



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 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

Sommaire

1 Introduction.....	4
2 Description de fonction.....	5
2.1 Numéroteur.....	5
2.2 Détection du répondeur.....	5
2.3 Numéros exclus.....	6
2.4 Service des numéros exclus externe.....	6
2.5 Service des numéros exclus intégré.....	7
3 Composants de la solution.....	8
4 Infrastructure.....	9
4.1 Configuration requise.....	9
4.1.1 CMS.....	9
4.1.2 Serveur OpenScape Contact Center.....	9
5 Configuration des composants.....	10
5.1 OpenScape Contact Media Service.....	10
5.2 OpenScape Contact Center.....	10
5.3 Plate-forme de communication.....	10
5.3.1 OpenScape Voice.....	10
6 Gestion de la numérotation.....	11
6.1 Page d'authentification.....	11
6.2 Onglet Utilisateurs du numéroteur.....	13
6.3 Onglet Groupes de numéroteurs.....	15
6.4 Onglet Gestion des campagnes.....	17
7 Maintenance.....	27
7.1 Numéroteur CMS.....	27
8 Numéroteur CMS.....	28

1 Introduction

L'OpenScape Contact Media Service Dialer (Numéroteur CMS) est une fonction qui permet de créer et d'exécuter des campagnes d'appels sortants. Le Numéroteur CMS gère la génération d'appels sortants vers une liste de pistes configurée pour la campagne et utilise toute la flexibilité de l'OpenScape Contact Center pour acheminer les appels sortants vers les agents. Les campagnes peuvent être créées à partir d'une liste de pistes et configurées pour être exécutées dans un laps de temps spécifique, qui comprend les jours de la semaine et l'heure de la journée.

Le Numéroteur CMS peut être intégré à l'OpenScape Contact Center pour acheminer les appels sortants vers des agents humains ou virtuels (avec Speechbot). Le numéroteur CMS peut également être intégré à l'OpenScape Contact Media Service Voice Portal (CMS Voice Portal) pour acheminer les appels vers le SVI. Il est donc possible d'exécuter des campagnes sans agent en intégrant le numéroteur CMS au Speechbot ou au SVI.

Le numéroteur CMS utilise la détection automatique des machines (AMD) pour identifier si l'appel du client a été pris automatiquement par une machine (par exemple la messagerie vocale). Dans ce cas, le numéroteur détecte que la tentative d'appel n'a pas abouti et il peut être réinitialisé.

Le numéroteur CMS prend en charge les services des numéros exclus externes. Il fournit également un service de numéros exclus internes qui peut être configuré avec une liste de numéros qui ne doivent pas être composés.

Actuellement, le numéroteur CMS prend en charge les campagnes avec le mode de numérotation progressive. D'autres modes, tels que la numérotation avec aperçu, la numérotation assistée et la numérotation prédictive seront ajoutés à l'avenir.

2 Description de fonction

2.1 Numéroteur

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

- OpenScape Contact Center
- Le portail vocal d'OpenScape Contact Media Service pour la numérotation sans agent.

Pour l'exécution de campagnes avec des agents physiques ou virtuels, le numéroteur CMS surveille le statut des agents dans l'OpenScape Contact Center. Lorsque des agents sont identifiés comme étant libres, un appel est généré pour chacun d'entre eux. Lorsque le numéroteur CMS détecte que le client a répondu avec succès à l'appel, il transfère l'appel au numéro pilote du Contact Center et l'appel est acheminé vers l'agent.

Pour l'exécution de campagnes sans agent avec le SVI, le numéroteur CMS surveille le statut des canaux SVI. Lorsque des canaux SVI libres sont identifiés, un appel est généré pour chaque canal libre. Lorsque le numéroteur CMS détecte que l'appel a été pris avec succès par le client, il transfère l'appel au numéro pilote du SVI et l'appel est acheminé vers le canal. Actuellement, le seul support pour le SVI est le portail vocal du CMS.

Lorsqu'une campagne est créée, les paramètres suivants relatifs à la période d'exécution doivent être définis :

- Plage de dates - le premier et le dernier jour de la campagne
- Plage horaire - l'heure de la journée à laquelle la campagne est exécutée (le moment du début et de la fin de la campagne).
- Jours de la semaine - les jours spécifiques de la semaine où la campagne est exécutée.

Lorsqu'une campagne est créée, une entrée dans le calendrier est créée pour chaque jour où la campagne se déroulera. Cela facilite le contrôle de la régularité de la campagne.

Lorsqu'un appel à un client potentiel n'aboutit pas et que le nombre de tentatives d'appel n'a pas été dépassé, la tentative suivante a lieu une fois que l'intervalle du délai de réessai s'est écoulé. Sur la base de la définition du délai de réessai (fin de l'appel + temps de réessai), il existe deux scénarios possibles pour la piste :

- 1) Si le moment de réessayer arrive et que le programmateur est arrêté, l'appel sera ajouté au pool. La piste sera rappelé dès que possible, pour le prochain programmateur.
- 2) Si le moment de réessayer n'arrive qu'avec le prochain programmateur, il peut se produire dans ce laps de temps. Par exemple, si un appel se termine à 17h00 et que l'heure de relance est fixée à 1440 minutes (24 heures), la piste doit être ajoutée au pool le jour suivant à 17h00 également.

