στο πορτοκαλί, σύνολο από πάνω) και κάτω από τα γραφήματα ανά ώρα, ανά τμήμα και ανά ημέρα (ομάδες) υπάρχει πίνακας με τις τιμές.
Αναζήτηση	Στις λίστες κλήσεων: φιλτράρει γραμμές με αριθμό, εσωτερικό ή όνομα.

Φίλτρο / κουμπί	Τι κάνει
Γραφήματα	Περάστε το ποντίκι πάνω από μια στήλη (ή κλικ): εμφανίζεται «συννεφάκι» με απαντημένες, αναπάντητες, σύνολο και % απάντησης. Η λίστα δίπλα στον τίτλο αλλάζει τον τύπο: στοιβαγμένες στήλες, στήλες δίπλα-δίπλα ή γραμμές (μένει όσο είναι ανοιχτή η εφαρμογή).

Κλικ στην επικεφαλίδα μιας στήλης ταξινομεί τον πίνακα (ξανά κλικ = αντίστροφα). Οι χρωματισμένοι πίνακες (χάρτες) δείχνουν με πιο σκούρο μπλε τις μεγαλύτερες τιμές· το πορτοκαλί σημαίνει αναπάντητες. Κόκκινοι αριθμοί δείχνουν κάτι που θέλει προσοχή (π.χ. πάνω από 20% αναπάντητες).

3. Οι αναφορές

Πίνακας ελέγχου

Η σημερινή εικόνα: βασικά μεγέθη, κίνηση ανά ώρα, κλήσεις ανά τμήμα και ανά εσωτερικό. Ανανεώνεται μόνη της κάθε λεπτό όσο η περίοδος είναι «Σήμερα».

Σύνοψη

Η αναλυτική εικόνα μιας περιόδου: ανά ημέρα και ώρα, χρόνος αναμονής, λεπτομέρειες απαντημένων / αναπάντητων, ανά τμήμα και οι εξερχόμενες κλήσεις ανά ημέρα και ώρα, καθώς και η λίστα των αναπάντητων καλούντων που χρειάζονται επανάκληση. Είναι η ίδια αναφορά με το PDF «Συνοπτική Αναφορά Κλήσεων».

Ανά τμήμα

Σύγκριση των τμημάτων, χάρτης «τμήμα × ημέρα», ποσοστό αναπάντητων ανά τμήμα και ημέρα και ποιο εσωτερικό απάντησε σε κάθε τμήμα.

Ανά agent

Για κάθε εσωτερικό: απαντημένες κλήσεις, πόσες κουδούνισαν, πόσες άφησε να χτυπήσουν χωρίς απάντηση και πόσες από αυτές χάθηκαν τελικά, χρόνοι ομιλίας, ποιος κλείνει τη γραμμή. Ο πίνακας «Εισερχόμενες + εξερχόμενες ανά εσωτερικό» δείχνει τον συνολικό φόρτο τηλεφώνου κάθε εσωτερικού. Ακολουθούν πίνακες ανά ημέρα, τμήμα και ώρα.

Ομάδες κλήσης (ring groups)

Μενού **Ομάδες κλήσης** (εμφανίζεται μόνο αν το PBX έχει ομάδες): **Σύνοψη ομάδων** (κλήσεις, απαντημένες – και πόσες σε κινητό της ομάδας – αναπάντητες, χρόνος κουδουνίσματος μέχρι την απάντηση, ανά ομάδα, ημέρα και ώρα), **Κλήσεις ομάδων** (λίστα με το ποιος απάντησε, ηχογράφηση), **Ανά μέλος ομάδας** (πόσες κουδούνισαν σε κάθε εσωτερικό, πόσες απάντησε, πόσες χάθηκαν, «κατειλημμένο», και εισερχόμενες + εξερχόμενες ανά μέλος) και **Αναπάντητοι (ομάδες)** με επανάκληση. Επιλογή «Ομάδα» στη γραμμή φίλτρων. Τμήματα και ομάδες κλήσης μετρώνται χωριστά· οι κλήσεις ομάδων δεν μετρώνται στις «Απευθείας εισερχόμενες». Η ομάδα κάθε κλήσης αναγνωρίζεται από τα εσωτερικά που κουδούνισαν (και το κινητό της ομάδας, αν κλήθηκε): αν δύο ομάδες έχουν ακριβώς τα ίδια μέλη και κανένα κινητό, οι κλήσεις τους δεν ξεχωρίζουν.

