



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center Enterprise

OpenScape
Contact Media Service
Dialer V11 R1

User Guide
10/2024

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..... | 5 |
| 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..... | 13 |
| 6.3 Scheda Gruppi dialer..... | 15 |
| 6.4 Scheda Gestione campagna..... | 17 |
| 7 Manutenzione..... | 27 |
| 7.1 CMS Dialer..... | 27 |

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 di 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.

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:

Descrizione della funzione

Non chiamare

- 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:

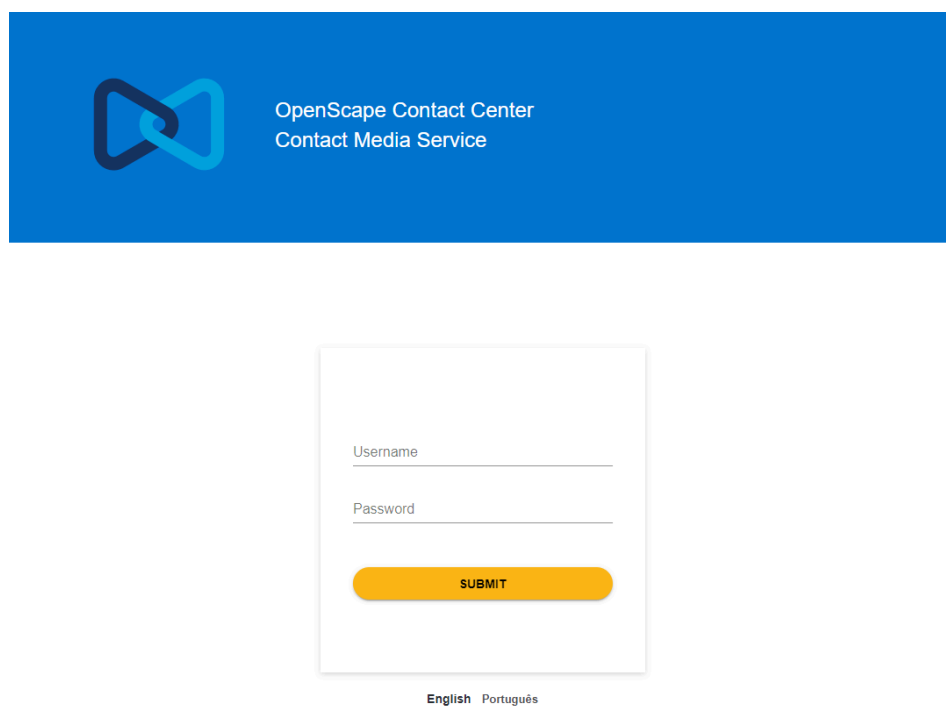
- Crea/rimuovi/aggiorna/visualizza campagne.
- Crea/rimuovi/aggiorna/visualizza le pianificazioni della campagna.
- Avvia e interrompi le campagne.
- Visualizza il riepilogo della campagna.

- 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.



The image shows a login interface for the OpenScape Contact Center Contact Media Service. At the top, there is a blue header bar containing a logo on the left and the text "OpenScape Contact Center" and "Contact Media Service" on the right. The logo consists of two interlocking shapes, one dark blue and one light blue. Below the header, there is a white rectangular box with a thin gray border. Inside this box, there are two input fields: "Username" and "Password", each with a horizontal line for text entry. Below these fields is a yellow button with the word "SUBMIT" in black capital letters. At the bottom of the white box, there are two links: "English" and "Português", separated by a vertical line.

Figura 1: Pagina di autenticazione

A login form with two input fields: 'Username' and 'Password'. Below the fields is a large yellow button labeled 'SUBMIT'. At the bottom of the form, there are two language options: 'English' and 'Português'.

Figura 2: Opzioni della lingua

6.2 Scheda Utenti dialer

Questa scheda consente di creare e gestire gli account utente.