2.2 Détection du répondeur

La détection de répondeur permet de savoir si l'appel a été pris en charge par un être humain ou par un répondeur. Les paramètres suivants sont vérifiés :

Description de fonction

Numéros exclus

- Détection du silence lors de la prise de l'appel.
- Détection du silence après la première intervention.
- Détection de la tonalité

Si la détection du répondeur identifie que l'appel n'a pas été pris en charge par un être humain, les actions suivantes doivent être entreprises :

- L'appel est déconnecté.
- Le nombre de tentatives est incrémenté.
- Le résultat de l'appel est mis à jour pour indiquer que l'appel n'a pas abouti et le statut est défini sur AMD.

2.3 Numéros exclus

2.4 Service des numéros exclus externe

Le service des numéros exclus peut être déployé en consultant un service web externe auquel on peut accéder via une requête HTTP formatée en JSON pour chaque nouvel appel dans une campagne. Le service professionnel utilise cette interface pour mettre en œuvre un connecteur permettant de consulter des services des numéros exclus spécifiques comme Griffon (aux États-Unis) ou NâomePerturbe et NâomeLigue (au Brésil).

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

Remarque : Les appels qui n'aboutissent pas en raison des services des numéros exclus sont ajoutés au dossier d'appel avec la résolution Call Result = DoNotCall.

L'API du service web de numéros exclus permet au numéroteur CMS d'accéder à un service d'appel d'exclusion si un numéro fourni figure dans la liste des numéros exclus. Le contenu du corps HTTP doit être fourni au format JSON.

La requête sera envoyée en tant que requête HTTP POST :

```
POST /donotcall
{
  « numéro » : "554181021119"
}
```

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

```
{
  « numéro » : "554181021119",
  "doNotCall": vrai
}
```

Remarque : Si le paramètre doNotCall renvoie « vrai », cela signifie que le numéro transmis a été trouvé dans la liste

des numéros exclus et qu'il ne doit pas être appelé par le numéroteur.

Il n'y a pas de mécanisme d'authentification du client pour ce service web, car il n'y a pas de risque pour la protection des données.

2.5 Service des numéros exclus intégré

Un service web natif intégré sera fourni avec le composeur CMS pour exécuter le service des numéros exclus sur la base d'un fichier .csv chargé. Le fichier .csv doit contenir la liste des numéros à ne pas composer.

Le service Web DNC recevra des demandes avec des numéros de référence, il vérifiera si le numéro figure dans la liste des numéros exclus et renverra une réponse au numéroteur CMS.

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

3 Composants de la solution

Le numéroteur CMS utilise les composants suivants :

- **OpenScape Contact Media Service (CMS)**, qui est responsable de :
 - la création des campagnes avec leur liste de prospects et leur programme
 - l'exécution des campagnes en appelant les numéros de pistes correspondants.
 - la vérification si le numéro n'est pas inclus dans une liste du service des « Numéros exclus » et ne doit pas être composé.
 - La détection si l'appel a été pris par une machine.
 - Transfert de l'appel à l'agent lorsque l'appel est pris par le client et non par une machine
 - tentatives d'appeler les pistes qui n'ont pas abouti lors des tentatives précédentes, en fonction du nombre maximum de tentatives.
- **Plateforme de communication (OpenScape Voice, OpenScape 4000 et OpenScape Business)**, qui est responsable de l'établissement des appels sortants.
- **OpenScape Contact Center**, qui est responsable de la distribution des appels aux agents selon les flux de travail définis dans la stratégie de routage. L'agent traite l'appel sortant comme d'habitude, via l'Agent Portal Web.
- **OpenScape Contact Media Service Voice Portal**, qui est utilisé pour acheminer les appels sortants vers le SVI.

4 Infrastructure

4.1 Configuration requise

4.1.1 CMS

La configuration requise pour le CMS est la suivante :

Tableau 1 : Exigences du système pour le CMS

Exigences	Description
Processeur	Intel Xeon E-2174G 3,80 GHz
Mémoire	8 Go
Disque dur	HD1: 160 Go, 7200 tr/min, SATA HD2: 100 Go, 7200 tr/min, SATA
Paramètres d'affichage	024 x 768 avec couleurs 16 bits
Autres	Carte d'interface de réseau Ethernet 1 Gbit/s

Remarque : Le numéroteur CMS nécessite un second disque dur qui contiendra la base de données PostgreSQL.

Remarque : Le numéroteur CMS peut prendre en charge jusqu'à 300 appels sortants en parallèle.

4.1.2 Serveur OpenScape Contact Center

Les exigences normales de spécification pour le serveur OpenScape Contact Center doivent être utilisées.

5 Configuration des composants

OpenScape Contact Media Service doit être configuré pour gérer le numéroteur.

5.1 OpenScape Contact Media Service

Une licence de type Outbound Dialer License Ports doit être disponible pour chaque numéro de poste utilisé pour lancer les appels sortants.

Pour plus d'informations concernant la configuration du numéroteur d'OpenScape Contact Media Service, voir le Guide d'installation d'Atos Unify OpenScape Contact Media Service, chapitre « Configuration du numéroteur » .

5.2 OpenScape Contact Center

Le OpenScape Contact Center doit être configuré pour acheminer les appels sortants comme d'habitude.

Pour les scénarios de mélange, la configuration de l'OpenScape Contact Center doit être définie en fonction des exigences du client.

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

5.3 Plate-forme de communication

5.3.1 OpenScape Voice

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

6 Gestion de la numérotation

L'application Web du service de numérotation est utilisée pour gérer les campagnes. On y accède par l'URL : `https://<CMS server DN>:9443`.