Επίπεδο εξυπηρέτησης

Πόσες κλήσεις απαντήθηκαν μέσα σε κάθε διάστημα αναμονής και το επίπεδο εξυπηρέτησης ανά τμήμα.

Κίνηση

Ανά ώρα, ημέρα, ημέρα της εβδομάδας (με μέσο όρο ανά ημέρα) ή μήνα. Δείχνει και τις απευθείας εισερχόμενες και τις εξερχόμενες κλήσεις, και στην προβολή «Ανά ώρα» χάρτες «τμήμα × ώρα» για όλες τις κλήσεις και τις αναπάντητες.

Λίστες κλήσεων

- **Απαντημένες κλήσεις**: κάθε απαντημένη κλήση τμήματος με καλούντα, εσωτερικό, αναμονή, διάρκεια και ποιος έκλεισε. το σύμβολο ηχείου = υπάρχει ηχογράφηση.
- **Αναπάντητες κλήσεις**: κάθε αναπάντητη κλήση με αιτία, ποια εσωτερικά κουδούνισαν και τι έγινε μετά: «Επανάκληση» (εσωτερικό κάλεσε τον αριθμό), «Ξανακάλεσε, απαντήθηκε» (ο πελάτης ξαναπήρε) ή «Δεν απαντήθηκε».
- **Αναπάντητοι καλούντες**: ένας αριθμός ανά γραμμή. Με «Μόνο όσοι δεν απαντήθηκαν αργότερα» βλέπετε τη λίστα επανάκλησης.

- **Χαμένες ανά agent**: κλήσεις που χτύπησαν σε εσωτερικό χωρίς να σηκωθούν, και αν τις σήκωσε άλλος ή χάθηκαν.
- **Απευθείας εισερχόμενες**: κλήσεις που δεν πέρασαν από τμήμα (απευθείας σε εσωτερικό, IVR, ανακοίνωση).
- **Εξερχόμενες**: όλες οι εξερχόμενες κλήσεις ανά εσωτερικό, με αριθμό, αποτέλεσμα, διάρκεια και γραμμή.

Παύσεις agents

Θα δείχνει παύσεις και συνδέσεις των agents. Σήμερα είναι κενή, γιατί το τηλεφωνικό κέντρο δεν τις καταγράφει.

Ζωντανή εικόνα

Μενού **Ζωντανά** → **Ζωντανή εικόνα**: όλα τα εσωτερικά με την κατάστασή τους, ανανέωση κάθε 2 δευτερόλεπτα – πράσινο ελεύθερο, κόκκινο σε κλήση (με συνομιλητή και διάρκεια), πορτοκαλί κουδουνίζει, μπλε σε αναμονή, μωβ «Μην ενοχλείτε», γκρι εκτός σύνδεσης. Δεξιά τα τμήματα με τους καλούντες που περιμένουν και τα μέλη τους, οι διασκέψεις και οι σταθμευμένες κλήσεις. Αναζήτηση και «Μόνο σε κλήση / κουδουνίζουν» στο πάνω μέρος.

Ενέργειες (μόνο για χρήστες με το δικαίωμα «Ενέργειες σε κλήσεις»): κλικ σε εσωτερικό που μιλάει ανοίγει παράθυρο με **Κλείσιμο κλήσης** (ζητά επιβεβαίωση), **Μεταβίβαση** του συνομιλητή σε άλλο εσωτερικό και **Ακρόαση / Ψίθυρος / Συμμετοχή**: η εφαρμογή καλεί πρώτα το δικό σας τηλέφωνο (ορίστε «Το εσωτερικό μου» στο πάνω μέρος)· σηκώστε για να ακούσετε. Στα τμήματα, «Παύση» / «Συνέχεια» βγάζει προσωρινά ένα μέλος από τις κλήσεις του τμήματος. Κάθε ενέργεια καταγράφεται στο Αρχείο ενεργειών. Η ακρόαση συνομιλιών επιτρέπεται μόνο σύμφωνα με την πολιτική της εταιρείας και τη νομοθεσία για τα προσωπικά δεδομένα.

