



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Unify OpenScape Contact Center Enterprise

OpenScape  
Contact Media Service  
Dialer V11

User Guide  
11/2021

## **Notices**

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

## **Trademarks**

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel"), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at [iplegal@mitel.com](mailto:iplegal@mitel.com) for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Sommaire

<b>1 Introduction.....</b>	<b>4</b>
<b>2 Description de la fonction.....</b>	<b>5</b>
2.1 Numéroteur.....	5
2.2 Détection de répondeur.....	6
2.3 Ne pas appeler.....	6
2.4 Service Ne pas appeler externe.....	6
2.5 Service Ne pas appeler intégré.....	7
<b>3 Composants de la solution.....</b>	<b>8</b>
<b>4 Infrastructure.....</b>	<b>9</b>
4.1 Configuration système requise.....	9
4.1.1 CMS.....	9
4.1.2 Serveur OpenScape Contact Center.....	9
<b>5 Configuration des composants.....</b>	<b>10</b>
5.1 OpenScape Contact Media Service.....	10
5.2 OpenScape Contact Center.....	10
5.3 Plate-forme de communication.....	10
5.3.1 OpenScape Voice.....	10
<b>6 Gestion de numérotation.....</b>	<b>11</b>
6.1 Page d'authentification.....	11
6.2 Onglet Utilisateurs du numéroteur.....	12
6.3 Onglet Groupes de numérotation.....	14
6.4 Onglet Gestion des campagnes.....	16
<b>7 Maintenance.....</b>	<b>24</b>
7.1 Numéroteur CMS.....	24

# 1 Introduction

Le numéroteur OpenScape Contact Media Service (numéroteur CMS) est une fonction qui permet de créer et d'exécuter des campagnes de numérotation sortantes. Le numéroteur CMS gère la génération des appels sortants dans une liste de pistes configurée pour la campagne et utilise toute la flexibilité d'OpenScape Contact Center pour acheminer les appels sortants aux agents. Les campagnes peuvent être créées avec une liste de pistes et configurées pour être exécutées dans une période définie incluant les jours de la semaine et l'heure de la journée.

Vous pouvez intégrer le numéroteur CMS à OpenScape Contact Center pour acheminer les appels sortants vers des agents humains ou virtuels (avec Speechbot). Le numéroteur CMS peut également être intégré au portail vocal OpenScape Contact Media Service (portail vocal CMS) pour acheminer les appels vers le SVI. Ainsi, les campagnes sans agent peuvent être exécutées en intégrant le numéroteur CMS à Speechbot ou au SVI.

Le numéroteur CMS utilise le service de détection de répondeur (AMD) pour déterminer si un répondeur a répondu automatiquement à l'appel au client (par exemple, une messagerie vocale). Dans ce cas, le numéroteur détecte que la tentative d'appel n'a pas abouti et qu'elle peut être relancée.

Le numéroteur CMS prend en charge les services Ne pas appeler externes. Il fournit également un service Ne pas appeler interne, qui peut être configuré avec une liste de numéros à ne pas composer.

Actuellement, le numéroteur CMS prend en charge les campagnes en mode Numérotation progressive. D'autres modes, comme Numérotation avec prévisualisation, Numérotation en masse et Numérotation prédictive, seront ajoutés à l'avenir.

## 2 Description de la fonction

### 2.1 Numéroteur

Le numéroteur CMS est une combinaison entre le numéroteur OpenScape Contact Media Service et l'un des composants suivants :

- OpenScape Contact Center
- Portail vocal OpenScape Contact Media Service pour la numérotation sans agent

Pour l'exécution de campagnes avec des agents physiques ou virtuels, le numéroteur CMS surveille l'état des agents dans OpenScape Contact Center. Lorsque les agents sont identifiés comme libres, un appel est généré pour chacun d'eux. Quand le numéroteur CMS détecte que l'appel a obtenu une réponse du client, il transfère l'appel au numéro pilote du centre d'appels, puis l'appel est acheminé à l'agent.

Pour l'exécution de campagnes sans agent avec le SVI, le numéroteur CMS surveille l'état des canaux SVI. Lorsque des canaux SVI libres sont identifiés, un appel est généré pour chacun d'eux. Quand le numéroteur CMS détecte que l'appel a obtenu une réponse du client, il transfère l'appel au numéro pilote du SVI, puis l'appel est acheminé au canal. Actuellement, seul le portail vocal CMS prend en charge le SVI.

Lors de la création d'une campagne, les paramètres suivants relatifs à la période d'exécution doivent être définis :

- Plage de dates : premier et dernier jour de la campagne
- Période : période d'exécution de la campagne au cours de la journée (heure de début et de fin de la campagne)
- Jours de la semaine : jours spécifiques de la semaine pendant lesquels la campagne est exécutée

Lors de la création d'une campagne, une entrée est créée dans la programmation pour chaque jour d'exécution de la campagne. Cela facilite le contrôle de la régularité de la campagne.

Quand un appel à une piste n'a pas abouti et que le nombre de tentatives n'a pas été dépassé, la tentative suivante se produit une fois l'intervalle de nouvelle tentative passé. Selon la valeur définie pour le champ Réessayer après (fin de l'appel + nombre de nouvelles tentatives), il existe deux scénarios possibles pour la piste :

- 1) Si le moment d'effectuer une nouvelle tentative est venu et que l'ordonnanceur est arrêté, l'appel est ajouté au pool. La piste sera rappelée dès que possible pour le prochain ordonnanceur.
- 2) Si le moment d'une nouvelle tentative n'est prévu que sur le prochain ordonnanceur, il ne peut se produire que dans la même période. Par exemple, si un appel se termine à 17h00 et que la nouvelle tentative est prévue au bout de 1 440 minutes (24 heures), la piste doit être ajoutée au pool le jour suivant à 17h00.

