

Callshop Billing System (CBS) 2.0

Guide d'Administrateur de Callshop

Notification & dénis de copyright

Copyright © 2002-2008 Worldcall. Tous droits réservés

Callshop Billing System 2.0 Guide d'Administrateur de Callshop, Avril 2008, V1.0.3

Veillez adresser vos commentaires et suggestions à : Département des ventes, Worldcall, Rue de Dilbeek 102, 1080 Bruxelles, Belgique. E-mail: sales@worldcall.be

Il est possible que le texte de cette publication soit modifié périodiquement. Tous les changements seront incorporés dans des nouvelles éditions. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni stockée dans un système de récupération, ni transmise sous aucune forme (électronique, mécanique, photocopié, enregistré, etc.) sans permission écrite préalable de Worldcall.

Tous les noms des produits présents dans le texte ne sont utilisés que dans un but d'identification et demeurent marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

La table des matières

La table des matières	2
1. Préface	3
2. Demandes essentiels vers le matériel et le logiciel.....	3
3. Options régionales de l'ordinateur de revendeur pour assurer un fonctionnement correct du tableur..4	
3.1. Options régionales -> tableau «Nombres».....	5
3.2. Paramètres régionales -> tableau «Date».....	6
4. Qu'y t'il de nouveau dans CBS 2?	7
5. Vue d'ensemble du système.....	8
5.1. Utilisateurs de Callshop	8
5.2. Description modèle de Callshop	9
6. Interface de l'administrateur	10
6.1. Panneau de cabine.....	10
6.2. Page de cabine	13
6.3. Consulter le prix de vente.	13
6.4. Les factures	14
6.5. La statistique	14
6.6. Les préférences	15
6.7. La gestion du Callshop	16
6.8. La gestion des utilisateurs.....	18
6.9. La gestion des tarifs	18
6.10. Règle de numérotation	20
6.11. Sortir de l'interface d'administrateur (Logout).....	21
7. Tarif et Diaplan.....	22
7.1. Destinations, taux et tarifs	22
7.2. Destinations	22
7.3. Les taux.....	22
7.4. Les tarifs	22
7.5. Les prix pleins et creux.....	23
7.6. Le calcul des appels	23
7.7. Traitement des tarifs	25
7.7.1. Modification des tarifs de vente «Easy» et «Trivial» en ligne	25
7.7.2. Modification des tarifs de vente «Normal» en ligne	26
7.7.3. Le format du dossier de tarif “Easy” et “Trivial”	27
7.7.4. Le format du dossier de tarif «Normal»	27
8. La Gestion de cabine et configuration d'équipement de VoIP de callshop	29
9. La résolution des ennuis connus	29
9.1. Les appels très courts	29
9.2. Réclamation des mauvais appels.	30
9.3. Suppression des appels «congelés»	31

1. Préface

Ce document fournit à des utilisateurs de CBS les exemples et les directives de base pour installer un réseau de Callshop.

Où trouver la dernière version de ce guide :

L'imprimé de ce guide ne contient pas toujours les dernières informations sur les améliorations récentes. La copie en ligne de ce guide est toujours actuelle, et contient les derniers changements du produit.

Vous pouvez accéder à la dernière copie de ce guide à :