Πίνακας τμημάτων

Μενού **Ζωντανά** → **Πίνακας τμημάτων**: οθόνη για τοίχο ή δεύτερη οθόνη, ανανέωση κάθε 2 δευτερόλεπτα. Ένα πλακίδιο ανά τμήμα με μεγάλο αριθμό τους καλούντες που περιμένουν τώρα (πορτοκαλί από την πρώτη κλήση, κόκκινο όταν κάποιος περιμένει πάνω από 1 λεπτό) και τις απαντημένες / αναπάντητες της ημέρας. **Μέλη**: πίνακας με κάθε μέλος – κατάσταση, σε κλήση, απαντημένες και χωρίς απάντηση σήμερα, χρόνος ομιλίας, τελευταία κλήση, λόγος και διάρκεια παύσης, ώρα σύνδεσης. **Αναλυτικά**: ανά τμήμα καλούντες και μέγιστη αναμονή, συνδεδεμένα / διαθέσιμα μέλη, σε κλήση / παύση, και για σήμερα απαντημένες, αναπάντητες και SLA (απαντήθηκαν μέσα στο όριο των Ρυθμίσεων). **Ήχος**: σύντομο «ντιν-ντον» σε κάθε νέα κλήση που μπαίνει σε αναμονή στα τμήματα που εμφανίζονται (ενεργό αρχικά· ξετσεκάρετέ το αν δεν θέλετε ήχο· όταν το ενεργοποιείτε ακούγεται μία φορά, για δοκιμή· παίζει όσο είναι ανοιχτή η Ζωντανή εικόνα ή ο Πίνακας τμημάτων). «Τμήματα» επιλέγει ποια εμφανίζονται· «Πλήρης οθόνη» κρύβει τα μενού (έξοδος με Esc). Οι επιλογές θυμούνται σε αυτόν τον υπολογιστή.

4. Λεπτομέρειες κλήσης και ηχογραφήσεις

Στις λίστες κλήσεων η ημερομηνία είναι μπλε σύνδεσμος. Κλικ πάνω της ανοίγει το παράθυρο «Λεπτομέρειες κλήσης» με τα γεγονότα του τμήματος (είσοδος, κουδουνίσματα, απάντηση, τέλος) και τα σκέλη της κλήσης (ποιο εσωτερικό κουδούνισε, ποιο απάντησε, πόση ώρα).

- **Αναπαραγωγή**: κατεβάζει την ηχογράφηση και την παίζει στα ηχεία του υπολογιστή· «Παύση», «Διακοπή» και η μπάρα για μετακίνηση στο χρόνο.
- **Αποθήκευση**: αποθηκεύει το αρχείο ήχου (.wav).
- Οι ηχογραφήσεις μένουν 1 χρόνο στο τηλεφωνικό κέντρο (5 χρόνια στο NAS – από εκεί μόνο ο διαχειριστής).
- Κάθε ακρόαση καταγράφεται στο Αρχείο ενεργειών. Οι ηχογραφήσεις περιέχουν προσωπικά δεδομένα: ακούστε / αποθηκεύστε μόνο όταν χρειάζεται.

5. Αποθηκευμένες αναφορές

Με τον οδηγό: πατήστε **+ Νέα αναφορά** (γραμμή φίλτρων ή Ρυθμίσεις → Αποθηκευμένες αναφορές) και ακολουθήστε τα 6 βήματα: τύπος αναφοράς, περίοδος, τμήματα, εσωτερικά (όλα ή συγκεκριμένα), βάρδια και επίπεδο εξυπηρέτησης, όνομα. Στο τέλος η αναφορά αποθηκεύεται και ανοίγει.