## Description de la fonction

Détection de répondeur

## 2.2 Détection de répondeur

Le service de détection de répondeur détecte si l'appel a été pris en charge par un être humain ou un répondeur. Les paramètres suivants sont contrôlés :

- Détection du silence lors de l'interception
- Détection du silence après la première parole
- Détection de la tonalité

Si le service de détection de répondeur identifie que l'appel n'a pas été pris en charge par un être humain, les actions suivantes doivent être réalisées :

- L'appel doit être coupé.
- Le nombre de tentatives doit être incrémenté.
- Le résultat de l'appel doit être mis à jour pour informer que l'appel n'a pas abouti et que l'état est défini sur AMD.

## 2.3 Ne pas appeler

## 2.4 Service Ne pas appeler externe

Pour chaque nouvel appel d'une campagne, le service Ne pas appeler peut être déployé en consultant un service Web externe accessible via une requête HTTP au format JSON. Le service professionnel utilise cette interface pour mettre en œuvre un connecteur afin de consulter des services Ne pas appeler spécifiques tels que Gryphon (aux États-Unis) ou Não Me Perturbe et Não Me Ligue (au Brésil).

---

**Remarque :** La communication entre le numéroteur CMS et le service Web DNC doit être établie via TLS.

---

---

**Remarque :** Les appels qui n'ont pas abouti à cause d'un service Ne pas appeler sont ajoutés à l'enregistrement des appels avec la résolution `CallResult = DoNotCall`.

---

L'API du service Web Ne pas appeler permet au numéroteur CMS d'accéder à un service Ne pas appeler si un numéro est fourni dans la liste Ne pas appeler. Le contenu du corps HTTP doit être fourni au format JSON.

La demande est envoyée sous forme de requête HTTP POST :

```
POST /donotcall
{
  "number": "554181021119"
}
```

La réponse doit être incluse dans une réponse HTTP 200 OK :

```
{  
  "number": "554181021119",  
  "doNotCall": true  
}
```

---

**Remarque :** Si le paramètre doNotCall renvoie "true", cela indique que le numéro composé a été trouvé dans la liste Ne pas appeler et que le numéroteur ne doit pas l'appeler.

---

Il n'existe aucun mécanisme d'authentification client pour ce service Web, car il n'existe aucun risque pour la protection des données.

## 2.5 Service Ne pas appeler intégré

Un service Web natif intégré est fourni avec le numéroteur CMS pour exécuter le service Ne pas appeler sur la base d'un fichier .csv chargé. Le fichier .csv doit contenir la liste des numéros qui ne doivent pas être composés.

Lorsque le service Web DNC reçoit des demandes avec des numéros de piste, il vérifie si le numéro figure dans la liste Ne pas appeler et répond au numéroteur CMS.

---

**Remarque :** Il n'est pas possible de modifier/supprimer le service intégré.

---

## **3 Composants de la solution**

Le numéroteur CMS utilise les composants suivants :

- **OpenScape Contact Media Service (CMS)**, qui est responsable des tâches suivantes :
  - Créer les campagnes avec listes de pistes et programmation
  - Exécuter les campagnes en appelant les numéros de piste correspondants
  - Vérifier si le numéro figure dans la liste Ne pas appeler (à ne pas composer)
  - Identifier si la réponse à l'appel a été prise en charge par un ordinateur
  - Transférer l'appel à l'agent quand l'appel est accepté par le client et non par un ordinateur
  - Lancer de nouvelles tentatives d'appel des pistes qui n'ont pas répondu lors des tentatives précédentes, en fonction du nombre maximal de tentatives
- **Plateforme de communication (OpenScape Voice, OpenScape 4000 et OpenScape Business)**, qui est responsable de l'établissement des appels sortants.
- **OpenScape Contact Center**, qui est responsable de la distribution des appels aux agents selon les flux de travail définis dans la stratégie d'acheminement. L'agent gère l'appel sortant comme d'habitude, via Agent Portal Web.
- **Portail vocal OpenScape Contact Media Service**, utilisé pour acheminer les appels sortants vers le SVI.

## 4 Infrastructure

### 4.1 Configuration système requise

#### 4.1.1 CMS

La configuration système requise pour CMS est la suivante :

**Tableau 1 : Configuration système requise pour CMS**

Exigences	Description
Processeur	Intel Xeon E-2174G 3,80 GHz
Mémoire	8 Go
Disque dur	HD1: 160 Go, 7 200 tr/min, SATA HD2: 100 Go, 7 200 tr/min, SATA
Paramètres d'affichage	1024 x 768 pixels avec couleurs 16 bits
Autre	Carte d'interface de réseau Ethernet 1 Gbit/s

---

**Remarque :** Le numéroteur CMS nécessite un deuxième disque dur pour la base de données PostgreSQL.

---

---

**Remarque :** Il prend en charge jusqu'à 300 appels sortants en parallèle.

---

#### 4.1.2 Serveur OpenScape Contact Center

Utilisez les exigences de spécification normales relatives au serveur OpenScape Contact Center.

## 5 Configuration des composants

Vous devez configurer OpenScape Contact Media Service de façon qu'il traite le numéroteur.