The screenshot shows the 'Dialer Users' management interface. It has a blue header bar with 'Dialer Service Configuration' and user/logout links. A sidebar on the left contains icons for user management and a lock icon. The main area is titled 'Dialer Users' and 'General'. It contains a table with columns: User Name, First Name, Last Name, Role, Dialer Groups, and +Add User. The table lists several users, including 'master', 'adm', 'Manager', 'Master2', and 'Super'. Each user row has edit and delete icons. At the bottom right, there are pagination controls showing 'Items per page 10' and '1 - 5 / 5'.

| User Name | First Name | Last Name | Role | Dialer Groups | +Add User |
|-----------|---------------|-----------|------------------------|---|-----------|
| master | master | master | Master | Default Dialer Group | |
| adm | Administrator | stcms16 | Campaign Administrator | Default Dialer Group Group1 FD1 teste | |
| Manager | IVR | Manager | Manager | Group1 | |
| Master2 | Master | Two | Master | Group1 | |
| Super | Super | Visor | Campaign Supervisor | Default Dialer Group Group1 | |

Figura 3: Profili utente

GGr

- 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 the 'Dialer Service Configuration' interface. The main section is titled 'Dialer Users' and contains a table of existing users. An 'Add User' modal is open in the foreground, allowing for the creation of a new user. The modal includes fields for User Name, Password, Confirm Password, First Name, and Last Name. It also features a 'Role' section with radio buttons for 'Campaign Supervisor' (selected), 'Campaign Administrator', 'Manager', and 'Master'. A 'Dialer Groups' dropdown menu is set to 'Select Dialer Group(s)'. The background table lists users like 'master', 'adm', 'Manager', 'Master2', and 'Super' with their respective roles and dialer groups.

| User Name | First Name | Last Name | Role | Dialer Groups | +Add User |
|-----------|------------|-----------|------|----------------------|-----------|
| master | master | | | Default Dialer Group | |
| adm | Administra | | | Default Dialer Group | |
| Manager | IVR | | | Group1 | |
| Master2 | Master | | | Group1 | |
| Super | Super | | | Default Dialer Group | |

Figura 4: Schermata Aggiungi utente

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

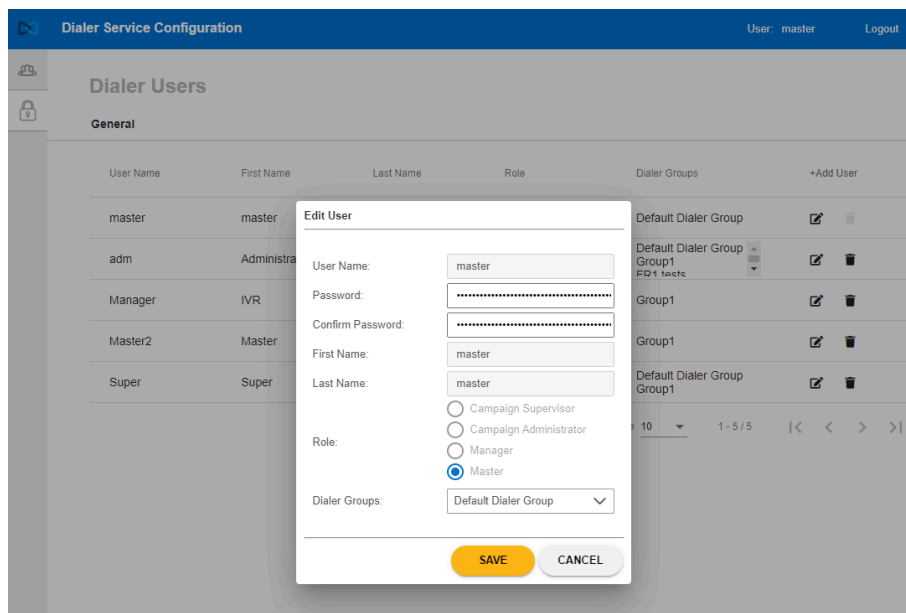


Figura 5: Modifica utente

- 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.

