



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center Enterprise

OpenScape
Contact Media Service
Dialer V11 R1

User Guide
06/2022

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 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

Indice

1 Introduzione.....	4
2 Descrizione della funzione.....	5
2.1 Dialer.....	5
2.2 Rilevamento della segreteria telefonica.....	6
2.3 Non chiamare.....	6
2.4 Servizio "Non chiamare" esterno.....	6
2.5 Servizio "Non chiamare" integrato.....	7
3 Componenti della soluzione.....	8
4 Infrastruttura.....	9
4.1 Requisiti del sistema.....	9
4.1.1 CMS.....	9
4.1.2 OpenScape Contact Center Server.....	9
5 Configurazione dei componenti.....	10
5.1 OpenScape Contact Media Service.....	10
5.2 OpenScape Contact Center.....	10
5.3 Piattaforma di comunicazione.....	10
5.3.1 OpenScape Voice.....	10
6 Gestione del dialer.....	11
6.1 Pagina di autenticazione.....	11
6.2 Scheda Utenti dialer.....	12
6.3 Scheda Gruppi dialer.....	14
6.4 Scheda Gestione campagna.....	16
7 Manutenzione.....	24
7.1 CMS Dialer.....	24

1 Introduzione

OpenScape Contact Media Service Dialer (CMS Dialer) è una funzione che consente di creare ed eseguire campagne di composizione in uscita. CMS Dialer gestisce la generazione delle chiamate in uscita verso un elenco di contatti configurati per la campagna e utilizza tutta la flessibilità del Contact Center di OpenScape per inoltrare le chiamate in uscita agli operatori. Le campagne possono essere create con un elenco di contatti e configurate per essere eseguite in un intervallo di tempo specifico, che include giorni della settimana e ora del giorno.

CMS Dialer può essere integrato con OpenScape Contact Center per inoltrare le chiamate in uscita ad operatori umani o ad agenti virtuali (con Speechbot). CMS Dialer può anche essere integrato con OpenScape Contact Media Service Voice Portal (CMS Voice Portal) per inoltrare le chiamate a IVR. In tal modo, le campagne senza operatore possono essere eseguite integrando CMS Dialer con Speechbot o con IVR.

CMS Dialer utilizza il rilevamento automatico segreteria (AMD) per identificare se la chiamata al cliente ha ricevuto risposta automatica da una segreteria telefonica (ad esempio Voice Mail). In questo caso il dialer rileva che il tentativo di chiamata non è andato a buon fine e può essere reinizializzato.

CMS Dialer supporta i servizi esterni dei numeri da evitare di chiamare. Fornisce inoltre un servizio interno "Non chiamare" che può essere configurato con un elenco di numeri da non comporre.

Attualmente CMS Dialer supporta le campagne con la modalità di composizione progressiva. Ulteriori modalità, come la composizione in anteprima, la composizione rapida e la composizione predittiva, verranno aggiunte in futuro.

2 Descrizione della funzione

2.1 Dialer

CMS Dialer è una combinazione tra OpenScape Contact Media Service Dialer e uno dei seguenti componenti:

- OpenScape Contact Center
- Il portale vocale di OpenScape Contact Media Service per la composizione senza operatore.

Per campagne con operatori fisici o virtuali, CMS Dialer monitora lo stato degli operatori in OpenScape Contact Center. Quando gli operatori vengono identificati come liberi, viene generata una chiamata per ogni operatore libero. Quando CMS Dialer rileva che il cliente ha risposto alla chiamata, trasferisce la chiamata al numero pilota del Contact Center e la inoltra all'operatore.

Per le campagne senza operatore con IVR, CMS Dialer monitora lo stato dei canali IVR. Quando vengono identificati i canali IVR liberi, viene generata una chiamata per ogni canale libero. Quando CMS Dialer rileva che il cliente ha risposto alla chiamata, trasferisce la chiamata al numero pilota di IVR e la inoltra al canale. Attualmente, l'unico supporto per IVR è CMS Voice Portal.

Quando viene creata una campagna, è necessario definire i seguenti parametri relativi al periodo di esecuzione:

- Intervallo di date: il primo e l'ultimo giorno della campagna
- Intervallo di tempo: l'ora in cui viene eseguita la campagna (il momento di inizio e fine della campagna)
- Giorni della settimana: i giorni specifici della settimana in cui viene eseguita la campagna.

Quando viene creata una campagna, viene creata una voce nella pianificazione per ogni giorno in cui verrà eseguita la campagna. Questo facilita il controllo della regolarità della campagna.

Quando una chiamata a un contatto fallisce e il numero di tentativi di chiamata non è stato superato, il tentativo successivo si verificherà una volta trascorso l'intervallo prima di riprovare. In base alla definizione dell'intervallo per riprovare (fine chiamata + tempo prima del nuovo tentativo), ci sono due possibili scenari per il contatto:

- 1)** Se arriva il momento di riprovare e l'utilità di pianificazione viene interrotta, la chiamata verrà aggiunta al pool. Il contatto verrà richiamato non appena possibile, per l'utilità di pianificazione successiva.
- 2)** Se l'intervallo prima di riprovare coincide con l'utilità di pianificazione successiva, il contatto potrebbe essere richiamato in quel lasso di tempo. Ad esempio, se una chiamata termina alle 17:00 e il nuovo tentativo dopo l'orario è dopo 1440 minuti (24 ore), il contatto deve essere aggiunto al pool anche il giorno successivo alle 17:00.