### 5.1 OpenScape Contact Media Service

Pour démarrer les appels sortants, une licence de type Ports de licence du numéroteur sortant doit être disponible pour chaque numéro de poste utilisé.

Pour plus d'informations sur la configuration du numéroteur OpenScape Contact Media Service, consultez le guide d'installation d'Atos Unify OpenScape Contact Media Service, chapitre "Configuration du numéroteur".

### 5.2 OpenScape Contact Center

Vous devez configurer OpenScape Contact Center de façon à acheminer les appels de numérotation sortants comme d'habitude.

Pour des scénarios mixtes, configurez OpenScape Contact Center conformément aux exigences du client.

Un serveur REST SDK doit être configuré dans OpenScape Contact Center.

### 5.3 Plate-forme de communication

#### 5.3.1 OpenScape Voice

Chaque port du numéroteur est un abonné SIP dans OpenScape Voice. L'abonné SIP peut être configuré avec le même profil que les abonnés SIP de l'IVR CMS de base (Call Director).

## 6 Gestion de numérotation

L'application Dialer Service Web permet de gérer les campagnes. Elle est accessible via l'URL : <https://<CMS server DN>:9443>.

Il existe quatre rôles pour les utilisateurs qui peuvent effectuer les activités suivantes dans l'application Dialer Service Web :

- Maître :

- créer/supprimer/mettre à jour/afficher les utilisateurs du numéroteur.
- Gérer les mots de passe.

---

**Remarque :** Les règles relatives aux mots de passe ne sont pas mises en œuvre. Seul le maître peut réinitialiser les mots de passe pour les utilisateurs.

- Créer/supprimer/mettre à jour/afficher les groupes.
- 

**Remarque :** Les groupes ne sont pas supprimés, mais désactivés.

- Utilisateurs et groupes associés.

- Gestionnaire de groupe :

- créer/supprimer/mettre à jour/afficher les utilisateurs du numéroteur pour son groupe.

---

**Remarque :** Le gestionnaire de groupe ne peut affecter à un utilisateur que les groupes dont il est responsable.

- Onglet Afficher le groupe.

- Activer/Désactiver le groupe.

- Administrateur de campagne :

- Créer/supprimer/mettre à jour/afficher les campagnes.

- Créer/supprimer/mettre à jour/afficher les programmations de campagne.

- Lancer et arrêter des campagnes.

- Afficher le résumé de la campagne.

- Superviseur de campagne :

- Afficher le résumé de la campagne.

- Afficher les paramètres de la campagne.

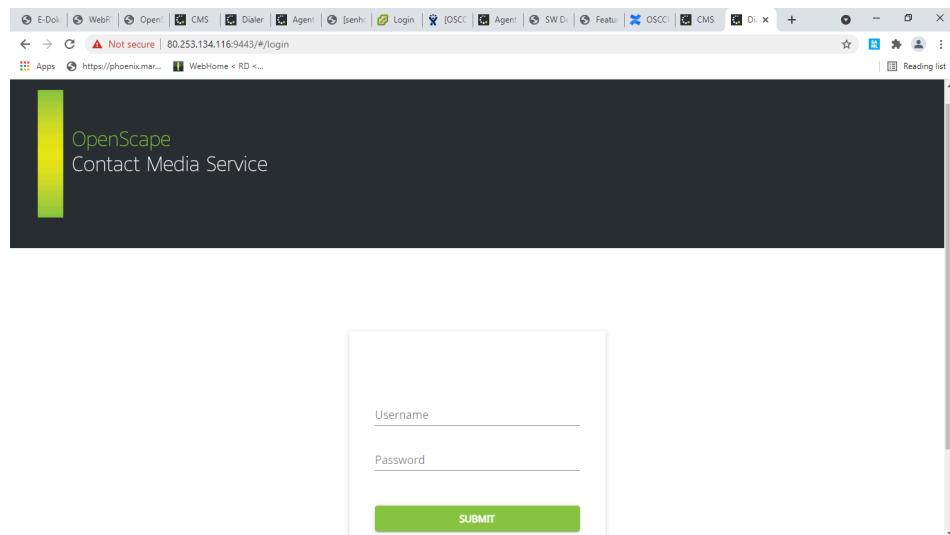
- Afficher les programmations de la campagne.

### 6.1 Page d'authentification

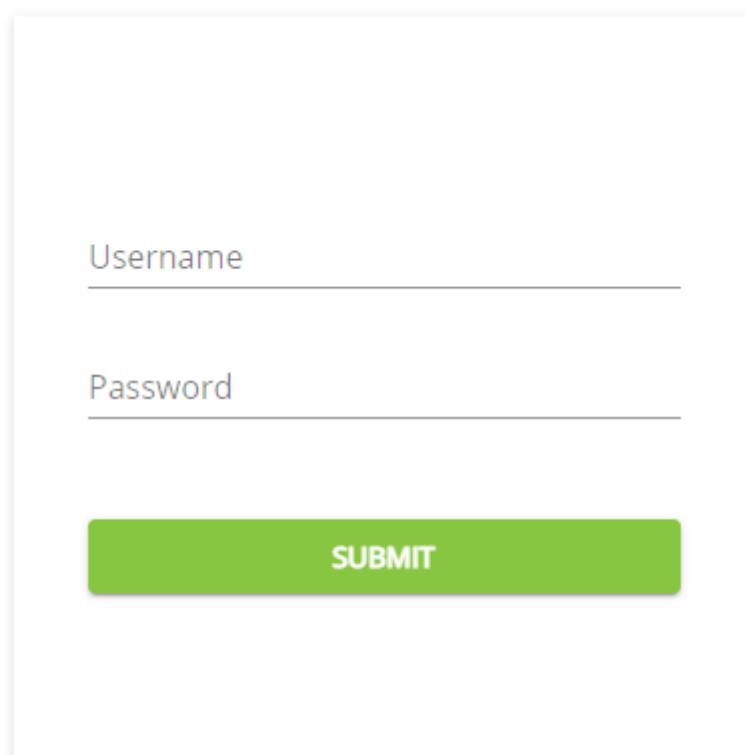
La page d'authentification OpenScape Contact Media Service permet à l'utilisateur de se connecter et de sélectionner la langue de l'application.

