



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Mitel OpenScape Contact Center Enterprise

OpenScape  
Contact Media Service  
Dialer V12

User Guide  
01/2025

## **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 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Inhalt

<b>1 Einführung.....</b>	<b>4</b>
<b>2 Funktionsbeschreibung.....</b>	<b>5</b>
2.1 Dialer.....	5
2.2 Erkennung von Anrufbeantwortern.....	6
2.3 Robinsonliste.....	6
2.4 Externer Do-Not-Call-Dienst.....	6
2.5 Integrierter Do-Not-Call-Dienst.....	7
<b>3 Lösungskomponenten.....</b>	<b>8</b>
<b>4 Infrastruktur.....</b>	<b>9</b>
4.1 Systemvoraussetzungen.....	9
4.1.1 CMS.....	9
4.1.2 OpenScape Contact Center Server.....	9
<b>5 Komponentenkonfiguration.....</b>	<b>10</b>
5.1 Titel: OpenScape Contact Media Service.....	10
5.2 OpenScape Contact Center.....	10
5.3 Kommunikationsplattform.....	10
5.3.1 OpenScape Voice.....	10
<b>6 Dialer-Verwaltung.....</b>	<b>11</b>
6.1 Authentifizierungsseite.....	11
6.2 Registerkarte „Dialer-Benutzer“.....	13
6.3 Registerkarte „Dialer-Gruppen“.....	15
6.4 Registerkarte Kampagnenmanagement.....	17
<b>7 Wartung.....</b>	<b>27</b>
7.1 CMS Dialer.....	27
<b>8 CMS Dialer.....</b>	<b>28</b>

# 1 Einführung

Der OpenScape Contact Media Service Dialer (CMS Dialer) ist eine Funktion, die das Erstellen und Ausführen abgehender Wählkampagnen ermöglicht. Der CMS Dialer verwaltet die Generierung abgehender Anrufe an eine für die Kampagne konfigurierte Liste von Leads und nutzt die gesamte Flexibilität des OpenScape Contact Centers zum Weiterleiten abgehender Anrufe an Agenten. Kampagnen lassen sich mit einer Liste von Leads erstellen und so konfigurieren, dass sie in einem bestimmten Zeitrahmen ausgeführt werden, der Wochentage und Tageszeiten umfasst.

Der CMS Dialer kann in das OpenScape Contact Center integriert werden, um abgehende Anrufe an menschliche oder virtuelle Agenten (mit Speechbot) weiterzuleiten. Der CMS Dialer kann auch in das OpenScape Contact Media Service Voice Portal (CMS Voice Portal) integriert werden, um die Anrufe an das IVR zu leiten. So lassen sich agentenlose Kampagnen durch die Integration des CMS Dialers mit dem Speechbot oder mit dem IVR durchführen.

Der CMS Dialer nutzt die automatische Anrufbeantwortererkennung (AMD), um festzustellen, ob der Anruf an den Kunden automatisch von einer Maschine (z. B. Voice Mail) angenommen wurde. In diesem Fall stellt der Dialer fest, dass der Anrufversuch nicht erfolgreich war, und es kann neu initialisiert werden.

Der CMS Dialer unterstützt externe Do-Not-Call-Dienste. Er bietet auch einen internen Do-Not-Call-Dienst, der mit einer Liste von Nummern konfiguriert werden kann, die nicht angewählt werden dürfen.

Derzeit unterstützt der CMS Dialer Kampagnen mit dem Progressive Dialing-Modus. Weitere Modi wie z. B. Preview Dialing, Power Dialing und Predictive Dialing werden in Zukunft hinzugefügt.

## 2 Funktionsbeschreibung

### 2.1 Dialer

Der CMS Dialer ist eine Kombination aus dem OpenScape Contact Media Service Dialer und einer der folgenden Komponenten:

- OpenScape Contact Center
- Das OpenScape Contact Media Service Sprachportal für agentenloses Wählen.

Für die Durchführung von Kampagnen mit physischen oder virtuellen Agenten überwacht der CMS Dialer den Status der Agenten im OpenScape Contact Center. Bei Identifizierung von Agenten als frei wird für jeden freien Agenten ein Anruf erzeugt. Wenn der CMS Dialer feststellt, dass der Anruf vom Kunden erfolgreich angenommen wurde, stellt er den Anruf an die Pilotnummer des Contact Centers durch, und der Anruf wird an den Agenten weitergeleitet.

Für die Durchführung agentenloser Kampagnen mit dem IVR überwacht der CMS Dialer den Status der IVR-Kanäle. Bei Identifizierung freier IVR-Kanäle wird ein Anruf für jeden freien Kanal erzeugt. Wenn der CMS Dialer feststellt, dass der Anruf erfolgreich vom Kunden angenommen wurde, stellt er den Anruf an die Pilotnummer des IVR durch, und der Anruf wird an den Kanal weitergeleitet. Derzeit wird IVR nur durch das CMS-Sprachportal unterstützt.

Bei der Erstellung einer Kampagne müssen in Bezug auf den Ausführungszeitraum die folgenden Parameter definiert werden:

- Datumsbereich – der erste und der letzte Tag der Kampagne
- Zeitbereich – die Tageszeit, zu der die Kampagne ausgeführt wird (der Zeitpunkt für den Beginn und das Ende der Kampagne)
- Wochentage – die spezifischen Tage der Woche, an denen die Kampagne läuft.

Beim Erstellen einer Kampagne wird für jeden Tag, an dem die Kampagne läuft, ein Eintrag im Zeitplan erstellt. Dies erleichtert die Kontrolle der Kampagnenregelmäßigkeit.