Descrizione della funzione

Rilevamento della segreteria telefonica

2.2 Rilevamento della segreteria telefonica

Il rilevamento della segreteria telefonica rileva se alla chiamata ha partecipato una persona o una segreteria telefonica. Vengono verificati i seguenti parametri:

- Rilevamento del silenzio al momento della risposta.
- Rilevamento del silenzio dopo il primo discorso.
- Rilevamento del tono

Se il rilevamento della segreteria telefonica rileva che alla chiamata non ha partecipato un essere umano, è necessario intraprendere le seguenti azioni:

- La chiamata viene interrotta.
- Viene aumentato il numero dei tentativi.
- Il risultato della chiamata viene aggiornato per informare che la chiamata non è andata a buon fine e lo stato è impostato su AMD.

2.3 Non chiamare

2.4 Servizio "Non chiamare" esterno

Il servizio "Non chiamare" può essere implementato consultando un servizio Web esterno a cui è possibile accedere tramite una richiesta HTTP formattata come JSON per ogni nuova chiamata in una campagna. Il servizio professionale utilizza quest'interfaccia per implementare un connettore per consultare servizi "Non chiamare" specifici come Griffon (negli Stati Uniti) o NãomePerturbe e NãomeLigue (in Brasile).

Nota: La comunicazione tra CMS Dialer e il servizio Web DNC deve essere stabilita tramite TLS.

Nota: Le chiamate che non vengono completate a causa dei servizi "Non chiamare" vengono aggiunte al registro chiamate con la risoluzione Call Result = DoNotCall.

Un'API del servizio Web "Non chiamare" consente a CMS Dialer di accedere a un servizio "Non chiamare" se un numero fornito è presente nell'elenco "Non chiamare". Il contenuto del corpo HTTP deve essere in formato JSON.

La richiesta verrà inviata come richiesta HTTP POST:

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

La risposta deve essere contenuta in una risposta HTTP 200OK:

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

Nota: Se il parametro doNotCall restituisce 'true', indica che il numero passato è stato trovato nell'elenco di numeri da non chiamare e non deve essere chiamato dal dialer.

Non esiste un meccanismo di autenticazione client per questo servizio Web, poiché non vi è alcun rischio per la protezione dei dati.

2.5 Servizio "Non chiamare" integrato

Un servizio Web nativo incorporato verrà fornito con CMS Dialer per eseguire il servizio Non chiamare in base a un file .csv caricato. Il file .csv deve contenere l'elenco dei numeri da non comporre.

Il servizio Web DNC riceve le richieste con i numeri dei contatti, verifica se il numero è nell'elenco delle chiamate da non effettuare e invia una risposta a CMS Dialer.

Nota: Non è possibile modificare/rimuovere il servizio integrato.

3 Componenti della soluzione

CMS Dialer utilizza i seguenti componenti:

- **OpenScape Contact Media Service (CMS)**, che si occupa di:
 - Creazione delle campagne con il loro elenco di contatti e il programma.
 - Esecuzione delle campagne chiamando i numeri dei contatti corrispondenti.
 - Verifica che il numero non sia incluso in un elenco di numeri da non chiamare e che pertanto non deve essere composto.
 - Rilevamento dell'eventuale risposta alla chiamata tramite segreteria telefonica.
 - Trasferimento della chiamata all'operatore quando alla chiamata risponde un utente e non la segreteria.
 - Altri tentativi di chiamare i contatti non ancora raggiunti, in base al numero massimo di tentativi.
- **Piattaforma di comunicazione (OpenScape Voice, OpenScape 4000 e OpenScape Business)**, che si occupa di avviare le chiamate in uscita.
- **OpenScape Contact Center**, che si occupa di inoltrare le chiamate agli operatori secondo i flussi di lavoro definiti nella strategia di inoltro. L'operatore gestisce la chiamata in uscita come di consueto, tramite il portale Web dell'operatore.
- **OpenScape Contact Media Service Voice Portal**, utilizzato per inoltrare le chiamate in uscita a IVR.

4 Infrastruttura

4.1 Requisiti del sistema

4.1.1 CMS

I requisiti di sistema per CMS sono i seguenti:

Tabella 1: Requisiti di sistema per CMS

Requisito	Descrizione
Processore	Intel Xeon E-2174G 3,80GHz
Memoria	8 GB
Disco rigido	HD1: 160 GB, 7200 RPM, SATA HD2: 100 GB, 7200 RPM, SATA
Impostazioni del display	1024 x 768 pixel con colore a 16 bit
Altro	Scheda di interfaccia di rete Ethernet 1 Gbps

Nota: CMS Dialer richiede un secondo disco rigido che conterrà il database PostgreSQL.

Nota: CMS Dialer supporta fino a 300 chiamate in uscita parallele.

4.1.2 OpenScape Contact Center Server

Rispettare i normali requisiti delle specifiche per il server OpenScape Contact Center.

5 Configurazione dei componenti

OpenScape Contact Media Service deve essere configurato per gestire il dialer.

5.1 OpenScape Contact Media Service

È necessario disporre di una licenza di tipo Outbound Dialer License Ports per ogni numero di interno utilizzato per avviare le chiamate in uscita.