## Gestion de numérotation

Onglet Utilisateurs du numéroteur



**Illustration 1 : Page d'authentification**



**Illustration 2 : Options de langue**

## 6.2 Onglet Utilisateurs du numéroteur

Cet onglet permet de créer et de gérer les comptes utilisateurs.

The screenshot shows a table titled "Dialer Service Configuration" under the "Users" section. The table has columns for User Name, First Name, Last Name, Role, Dialer Groups, and actions (+Add User, Edit, Delete). The data includes:

User Name	First Name	Last Name	Role	Dialer Groups	
master	master	master	Master	Default Dialer Group	<input checked="" type="checkbox"/> <span style="color: red;">X</span>
adm	adm	adm	Campaign Administrator	Default Dialer Group	<input checked="" type="checkbox"/> <span style="color: red;">X</span>
adm1	adm1	adm1	Campaign Administrator	group1	<input checked="" type="checkbox"/> <span style="color: red;">X</span>
manager1	manager1	manager1	Manager	group1	<input checked="" type="checkbox"/> <span style="color: red;">X</span>
master1	master1	master1	Master	Default Dialer Group	<input checked="" type="checkbox"/> <span style="color: red;">X</span>
manager11	manager11	manager11	Manager	group1	<input checked="" type="checkbox"/> <span style="color: red;">X</span>
manager12	manager12	manager12	Manager	group1	<input checked="" type="checkbox"/> <span style="color: red;">X</span>

### Illustration 3 : Comptes utilisateur

GGr

- Liste des utilisateurs contenant les données suivantes : nom d'utilisateur, prénom, nom de famille, rôle, groupe de numérotation, icône Modifier et icône Supprimer
- L'icône +Ajouter un utilisateur, qui affiche un écran modal comportant les paramètres suivants :
  - Nom d'utilisateur : il identifie l'utilisateur dans le processus d'authentification
  - Mot de passe : mot de passe utilisé pour authentifier l'utilisateur
  - Prénom : prénom de l'utilisateur
  - Nom de famille : nom de famille de l'utilisateur
  - Rôle : Superviseur de campagne, Administrateur de campagne, Responsable ou Maître.
  - Groupe de numérotation : vous pouvez sélectionner ce groupe dans le menu déroulant.

The screenshot shows the "Add User" dialog box overlaid on the main user list. The dialog fields include:

- User Name:
- Password:
- Confirm Password:
- First Name:
- Last Name:
- Role:  Campaign Supervisor,  Campaign Administrator,  Manager,  Master
- Dialer Groups:

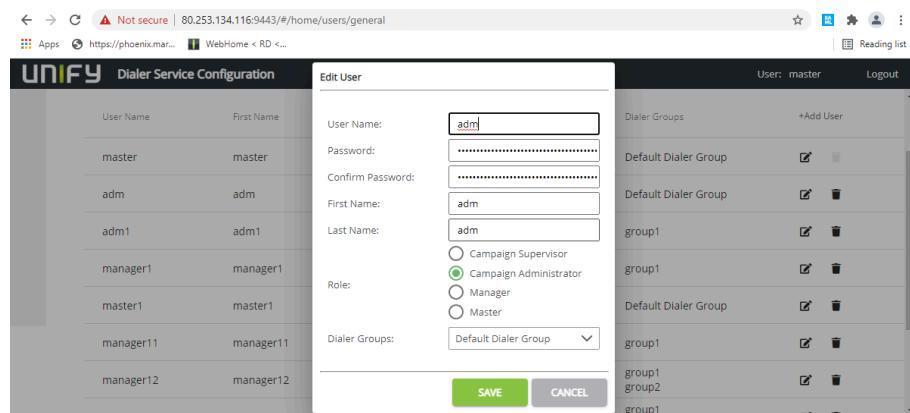
At the bottom right of the dialog are "SAVE" and "CANCEL" buttons. The background shows the main user list and a sidebar with dialer group options.

### Illustration 4 : Écran Ajouter un utilisateur

## Gestion de numérotation

Onglet Groupes de numérotation

- L'icône Modifier, qui affiche un écran modal comportant les mêmes champs que l'écran Ajouter un utilisateur.