www.worldcall.be/documentation/

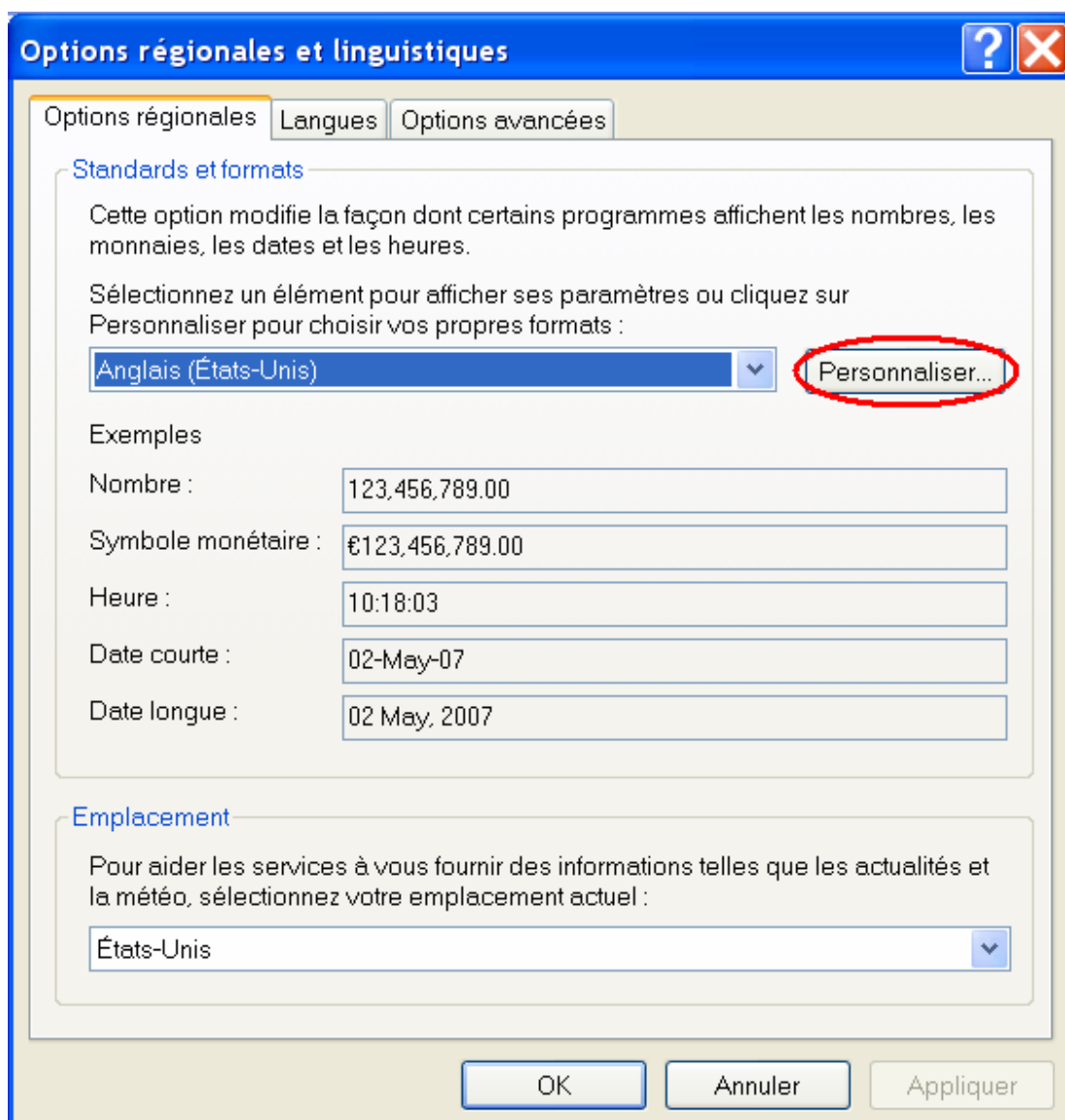
2. Demandes essentiels vers le matériel et le logiciel

- Navigateur : Internet Explorer 6.0 ou plus moderne, Firefox 1.5 / Netscape 7.2 / Mozilla 1.7 ou plus moderne
- Macromedia Flash plug-in installé
http://fpdownload.macromedia.com/get/flashplayer/current/install_flash_player.exe
- N'importe quel raccordement d'Internet à relier aux interfaces de CBS en ligne
- Un raccordement d'Internet à chaque point de l'installation de l'équipement VoIP du client (téléphones ou passerelles IP/ softphones) avec la largeur de bande de téléchargement au moins de 13 Kbps par chaque appel simultané de VoIP
- Tout équipement standard de SIP (de préférence) ou de H.323 VoIP pour des appels VoIP vers le CBS2
- Tableur (MS Excel ou OpenOffice Calc) pour opérer d'une manière efficace avec des tarifs
- L'affichage : résolution d'écran : 1024 x 768, palette de couleur : couleur de 16 bits (minimum). Nous conseillons de travailler exactement avec cette résolution même si votre système support les paramètres plus élevés. A cette résolution la vision de l'interface callshop est optimale.