Per ulteriori informazioni sulla configurazione di OpenScape Contact Media Service Dialer, consultare Atos Unify OpenScape Contact Media Service, Manuale di installazione, capitolo "Configurazione del dialer" .

5.2 OpenScape Contact Center

OpenScape Contact Center deve essere configurato per inoltrare le chiamate del dialer in uscita come di consueto.

Per gli scenari misti, la configurazione di OpenScape Contact Center deve essere definita in base alle esigenze del cliente.

In OpenScape Contact Center è necessario configurare un server SDK REST.

5.3 Piattaforma di comunicazione

5.3.1 OpenScape Voice

Ogni porta del dialer è un abbonato SIP in OpenScape Voice. L'abbonato SIP può essere configurato con lo stesso profilo degli abbonati SIP CMS Basic IVR (Call Director).

6 Gestione del dialer

L'applicazione Web Dialer Service viene utilizzata per gestire le campagne. È accessibile tramite l'URL: <https://<CMS server DN> :9443>.

Ci sono quattro ruoli utente che possono eseguire le seguenti attività nell'applicazione Web di Dialer Service:

- Master:
 - Crea/rimuove/aggiorna/visualizza gli utenti del dialer.
 - Consente di gestire le password.

Nota: I criteri per le password non sono implementati. Solo il master può reimpostare le password degli utenti.

- Crea/rimuove/aggiorna/visualizza i gruppi.

Nota: I gruppi non vengono rimossi ma disabilitati.

- Associa utenti e gruppi.

- Gestore del gruppo:

- Crea/rimuove/aggiorna/visualizza gli utenti del dialer per il suo gruppo.

Nota: Il manager del gruppo può assegnare a un utente solo i gruppi di cui è responsabile.

- Visualizza la scheda del gruppo.

- Abilita/Disabilita gruppo.

- Amministratore della campagna:

- Crea/rimuovi/aggiorna/visualizza campagne.

- Crea/rimuovi/aggiorna/visualizza le pianificazioni della campagna.

- Avvia e interrompi le campagne.

- Visualizza il riepilogo della campagna.

- Supervisore della campagna:

- Visualizza il riepilogo della campagna.

- Visualizza le impostazioni della campagna.

- Visualizza le pianificazioni della campagna.

6.1 Pagina di autenticazione

La pagina di autenticazione di OpenScape Contact Media Service consente all'utente di accedere e di selezionare la lingua dell'applicazione.