Από τη σελίδα: ρυθμίστε τα φίλτρα όπως θέλετε σε οποιαδήποτε σελίδα και πατήστε **Αποθήκευση**. Δώστε όνομα· αν η αναφορά ήταν ήδη αποθηκευμένη, ενημερώνεται (ή τσεκάρετε «Αποθήκευση ως νέα»). Αποθηκεύονται η σελίδα, η περίοδος (π.χ. «Προηγούμενη εβδομάδα» – όχι συγκεκριμένες ημερομηνίες), τμήματα, εσωτερικά, βάρδια και όρια. Ανοίγετε μια αναφορά από τη λίστα «Αποθηκευμένες αναφορές» της γραμμής φίλτρων ή από **Ρυθμίσεις → Αποθηκευμένες αναφορές** (εκεί γίνεται και η διαγραφή). Το επίπεδο εξυπηρέτησης δεν αποθηκεύεται με την αναφορά: όλες οι αναφορές και τα email χρησιμοποιούν την τιμή των Ρυθμίσεων.

6. Αποστολές email

Ρυθμίσεις → **Αποστολές email** έχει τρεις καρτέλες:

- **Προγράμματα**: όνομα, ποιες αναφορές (τύπου Σύνοψη, Ανά τμήμα, Ανά agent, Επίπεδο εξυπηρέτησης, Αναπάντητοι καλούντες, Ομάδες κλήσης – στέλνονται ως PDF· οι υπόλοιπες αποθηκευμένες αναφορές φαίνονται με γκρι), παραλήπτες (email χωρισμένα με κόμμα), συχνότητα (ημερήσια, εβδομαδιαία σε επιλεγμένες ημέρες ή μηνιαία σε ημέρα 1–28), ώρα, πρότυπο email και «Ενεργό». «Αποστολή τώρα» στέλνει αμέσως για δοκιμή.
- **Πρότυπα email**: θέμα και κείμενο. Μεταβλητές: {period} = περίοδος, {name} = όνομα προγράμματος, {table} = πίνακας με κλήσεις / απαντημένες / αναπάντητες / % απάντησης / επίπεδο εξυπηρέτησης (μία γραμμή· ξεχωριστή μόνο για αναφορές με άλλα τμήματα ή περίοδο) και η λίστα των συνημμένων PDF. Τα PDF ονομάζονται με την αναφορά, την εβδομάδα του έτους και την ημερομηνία έναρξης, π.χ. Σύνοψη_Κλήσεων_Εβδ45_02-11-2026.pdf.
- **Ιστορικό αποστολών**: κάθε αποστολή, αυτόματη ή «τώρα», με αποτέλεσμα.

Η περίοδος κάθε PDF είναι αυτή της αποθηκευμένης αναφοράς: για εβδομαδιαία αποστολή τη Δευτέρα χρησιμοποιήστε αναφορές με περίοδο «Προηγούμενη εβδομάδα», για μηνιαία «Προηγούμενος μήνας». Τα email τα στέλνει το ίδιο το τηλεφωνικό κέντρο (όχι ο υπολογιστής σας ή το Outlook), με αποστολέα τη διεύθυνση του «Αποστολέας email» στις Ρυθμίσεις. Ο έλεγχος γίνεται κάθε 5 λεπτά· αν το κέντρο ήταν εκτός λειτουργίας την ώρα της αποστολής, το email στέλνεται μόλις επανέλθει (έως 12 ώρες μετά) και ποτέ δύο φορές.

7. Βάρδιες

Ρυθμίσεις → **Βάρδιες**: όνομα, ώρα έναρξης και λήξης (ΩΩ:ΛΛ) και ημέρες. Βάρδια που περνάει τα μεσάνυχτα (π.χ. 22:00 – 06:00) υποστηρίζεται. Επιλέγοντας βάρδια στη γραμμή φίλτρων, κάθε αναφορά και PDF μετράει μόνο τις κλήσεις που ξεκίνησαν μέσα στο ωράριό της. Η βάρδια αποθηκεύεται και στις αποθηκευμένες αναφορές.