Il existe quatre rôles pour les utilisateurs qui peuvent effectuer les activités suivantes dans l'application Web du service de numérotation :

- Maître :
 - Créer/supprimer/mettre à jour/afficher les utilisateurs du service de numérotation.
 - Gérer les mots de passe.

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

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

Remarque : Les groupes ne sont pas supprimés mais désactivés.

- Associer des utilisateurs et des groupes.
- Gestionnaire de groupe :
 - Créer/supprimer/mettre à jour/afficher les utilisateurs du composeur pour son groupe.

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

- Affichage de l'onglet groupe.
- Activer/Désactiver le groupe.
- Administrateur de campagne :
 - Créer/supprimer/mettre à jour/afficher les campagnes.
 - Créer/supprimer/mettre à jour/afficher les calendriers de campagne.
 - Démarrer et arrêter les campagnes.
 - Afficher le résumé de la campagne.
- Superviseur de campagne :
 - Afficher le résumé de la campagne.
 - Afficher les paramètres de la campagne.
 - Afficher les programmes des campagnes.

6.1 Page d'authentification

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

Gestion de la numérotation

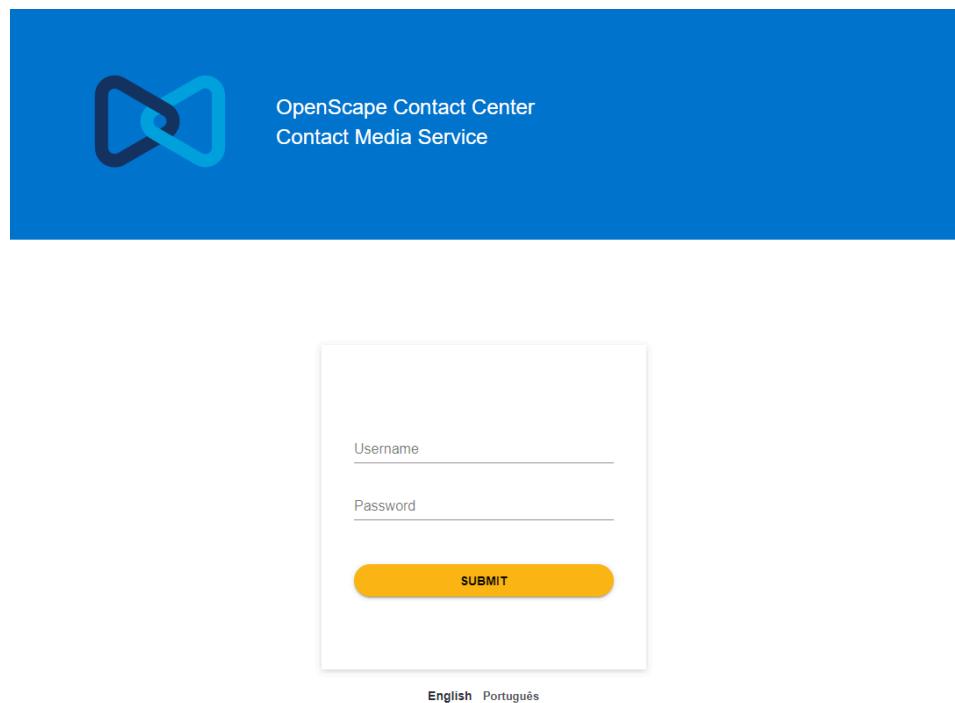


Illustration 1 : Page d'authentification

The illustration shows a login interface with a light gray background. At the top, there are two input fields: 'Username' and 'Password', both with placeholder text ('Username' and 'Password' respectively) and a small icon of a user profile. Below these is a large yellow button with the word 'SUBMIT' in black capital letters. At the bottom right of the form, there are two language options: 'English' and 'Português'.

English **Português**

Illustration 2 : Options de langue

6.2 Onglet Utilisateurs du numéroteur

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

The illustration shows a screenshot of the 'Dialer Service Configuration' application. The top navigation bar includes icons for back, forward, and search, followed by the title 'Dialer Service Configuration', the user name 'User: master', and a 'Logout' link. Below the title, there are two tabs: 'Dialer Users' (which is selected) and 'General'. The main area displays a table of user data with the following columns: User Name, First Name, Last Name, Role, Dialer Groups, and actions (Edit and Delete). The table contains five rows of data:

User Name	First Name	Last Name	Role	Dialer Groups	Action
master	master	master	Master	Default Dialer Group	
adm	Administrator	stcms16	Campaign Administrator	Default Dialer Group Group1 FR1 tests	
Manager	IVR	Manager	Manager	Group1	
Master2	Master	Two	Master	Group1	
Super	Super	Visor	Campaign Supervisor	Default Dialer Group Group1	

Items per page: 10 | 1 - 5 / 5 | < < > >|

Illustration 3 : Compte de l'utilisateur

Gestion de la numérotation

- Une liste des utilisateurs, contenant les données suivantes : nom de l'utilisateur, prénom, nom de famille, rôle, groupe de numérotation, une icône Modifier et une icône Supprimer
- L'icône +Ajouter un utilisateur qui affiche un écran modal avec les paramètres suivants :
 - Nom d'utilisateur : il identifie l'utilisateur dans le processus d'authentification.
 - Mot de passe : le mot de passe pour l'authentification de l'utilisateur.
 - Prénom : le prénom de l'utilisateur.
 - Nom de famille : le nom de famille de l'utilisateur.
 - Rôle: Superviseur de campagne, administrateur de campagne, gestionnaire ou maître.
 - Groupe de numérotation : le groupe peut être sélectionné à l'aide du menu déroulant.