Gestione del dialer

Scheda Utenti dialer

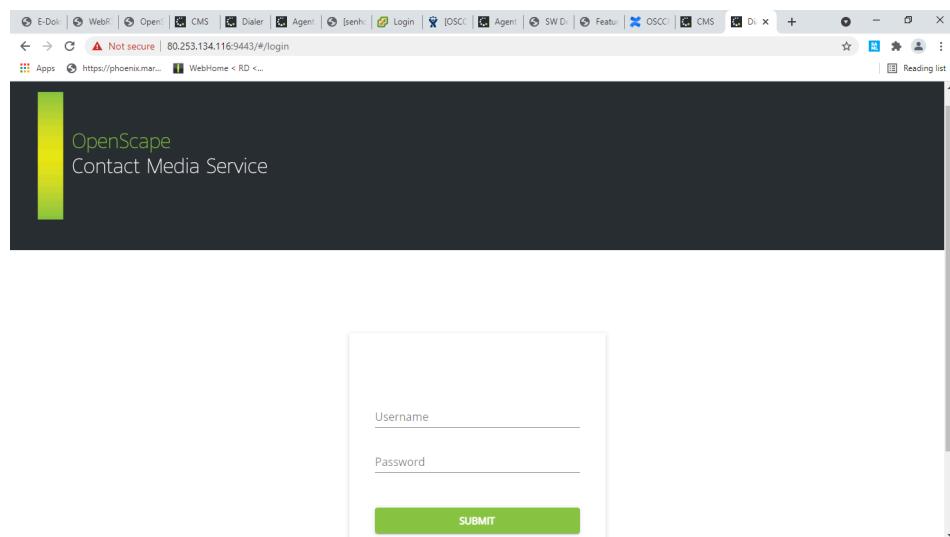


Figura 1: Pagina di autenticazione

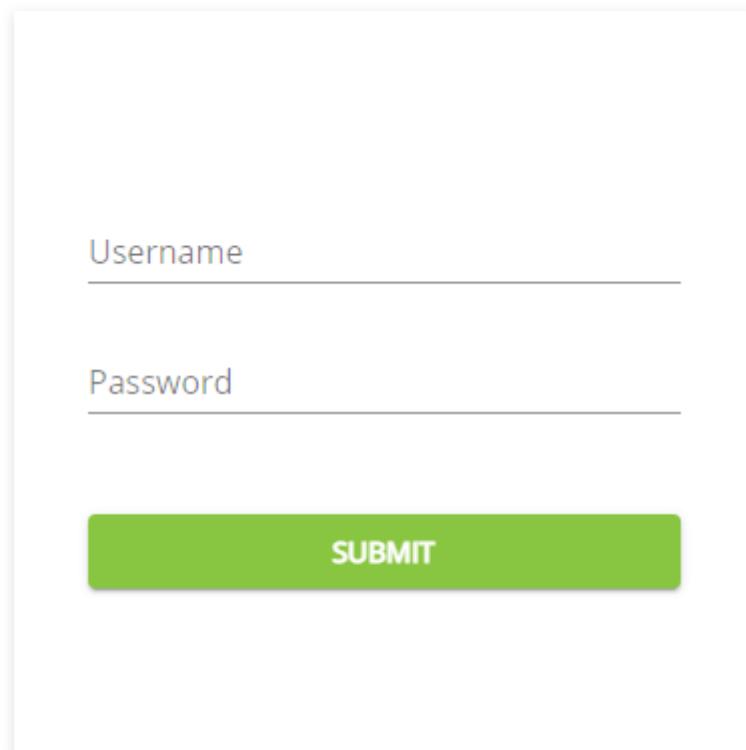
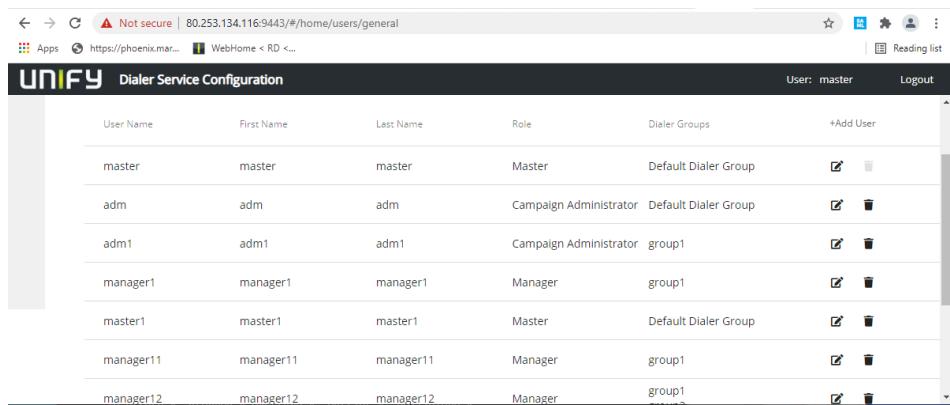


Figura 2: Opzioni della lingua

6.2 Scheda Utenti dialer

Questa scheda consente di creare e gestire gli account utente.



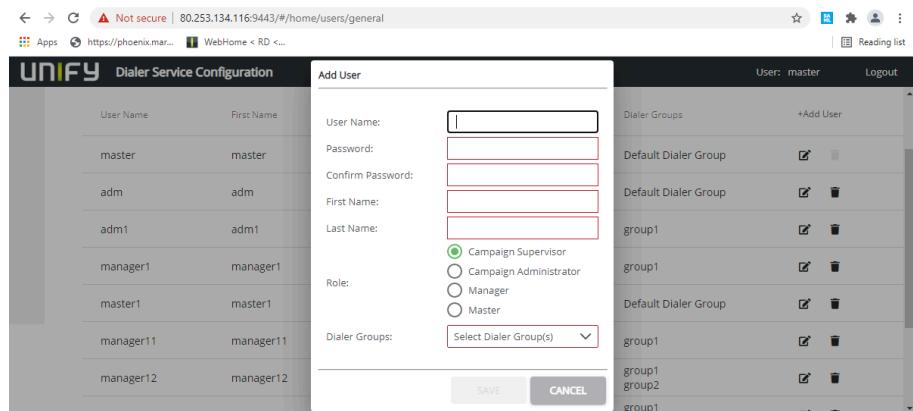
The screenshot shows a table titled "Dialer Service Configuration" under the heading "User: master". The table lists seven users with the following details:

User Name	First Name	Last Name	Role	Dialer Groups	Actions
master	master	master	Master	Default Dialer Group	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Delete"/>
adm	adm	adm	Campaign Administrator	Default Dialer Group	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Delete"/>
adm1	adm1	adm1	Campaign Administrator	group1	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Delete"/>
manager1	manager1	manager1	Manager	group1	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Delete"/>
master1	master1	master1	Master	Default Dialer Group	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Delete"/>
manager11	manager11	manager11	Manager	group1	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Delete"/>
manager12	manager12	manager12	Manager	group1	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Delete"/>

Figura 3: Profili utente

GG

- Un elenco degli utenti, contenente i seguenti dati: nome utente, nome, cognome, ruolo, gruppo dialer, un'icona Modifica e un'icona Rimuovi
- L'icona +Aggiungi utente visualizza una schermata modale con i seguenti parametri:
 - Nome utente: identifica l'utente nel processo di autenticazione.
 - Password: la password per l'autenticazione dell'utente.
 - Nome: il nome dell'utente.
 - Cognome: il cognome dell'utente.
 - Ruolo: Supervisore della campagna, amministratore della campagna, manager o master.
 - Gruppo dialer: il gruppo può essere selezionato tramite il menu a discesa.



The screenshot shows a modal dialog titled "Add User" with the following fields:

User Name:	<input type="text"/>
Password:	<input type="password"/>
Confirm Password:	<input type="password"/>
First Name:	<input type="text"/>
Last Name:	<input type="text"/>
Role:	<input checked="" type="radio"/> Campaign Supervisor <input type="radio"/> Campaign Administrator <input type="radio"/> Manager <input type="radio"/> Master
Dialer Groups:	<input type="button" value="Select Dialer Group(s)"/>

Below the modal, the main user list table is visible, showing the same data as Figure 3.