Wenn ein Anruf eines Leads nicht erfolgreich ist und die Anzahl der Versuche für den Anruf nicht überschritten wurde, erfolgt der nächste Versuch, sobald das Intervall „Wiederholung nach“ abgelaufen ist. Ausgehend von der Definition von „Wiederholung nach“ (Anrufende + Wiederholungszeit) gibt es für den Lead zwei mögliche Szenarien:

- 1) Ist die Zeit für einen erneuten Versuch gekommen und der Zeitplaner wird angehalten, wird der Anruf zum Pool hinzugefügt. Der Lead wird für den nächsten Zeitplaner so bald wie möglich erneut angerufen.
- 2) Wenn die Zeit für einen erneuten Versuch erst mit dem nächsten Zeitplaner kommt, kann er in diesem Zeitrahmen stattfinden. Wenn beispielsweise ein Anruf um 17:00 Uhr endet und die Wiederholungszeit bei 1440 Minuten (24 Stunden) liegt, muss der Lead am nächsten Tag ebenfalls um 17:00 Uhr in den Pool aufgenommen werden.

## Funktionsbeschreibung

Erkennung von Anrufbeantwortern

## 2.2 Erkennung von Anrufbeantwortern

Die Anrufbeantwortererkennung ermittelt, ob ein Anruf von einem Menschen oder Anrufbeantworter entgegengenommen wurde. Die folgenden Parameter werden überprüft:

- Sprechpausenerkennung bei Abheben.
- Sprechpausenerkennung nach dem ersten Sprechen.
- Erkennung von Tönen

Wenn die Anrufbeantwortererkennung feststellt, dass der Anruf nicht von einem Menschen entgegengenommen wurde, müssen folgende Maßnahmen ergriffen werden:

- Der Anruf wird getrennt.
- Die Anzahl der Versuche wird hochgezählt.
- Das Anrufergebnis wird aktualisiert, um mitzuteilen, dass der Anruf nicht erfolgreich war, und der Status auf AMD gesetzt.

## 2.3 Robinsonliste

## 2.4 Externer Do-Not-Call-Dienst

Der Do-Not-Call-Dienst kann durch Abfragen eines externen Webdienstes bereitgestellt werden, auf den über eine JSON-formatierte HTTP-Anfrage für jeden neuen Anruf in einer Kampagne zugegriffen werden kann. Der Professional Service nutzt diese Schnittstelle zum Implementieren eines Konnektors, der spezifische Do-Not-Call-Dienste wie Griffon (in den USA) oder NâomePerturbe und NâomeLigue (in Brasilien) abfragt.

---

**Anmerkung:** Die Kommunikation zwischen CMS Dialer und DNC Web Service soll über TLS erfolgen.

---

**Anmerkung:** Aufgrund von Do-Not-Call-Diensten nicht zu Ende geführte Anrufe werden dem Anrufprotokoll mit der Auflösung Call Result = DoNotCall hinzugefügt.

---

Eine Do-Not-Call Web Service API ermöglicht dem CMS Dialer den Zugriff auf einen Do-Not-Call-Dienst, wenn in der Robinsonliste eine angegebene Nummer vorhanden ist. Der Inhalt des HTTP-Bodys wird im JSON-Format bereitgestellt.

Die Anfrage wird als POST-HTTP-Anfrage gesendet:

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

Die Antwort muss in einer 200OK-HTTP-Antwort enthalten sein:

```
{
  "number": "554181021119",
```

```
"doNotCall": true  
}
```

---

**Anmerkung:** Wenn der Parameter doNotCall 'true' zurückgibt, bedeutet dies, dass die übergebene Nummer in der Robinsonliste gefunden wurde und vom Dialer nicht angerufen werden darf.

---

Für diesen Webdienst gibt es keinen Client-Authentifizierungsmechanismus, da kein Datenschutzrisiko besteht.

## 2.5 Integrierter Do-Not-Call-Dienst

Mit dem CMS Dialer wird ein integrierter nativer Webdienst bereitgestellt, der den Do-Not-Call-Dienst auf Grundlage einer geladenen .csv-Datei ausführt. Die .csv-Datei muss die Liste der Nummern enthalten, die nicht angewählt werden dürfen.

Der DNC Web Service empfängt Anfragen mit Lead-Nummern, prüft, ob die Nummer in der Robinsonliste enthalten ist und gibt eine Antwort an den CMS Dialer zurück.

---

**Anmerkung:** Es ist nicht möglich, den integrierten Dienst zu bearbeiten/entfernen.

---

## 3 Lösungskomponenten

Der CMS Dialer nutzt die folgenden Komponenten:

- **OpenScape Contact Media Service (CMS)**, verantwortlich für:
  - Erstellung der Kampagnen mit ihrer Leads-Liste und ihrem Zeitplan.
  - Durchführung der Kampagnen durch Anrufen der entsprechenden Lead-Nummern.
  - Überprüfung, ob die Nummer nicht in einer Robinsonliste enthalten ist und nicht angewählt werden darf.
  - Erkennen, ob der Anruf von einem Anrufbeantworter entgegengenommen wurde.
  - Weiterleitung des Anrufs an den Agenten, wenn der Anruf vom Kunden und nicht von einem Anrufbeantworter entgegengenommen wird.
  - Erneuter Versuch des Anrufens von Leads, die bei den vorherigen Versuchen nicht erfolgreich waren, entsprechend der maximalen Anzahl der Versuche.
- **Communication Platform (OpenScape Voice, OpenScape 4000 und OpenScape Business)**, zuständig für den Aufbau der abgehenden Anrufe.
- **OpenScape Contact Center**, zuständig für die Verteilung der Anrufe an die Agenten gemäß den in der Routing-Strategie definierten Arbeitsabläufen. Agenten bearbeiten abgehende Anrufe wie gewohnt über das Agent Portal Web.
- **OpenScape Contact Media Service-Sprachportal** für die Weiterleitung abgehender Anrufe an das IVR.

## 4 Infrastruktur

### 4.1 Systemvoraussetzungen

#### 4.1.1 CMS

Die Systemvoraussetzungen für CMS sind die folgenden:

**Tabelle 1: Systemvoraussetzungen für CMS**

Voraussetzung	Beschreibung
Prozessor	Intel Xeon E-2174G 3,80GHz
Speicher	8 GB
Festplatte	HD1: 160 GB, 7200 RPM, SATA HD2: 100 GB, 7200 RPM, SATA
Anzeigeeinstellungen	024 x 768 Pixel mit 16-Bit-Farbe
Sonstiges	1 Gbit Ethernet-Netzwerkschnittstellenkarte

---

**Anmerkung:** Der CMS Dialer benötigt eine zweite Festplatte, auf der die PostgreSQL-Datenbank gespeichert wird.

---

---

**Anmerkung:** Der CMS Dialer unterstützt bis zu 300 parallele abgehende Anrufe.

---

#### 4.1.2 OpenScape Contact Center Server

Es gelten die regulären Spezifikationsanforderungen für OpenScape Contact Center Server.