The screenshot shows the 'Dialer Service Configuration' interface with the 'Dialer Users' section active. A modal window titled 'Add User' is displayed, allowing the creation of a new user. The form fields include 'User Name' (master), 'First Name' (master), 'Last Name' (empty), 'Role' (selected 'Campaign Supervisor'), and a 'Dialer Groups' dropdown menu ('Select Dialer Group(s)'). In the background, a table lists existing users: master, adm, Manager, Master2, and Super, each with their respective first and last names. The top right corner shows the user 'master' and a 'Logout' link.

Illustration 4 : Écran Ajouter un utilisateur

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

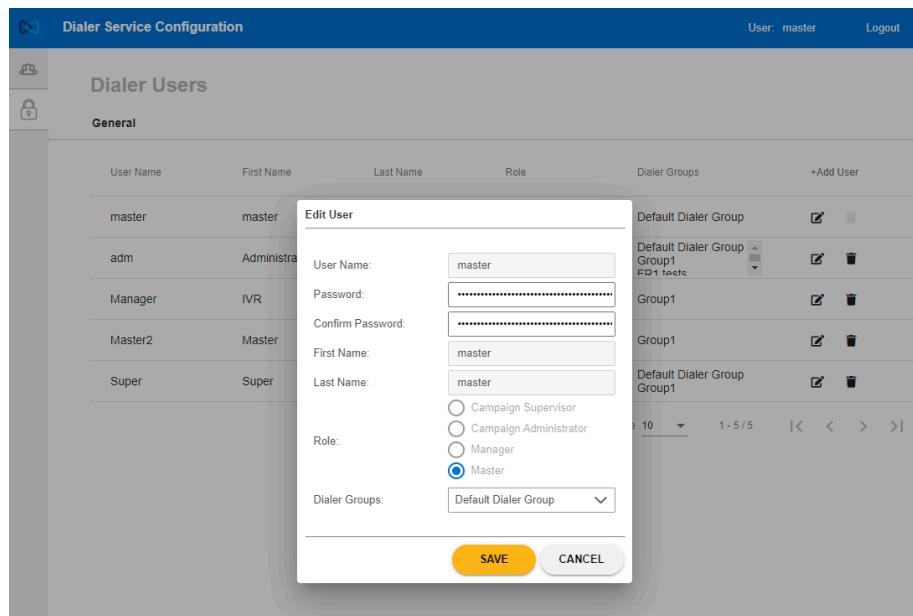


Illustration 5 : Modifier un utilisateur

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

6.3 Onglet Groupes de numéroteurs

Cet onglet permet de créer et de gérer les groupes de numéroteurs, utilisés pour organiser les utilisateurs qui gèrent les campagnes correspondantes.

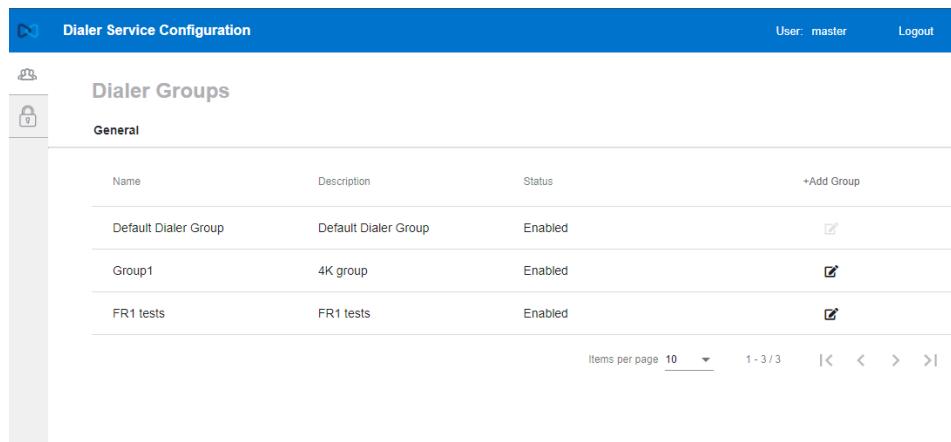


Illustration 6 : Onglet Groupes de numéroteurs

L'onglet Groupes de numéroteurs affiche les informations suivantes :

Gestion de la numérotation

- Une icône +Ajouter un groupe qui affiche un écran modal avec les paramètres suivants :
 - Nom du groupe : ce nom identifie le groupe.
 - Description : affiche des détails sur le groupe.
 - Case à cocher Activer : pour activer/désactiver le groupe.