Figura 4: Schermata Aggiungi utente

Gestione del dialer

Scheda Gruppi dialer

- L'icona Modifica visualizza una schermata modale con gli stessi campi della schermata Aggiungi utente.

The screenshot shows the 'Edit User' modal dialog over a list of users. The user 'adm1' is selected for editing. The modal fields include: User Name (adm1), First Name (adm), Last Name (adm), Role (Campaign Administrator selected), and Dialer Groups (Default Dialer Group). Buttons for 'SAVE' and 'CANCEL' are at the bottom.

User Name	First Name
master	master
adm	adm
adm1	adm1
manager1	manager1
master1	master1
manager11	manager11
manager12	manager12
manager13	manager13

Figura 5: Modifica utente

- L'icona Rimuovi apre una finestra di dialogo.

6.3 Scheda Gruppi dialer

Questa scheda permette di creare e gestire i gruppi di dialer e serve a organizzare gli utenti che gestiscono le relative campagne.

The screenshot shows the 'Dialer Groups' list. It includes a 'General' section header and a table with columns: Name, Description, Status, and an 'Add Group' button. Five groups are listed: Default Dialer Group, group1, group2, group3, and FT Workshop.

Name	Description	Status	+Add Group
Default Dialer Group	Default Dialer Group	Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
group1	group1	Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
group2	group2	Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
group3	group3	Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
FT Workshop	Demo Group	Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>

Figura 6: Scheda Gruppi dialer

La scheda Gruppi dialer mostra le seguenti informazioni:

- Un'icona +Aggiungi gruppo che visualizza una schermata modale con i seguenti parametri:
 - Nome gruppo: il nome identifica il gruppo.
 - Descrizione: visualizza i dettagli sul gruppo.
 - Casella di controllo Abilita: consente di abilitare/disabilitare il gruppo.

Nota: Un gruppo non può essere rimosso. Può essere solo disabilitato.

Name	Description	Enabled
Default Dialer Group		<input checked="" type="checkbox"/>
group1	group1	<input checked="" type="checkbox"/>
group2	group2	<input type="checkbox"/>
group3	group3	<input type="checkbox"/>
FT Workshop	Demo Group	<input type="checkbox"/>

Figura 7: Schermata Aggiungi gruppo

- L'icona Modifica visualizza una schermata modale con gli stessi campi della schermata Aggiungi gruppi.

Name	Description	Enabled
Default Dialer Group		<input checked="" type="checkbox"/>
group1	group1	<input checked="" type="checkbox"/>
group2	group2	<input type="checkbox"/>
group3	group3	<input type="checkbox"/>
FT Workshop	Demo Group	<input type="checkbox"/>

Figura 8: Modifica gruppi

Quando un gruppo di dialer è disabilitato, si applicano le seguenti regole:

- Le campagne in stato AVVIATO per cui il gruppo è disabilitato rimangono invariate. Le campagne verranno eseguite fino alla fine di tutte le pianificazioni.
- Le campagne in stato ARRESTATO per le quali il gruppo è disabilitato non possono più essere avviate. In questo caso, il pulsante "Avvia" sarà disabilitato.

Gestione del dialer

Scheda Gestione campagna

- Non è possibile aggiungere nuove campagne con un gruppo disabilitato.
Suggerimento: rimuovere il gruppo dal menu a discesa "Gruppo dialer" o tenerlo ombreggiato.
La stessa regola viene applicata per la modifica di una campagna.
- Gli utenti Supervisore della campagna e Amministratore della campagna non possono accedere se tutti i loro gruppi sono disabilitati, perché il numero di gruppi abilitati per utente è zero. Se almeno un gruppo è abilitato per l'utente, l'utente può accedere.

Nota: Un utente Gestore della campagna può accedere anche se nessun gruppo è abilitato, essenzialmente perché un gestore della campagna è autorizzato ad abilitare/disabilitare i gruppi.

6.4 Scheda Gestione campagna

Questa scheda consente di creare e gestire le campagne.

La vista principale contiene:

- un elenco delle campagne, che contiene i seguenti dati: Nome, Descrizione, Stato, Tipo, Coda, Gruppo dialer, Icona Eseguì/Interrompi campagna, 3 punti verticali per gli altri servizi.

The screenshot shows a web-based configuration interface for the UNIFY Dialer Service. The title bar reads 'UNIFY Dialer Service Configuration'. The main content area is titled 'Campaigns' and contains a table of campaign data. The table has columns for Name, Description, State, Type, Queue, Dialer Group, and actions. There are three entries in the table:

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	⋮

At the bottom of the table, there are pagination controls: 'Items per page: 10', '1 - 3 / 3', and navigation arrows.

Figura 9: Elenco Campagne

Facendo clic sull'icona dei 3 punti verticali, vengono visualizzati i seguenti servizi: Modifica campagna, Visualizza/modifica

pianificazione, Carica contatti, Visualizza/modifica contatti, Visualizza riepilogo.