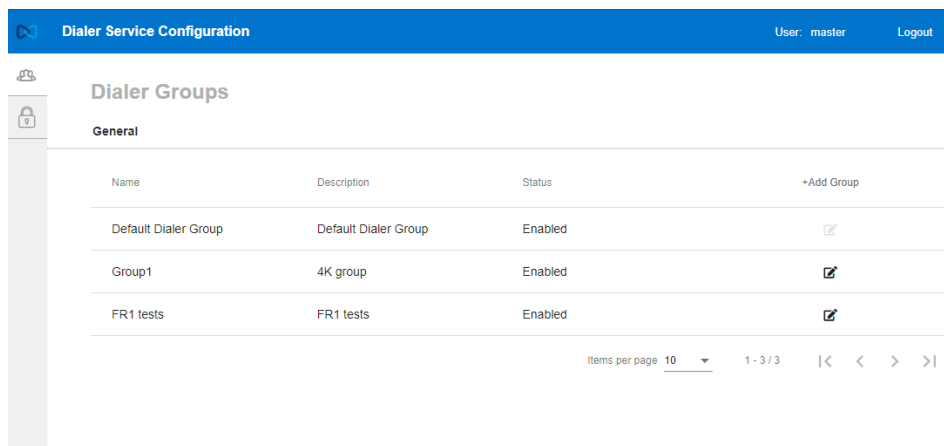


Figura 6: Scheda Gruppi dialer

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.

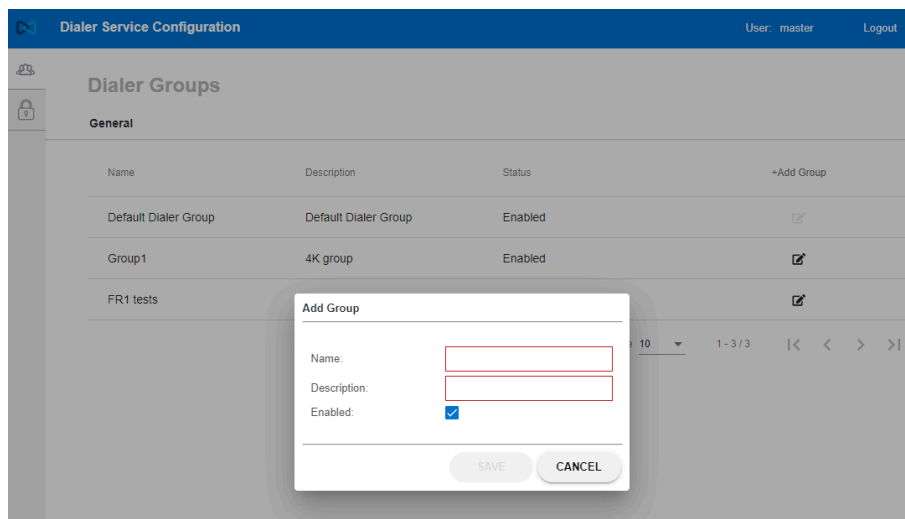


Figura 7: Schermata Aggiungi gruppo

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

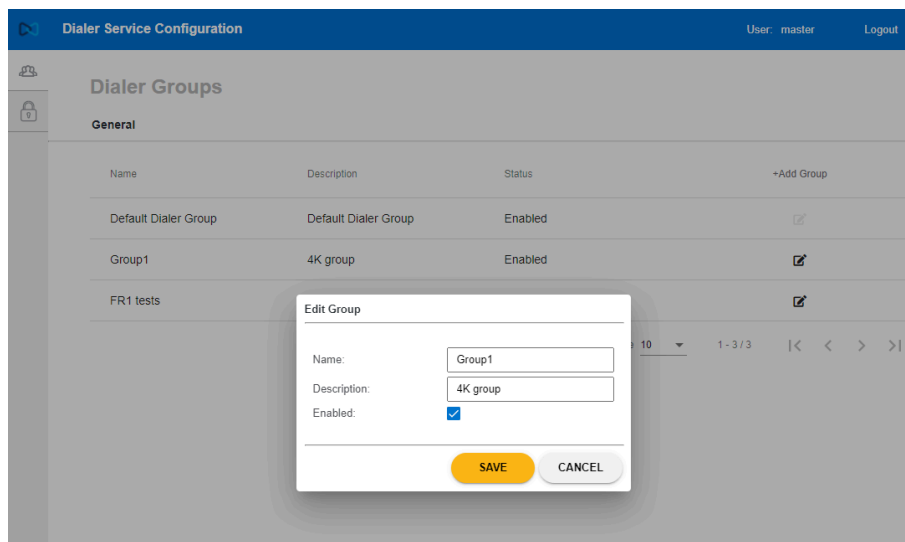


Figura 8: Modifica gruppi

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.
- 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 Esegui/Interrompi campagna, 3 punti verticali per gli altri servizi.