## **Komponentenkonfiguration**

Titel: OpenScape Contact Media Service

# **5 Komponentenkonfiguration**

Der OpenScape Contact Media Service muss konfiguriert sein, damit der Dialer funktioniert.

## **5.1 Titel: OpenScape Contact Media Service**

Für jede zum Starten der abgehenden Anrufe verwendete Nebenstellennummer muss eine Lizenz vom Typ Outbound Dialer License Ports vorhanden sein.

Weitere Informationen zur Konfiguration des OpenScape Contact Media Service Dialers finden Sie im Installation Guide (Installationshandbuch) von Atos Unify OpenScape Contact Media Service, Kapitel „Dialer Configuration“.

## **5.2 OpenScape Contact Center**

Das OpenScape Contact Center muss so konfiguriert sein, dass abgehende Dialer-Anrufe wie gewohnt weitergeleitet werden.

Für Blending-Szenarien muss die OpenScape Contact Center-Konfiguration entsprechend den Kundenanforderungen definiert werden.

Im OpenScape Contact Center muss ein REST-SDK-Server konfiguriert sein.

## **5.3 Kommunikationsplattform**

### **5.3.1 OpenScape Voice**

Jeder Dialer-Port ist ein SIP-Teilnehmer in OpenScape Voice. Der SIP-Teilnehmer kann mit demselben Profil konfiguriert werden wie der CMS Basic IVR (Call Director) SIP-Teilnehmer.

## 6 Dialer-Verwaltung

Die Dialer Service-Webanwendung dient zur Verwaltung der Kampagnen. It is accessed via the URL: `https://<CMS server DN>:9443`.

Es gibt vier Rollen für Benutzer, die folgende Aktivitäten in der Dialer Service-Webanwendung ausführen können:

- Master:
  - Dialer-Benutzer anlegen/entfernen/aktualisieren/anzeigen.
  - Verwalten von Passwörtern.

---

**Anmerkung:** Passwortrichtlinien werden nicht implementiert. Nur der Master kann Passwörter für Benutzer zurücksetzen.

- Gruppen erstellen/entfernen/aktualisieren/anzeigen.

---

**Anmerkung:** Gruppen werden nicht entfernt, sondern deaktiviert.

- Benutzer und Gruppen zuordnen.

- Group Manager:

- Dialer-Benutzer für seine Gruppe erstellen/entfernen/aktualisieren/anzeigen.

---

**Anmerkung:** Der Group Manager kann einem Benutzer nur die Gruppen zuweisen, für die er verantwortlich ist.

- Anzeigen der Registerkarte „Gruppe“.

- Gruppe aktivieren/deaktivieren.

- Campaign Administrator:

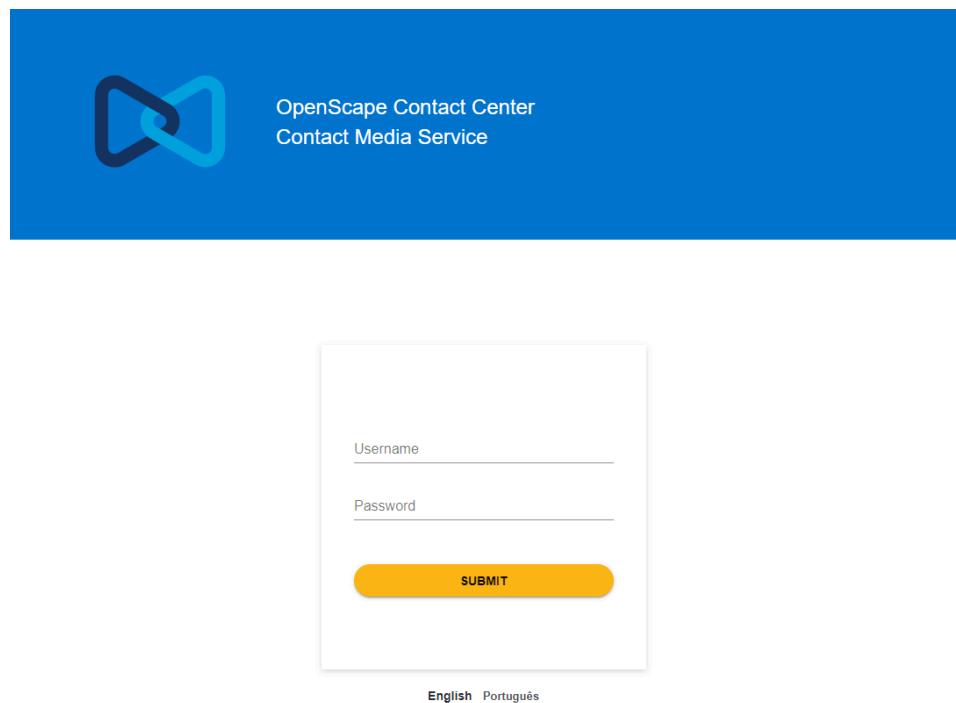
- Kampagnen erstellen/entfernen/aktualisieren/anzeigen.
- Kampagnenzzeitpläne erstellen/entfernen/aktualisieren/anzeigen.
- Kampagnen starten und beenden.
- Kampagnenzusammenfassung anzeigen.

- Campaign Supervisor:

- Kampagnenzusammenfassung anzeigen.
- Kampagneneinstellungen anzeigen.
- Kampagnenzzeitpläne anzeigen.

### 6.1 Authentifizierungsseite

Die Authentifizierungsseite von OpenScape Contact Media Service ermöglicht Benutzern die Anmeldung und die Auswahl der Anwendungssprache.