3. Options régionales de l'ordinateur de revendeur pour assurer un fonctionnement correct du tableur

Pour voir des fichiers téléchargés .CSV (valeurs Virgule-Séparées) de CBS2 correctement dans le tableur sous Windows, veuillez suivre les instructions suivantes:

Démarrer -> Panneau de configuration -> Options régionales et cliquez sur le bouton "Personnaliser"



3.1.Options régionales -> tableau «Nombres»

Personnaliser les options régionales

Nombres | Symbole monétaire | Heure | Date

Aperçu
 Positif : 123456789.00 | Négatif : -123456789.00

Symbole décimal : . (symbole "Point")

Nombre de décimales : 2

Symbole de groupement des chiffres : (Blanc ou symbol "Espace")

Groupement des chiffres : 123456789 (Aucun separateur)

Symbole du signe négatif : -

Format de nombre négatif : -1.1

Afficher les zéros en en-tête : 0.7

Séparateur de listes : , (Symbole "Virgule")

Système de mesure : Métrique

OK | Annuler | Appliquer

- «Le symbole décimal» doit être mis avec « . » (symbole de point)
- «Le symbole groupement des chiffres» doit être blanc (ou «espace» si votre système ne vous fournit pas ce service)
- «Le groupement des chiffres» ne doit avoir aucun séparateur
- La valeur du «séparateur de listes» doit être placée comme « , » (le symbole de virgule)

3.2. Paramètres régionales - > tableau «Date»

Personnaliser les options régionales

Nombres | Symbole monétaire | Heure | **Date**

Calendrier
 Quand une année sur deux chiffres est entrée, l'interpréter comme une année comprise entre :
 1930 et 2029

Date courte
 Exemple de date courte : 2007-05-02
 Format de date courte : aaaa-MM-jj
 Séparateur de date : -

Date longue
 Exemple de date longue : Wednesday, May 02, 2007
 Format de date longue : jjjj, MMMM jj, aaaa

OK Annuler Appliquer

- Fixez la date d'une manière brève "aaaa-mm-jj"
- Mettez le séparateur de date "-" (le symbole de « tiret »)
- Fixez la date d'une façon complète "jjjj, MMMM jj, aaaa"
- Après avoir fixé ces paramètres, n'oubliez pas d'appuyer « Appliquer » dans les deux niveaux : des arrangements régionaux et des «options régionales et options de langue». A présent, le système est prêt à travailler correctement avec des dossiers *.csv.

4. Qu'y t'il de nouveau dans CBS 2?

Dans le processus du développement de CBS 2, les créateurs ont tenu compte des souhaits et des recommandations de nos clients de callshop. Le nouveau système satisfait à toutes les demandes des administrateurs et des opérateurs de callshop et représente une des interfaces les plus puissantes, multifonctionnelles et en même temps faciles à utiliser parmi les produits similaires existant sur le marché de Callshop.

La nouveauté CBS 2 inclut plusieurs nouvelles particularités et améliorations:

- Possibilité de relier au CBS2 tout équipement standard de SIP ou de H.323 VoIP
- L'affichage d'appels en cours (y compris le numéro de téléphone composé et compteurs du temps et du prix d'appel)
- Des scénarios des appels prépayés et post-payés sont également soutenus
- La possibilité de bloquer/activer toute cabine de l'interface de l'opérateur
- La calculatrice de change sur l'interface de l'opérateur
- L'interface d'utilisateur multi-langue (chaque utilisateur peut choisir sa langue préférée)
- Édition de tarif en ligne
- Confort de préparation et de téléchargement du tarif de vente sur base d'un tarif d'achat
- Indications en ligne de crédit d'appels disponible
- Le nouveau format puissant des tarifs
- Filtre pour des appels très courts (la nouveauté « ne pas afficher les appels moins de »)
- La surveillance en ligne des conditions de raccordement à l'Internet
- Indication des raisons des appels non réussis
- L'enregistrement et traitement des appels impayés
- La possibilité de reporter on-line des mauvais appels que permet à un service provider d'optimiser le routage d'appels.

5. Vue d'ensemble du système.

Le produit de CBS est créé pour vous aider à lancer, contrôler et développer votre business de callshop en téléphonie (PSTN) et VoIP. Les particularités incluses sont des opérations de facturation automatique, de statistique, d'information en temps réel sur les appels et autres. Il n'est pas nécessaire d'installer un quelconque matériel ou logiciel *spécifique* pour commencer à travailler avec le CBS2. Vous n'avez besoin que d'un navigateur d'internet pour la gestion de CBS2 et d'un équipement pour faire des appels (passerelles VoIP, téléphones IP et même des softphones de logiciel gratuit)

Possibilités du système:

- Scénarios des appels post-payés et prépayés également accessibles
- Facturation multidevise
- L'interface multi-langue et le soutien dans de différents fuseaux horaires
- Le raccordement avec tout équipement standardisé de SIP ou de H.323 VoIP utilisé par le client

5.1. Utilisateurs de Callshop

Le CBS2 fournit aux utilisateurs de callshop des différents niveaux d'accès d'utilisateurs avec différents niveaux de responsabilité associés. Chaque type de compte donne des nombreuses particularités sur leur interface en ligne. Les utilisateurs des comptes d'une responsabilité plus élevée peuvent entrer et regarder l'interface en ligne de ceux qui ont un niveau de responsabilité moins important.