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

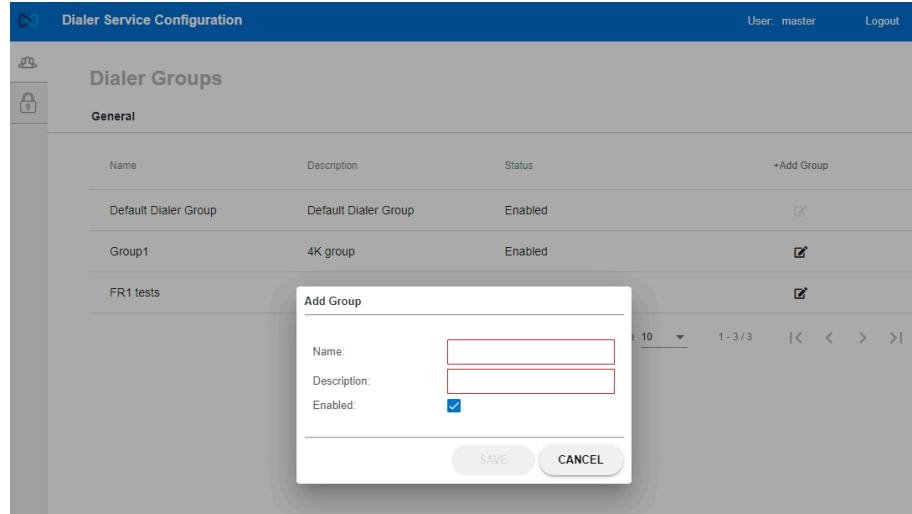


Illustration 7 : Écran Ajouter un groupe

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

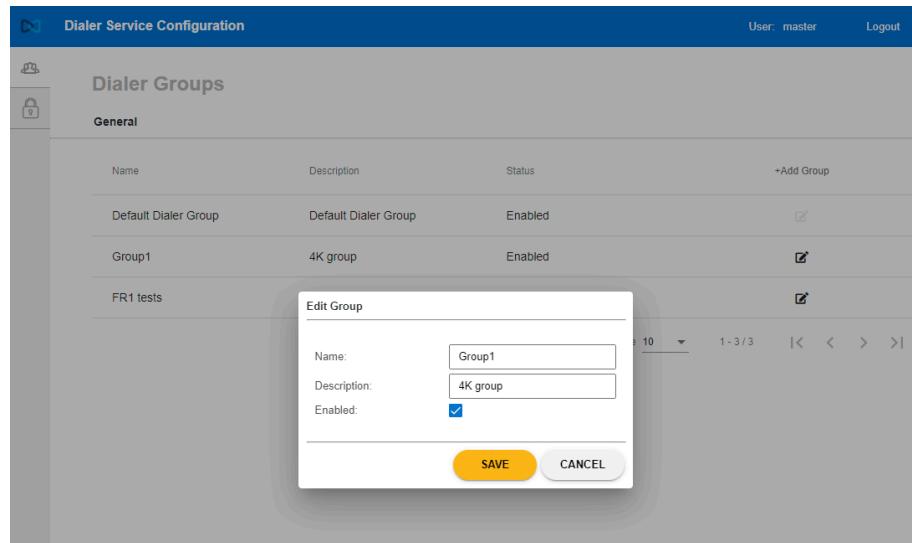


Illustration 8 : Modifier les groupes

Les règles suivantes sont appliquées lorsqu'un groupe de numéroteurs est désactivé :

- Les campagnes en état DÉMARRÉ pour lesquelles le groupe est désactivé restent inchangées. Les campagnes se dérouleront jusqu'à la fin de toutes les programmations.

- Les campagnes à l'état ARRÊTÉ pour lesquelles le groupe est désactivé ne sont plus autorisées à démarrer. Le bouton « Démarrer » est désactivé dans ce cas.
- Il n'est pas possible d'ajouter de nouvelles campagnes avec un groupe désactivé.

Suggestion : retirez le groupe de la liste déroulante « Groupe de numéroteurs » ou gardez-le en gris.

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

- Les utilisateurs Superviseur de campagne et Administrateur de campagne ne peuvent pas se connecter si tous leurs groupes sont désactivés, car le nombre de groupes activés pour l'utilisateur est de zéro. Si au moins un groupe est activé pour cet utilisateur, celui-ci est autorisé à se connecter.

Remarque : Un utilisateur de Campaign Manager est autorisé à se connecter même si aucun groupe n'est activé, principalement parce qu'un Campaign Manager a la permission d'activer/désactiver les groupes.

6.4 Onglet Gestion des campagnes

Cet onglet permet de créer et de gérer les campagnes.

L'affichage principal contient

Gestion de la numérotation

- Une liste des campagnes, qui contient les données suivantes : Nom, Description, État, Type, File d'attente, Groupe de numérotation, icône Exécuter/Arrêter la campagne, 3 points verticaux pour plus de services.

The screenshot shows a web-based application titled "Dialer Service Configuration". The main header includes "User: adm" and "Logout". Below the header, there's a sidebar icon and the title "Campaigns". Under "General", there's a search bar and a checkbox for "Hide Finished Campaigns". A table lists one campaign: "OSCC V12R0" with "Test" description, "Stopped" state, "OSCC" type, and "Default Voice Queue Group1" queue. To the right of the table are buttons for "Items per page" (set to 10), navigation arrows, and a refresh icon. A tooltip on the right side of the table shows options: "Edit Campaign", "View/Edit Schedule", "Upload Leads", "View/Edit Lead", and "View Summary".

Illustration 9 : Liste des campagnes

En cliquant sur l'icône des 3 points verticaux, les services suivants s'affichent : Modifier la campagne, Afficher/Modifier l'horaire, Télécharger les pistes, Afficher/Modifier les pistes, Afficher le résumé.

This screenshot is similar to Illustration 9, showing the "Campaigns" list. However, a context menu is open over the first row of the table. The menu items listed are: "Edit Campaign", "View/Edit Schedule", "Upload Leads", "View/Edit Lead", and "View Summary". The rest of the interface, including the table and navigation controls, remains the same.