**Abbildung 1: Authentifizierungsseite**

The image shows a login interface with a light gray background. At the top, there is a header bar with a small logo and the text "Dialer-Verwaltung". Below the header, there are two input fields: one for "Username" and one for "Password", both with placeholder text. A large yellow button labeled "SUBMIT" is centered below the password field. At the bottom right of the form, there are language selection buttons for "English" and "Português".

**Abbildung 2: Sprachoptionen**

## 6.2 Registerkarte „Dialer-Benutzer“

Diese Registerkarte ermöglicht das Erstellen und Verwalten von Benutzerkonten.

The screenshot shows a web-based application titled "Dialer Service Configuration". The main title bar includes "User: master" and "Logout". Below the title, there are navigation icons for "Home", "Dialer Users", and "Logout". The main content area is titled "Dialer Users" and has a "General" tab selected. It displays a table of user accounts with columns for User Name, First Name, Last Name, Role, Dialer Groups, and edit/delete icons. The table contains five rows of data. At the bottom of the table, there are pagination controls for "Items per page" (set to 10), "Page 1 - 5 / 5", and navigation arrows.

User Name	First Name	Last Name	Role	Dialer Groups		
master	master	master	Master	Default Dialer Group	<input checked="" type="checkbox"/>	
adm	Administrator	stcms16	Campaign Administrator	Default Dialer Group Group1 FF1 faste	<input checked="" type="checkbox"/>	
Manager	IVR	Manager	Manager	Group1	<input checked="" type="checkbox"/>	
Master2	Master	Two	Master	Group1	<input checked="" type="checkbox"/>	
Super	Super	Visor	Campaign Supervisor	Default Dialer Group Group1	<input checked="" type="checkbox"/>	

**Abbildung 3: Benutzer-Accounts**

- Eine Liste der Benutzer, die folgende Daten enthält: Benutzername, Vorname, Nachname, Rolle, Dialer-Gruppe, ein Symbol zum Bearbeiten und ein Symbol zum Entfernen
- Ein + Symbol zum Hinzufügen eines Benutzers, das einen modalen Bildschirm mit den folgenden Parametern anzeigt:
  - Benutzername: Identifiziert den Benutzer im Authentifizierungsprozess.
  - Passwort: das Passwort für die Benutzeroauthentifizierung.
  - Vorname: Der Vorname des Benutzers.
  - Nachname: Der Nachname des Benutzers.
  - Rolle: Campaign Supervisor, Campaign Administrator, Manager oder Master.
  - Dialer-Gruppe: Die Gruppe kann über das Dropdown-Menü ausgewählt werden.

The screenshot shows the 'Dialer Service Configuration' application. In the top right corner, it says 'User: master' and 'Logout'. The main area is titled 'Dialer Users' and has a 'General' tab selected. A table lists five users: 'master' (User Name: master, First Name: master), 'adm' (User Name: adm, First Name: Administra), 'Manager' (User Name: Manager, First Name: IVR), 'Master2' (User Name: Master2, First Name: Master), and 'Super' (User Name: Super, First Name: Super). To the right of the table is a modal dialog titled 'Add User'. It contains fields for 'User Name', 'First Name', 'Last Name', 'Role', and 'Dialer Groups'. The 'User Name' field is populated with 'master'. The 'First Name' field is populated with 'master'. The 'Last Name' field is populated with 'master'. The 'Role' section contains radio buttons for 'Campaign Supervisor' (selected), 'Campaign Administrator', 'Manager', and 'Master'. The 'Dialer Groups' section contains a dropdown menu with 'Select Dialer Group(s)' and a list of groups: 'Default Dialer Group' (Group1, FP1 tests), 'Group1', 'Group1', and 'Default Dialer Group' (Group1). At the bottom of the modal are 'SAVE' and 'CANCEL' buttons. The status bar at the bottom of the screen shows '10 1 - 5 / 5' and navigation icons.

**Abbildung 4: Bildschirm „Benutzer hinzufügen“**

- Das Bearbeitungssymbol, das einen modalen Bildschirm mit den gleichen Feldern wie der Bildschirm „Benutzer hinzufügen“ anzeigt.

User Name	First Name	Last Name	Role	Dialer Groups	
master	master			Default Dialer Group	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
adm	Administrator			Default Dialer Group Group1 FR1 tests	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
Manager	IVR			Group1	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
Master2	Master			Group1	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
Super	Super			Default Dialer Group Group1	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>

**Abbildung 5: Benutzer bearbeiten**

- Das Entfernungssymbol, das ein Dialogfenster öffnet.

### 6.3 Registerkarte „Dialer-Gruppen“

Diese Registerkarte ermöglicht das Erstellen und Verwalten von Dialer-Gruppen, in denen die Benutzer organisiert werden, die entsprechende Kampagnen verwalten.

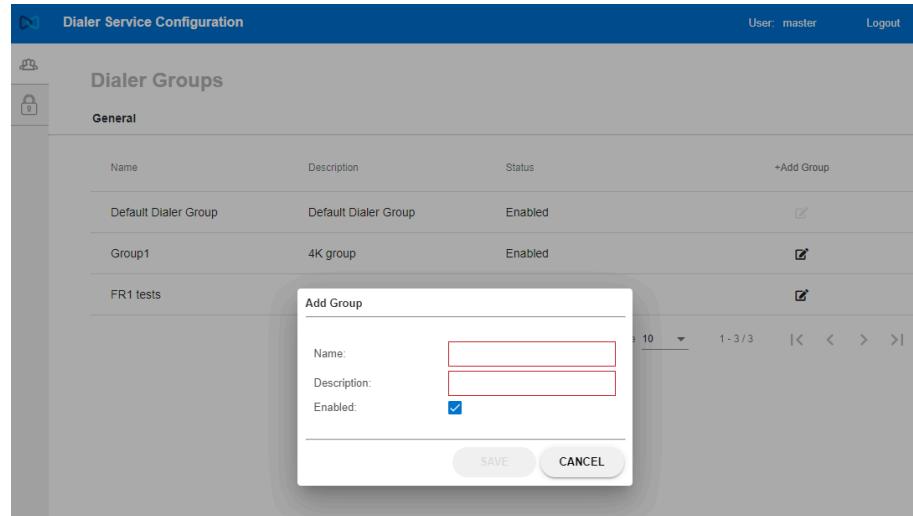
Name	Description	Status	
Default Dialer Group	Default Dialer Group	Enabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
Group1	4K group	Enabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
FR1 tests	FR1 tests	Enabled	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>