- Opérateur de Callshop. Cet utilisateur est chargé de communiquer avec les clients d'un Callshop. Les opérateurs de Callshop facturent des clients et reçoivent leur argent. Les opérateurs peuvent accéder à toutes les données nécessaires pour qu'ils fournissent à un client toute information concernant le coût de l'appel et les prix pleins/creux. D'habitude ce type d'utilisateur est assigné à la personne qui rassemble l'argent des utilisateurs finaux. Chaque callshop peut avoir des multiples opérateurs.
- Administrateur de Callshop. C'est habituellement la personne qui recueille le revenu d'un Callshop (le propriétaire de callshop). Il/elle peut contrôler les opérateurs et changer différents arrangements de callshop, y compris les listes des prix de vente (tarif). Les administrateurs peuvent également remplir toutes les fonctions d'opérateurs, sauf le rassemblement de l'argent des utilisateurs finaux et leur facturation. Chaque Callshop peut avoir de multiples administrateurs.

5.2. Description modèle de Callshop

Callshop vend des services de téléphonie à ses clients (utilisateurs finaux). Le nombre de cabines/de lignes qu'un Callshop peut avoir est limité seulement par ses états de raccordement d'Internet (voir section « des conditions de matériel et de logiciel ») et par l'équipement installé.

Callshop peut:

- Vendre les services aux clients en utilisant n'importe quelle devise indépendamment à la devise employée par son revendeur
- Utiliser n'importe quel équipement standardisé de SIP ou de H.323 VoIP pour des appels (même fusionnés – par exemple différentes passerelles VoIP dans un callshop)
- Contrôler son tarif de vente (télécharger ou modifier en ligne)

6. Interface de l'administrateur

Tous les utilisateurs de Callshop, y compris des administrateurs, emploient le même raccordement facile pour leur accès à l'interface utilisateur en ligne.: <http://callshop.allrelay.com>. La page suivante sera affichée



Le revendeur fournit à chaque administrateur son nom personnel d'utilisateur et le mot de passe nécessaire pour entrer dans le système. A l'entrée réussite - la page suivante sera affichée



6.1. Panneau de cabine

Le panneau de cabine est un ensemble de boutons de cabine qui :

- Représente une information directe sur des appels et une information sur des appels accomplis par un utilisateur final (client de Callshop) de chaque cabine. La couleur de la cabine indique son état actuel
- Est utilisé par Administrator pour accéder à toute cabine (en cliquant là-dessus) pour voir une information détaillée sur toutes les tentatives d'appel réalisées, appels réussis et leur coût

Selon le scénario d'appel employé par le Callshop, le panneau de cabine sera varié:

Le scénario Post-payé:

1	48158652187	block	7:33	Durée actuelle d'appel en cours
			0.96	Coût actuel d'appel en cours
2	3250710481	block	2:50	Numéro de destination d'appel en cours
			0.30	
3		block	0.00	
4		block	0.96	Montant total des appels successifs dans la cabine
5		block	0.00	Bloquer / Débloquer la cabine
6		block	0.00	Le bouton de la cabine
7		block	0.00	Numéro de la cabine
8		block	0.00	

Le scénario prépayé:

Si le scénario prépayé d'appel était activé (voir la section de gestion de Callshop) il y a une cellule additionnelle d'entrée et le bouton «Prepay» sur chaque bouton de cabine. L'opérateur de Callshop doit introduire le crédit d'appel de cabine (le montant de paiement anticipative doit être placé par Operateur dans la cellule d'entrée de la cabine correspondante) pour permettre aux clients de callshop de faire des appels à partir de cette cabine. Dès que le montant total d'appels réussis atteindra la valeur de prépaiement (ou quand le reste courant de la quantité prépayée atteint zéro) l'appel courant de cette cabine sera coupé.