8. Χρήστες και αρχείο ενεργειών

- **Ρυθμίσεις** → **Χρήστες**: νέος χρήστης (όνομα χρήστη 3-64 λατινικοί χαρακτήρες, αριθμοί ή . _ -, ονοματεπώνυμο, κωδικός τουλάχιστον 8 χαρακτήρων), αλλαγή ονόματος, απενεργοποίηση, νέος κωδικός. Δεν μπορείτε να απενεργοποιήσετε τον εαυτό σας. Αν κάτι λείπει ή δεν είναι σωστό, το «Αποθήκευση» δεν αποθηκεύει και δείχνει το λάθος με κόκκινο δίπλα στο κουμπί. Η άδεια χρήσης μπορεί να ορίζει μέγιστο αριθμό ενεργών χρηστών (φαίνεται στην κορυφή της σελίδας).
- **Ενέργειες σε κλήσεις**: δικαίωμα για κλείσιμο, μεταβίβαση, ακρόαση και παύση μελών στη Ζωντανή εικόνα. Χωρίς αυτό ο χρήστης μόνο βλέπει. Το δικαίωμα το δίνει μόνο χρήστης που το έχει ήδη.
- Δώστε σε κάθε άτομο δικό του χρήστη· μη μοιράζεστε κωδικούς.
- **Ρυθμίσεις** → **Αρχείο ενεργειών**: συνδέσεις (και αποτυχημένες), αναφορές, PDF, ακροάσεις ηχογραφήσεων, αλλαγές ρυθμίσεων και αποστολές, με αναζήτηση.

9. Ρυθμίσεις

Ρύθμιση	Προεπιλογή	Τι κάνει
Επίπεδο εξυπηρέτησης	20″	Όριο απάντησης για όλες τις αποθηκευμένες αναφορές και τα email· και αρχική τιμή στη γραμμή φίλτρων.
Παράθυρο επανάκλησης	2 ημέρες	Εξερχόμενη κλήση στον ίδιο αριθμό μέσα σε τόσες ημέρες μετά από αναπάντητη μετράει ως επανάκληση.
Καθυστερημένη αποστολή	12 ώρες	Πόσο αργότερα στέλνεται ένα email αν το κέντρο ήταν εκτός την προγραμματισμένη ώρα.

Ρύθμιση	Προεπιλογή	Τι κάνει
Επωνυμία εταιρείας	κενό	Εμφανίζεται στην κεφαλίδα και στο υποσέλιδο των PDF, στον αποστολέα των email («VitalPBX <επωνυμία>») και στον τίτλο της εφαρμογής.
Αποστολέας email	κενό	Η διεύθυνση από την οποία φεύγουν τα email των αναφορών (π.χ. pbx@etaireia.gr). Κενό = η προεπιλογή του τηλεφωνικού κέντρου.
Λογότυπο	χωρίς	Εικόνα PNG ή JPEG πάνω δεξιά σε κάθε PDF. «Επιλογή εικόνας…» για να την ορίσετε, «Αφαίρεση» για να τη βγάλετε· οι μεγάλες εικόνες σμικρύνονται αυτόματα και φαίνεται προεπισκόπηση.

Οι αλλαγές ισχύουν με το «Αποθήκευση» για όλους τους χρήστες και για τα επόμενα PDF και email.

Τηλεφωνικός κατάλογος (MS-SQL / MySQL)