**Abbildung 6: Registerkarte „Dialer-Gruppen“**

In der Registerkarte „Dialer-Gruppen“ werden die folgenden Informationen angezeigt:

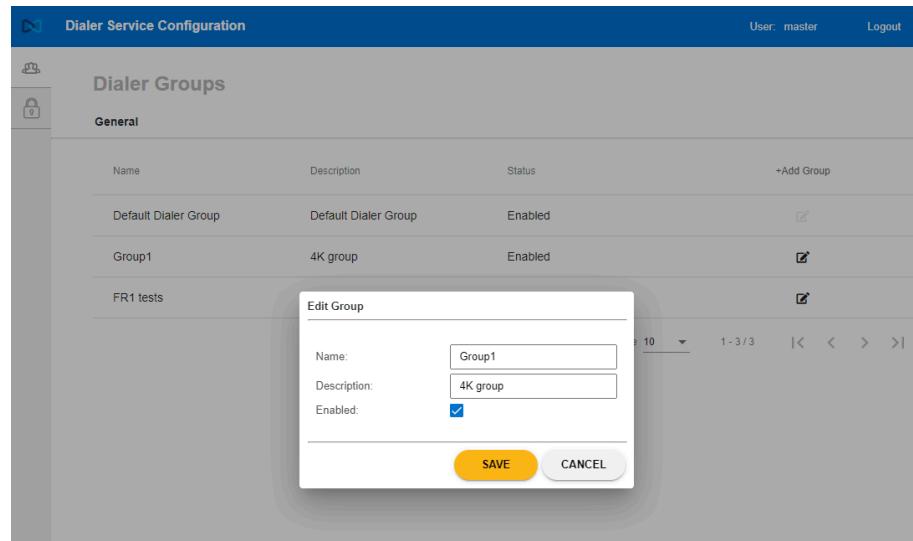
- Ein + Symbol zum Hinzufügen einer Gruppe, das einen modalen Bildschirm mit den folgenden Parametern anzeigt:
  - Gruppenname: Dieser Name identifiziert die Gruppe.
  - Beschreibung: Zeigt Details zur Gruppe an.
  - Kontrollkästchen „Aktivieren“: zum Aktivieren/Deaktivieren der Gruppe.

**Anmerkung:** Eine Gruppe kann nicht entfernt, sondern nur deaktiviert werden.



**Abbildung 7: Bildschirm „Gruppe hinzufügen“**

- Das Bearbeitungssymbol, das einen modalen Bildschirm mit den gleichen Feldern wie der Bildschirm „Gruppen hinzufügen“ anzeigt.



**Abbildung 8: Gruppen bearbeiten**

Die folgenden Regeln werden angewendet, wenn eine Dialer-Gruppe deaktiviert ist:

- Die Kampagnen im Zustand STARTED, für die die Gruppe deaktiviert ist, bleiben unverändert. Die Kampagnen laufen bis zum Ende aller Zeitpläne.

- Die Kampagnen im Zustand STOPPED, für die die Gruppe deaktiviert ist, dürfen nicht mehr gestartet werden. Die Schaltfläche „Start“ ist in diesem Fall deaktiviert.
- Neue Kampagnen mit deaktivierter Gruppe können nicht mehr hinzugefügt werden.

Vorschlag: Entfernen Sie die Gruppe aus der Dropdown-Liste „Dialer-Gruppe“ oder lassen Sie sie grau hinterlegt.

Die gleiche Regel gilt für die Bearbeitung einer Kampagne.

- Die Benutzer Campaign Supervisor und Campaign Administrator können sich nicht anmelden, wenn alle ihre Gruppen deaktiviert sind, da die Anzahl der aktiven Gruppen für den Benutzer Null ist. Wenn mindestens eine Gruppe für diesen Benutzer aktiviert ist, kann er sich anmelden.

---

**Anmerkung:** Ein Campaign Manager-Benutzer kann sich auch dann anmelden, wenn keine Gruppen aktiviert sind, vor allem weil ein Campaign Manager-Benutzer die Berechtigung zum Aktivieren/Deaktivieren von Gruppen hat.

---

## 6.4 Registerkarte Kampagnenmanagement

Diese Registerkarte ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von Kampagnen.

Die Hauptansicht enthält:

- Eine Liste der Kampagnen mit folgenden Daten: Name, Beschreibung, Status, Typ, Warteschlange, Dialer-Gruppe, Symbol für Kampagne starten/stoppen, 3 vertikale Punkte für weitere Dienste.

Name	Description	State	Type	Queue	Dialer Group	
OSCC V12R0	Test	Stopped	OSCC	Default Voice Queue	Group1	

**Abbildung 9: Kampagnenliste**

Wenn Sie auf das Symbol mit den 3 vertikalen Punkten klicken, werden die folgenden Dienste angezeigt: Kampagne bearbeiten, Zeitplan

anzeigen/bearbeiten, Leads hochladen, Leads anzeigen/bearbeiten, Zusammenfassung anzeigen.

The screenshot shows the 'Dialer Service Configuration' application with the 'Campaigns' tab selected. The interface includes a search bar, a 'General' section, and a table listing campaigns. A context menu is open over the first row of the table, containing options like 'Edit Campaign', 'View/Edit Schedule', 'Upload Leads', 'View/Edit Lead', and 'View Summary'. The table has columns for Name, Description, State, Type, Queue, and Dialer Group, with one entry visible: OSCC V12R0, Test, Stopped, OSCC, Default Voice Queue, Group1.