1		prepay	block	0.00	Durée actuelle d'appel en cours
2	322465926	prepay	block	0:09	Solde restant de prépaiement pour l'appel en cours
				4.98	
3		prepay	block	0.00	Bouton Bloquer / Débloquer la cabine
4	10	prepay	block	0.98	Solde restant de prépaiement
					Bouton «Prépayer»
					Montant de prépaiement
					Numéro de la cabine
					Le bouton de la cabine

Les états des cabines peuvent être les suivants:

Bloqué



La cabine est bloquée par l'opérateur ou l'administrateur

Aucun appel ne peut être fait à partir de la cabine jusqu'à ce que l'opérateur ou l'administrateur dégage cette cabine en cliquant sur le bouton « unlock ». La couleur de la cabine reste grise.

Appel en cours (couleur jaune)



L'information sur les numéros composés, durée courante d'appel et le coût total des appels faits à partir de cette cabine est présentée sur le bouton de cabine.

Appels effectués. (Couleur verte)



Cela indique qu'il y a des appels réussis (au moins un) accomplis par le client de cette cabine. Le montant total d'appels réussis est montré sur le bouton de cabine.

Des appels ratés (la couleur rouge)



Cela indique que toutes les tentatives d'appel faites par le client à partir de cette cabine ont actuellement échoué pour quelque raison.

6.2. Page de cabine

L'administrateur peut voir l'information détaillée sur les appels de chaque cabine en cliquant sur le bouton de cabine. Le tableau suivant sera montré:

The screenshot shows the 'Cabine : 2' interface. At the top, there is a clock showing 01/05/2007 and 16:24:58, along with connection status 'OK'. A 'LOGO Picture' field is visible. A navigation menu includes 'Verification des prix', 'Factures', 'Statistiques', 'Préférences', 'Gestion du Callshop', 'Gestion d'Utilisateurs', 'Gestion des Tarifs', and 'Règle de Numérotation'. The main area displays a table of successful calls:

Numéro appelé	Temps de connexion	Durée d'appel (min:sec)	Durée facture (min:sec)	Montant	Destination
3224659261	2007-05-01 13:49:00	1:6	1:30	0.05	BELGIUM/Belgium
38755209277	2007-05-01 15:17:33	0:24	0:30	0.12	BOSNIA AND HERZEGOWINA/Bosnia Herzegovina-Srpske
48896475525	2007-05-01 15:25:14	0:5	0:30	0.02	POLAND/Poland
3224659261	2007-05-01 15:29:30	1:17	1:30	0.05	BELGIUM/Belgium

A 'Total: 0.24 USD' is displayed. Below the table, there is a 'Dernière facture' section and a button 'Montant: 0.24 rendre l'argent' with a 'Paye:' input field and a 'Calc Change' button.

En haut de l'écran blanc situé au milieu, le numéro de la cabine est présenté.

Sous la ligne jaune tous les détails des appels réussis sont présentés. A droite de l'écran il y a une boîte de contrôle pour chaque appel fait qui surveille si l'appel doit être payé ou doit être placé aux articles impayés.

Sous la ligne rouge il y a des détails pour tous les appels échoués avec la description de la raison d'échec.

6.3. Consulter le prix de vente.

The screenshot shows a search filter with 'BELIZE' selected. Below it is a table with pricing information:

Destinations/Préfixe	Premier Interval (sec)	Prix a la minute du Premier Interval	Interval Suivant (sec)	Prix par minute suivante	Pays	Destination	Interdit
501	30	0.27	30	0.27	BELIZE	Belize	
5010	30	27	30	27	BELIZE	Belize	⊘
5016	30	0.36	30	0.36	BELIZE	Belize-Mobile	

Le filtre en haut de l'écran permet de voir les taux de Callshop et les paramètres de tarification pour chaque destination. L'administrateur et l'opérateur peuvent examiner les taux, recherchant par numéro de téléphone, par préfixe ou par pays. Si la facturation heure pleine/heure creuse est possible (voir la section *Callshop Management*), le taux réel est actuellement écrit en caractères gras.