Illustration 10 : Liste des services

- Une icône +Ajouter une campagne qui affiche un écran modal avec les paramètres suivants :
 - Nom de la campagne - il doit s'agir d'un nom unique qui identifie la campagne.
 - Description - un champ de texte qui permet d'ajouter des détails sur la campagne.
 - Groupe de numérotation - le groupe auquel la campagne est associée.
 - Plage de dates - définit la date initiale et la date finale de la campagne.
 - Heures ouvrables - définit l'intervalle de temps pendant lequel la campagne sera exécutée.
 - Jours de la semaine - une case à cocher pour chaque jour de la semaine afin d'indiquer les jours où la campagne sera active.
 - Numéro pilote - le numéro pilote pour accéder à la file d'attente du centre de contact ou au SVI.
 - Nombre maximum de tentatives - le nombre maximum de fois qu'un numéro est essayé dans la campagne.

Valeur par défaut: 5.

Plage : 1 à 100.

- Délai de réessai (min) - indique le nombre de minutes pendant lesquelles le composeur attendra avant d'essayer de composer un numéro qui a échoué.

Valeur par défaut: 60 minutes.

Plage : 1 à 1440 minutes.

- Type - les options possibles sont OSCC et IVR. Ce paramètre indique si l'appel sera acheminé vers OSCC ou vers le SVI.
- File d'attente - sélectionnez la file d'attente qui prendra en charge la campagne.

Remarque : La file d'attente doit être accessible via le numéro pilote.

- Détection du répondeur - pour activer/désactiver la détection du répondeur.
- Service d'exclusion - pour choisir dans une liste de services d'exclusion configurés à utiliser pour la campagne.

Gestion de la numérotation

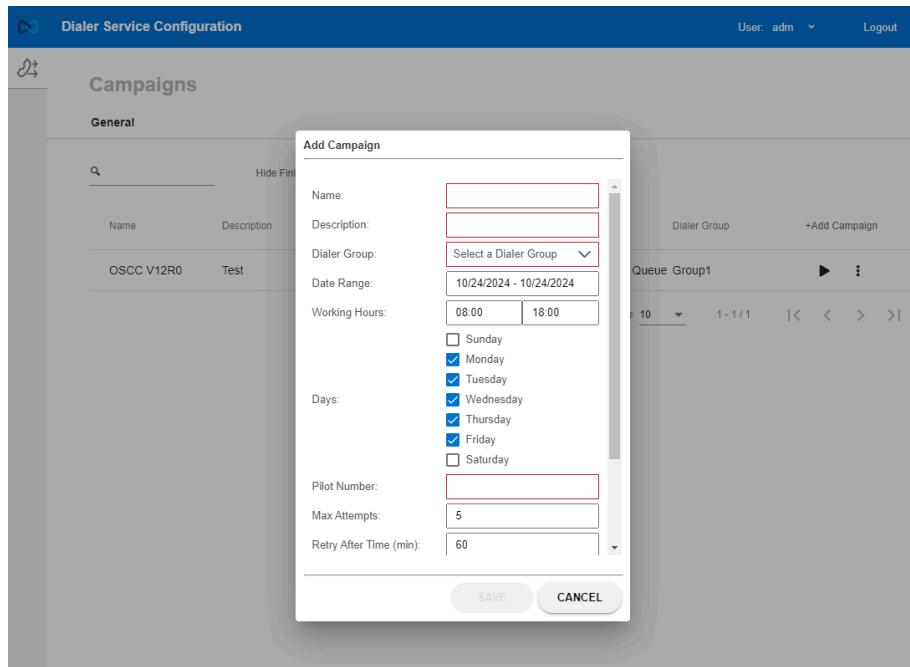


Illustration 11 : Ajouter un écran de campagne

- L'icône Modifier la campagne affiche un écran modal avec les champs suivants :
 - Nom de la campagne
 - Description
 - Groupe de numérotation
 - Numéro de pilote
 - Nombre maximum de tentatives
 - Délai de réessay (min)
 - Type
 - File d'attente
 - Détection de répondeur
 - Service d'exclusion

Remarque : Une campagne doit être arrêtée avant de modifier les paramètres.