The screenshot shows a web browser window with the title 'UNIFY Dialer Service Configuration'. The main content area is titled 'Campaigns' and 'General'. It displays a table with three rows of campaign data:

Name	Description	State	Type	Queue	Dialer Group	Action
266	266	Stopped	OSCC	Default Voice Queue	group1	Edit Campaign
27	27	Stopped	OSCC	Default Voice Queue	group1	View/Edit Schedule

At the bottom right of the table, there are buttons for 'Items per page' (set to 10), '1 - 3 /', and a navigation arrow pointing right. A context menu is open over the second row, listing options: 'Edit Campaign', 'View/Edit Schedule', 'Upload Leads', 'View/Edit Lead', and 'View Summary'.

Figura 10: Elenco dei servizi

- L'icona +Aggiungi campagna consente di visualizzare una schermata modale con i seguenti parametri:
 - Nome campagna: un nome univoco che identifichi la campagna.
 - Descrizione: campo di testo che consente di aggiungere ulteriori dettagli relativi alla campagna.
 - Gruppo dialer: il gruppo a cui è associata la campagna.
 - Intervallo date: consente di definire la data iniziale e la data finale della campagna.
 - Orario di lavoro: consente di definire l'intervallo di tempo in cui verrà eseguita la campagna.
 - Giorni della settimana: casella di controllo per ogni giorno della settimana che indica in quali giorni la campagna sarà attiva.
 - Numero pilota: il numero pilota per accedere alla coda del contact center o a IVR.
 - Tentativi massimi: il numero massimo di tentativi di chiamata di un numero nella campagna.

Valore predefinito: 5.

Periodo: da 1 a 100

- Riprova dopo tempo (min): indica per quanti minuti il dialer attenderà prima di riprovare a comporre un numero chiamato in precedenza senza successo.

Valore predefinito: 60 minuti.

Periodo: da 1 a 1440 minuti.

- Tipo: le opzioni possibili sono OSCC e IVR. Questo parametro indica se la chiamata verrà inoltrata a OSCC o a IVR.
- Coda: consente di selezionare la coda che dovrà partecipare alla campagna.

Nota: La coda deve essere raggiungibile tramite il numero pilota

-
- Rilevamento segreteria telefonica: consente di abilitare/disabilitare il rilevamento segreteria telefonica.
 - Servizio "Non chiamare": consente di scegliere da un elenco di servizi configurati di numeri da evitare da chiamare per la campagna.

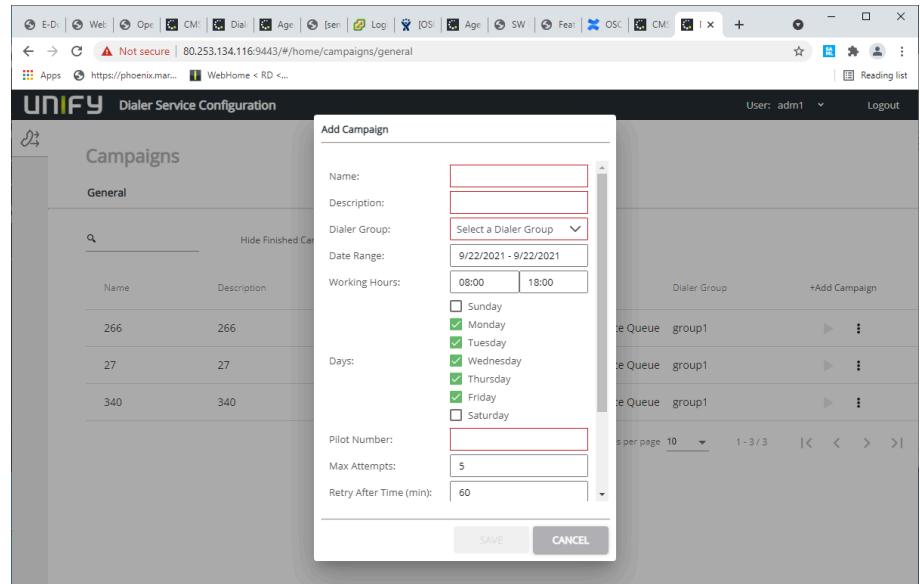


Figura 11: Schermata Aggiungi campagna

- L'icona Modifica campagna consente di visualizzare una schermata modale con i seguenti campi:

- Nome campagna
- Descrizione
- Gruppo dialer
- Numero pilota
- Tentativi massimi
- Riprova dopo tempo (min)
- Tipo
- Coda
- Rilevamento segreteria telefonica
- Servizio "Non chiamare"

Nota: Prima di modificare i parametri, è necessario interrompere la campagna.