6.4. Les factures

01/05/2007
14:49:41
ip:217.112.183.82
Connection status: OK

LOGO Picture

S'identifier comme: op_4 -> CS: Jupiter

Verification des prix | Factures | Préférences | Gestion du Callshop

Opérateur: op_4 Cabine: (tout) A partir de la date: 2007-04-27 14:47:37 Jusqu'à la date: 2007-05-01 14:47:37 Visualiser

id	Date	Opérateur	Cabine	Payee
411889	2007-05-01 12:42:12	op_4	2	0.03
411890	2007-05-01 12:42:16	op_4	6	0.07
411891	2007-05-01 12:42:19	op_4	12	0.5
412019	2007-05-01 13:20:34	op_4	2	0.02
412020	2007-05-01 13:20:37	op_4	4	0.03
412126	2007-05-01 13:48:26	op_4	2	0.03
412127	2007-05-01 13:48:29	op_4	4	0.02

Total: Factures:7 Montant:0.7 EUR

Copyright 2001-2008 CBS billing system. All rights reserved.

Ce tableau permet de consulter la liste de factures faites par callshop. Employez de/à filtres de date pour obtenir la liste de factures pour la période indiquée. Par défaut, le système montre les factures faites par tous les opérateurs à toutes les cabines de callshop. En bas du tableau le montant total de factures faites pour la période mentionnée sera montré. Utilisez des filtres additionnels (par Operateur ou/et par la cabine) si vous voulez passer en revue l'information au sujet d'un opérateur ou/et d'une cabine.

6.5. La statistique

Balance -136.91(EUR)
Credit limite 50(EUR)
Crédit disponible 186.91(EUR)

Factures

A partir de la date 2007-04-30 16:34:36 Jusqu'à la date 2007-05-01 16:34:36

Mode de paiement Cash Carte de credit

Gestion des appels impayés Cliquez ici

Effacer

La page de statistique permet de:

- Passer en revue le statut du crédit courant de Callshop, la limite du crédit et également le montant total des fonds, disponible pour des appels. Cette

information est montrée ou non montrée pour des opérateurs de callshop selon le paramètre «Afficher le crédit limite» (consulter la section *Gestion du Callshop*)

- Contrôler des articles impayés. Les articles impayés sont des appels réussis mais non payés à l'Opérateur par des clients pour une quelconque raison. Ces appels-là ne sont pas représentés dans les factures ni calculés dans le total. Tous les articles impayés du callshop peuvent être marqués et supprimés par Administrateur de menu “Gestion des articles impayés”

6.6. Les préférences

Nom de l'utilisateur:	op_7
E-mail:	<input type="text" value="anyone@anywere.com"/>
Mot de passe:	<input type="password"/>
Mot de passe(Confirmez):	<input type="password"/>
Langue:	<input type="text" value="Français"/> ▼
Fuseau Horaire:	<input type="text" value="Europe/Brussels"/> ▼
<input type="button" value="Appliquer"/>	

A chaque instant l'administrateur utilisant « préférences» peut:

- Etablir/changer son adresse E-mail pour des notifications et des avertissements de système
- Changer son mot de passe pour son login en CBS2
- Choisir la langue préférée de la liste tombante «Langue» pour son interface d'utilisateur de CBS2
- Mettre le fuseau horaire préféré

6.7. La gestion du Callshop

Propriétés du Callshop

Informations communes

Langue

Fuseau Horaire

Devise USD - US Dollar

Nombre de décimal

Informations de l'entreprise

Nom de l'entreprise

Adresse (ligne 1)

Adresse (ligne 2)

E-mail

Telephone

Fax

personne de contact

Autre information

Permissions du Callshop

Afficher le crédit limite

Activer l'appel prépayé

Afficher l'échange

Afficher Offpeak

La page actuelle est assignée aux propriétés de base de callshop. Les propriétés sont divisées en groupes suivants :

Propriétés communes: définit les propriétés générales de callshop: la langue d'interface, la devise, le fuseau horaire etc.

Langue:- cette fonction définit la langue principale de Callshop pour des messages de voix de système

Fuseau horaire: - définit selon quel fuseau horaire fonctionne Callshop. Défilez pour trouver le fuseau horaire nécessaire dans la liste.

Devise: - indique quelle devise on utilise pour calculer le montant des appels aux clients du callshop

Nombre de décimal: - définit l'arrondissement du montant d'appel (habituellement cela correspond au nombre de chiffres décimaux de la devise)

Information sur la société: - Cette section permet de préciser l'information sur la facturation et les contacts y compris le nom de la société, son adresse, le numéro de téléphone et de fax et l'e-mail. L'information mentionnée dans ces domaines-là sera placée sur toutes les factures de callshop.

Permissions de Callshop: - Cette partie de menu donne la possibilité d'activer ou de désactiver les options additionnelles de Callshop.