Στο κάτω μέρος των Ρυθμίσεων ορίζεται ένα view σε βάση δεδομένων MS-SQL ή MySQL / MariaDB («Τύπος») – π.χ. του ERP – από το οποίο το τηλεφωνικό κέντρο διαβάζει ονόματα πελατών: διακομιστής, θύρα, βάση, view, χρήστης, κωδικός, στήλη ονόματος (μία, ή περισσότερες με κόμμα που ενώνονται, π.χ. Lastname, Firstname), στήλες αριθμών (χωρισμένες με κόμμα) και προαιρετικά μια επιπλέον στήλη (π.χ. κατηγορία). Οι αριθμοί ταιριάζουν με τα 10 τελευταία ψηφία, οπότε +30, 0030 και κενά δεν παίζουν ρόλο. Το «Έλεγχος σύνδεσης» δοκιμάζει τις τιμές της οθόνης χωρίς να τις αποθηκεύσει: ελέγχει view και στήλες και διαβάζει ένα δείγμα 200 εγγραφών (όλες διαβάζονται στην ανανέωση). Αριθμοί-«γεμίσματα» (π.χ. 2810000000) και ονόματα «-» παραλείπονται. Ο κωδικός μένει στο τηλεφωνικό κέντρο και δεν εμφανίζεται ξανά· χρησιμοποιήστε χρήστη της βάσης με δικαίωμα μόνο ανάγνωσης του view. Το τηλεφωνικό κέντρο αντιγράφει τα ονόματα κάθε 10 λεπτά, κάθε ώρα ή μία φορά τη νύχτα (03:00) – «Ανανέωση ονομάτων»· για μεγάλους καταλόγους (δεκάδες χιλιάδες επαφές) επιλέξτε «τη νύχτα» – και αμέσως μετά την αποθήκευση, και τα δείχνει δίπλα στον αριθμό του καλούντα σε όλες τις λίστες, στη Ζωντανή εικόνα, στα PDF και στα Excel (π.χ. «6944… · ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΓΙΑΝΝΗΣ»)· η αναζήτηση βρίσκει και ονόματα. Οι ελληνικοί αριθμοί εμφανίζονται παντού χωρίς το +30 / 0030. Δίπλα στο «Έλεγχος σύνδεσης» φαίνεται πότε έγινε η τελευταία ενημέρωση.

Δεύτερη πηγή μπορεί να είναι ένα αρχείο CSV σε κοινόχρηστο φάκελο Windows, π.χ. ο τηλεφωνικός κατάλογος του xtelsio (content.csv): κοινόχρηστος φάκελος (\διακομιστής\φάκελος), αρχείο, χρήστης και κωδικός Windows (λογαριασμός μόνο για ανάγνωση). Το όνομα είναι Επώνυμο Όνομα – Εταιρεία· αν ένας αριθμός υπάρχει και στις δύο πηγές, ισχύει η βάση δεδομένων. Κάθε πηγή έχει δικό της «Χρήση»: χρησιμοποιείται μόνο όταν είναι τσεκαρισμένη **και** οι αποθηκευμένες τιμές της πέρασαν τον «Έλεγχος σύνδεσης». Αν αλλάξει κάποια τιμή, η πηγή σταματά να χρησιμοποιείται μέχρι νέο έλεγχο. Χωρίς καμία πηγή σε χρήση τα ονόματα δεν εμφανίζονται.

Άδεια χρήσης

Κάθε τηλεφωνικό κέντρο χρειάζεται άδεια χρήσης από τη CNET. Μετά την εγκατάσταση η εφαρμογή λειτουργεί πλήρως για **30 ημέρες δοκιμαστικά**· στο διάστημα αυτό μια πορτοκαλί γραμμή κάτω από την κεφαλίδα δείχνει τις ημέρες που απομένουν. Αν λήξει η δοκιμαστική περίοδος (ή η άδεια) χωρίς ενεργή άδεια, η εφαρμογή ανοίγει μόνο τη σελίδα **Ρυθμίσεις → Άδεια χρήσης** και τα προγραμματισμένα email σταματούν.

- **Κωδικός εγκατάστασης** (CST-xxxx-xxxx-xxxx-xxxx): πατήστε **Αντιγραφή** και στείλτε τον στη CNET (helpdesk@cnet.gr). Είναι μοναδικός για το τηλεφωνικό κέντρο· σε σύστημα δύο κόμβων (HA) η άδεια καλύπτει και τους δύο.
- **Κωδικός άδειας** (αρχίζει από CST1.): επικολλήστε τον στο πεδίο και πατήστε **Καταχώριση άδειας**. Ισχύει αμέσως για όλους τους χρήστες.
- Η σελίδα δείχνει πελάτη, λήξη (ή «χωρίς λήξη») και πόσους **χρήστες** επιτρέπει η άδεια. 30 ημέρες πριν από τη λήξη εμφανίζεται προειδοποίηση.