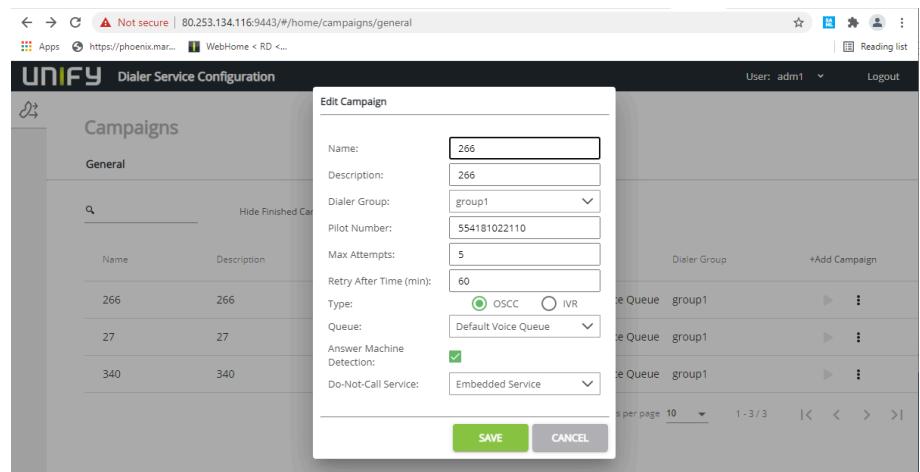


Figura 12: Modifica campagna

Gestione del dialer

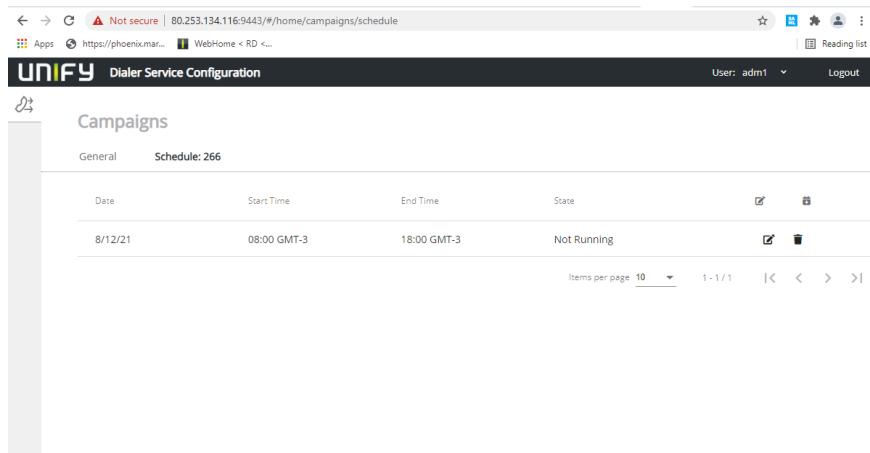
- L'icona Visualizza/Modifica pianificazione visualizza una scheda orizzontale, con il seguente contenuto:
 - Un elenco di pianificazioni, con i seguenti dati: Data, ora di inizio, ora di fine, stato.I valori possibili per gli stati sono:
 - Non in esecuzione: la pianificazione è stata interrotta manualmente o è scaduta.
 - In esecuzione: la pianificazione è in corso.
 - Finita: la pianificazione è già stata eseguita.
 - "Non chiamare" non attivo: la pianificazione non viene eseguita perché la funzione "Non chiamare" non è attiva.
 - L'icona Modifica tutti gli orari consente di modificare l'ora di inizio e di fine della campagna, per i giorni rimanenti.

Nota: È necessario interrompere la campagna per consentire la modifica delle pianificazioni.

Nota: Verranno modificati solo il programma del giorno corrente e gli elementi del programma futuro.

- Il pulsante Aggiungi nuova pianificazione consente di aggiungere una nuova pianificazione per la campagna.

Nota: È possibile aggiungere una sola pianificazione al giorno.



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

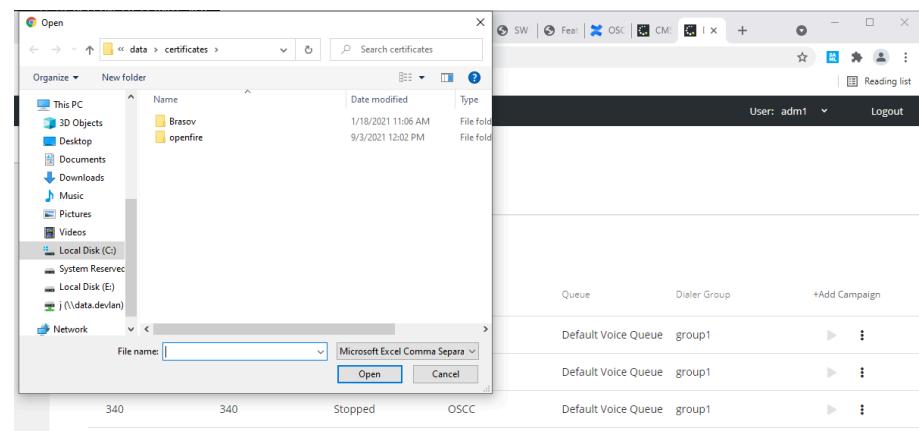
Figura 13: Aggiungi nuova pianificazione

- Carica contatti: verrà visualizzata una schermata di navigazione di Windows per consentire all'utente di selezionare il file contenente i contatti. Se viene selezionato un file valido, il contenuto verrà caricato nel database del dialer. Il file deve essere in formato .csv, con il nome e il numero di telefono separati da virgola, come ad esempio:

Maria Rossi,554183015031

Paolo Bianchi, 554183015023

Nota: I contatti possono essere caricati in una campagna solo se la campagna viene interrotta.

**Figura 14: Carica contatti**

Gestione del dialer

- Visualizza/Modifica contatti: viene visualizzato un elenco di contatti non eseguiti con i seguenti campi:
 - Numero di telefono
 - Descrizione
 - Nome
 - Tentativo di chiamata: il numero di volte in cui il dialer ha tentato di raggiungere il numero del contatto durante la campagna.
 - Stato: lo stato dell'ultimo tentativo di composizione del numero durante la campagna.