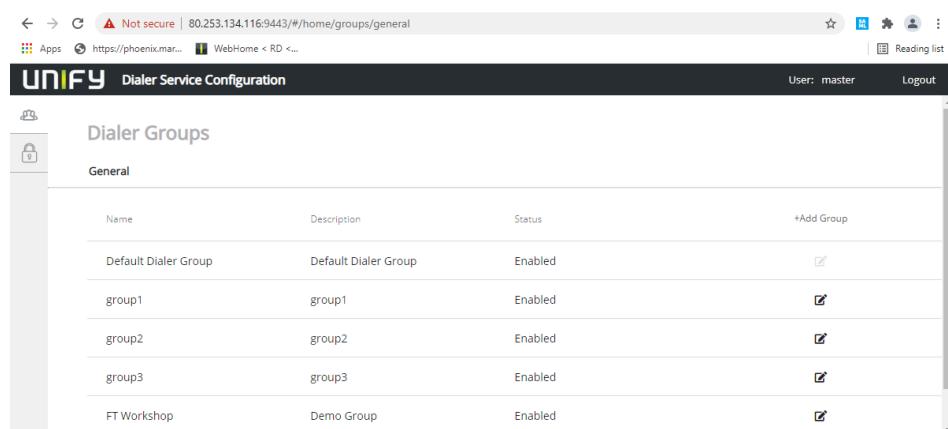


**Illustration 5 : Modifier l'utilisateur**

- L'icône Supprimer, qui ouvre une boîte de dialogue.

## 6.3 Onglet Groupes de numérotation

Cet onglet permet de créer et de gérer les groupes de numérotation utilisés pour organiser les utilisateurs qui gèrent les campagnes associées.

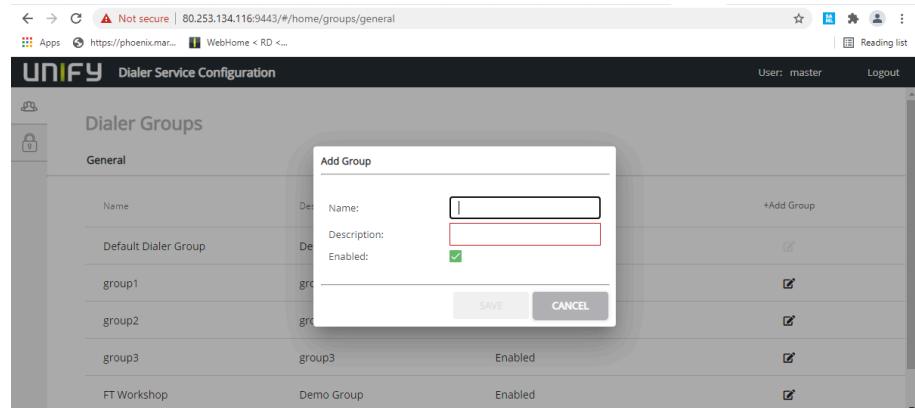


**Illustration 6 : Onglet Groupes de numérotation**

L'onglet Groupes de numérotation affiche les informations suivantes :

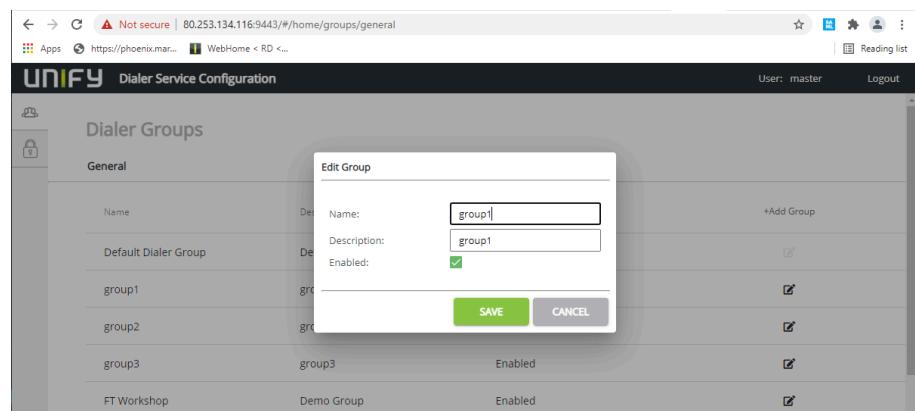
- Une icône +Ajouter une campagne qui affiche un écran modal comportant les paramètres suivants :
  - Nom du groupe : ce nom identifie le groupe
  - Description : affiche les détails sur le groupe
  - Case à cocher : active/désactive le groupe

**Remarque :** Un groupe ne peut pas être supprimé. Il peut uniquement être désactivé.



### Illustration 7 : Écran Ajouter un groupe

- L'icône Modifier, qui affiche un écran modal comportant les mêmes champs que l'écran Ajouter des groupes.



### Illustration 8 : Modifier les groupes

Les règles suivantes sont appliquées lors de la désactivation d'un groupe de numérotation :

- Les campagnes à l'état DÉMARRÉ pour lesquelles le groupe est désactivé restent inchangées. Les campagnes s'exécutent jusqu'à la fin de toutes les programmations.
- Les campagnes à l'état ARRÊTÉ pour lesquelles le groupe est désactivé ne sont plus autorisées à démarrer. Dans ce cas, le bouton Démarrer est désactivé.

## Gestion de numérotation

Onglet Gestion des campagnes

- Il est impossible d'ajouter de nouvelles campagnes avec un groupe désactivé.

Suggestion : retirez le groupe de la liste déroulante Groupe de numérotation ou conservez-le grisé.

La même règle s'applique à la modification d'une campagne.

- Les utilisateurs qui sont superviseurs de campagne et administrateurs de campagne ne peuvent pas se connecter si tous leurs groupes sont désactivés, car le nombre de groupes activés pour eux sera alors de zéro. Si au moins un groupe est activé pour ces utilisateurs, ils seront autorisés à se connecter.

---

**Remarque :** Les utilisateurs qui sont gestionnaires de campagne sont autorisés à se connecter même si aucun groupe n'est activé, car les gestionnaires de campagne ont le droit d'activer/de désactiver les groupes.

---

## 6.4 Onglet Gestion des campagnes

Cet onglet permet de créer et de gérer les campagnes.