10. Ορισμοί

Όρος	Σημασία
Τμήμα	Ομάδα εσωτερικών που απαντά τις εισερχόμενες κλήσεις ενός αριθμού ή επιλογής (π.χ. 600 – Εξυπηρέτηση πελατών).
Εισερχόμενες κλήσεις	Κλήσεις που μπήκαν σε τμήμα. Μια κλήση που πέρασε από δύο τμήματα μετράει σε καθένα.
Απαντημένη	Κάποιο εσωτερικό του τμήματος σήκωσε.
Αναπάντητη	Ο καλών έκλεισε πριν απαντηθεί, έληξε ο χρόνος αναμονής, βγήκε με πλήκτρο ή δεν υπήρχε διαθέσιμος agent.
Αναμονή	Από την είσοδο στο τμήμα μέχρι την απάντηση ή το κλείσιμο.
Επίπεδο εξυπηρέτησης	Κλήσεις που απαντήθηκαν μέσα στο όριο (π.χ. 20″) προς όλες τις κλήσεις του τμήματος.
Κουδούνισαν	Κλήσεις τμήματος που χτύπησαν στο εσωτερικό ή απαντήθηκαν από αυτό. Με «κουδούνισμα σε όλους» μια κλήση χτυπά σε πολλά εσωτερικά μαζί.
Χωρίς απάντηση / χάθηκαν	Χτύπησαν στο εσωτερικό χωρίς να σηκωθούν· «χάθηκαν» όσες δεν τις σήκωσε τελικά κανείς.
Επανάκληση	Εξερχόμενη κλήση από εσωτερικό στον ίδιο αριθμό (τελευταία 10 ψηφία) μέσα στο παράθυρο επανάκλησης.
Απευθείας εισερχόμενη	Εισερχόμενη κλήση που δεν μπήκε σε τμήμα.

11. Προβλήματα

Τι βλέπετε	Τι κάνετε
«Σφάλμα δικτύου» / δεν συνδέεται	Ελέγξτε ότι είστε στο δίκτυο του PBX ή στο VPN και ότι η διεύθυνση διακομιστή είναι σωστή (…/callstats-api). Αλλιώς ενημερώστε τον διαχειριστή.
«Λάθος όνομα χρήστη ή κωδικός»	Ελέγξτε τα κεφαλαία / την ελληνική γραφή του πληκτρολογίου. Μετά από 8 λάθη περιμένετε 10 λεπτά.
«Η άδεια χρήσης δεν είναι ενεργή»	Ρυθμίσεις → Άδεια χρήσης: στείλτε τον κωδικό εγκατάστασης στη CNET και καταχωρίστε τον κωδικό άδειας που θα λάβετε.
«Η άδεια επιτρέπει έως N ενεργούς χρήστες»	Απενεργοποιήστε έναν χρήστη που δεν χρειάζεται ή ζητήστε από τη CNET άδεια για περισσότερους.
«Ο κόμβος δεν είναι ενεργός»	Το τηλεφωνικό κέντρο κάνει μεταγωγή· δοκιμάστε σε ένα λεπτό.
«Απαιτείται σύνδεση» / «Συνδεθείτε ξανά»	Έληξε η σύνδεση (12 ώρες) – συνδεθείτε ξανά.
Άγνωστο πιστοποιητικό	Μην το αποδεχτείτε· ενημερώστε τον διαχειριστή.
Δεν ήρθε το email της Δευτέρας	Ρυθμίσεις → Αποστολές email → Ιστορικό αποστολών· «Αποστολή τώρα»· ελέγξτε τα ανεπιθύμητα.
Δεν υπάρχει ηχογράφηση	Η κλήση δεν ηχογραφήθηκε ή είναι παλαιότερη από 1 χρόνο (ζητήστε την από τον διαχειριστή, NAS).