Afficher le crédit limit: - définit si les opérateurs peuvent voir à la page de la statistique l'information sur crédit courant de callshop, sa limite de crédit et des fonds disponibles.

Activer l'appel prépayé: - Cette version de CBS soutient 2 scénarios différents d'appel : modèles post-payés et prépayés

- Le scénario Post-payé permet aux clients de faire des appels illimités et de payer ce service plus tard. Le client paye la facture quand tous les appels sont finis
- Le scénario prépayé signifie que le client est limité par son crédit prépayé à l'opérateur de Callshop et il/elle ne peut pas faire les appels dépassant ce montant. La valeur du crédit prépayé doit être ajoutée par l'opérateur à la cabine correspondante.

Pour choisir entre les scénarios prépayés et post-payés vous devez activer/désactiver un check-box correspondant.

Afficher l'échange:- Le check-box actuel définit si la calculatrice du montant à rendre est accessibles à l'opérateur.

Afficher Offpeak: - Ce check-box permet d'avoir de différents taux pendant les périodes de prix pleins et creux (voir la section Les prix pleins/creux)

Attention: n'oubliez pas de cliquer sur le bouton "Submit" pour appliquer vos changements.

6.8. La gestion des utilisateurs.

Login	Mot de passe	E-mail	Niveau d'accès	Langue	Action
Changer le mot de passe op_4	*password*	anyone@anywere.com	Opérateur	Français	Effacer
Changer le mot de passe op_35	*password*	op_35@anywere.com	Administrateur du Callshop	English	Effacer
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Opérateur	English	Ajouter

Cette page est assignée pour créer l'accès aux administrateurs et aux opérateurs de Callshop ainsi que pour supprimer ceux non exigés. Quand vous ajoutez un nouvel opérateur/administrateur vous pouvez choisir la langue d'interface dans la liste des langues disponibles.

6.9. La gestion des tarifs

La page "Gestion des tarifs" permet à l'administrateur de modifier les tarifs de callshop.

Il existe trois types des tarifs dans le CBS2:

- «Normal». Ce type de tarif est un moyen de vente le plus flexible et puissant: il permet de changer les taux et les paramètres d'appels destination-par-destination. Bien entendu que le travail avec ce genre de tarif demandera une certaine expérience et connaissances de tableur (par exemple Microsoft Excel)
- «Easy». Ce type de tarif est déjà beaucoup plus court que «Normal» à cause de regroupement de tous les destinations vers la description de destination. C.à.d. au lieu de plusieurs lignes «par destination» dans le tarif «Normal»:

21391	Algeria-Mobile-Orascom	0,15	Eur
21390	Algeria-Mobile-Orascom	0,15	Eur
2137	Algeria-Mobile-Orascom	0,15	Eur
21392	Algeria-Mobile-Orascom	0,15	Eur
21393	Algeria-Mobile-Orascom	0,15	Eur

dans le «Easy» il y aura une seule ligne:

Algeria-Mobile-Orascom	0,15	Eur
------------------------	------	-----

Attention: Si les différentes destinations de même description ont des différents taux, celui MAXIMAL sera pris en escompte en regroupement.

- «Trivial». C'est le type de tarif le plus aisé où toutes les destinations et les descriptions des destinations sont regroupées vers deux lignes: «Pays» et «Pays_Mobile». Par exemple au lieu de plusieurs lignes dans le tarif «Easy»

Algeria	0.11	Eur
Algeria-Algiers	0.09	Eur

Algeria-Mobile-Mobilis	0.11	Eur
Algeria-Mobile-Orascom	0.15	Eur
Algeria-Mobile-Wataniya	0.09	Eur

Au «Trivial» il n'y aura que

Algeria	0,11	Eur
Algeria-Mobile	0.15	Eur

Attention: Si les différentes descriptions qui se regroupent ont des différents taux, celui MAXIMAL sera pris en escompte en regroupement.

Afin de simplifier le système il est prévu aussi un mécanisme d'auto-génération des tarifs de vente. En choisissant le niveau de profitabilité, de type de tarif de vente en vigueur (Normal, Easy ou Trivial) et de taux minimal de vente le nouveau tarif de vente est prêt dans 15 secondes. Bien entendu qu'après la procédure automatique il est toujours possible (et désirable!) de vérifier les taux vers les destinations-clefs et les mettre au niveau manuellement.