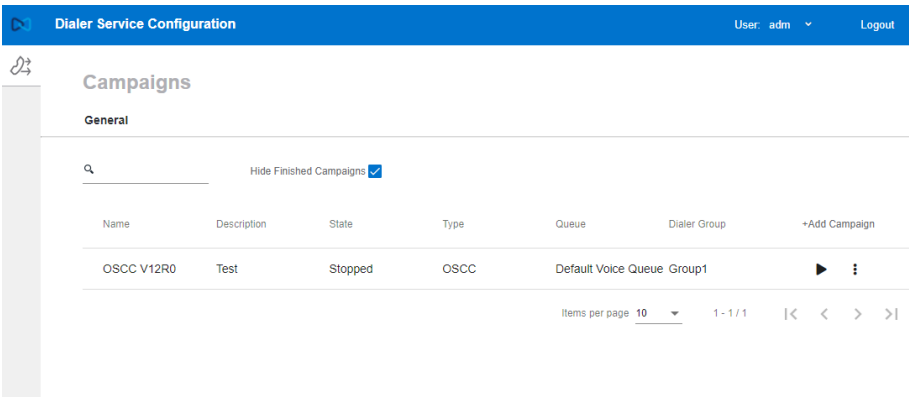


Figura 9: Elenco Campagne

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.

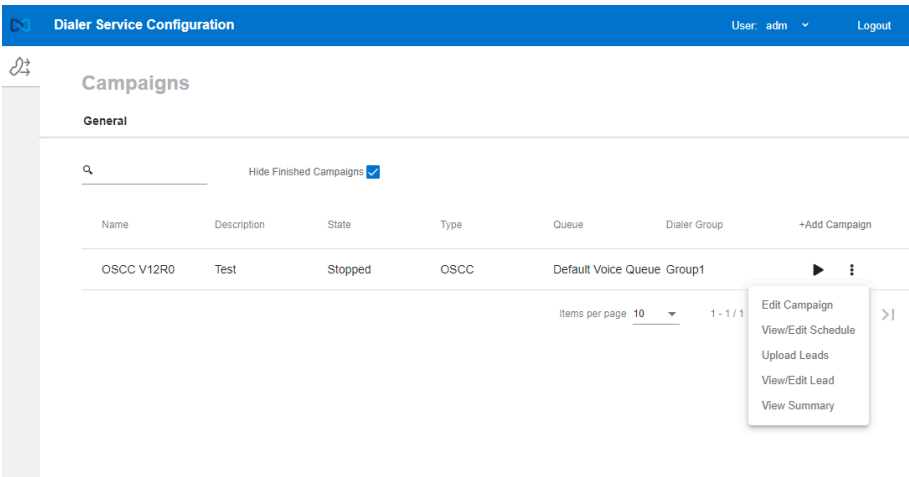


Figura 10: Elenco dei servizi

- 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.