I possibili valori dello stato sono:

- NON_CHIAMATO: il numero non è stato ancora chiamato.
- RIUSCITA: il numero è stato chiamato, il cliente ha risposto alla chiamata e la chiamata è stata trasferita a un operatore.
- FALLITA: la chiamata non è stata completata.
- OCCUPATO: il numero era occupato.
- RIFIUTATO: il cliente ha rifiutato la chiamata.
- AMD: il rilevamento della segreteria telefonica ha rilevato che la chiamata ha ricevuto risposta da una segreteria telefonica.
- SERVIZIO_TEMPORANEAMENTE_NON_DISPONIBILE: la chiamata non è stata completata per indisponibilità del servizio. Ad esempio, la linea in uscita è fuori servizio.
- NON_CHIAMARE: questo numero è incluso in un elenco di numeri da non chiamare e non deve essere chiamato.
- SCONOSCIUTO: la chiamata non è riuscita per un altro motivo.

The screenshot shows a web-based application titled "UNIFY Dialer Service Configuration". The main page is titled "Campaigns" and displays a table of leads. The table has columns for Name, Description, Phone Number, Call Attempts, and Status. There are two rows visible: one for "Maria Silva" and one for "Roberto Souza". Both entries show 0 call attempts and a status of "Not Called". Each row has a small edit icon next to the status column. At the bottom of the table, there are pagination controls and a link to "Reading list". The browser address bar shows the URL as "80.253.134.116:9443/#/home/campaigns/leads".

Figura 15: Visualizza/modifica contatti

Selezionando un contatto e facendo clic sull'icona Modifica contatto, si apre una schermata modale con i seguenti parametri: Nome, descrizione e numero di telefono.

Nota: Prima di modificare i parametri della campagna, è necessario interrompere la campagna.

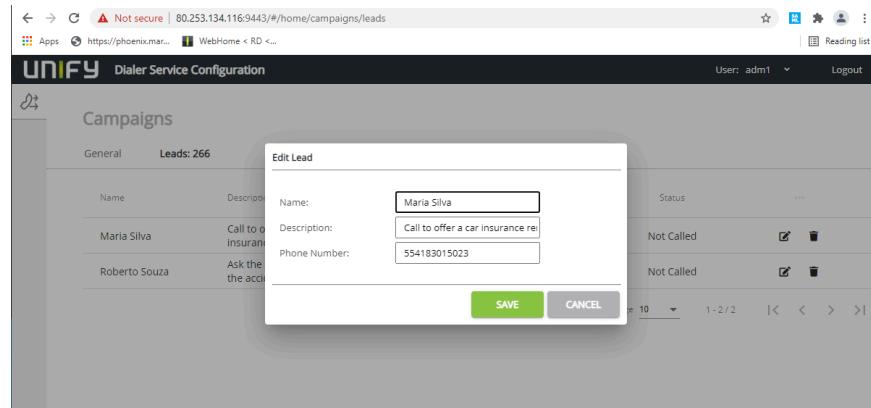


Figura 16: Modifica contatto

- Visualizza riepilogo: si aprirà una schermata modale con un riepilogo dello stato corrente della campagna. Vengono visualizzati i seguenti dati:
 - Area campagna:
 - Nome campagna
 - Descrizione
 - Numero pilota
 - Tentativi massimi
 - Riprova dopo tempo (min)
 - Stato: in esecuzione o interrotta.
 - Tipo: OSCC o IVR
 - Gruppo dialer
 - Descrizione del dialer
 - Area dei contatti:
 - Numero totale di contatti: numero totale di contatti nella campagna.
 - Non chiamati: numero di contatti non ancora chiamati.
 - Successo: numero di contatti chiamati.
 - Rifiutato: numero di contatti rifiutati.
 - Occupato: numero di contatti occupati.
 - Sconosciuto: numero di contatti il cui stato è sconosciuto.

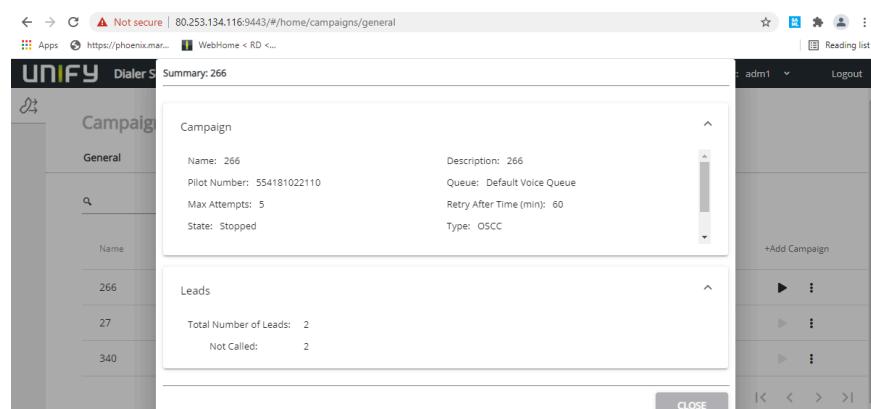


Figura 17: Visualizza riepilogo

7 Manutenzione

7.1 CMS Dialer

È possibile scaricare i registri CMS tramite la scheda Sistema -> Diagnostica.