Name	Description	State	Type	Queue	Dialer Group
OSCC V12R0	Test	Stopped	OSCC	Default Voice Queue	Group1

**Abbildung 10: Dienstliste**

- Ein + Symbol zum Hinzufügen einer Kampagne, das einen modalen Bildschirm mit den folgenden Parametern anzeigt:
    - Kampagnenname - muss ein eindeutiger Name sein, der die Kampagne identifiziert.
    - Beschreibung - ein Textfeld, in das weitere Details zur Kampagne eingegeben werden können.
    - Dialer-Gruppe - die der Kampagne zugeordnete Gruppe.
    - Datumsbereich - legt Anfangs- und Enddatum der Kampagne fest.
    - Arbeitszeiten - definiert das Zeitintervall, in dem die Kampagne ausgeführt wird.
    - Wochentage - ein Kontrollkästchen für jeden Wochentag, das angibt, an welchen Tagen die Kampagne aktiv sein wird.
    - Pilotnummer - die Pilotnummer für den Zugriff auf die Warteschlange des Contact Centers bzw. die IVR.
    - Max. Versuche - die maximale Anzahl, die eine Nummer in der Kampagne angerufen wird.
- Standardwert: 5.
- Bereich: 1 bis 100.
- Wiederholungsversuch nach Zeit (min) - gibt an, wie viele Minuten der Dialer wartet, bis er versucht, eine vorher fehlgeschlagene Nummer anzuwählen.
- Standardwert: 60 Minuten.
- Bereich: 1 bis 1440 Minuten.
- Typ - die möglichen Optionen sind OSCC und IVR. Dieser Parameter gibt an, ob der Anruf an OSCC oder IVR weitergeleitet wird.
  - Warteschlange - Auswahl der Warteschlange, die an der Kampagne teilnehmen soll.

**Anmerkung:** Die Warteschlange muss über die Pilotnummer erreichbar sein

- Anrufbeantwortererkennung - zum Aktivieren/Deaktivieren der Anrufbeantwortererkennung.
- Do-not-Call-Dienst - zur Auswahl aus einer Liste konfigurierter Do-not-Call-Dienste, die für die Kampagne verwendet werden sollen.

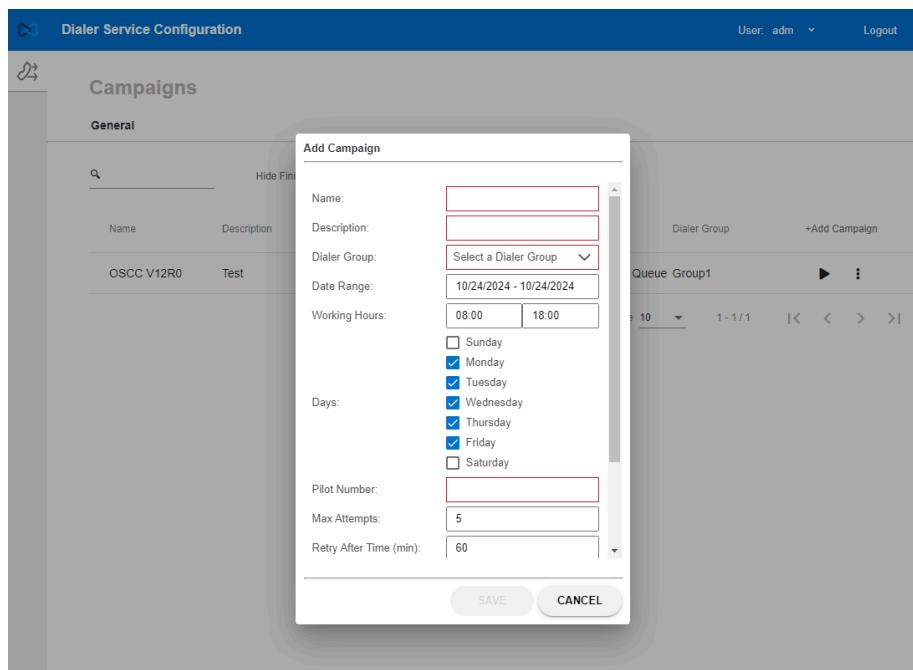


Abbildung 11: Bildschirm „Kampagne hinzufügen“

- Das Symbol „Kampagne bearbeiten“, das einen modalen Bildschirm mit folgenden Feldern anzeigt:
  - Kampagnenbezeichnung
  - Beschreibung
  - Dialer-Gruppe
  - Pilotnummer
  - Maximalanzahl der Versuche
  - Wiederholungsversuch nach Zeit (min)
  - Typ
  - Warteschlange
  - Anrufbeantwortererkennung
  - Do-Not-Call-Dienst