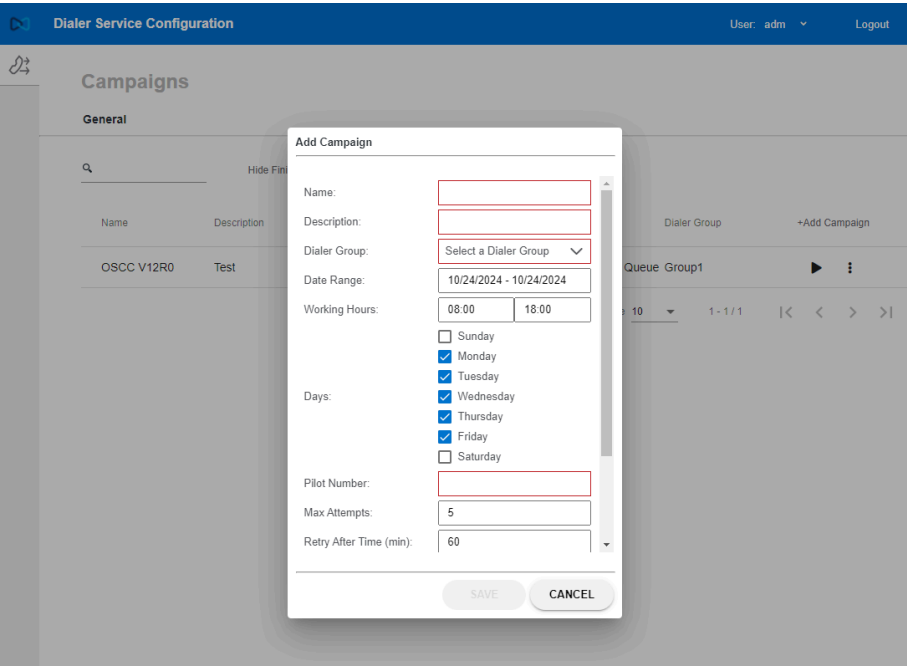


Figura 11: Schermata Aggiungi campagna

- 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.

The screenshot shows the 'Edit Campaign' modal window in the 'Dialer Service Configuration' application. The modal is centered and contains the following fields:

- Name: OSCC V12R0
- Description: Test
- Dialer Group: Group1 (dropdown)
- Pilot Number: 554183022950
- Max Attempts: 5
- Retry After Time (min): 60
- Type: ☒ OSCC ☐ IVR
- Queue: Default Voice Queue (dropdown)
- Answer Machine Detection: ☒
- Do-Not-Call Service: Embedded Service (dropdown)

At the bottom of the modal are 'SAVE' and 'CANCEL' buttons. The background interface shows a 'Campaigns' section with a table containing one entry: 'OSCC V12R0' with description 'Test'.

Figura 12: Modifica campagna

- 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.

| Dialer Service Configuration | | | | | User: adm | Logout |
|--------------------------------------|-------------|----------------------|-------------|--|-----------|--------|
| Campaigns | | | | | | |
| General | | Schedule: OSCC V12R0 | | | | |
| Date | Start Time | End Time | State | | | |
| 10/24/24 | 08:00 GMT-3 | 18:00 GMT-3 | Not Running | | | |
| Items per page 10 1 - 1 / 1 < < > > | | | | | | |

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.

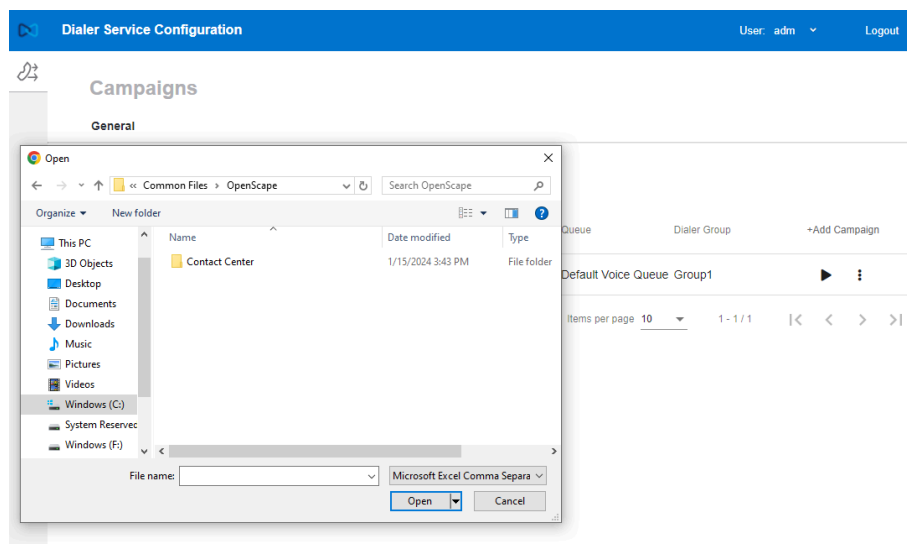


Figura 14: Carica contatti

- **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.