La vue principale affiche :

- La liste des campagnes avec les données suivantes : Nom, Description, État, Type, File d'attente, Groupe de numérotation,

icône Exécuter/Arrêter la campagne, trois points verticaux pour accéder à davantage de services

Name	Description	State	Type	Queue	Dialer Group	Action
266	266	Stopped	OSCC	Default Voice Queue	group1	
27	27	Stopped	OSCC	Default Voice Queue	group1	
340	340	Stopped	OSCC	Default Voice Queue	group1	

**Illustration 9 : Liste des campagnes**

L'icône des trois points verticaux affiche les services suivants :  
Modifier la campagne, Afficher/Modifier la programmation, Charger les pistes, Afficher/Modifier les pistes, Afficher le résumé

Name	Description	State	Type	Queue	Dialer Group	Action
266	266	Stopped	OSCC	Default Voice Queue	group1	
27	27	Stopped	OSCC	Default Voice Queue	group1	
340	340	Stopped	OSCC	Default Voice Queue	group1	

**Illustration 10 : Liste des services**

## Gestion de numérotation

- Une icône +Ajouter une campagne qui affiche un écran modal comportant les paramètres suivants :
  - Nom de la campagne : il doit s'agir d'un nom unique qui identifie la campagne
  - Description : champ de texte qui permet d'ajouter plus de détails sur la campagne
  - Groupe de numérotation : groupe auquel la campagne est associée
  - Plage de dates : date initiale et date finale de la campagne
  - Heures de travail : période d'exécution de la campagne
  - Jours de la semaine : une case à cocher par jour de la semaine pour indiquer les jours où la campagne sera active
  - Numéro pilote : numéro pilote permettant d'accéder à la file d'attente du centre d'appels ou au SVI
  - Nombre de tentatives maximal : nombre maximal de fois où un numéro est appelé pendant la campagne

Par défaut : 5.

Plage : 1 à 100.

- Réessayer après (min) : durée en minutes pendant laquelle le numéroteur attend avant de réessayer de composer un numéro qui a échoué

Par défaut : 60 minutes.

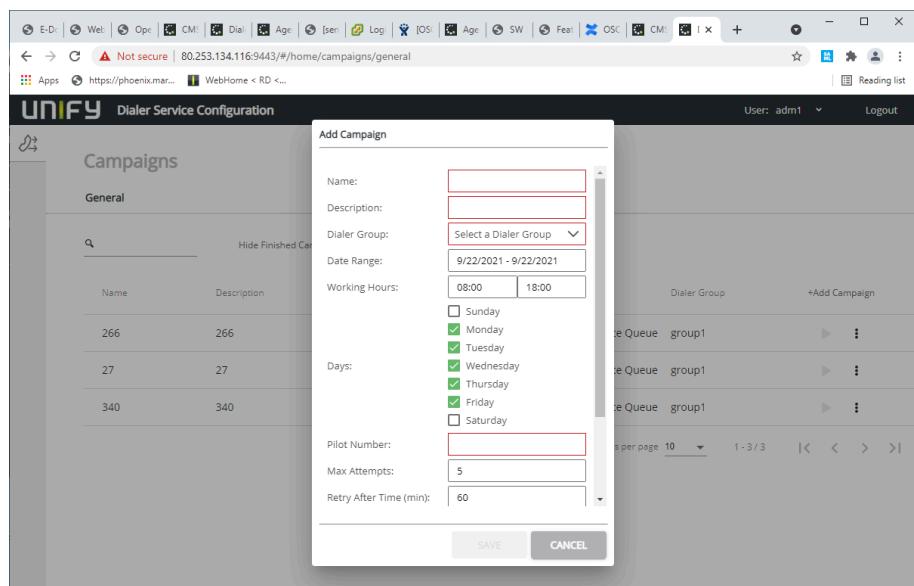
Plage : 1 à 1 440 .

- Type : les options possibles sont OSCC et SVI. Ce paramètre indique si l'appel sera acheminé à OSCC ou au SVI.
- File d'attente : sélectionnez la file d'attente qui doit participer à la campagne.

---

**Remarque :** La file d'attente doit être joignable à l'aide du numéro pilote.

- 
- Détection de répondeur : pour activer/désactiver la détection de répondeur.
  - Service Ne pas appeler : à choisir dans une liste de services Ne pas appeler configurés pour la campagne.



### Illustration 11 : Écran Ajouter une campagne

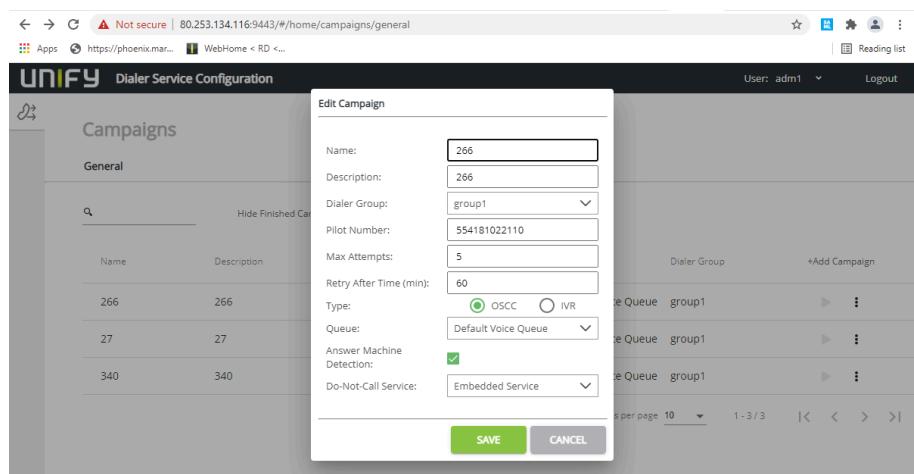
- L'icône Modifier la campagne, qui affiche un écran modal comportant les champs suivants :