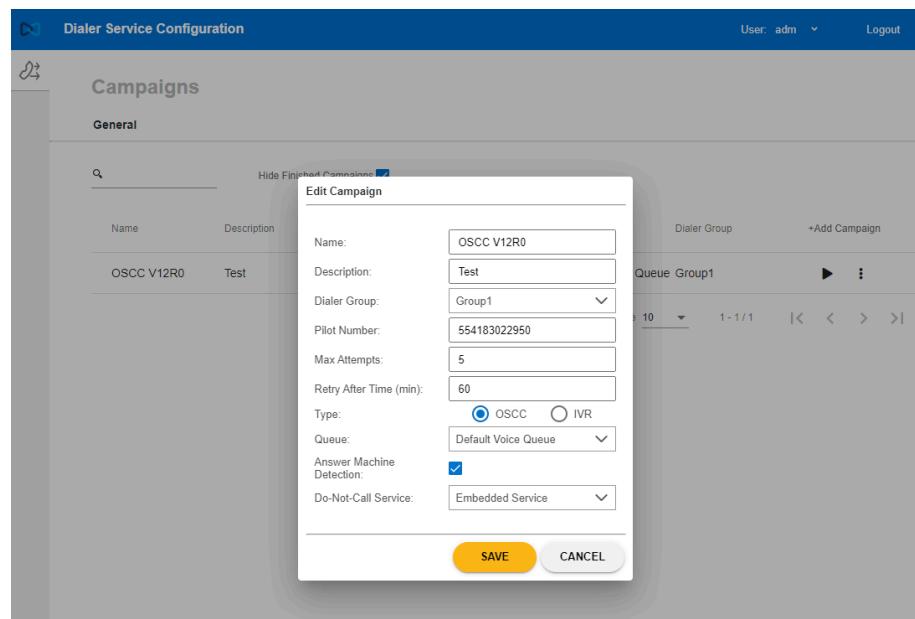


Illustration 12 : Modifier la campagne

Gestion de la numérotation

- Icône Afficher/Modifier la programmation qui affiche un onglet horizontal, avec le contenu suivant :
 - Une liste de programmes, avec les données suivantes : Date, Heure de début, Heure de fin, État.

Les valeurs possibles pour les états sont les suivantes

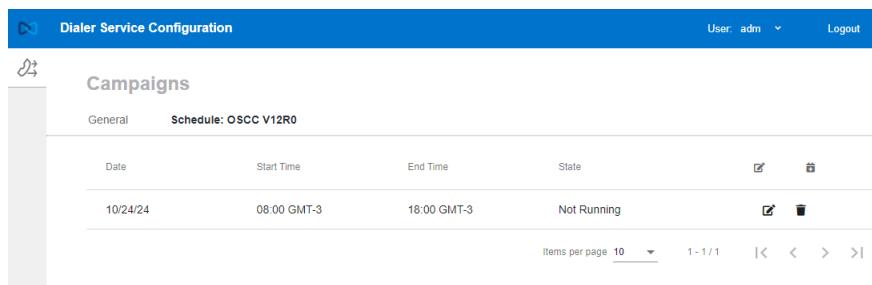
 - Non exécuté : le programme a été arrêté manuellement ou n'a plus de temps à disposition.
 - En cours d'exécution : le programme est en cours d'exécution.
 - Terminé : le programme a déjà été exécuté.
 - Ne pas appeler OOS : la programmation n'est pas exécutée car la fonction Appel d'exclusion est hors service.
 - L'icône Modifier tous les programmes permet de modifier l'heure de début et de fin de la campagne, pour les jours restants.

Remarque : La campagne doit être arrêtée pour permettre la modification des horaires.

Remarque : Seule la programmation du jour en cours ainsi que les programmations futures seront modifiées.

- Le bouton Ajouter un nouveau programme, permet d'ajouter un nouveau programme à la campagne.

Remarque : Il n'est possible d'ajouter qu'un seul programme par jour.



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

Illustration 13 : Ajouter un nouveau programme

- Télécharger des pistes : un écran de navigation Windows s'ouvre pour permettre à l'utilisateur de sélectionner le fichier contenant les pistes. Si un fichier valide est sélectionné, le contenu sera téléchargé dans la base de données du composeur. Le fichier doit être un fichier .csv avec le nom et le numéro de téléphone séparés par une virgule, comme par exemple :

Mary Sylvester,554183015031

James Moore, 554183015023

Remarque : Les pistes ne peuvent être téléchargés vers une campagne que si celle-ci est arrêtée.

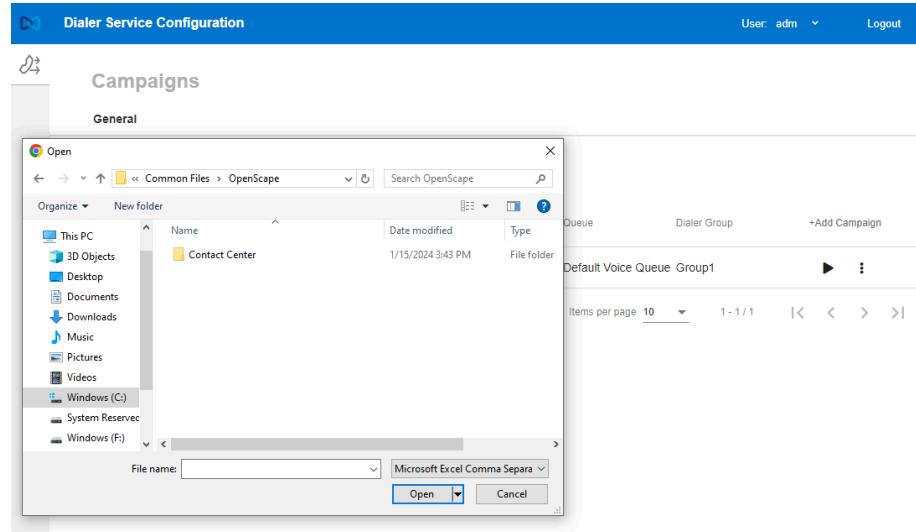


Illustration 14 : Télécharger des pistes

Gestion de la numérotation

- Afficher/modifier les pistes : une liste de pistes non exécutées est présentée avec les champs suivants :
 - Numéro de téléphone
 - Description
 - Nom
 - Tentative d'appel : le nombre de fois où le composeur a essayé de joindre le numéro du client potentiel, au cours de la campagne.
 - Statut : le statut de la dernière tentative de composition du numéro, au cours de la campagne.