**Anmerkung:** Vor dem Ändern von Parametern muss eine Kampagne angehalten werden.

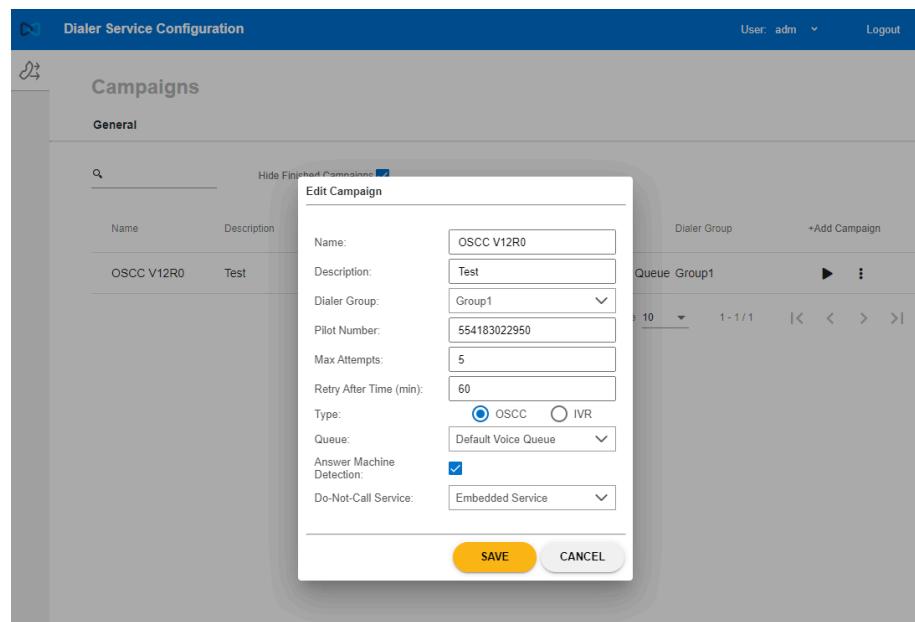


Abbildung 12: Kampagne bearbeiten

- Das Symbol „Zeitplan anzeigen/bearbeiten“ zeigt eine horizontale Registerkarte mit folgendem Inhalt an:
  - Eine Liste von Zeitplänen mit folgenden Daten: Datum, Startzeit, Endzeit, Status.Mögliche Werte für die Zustände sind:
  - Läuft nicht: Der Zeitplan wurde manuell gestoppt oder die Zeit ist abgelaufen.
  - Läuft: Der Zeitplan wird gerade ausgeführt.
  - Beendet: Der Zeitplan wurde bereits ausgeführt.
  - Do Not Call OOS: Der Zeitplan wird nicht ausgeführt, weil die Robinson-Funktion außer Betrieb ist.
- Das Symbol „Alle Zeitpläne bearbeiten“ ermöglicht das Ändern der Start- und Endzeit der Kampagne für die verbleibenden Tage.

---

**Anmerkung:** Vor dem Bearbeiten von Zeitplänen muss die Kampagne angehalten werden.

---

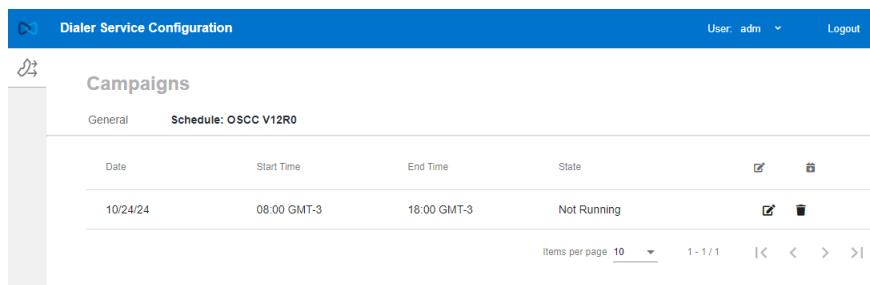
**Anmerkung:** Es wird nur der Zeitplan für den aktuellen Tag sowie zukünftige Zeitplaneinträge geändert.

- Schaltfläche „Neuen Zeitplan hinzufügen“, mit der für die Kampagne ein neuer Zeitplan hinzugefügt werden kann.

---

**Anmerkung:** Es kann nur ein Zeitplan pro Tag hinzugefügt werden.

---



Date	Start Time	End Time	State		
10/24/24	08:00 GMT-3	18:00 GMT-3	Not Running		

**Abbildung 13: Neuen Zeitplan hinzufügen**

- Leads hochladen: Es wird ein Windows-Durchsuchungsbildschirm geöffnet, in dem der Benutzer die Datei mit den Leads auswählen kann. Bei Auswahl einer gültigen Datei wird der Inhalt in die Dialer-Datenbank hochgeladen. Die Datei muss eine .csv-Datei sein, in der Name und Telefonnummer durch Komma getrennt sind, zum Beispiel:

Mary Sylvester,554183015031

James Moore, 554183015023

**Anmerkung:** Leads können nur in eine Kampagne hochgeladen werden, wenn die Kampagne gestoppt ist.

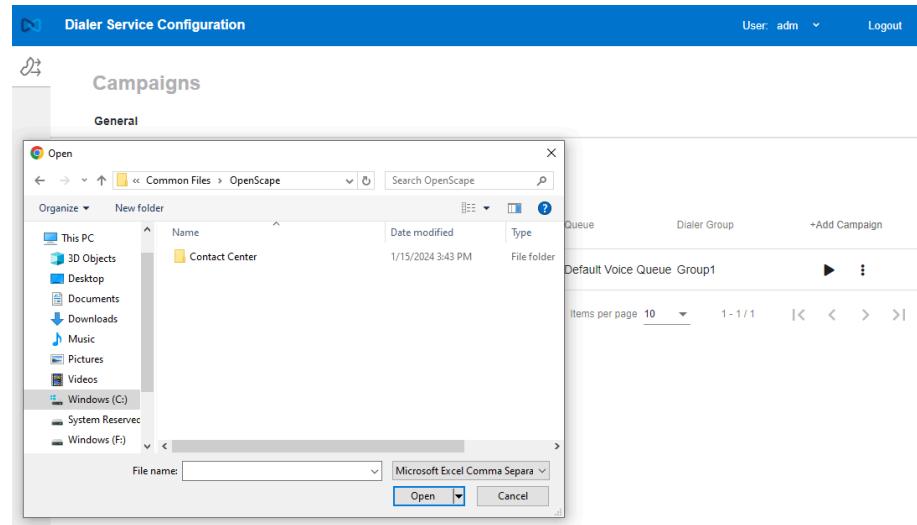


Abbildung 14: Leads hochladen

- Leads anzeigen/bearbeiten: Es wird eine Liste der nicht ausgeführten Leads mit den folgenden Feldern angezeigt:
  - Telefonnummer
  - Beschreibung
  - Name
  - Anrufversuch: die Anzahl der Versuche des Dialers zum Erreichen der Lead-Nummer während der Kampagne.
  - Status: der Status des letzten Versuchs zum Wählen der Nummer während der Kampagne.

Mögliche Werte für den Status sind:

- NOT\_CALLED: Diese Nummer wurde noch nicht angerufen.
- SUCCESS: Diese Nummer wurde angerufen, der Kunde nahm den Anruf entgegen und der Anruf wurde an einen Agenten weitergeleitet.
- FAILURE: Der Anruf wurde nicht abgeschlossen.
- BUSY: die Nummer war besetzt.
- DECLINE: Der Kunde hat den Anruf abgelehnt.
- AMD: Die Anrufbeantwortererkennung hat festgestellt, dass der Anruf von einem Anrufbeantworter entgegengenommen wurde.
- SERVICE\_TEMPORARILY\_UNAVAILABLE: Der Anruf wurde wegen Nichtverfügbarkeit des Dienstes nicht abgeschlossen. So kann zum Beispiel die abgehende Leitung außer Betrieb sein.
- DO\_NOT\_CALL: Diese Nummer ist in einer Robinsonliste enthalten und darf nicht angerufen werden.
- UNKNOWN: Der Anruf war aus einem anderen Grund nicht erfolgreich.