- Nom de la campagne
- Description
- Groupe de numérotation
- Numéro pilote
- Nombre de tentatives maximal
- Réessayer après (min)
- Type
- File d'attente
- Détection de répondeur
- Service Ne pas appeler

---

**Remarque :** Pour modifier les paramètres, il faut d'abord arrêter la campagne.

---



### Illustration 12 : Modifier la campagne

## Gestion de numérotation

- L'icône Afficher/Modifier la programmation, qui affiche un onglet horizontal avec le contenu suivant :
  - Liste des programmations avec les données suivantes : Date, Heure de début, Heure de fin, État.  
Les valeurs possibles pour l'état sont :
    - Non exécuté : la programmation a été arrêtée manuellement ou a expiré
    - En cours d'exécution : la programmation est en cours d'exécution
    - Terminé : la programmation a déjà été exécutée
    - Ne pas appeler HS : la programmation n'est pas en cours d'exécution, car la fonction Ne pas appeler est hors service
  - L'icône Modifier toutes les programmations, qui permet de modifier l'heure de début et de fin de la campagne pour les jours restants.

---

**Remarque :** Pour modifier les programmations, la campagne doit être arrêtée.

---

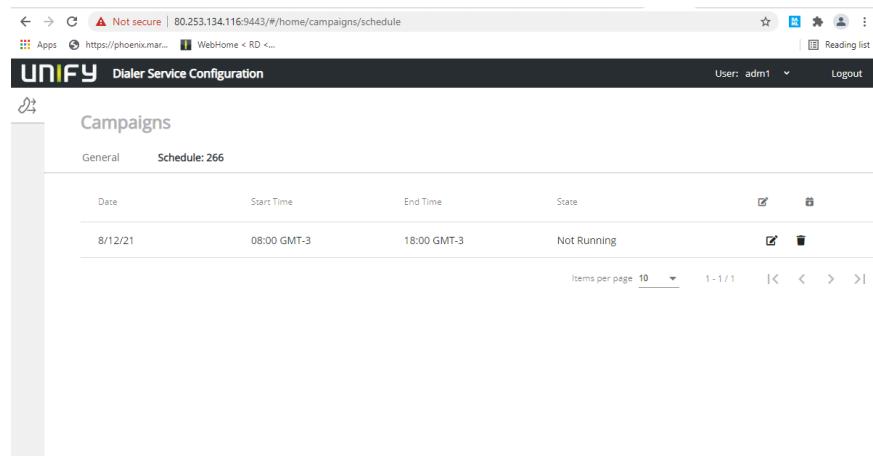
**Remarque :** Seule la programmation du jour en cours et les entrées de programmation futures seront modifiées.

- Le bouton Ajouter une programmation, qui permet d'ajouter une nouvelle programmation à la campagne.

---

**Remarque :** Il n'est possible d'ajouter qu'une programmation par jour.

---



Date	Start Time	End Time	State	Actions
8/12/21	08:00 GMT-3	18:00 GMT-3	Not Running	

### Illustration 13 : Ajouter une programmation

- Charger des pistes : un écran de navigation Windows s'ouvre, dans lequel l'utilisateur peut sélectionner le fichier qui contient les pistes. Si l'utilisateur sélectionne un fichier valide, le contenu est chargé dans la base de données Numéroteur. Le fichier doit être

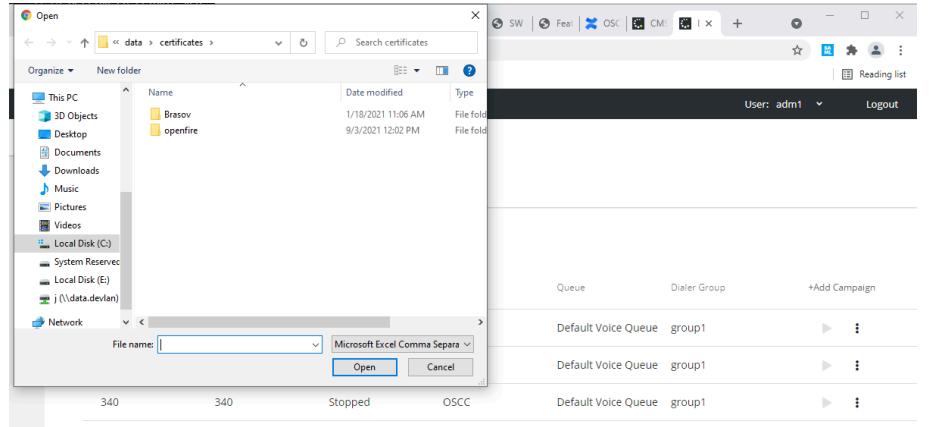
un fichier au format CSV, et les noms et numéros de téléphone doivent être séparés par une virgule. Par exemple :

Mary Silvester,554183015031  
James Moore,554183015023

---

**Remarque :** Pour charger des pistes dans une campagne, la campagne doit être arrêtée.

---



**Illustration 14 : Charger des pistes**

## Gestion de numérotation

- Afficher/Modifier les pistes : une liste de pistes non exécutées comportant les champs suivants s'affiche :
  - Numéro de téléphone
  - Description
  - Nom
  - Tentatives d'appel : nombre de fois où le numéroteur essaie de joindre le numéro d'une piste pendant la campagne
  - État : état de la dernière tentative de numérotation pendant la campagne.