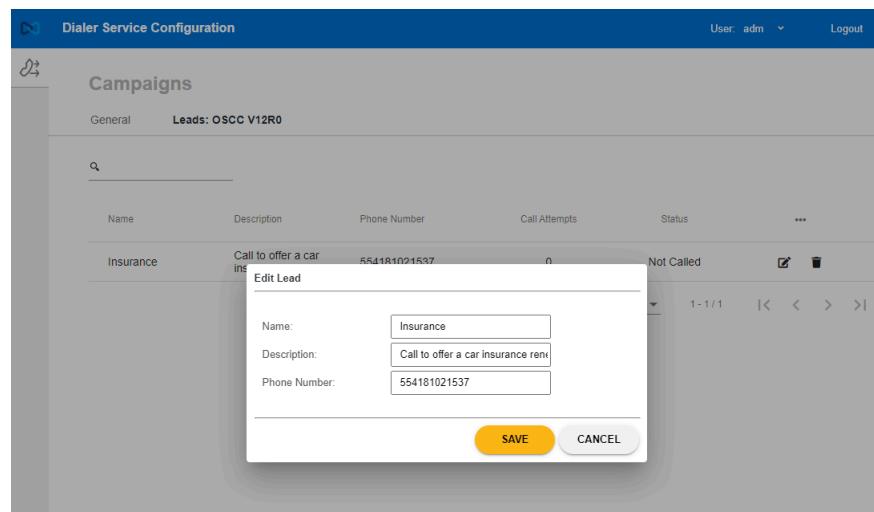
Les valeurs possibles pour le statut sont les suivantes

- NOT_CALLED : ce numéro n'a pas encore été appelé.
- SUCCÈS : ce numéro a été appelé, le client a répondu à l'appel et l'appel a été transféré à un agent.
- ÉCHEC : l'appel n'a pas abouti
- OCCUPÉ : le numéro était occupé.
- REFUS : le client a refusé l'appel.
- AMD : la fonction Answer Machine Detection a détecté que l'appel a été pris par un répondeur.
- SERVICE_TEMPORARY_UNAVAILABLE : l'appel n'a pas été achevé en raison de l'indisponibilité du service. Par exemple, la ligne sortante est hors service.
- DO_NOT_CALL : ce numéro figure sur une liste d'appel d'exclusion et ne doit pas être appelé.
- INCONNU : l'appel n'a pas abouti pour une autre raison.

Illustration 15 : Afficher/modifier des pistes

En sélectionnant un client et en cliquant sur l'icône Modifier le client, un écran modal s'ouvre avec les paramètres suivants : Nom, Description et Numéro de téléphone.

Remarque : Une campagne doit être arrêtée avant de modifier les paramètres de la campagne.

**Illustration 16 : Modifier un piste**

Gestion de la numérotation

- Afficher le résumé : un écran modal s'ouvre avec un résumé de l'état actuel de la campagne. Les données suivantes sont affichées :
 - Zone de la campagne :
 - Nom de la campagne
 - Description
 - Numéro de pilote
 - Nombre maximum de tentatives
 - Délai de réessai (min)
 - État : en cours ou arrêté.
 - Type : OSCC ou IVR
 - Groupe de numérotation
 - Description du numéroteur
 - Zone des pistes :
 - Nombre total de pistes: nombre total de pistes dans la campagne.
 - Non appelé : nombre de pistes qui n'ont pas encore été appelés.
 - Succès : nombre de pistes qui ont été appelés avec succès.
 - Refus : nombre de pistes qui ont été refusés.
 - Occupé : nombre de pistes occupés.
 - Inconnu : nombre de pistes dont le statut est inconnu.

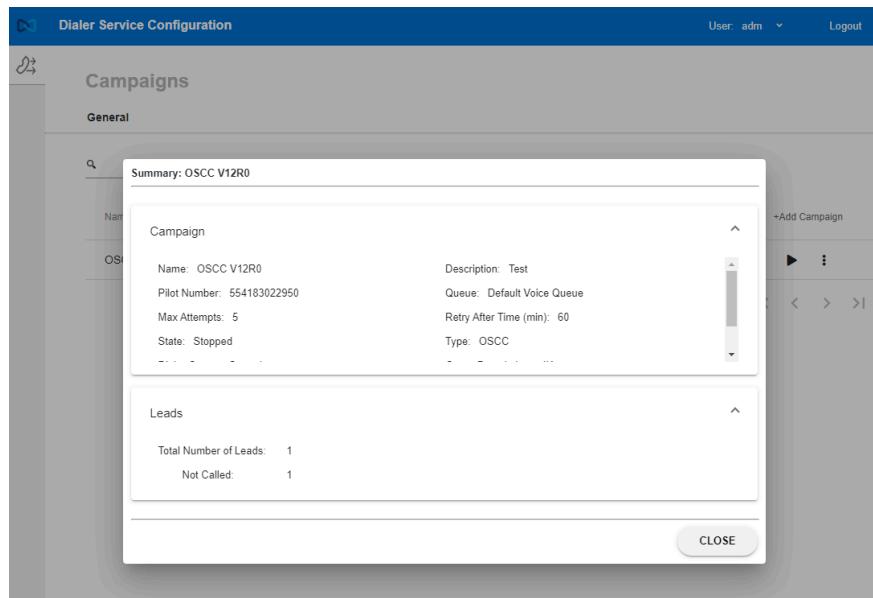


Illustration 17 : Afficher le résumé

7 Maintenance

7.1 Numéroteur CMS

Les journaux du CMS peuvent être téléchargés via l'onglet Système -> Diagnostics.

8 Numéroteur CMS