The screenshot shows a web-based application titled 'Dialer Service Configuration'. At the top, there are user navigation links: 'User: adm' and 'Logout'. Below the header, the page title is 'Campaigns'. Underneath the title, there are two tabs: 'General' and 'Leads: OSCC V12R0', with 'Leads: OSCC V12R0' being the active tab. A search bar is present. The main content area displays a table of leads. The columns are: Name, Description, Phone Number, Call Attempts, Status, and an ellipsis (...). One lead is listed: 'Insurance' with the description 'Call to offer a car insurance renewal', phone number '554181021537', 0 call attempts, and status 'Not Called'. At the bottom of the table, there are pagination controls: 'Items per page: 10', '1 - 1 / 1', and navigation arrows.

Name	Description	Phone Number	Call Attempts	Status	...
Insurance	Call to offer a car insurance renewal	554181021537	0	Not Called	

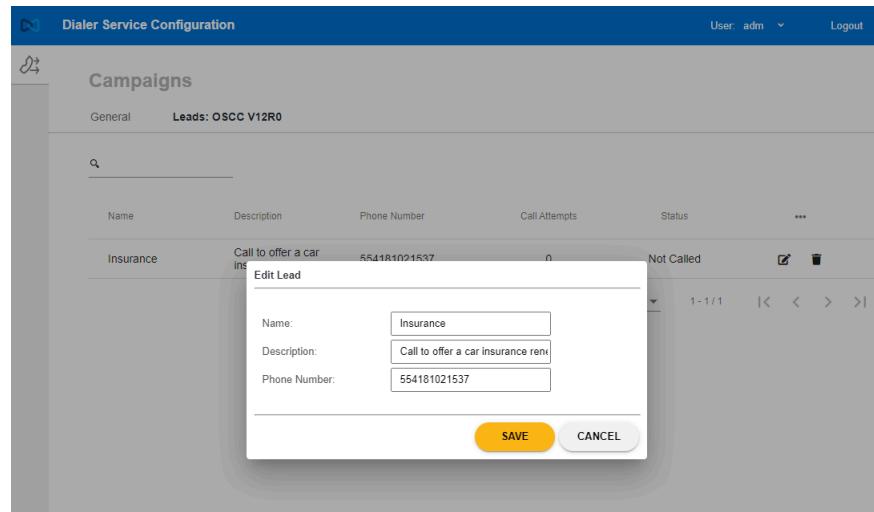
Abbildung 15: Leads anzeigen/bearbeiten

Wenn Sie einen Lead auswählen und auf das Symbol „Lead bearbeiten“ klicken, wird ein modaler Bildschirm mit den folgenden Parametern geöffnet: Name, Beschreibung und Telefonnummer.

---

**Anmerkung:** Vor dem Ändern von Kampagnenparametern muss eine Kampagne angehalten werden.

---

**Abbildung 16: Lead bearbeiten**

- Zusammenfassung anzeigen: Es wird ein modaler Bildschirm mit einer Zusammenfassung des aktuellen Kampagnenstatus geöffnet. Die folgenden Daten werden angezeigt:
  - Kampagnengebiet:
    - Kampagnenbezeichnung
    - Beschreibung
    - Pilotnummer
    - Maximalanzahl der Versuche
    - Wiederholungsversuch nach Zeit (min)
    - Status: läuft oder gestoppt.
    - Typ: OSCC oder IVR
    - Dialer-Gruppe
    - Dialer-Beschreibung
  - Leads-Bereich:
    - Gesamtzahl der Leads: Gesamtzahl der Leads in der Kampagne.
    - Nicht aufgerufen: Anzahl der Leads, die noch nicht angerufen wurden.
    - Erfolg: Anzahl der Leads, die erfolgreich aufgerufen wurden.
    - Ablehnung: Anzahl der Leads, die abgelehnt wurden.
    - Besetzt: Anzahl der Leads, die besetzt waren.
    - Unbekannt: Anzahl der Leads, deren Status unbekannt ist.

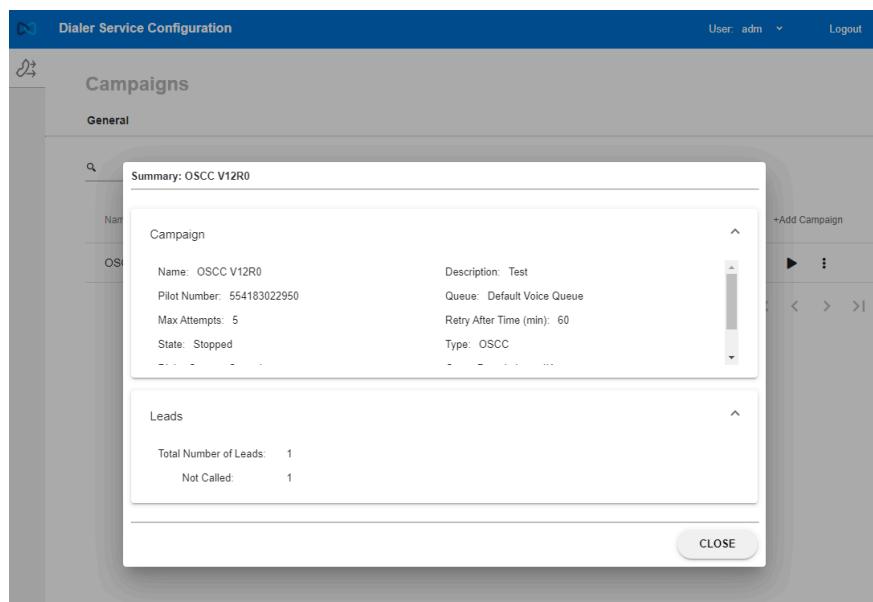


Abbildung 17: Zusammenfassung anzeigen

## **7 Wartung**

### **7.1 CMS Dialer**

CMS-Protokolle können über die Registerkarte System -> Diagnostik heruntergeladen werden.

## **8 CMS Dialer**