Les valeurs possibles pour l'état sont :

- NON\_APPELÉ : le numéro n'a pas encore été appelé
- ABOUTI : le numéro a été appelé, le client a répondu et l'appel a été transféré à un agent
- ÉCHOUÉ : l'appel n'a pas abouti
- OCCUPÉ : le numéro était occupé
- REFUSÉ : le client a refusé l'appel
- AMD : le service de détection de répondeur a détecté que l'appel a été pris en charge par un répondeur
- SERVICE\_TEMPORAIREMENT\_INDISPONIBLE : l'appel n'a pas abouti en raison d'une indisponibilité du service. Par exemple, la ligne sortante est hors service.
- NE\_PAS\_APPELER : le numéro figure dans la liste Ne pas appeler et ne doit pas être appelé
- INCONNU : l'appel n'a pas abouti pour une autre raison

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://phoenix.mar...>. The page title is "UNIFY Dialer Service Configuration". The main content area is titled "Campaigns" and displays a table of leads. The table has columns: Name, Description, Phone Number, Call Attempts, Status, and three small icons. There are two rows of data:

Name	Description	Phone Number	Call Attempts	Status	Actions
Maria Silva	Call to offer a car insurance renewal.	554183015023	0	Not Called	
Roberto Souza	Ask the customer about the accident.	554183015031	0	Not Called	

At the bottom of the table, there are pagination controls: "Items per page: 10", "1 - 2 / 2", and navigation arrows.

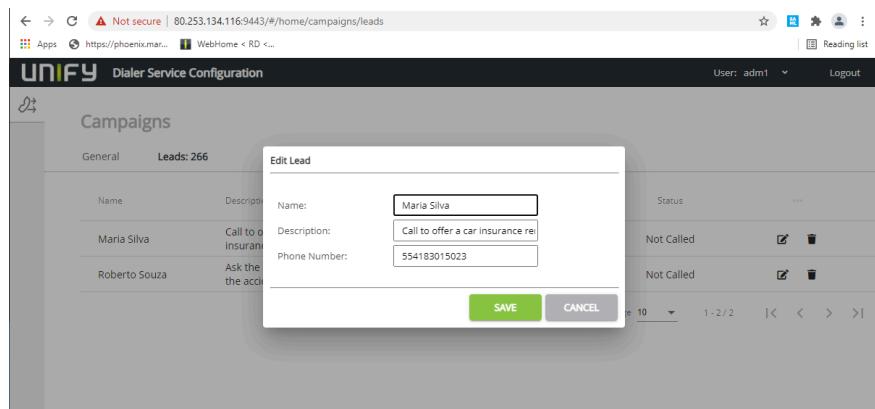
### Illustration 15 : Afficher/Modifier les pistes

Si vous sélectionnez une piste et cliquez sur l'icône Modifier la piste, un écran modal comportant les paramètres suivants s'affiche : Nom, Description et Numéro de téléphone

---

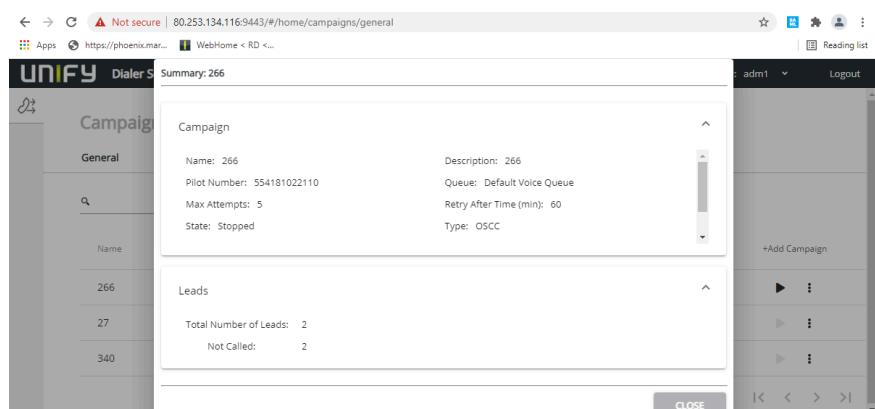
**Remarque :** Pour modifier les paramètres, il faut d'abord arrêter la campagne.

---



### Illustration 16 : Modifier la piste

- Afficher le résumé : un écran modal récapitulant l'état de la campagne en cours s'ouvre. Les données suivantes s'affichent :
  - Zone de la campagne :
    - Nom de la campagne
    - Description
    - Numéro pilote
    - Nombre de tentatives maximal
    - Réessayer après (min)
    - État : en cours d'exécution ou arrêté
    - Type : OSCC ou SVI
    - Groupe de numérotation
    - Description de la numérotation
  - Zone des pistes :
    - Nombre total de pistes : nombre total de pistes dans la campagne
    - Pas appelé : nombre de pistes qui n'ont pas encore été appelées
    - Appelé : nombre de pistes qui ont été appelées avec succès
    - Refusé : nombre de pistes ayant refusé l'appel
    - Occupé : nombre de pistes occupées
    - Inconnu : nombre de pistes dont l'état est inconnu



### Illustration 17 : Afficher le résumé

## 7 Maintenance

### 7.1 Numéroteur CMS

Vous pouvez télécharger les journaux CMS depuis l'onglet Système -> Diagnostics.