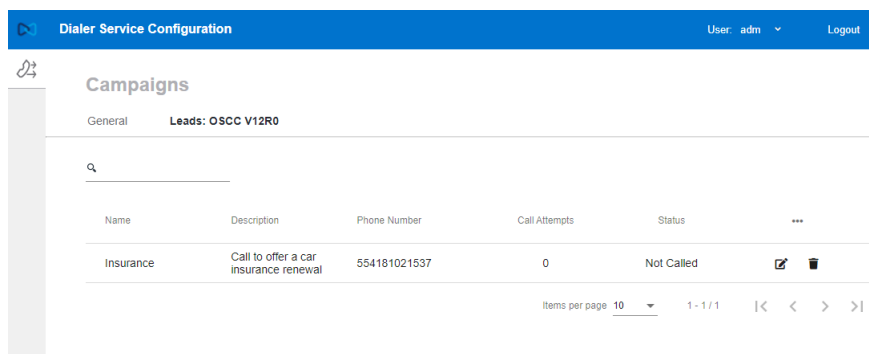
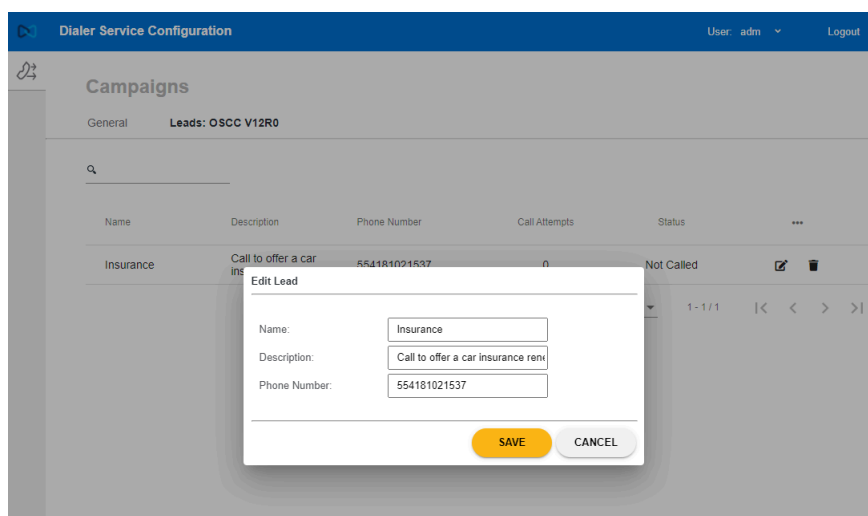


Figura 15: Visualizza/modifica contatti

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.

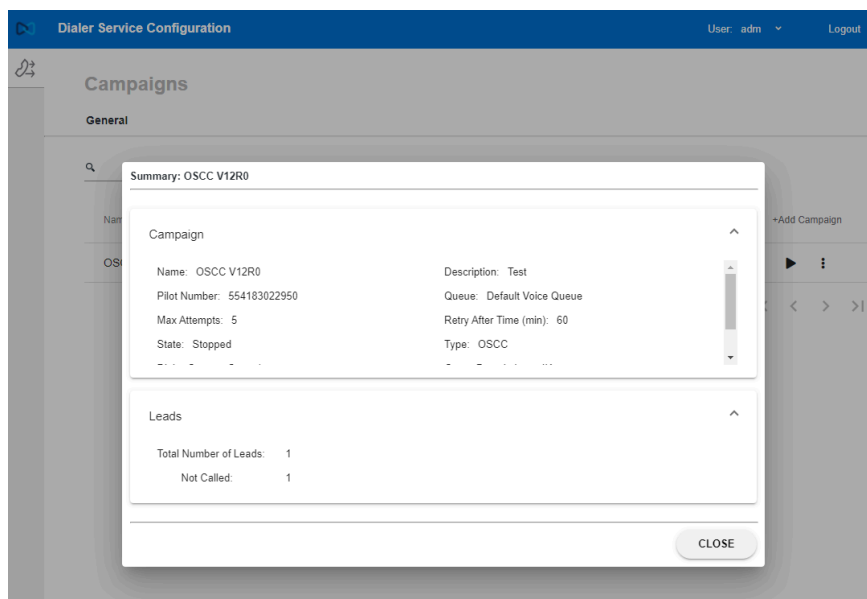


Figura 17: Visualizza riepilogo

7 Manutenzione

7.1 CMS Dialer

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