Propriété des tarifs

Ne pas facturer les appels de moins de (sec)

Charger le fichier tarif de vente **A**

Régénérer les tarifs de vente suite aux paramètres suivants **B**

C Profit (%) mode **D** Prix minimal de vente **E**

Modifier le fichier tarif de vente **F**

Télécharger le fichier tarif d'achat **G**

Télécharger le fichier tarif de vente **H**

Il existe deux moyens de modifier le tarif : soit corriger les taux en ligne (F), soit télécharger le dossier CSV avec les taux.

Quand on emploie la méthode de téléchargement, l'administrateur peut télécharger ses tarifs courants de vente dans le format CSV (H), les éditer avec un tableur (par ex. MS Excel) et retransmettre ce dossier à CBS (A). Il existe également une possibilité de télécharger les tarifs d'achat de callshop de chez revendeur (G), les voir, modifier et après les retransmettre dans le système comme taux courants de vente.

Avec les paramètres (C) et (E) il est facile de créer une liste de taux de vente d'un callshop en choisissant la profitabilité désirée en %% et le taux minimal de vente

(en devises de vente du callshop). En changeant le type de tarif utilisé (D) il est possible de choisir entre simplicité du tarif et le suivi le plus précis de la clientèle du callshop.

Attention: Le passage d'un type de tarif vers l'autre est possible seulement après avoir régénérer les tarifs de vente. Pour régénérer les tarifs il faut cocher une cellule (B), mettre les valeurs (C), (D) et (E) et appuyer sur le bouton «Appliquer». La procédure de génération des tarifs prend quelque dizaines de secondes.

6.10. Règle de numérotation

Ce menu permet à l'administrateur de Callshop d'établir des règles spécifiques de la connexion (des préfixes internationaux et nationaux) afin de limiter la connexion accessible par sa ville, par exemple.

Code du Pays

Code region

Préfix pour appels domestiques, en dehors des préfixes de votre region (e.g. 0, 1)

Préfix Internationaux (e.g. 00, 011, 0011)

Numéros d'urgences (e.g. 911, 112)

Des règles de la connexion peuvent être également introduites dans un équipement du callshop pendant sa configuration, mais le CBS2 permet de l'éviter.

Par défaut, les numéros de téléphone doivent être composés dans le format E.164 : cela signifie que vous composez le numéro sans préfixes, par exemple

3221234567

Ou:

32 – le code du pays (dans notre exemple c'est la Belgique)

2 – le code de la ville (Bruxelles)

1234567 – c'est le numéro du téléphone

Mais les clients belges sont habitués de faire leurs appels locaux comme 021234567 et des appels internationaux comme 003221234567

Afin de fournir aux clients locaux ce confort habituel, il est possible de décrire ces règles en indiquant les préfixes du code du pays et des préfixes locaux internationaux.

Attention: actuellement, cette particularité est disponible seulement pour des callshops reliés par SIP.

6.11. Sortir de l'interface d'administrateur (Logout)

Pour quitter votre interface d'utilisateur cliquez sur le bouton "logout" situé en haut dans le coin droit de la fenêtre avant de fermer le navigateur.



7. Tarif et Diaplan

7.1. Destinations, taux et tarifs

Les destinations, les taux et les tarifs sont les paramètres essentiels qui définissent l'affichage d'un appel. L'appel est affiché selon le numéro de la destination (Called-Station-Id, or CLD, or DNIS).

7.2. Destinations

Les destinations -c'est une liste des tous les préfixes possibles à employer dans le système. En général on a besoin d'un nouveau préfixe de téléphone quand il y a une nouvelle ville pour les appels qui doivent être traité différemment que d'autres. Par exemple, si vous faites des appels en Belgique, vous devez ajouter la destination 32 à votre tarif. Après, si vous désirez faire vos appels à Bruxelles, distinctement aux appels dans le reste de la Belgique, vous devez ajouter un autre préfixe 322. Tous vos préfixes doivent être composés dans le format E.164 (commençant par le code du pays sans préfixes internationaux ou préfixes de longue distance).

Il est pratiquement impossible d'avoir une liste « maximale » des destinations qui contiendra tous les préfixes du monde entier. Il est, en effet, très difficile de recueillir et de maintenir une information pareille. De plus, le fait d'avoir "tous les préfixes possibles" ne vous offrirait aucun avantage réel, et rendrait l'entretien de taux encore plus difficile. Nous vous recommandons de suivre une liste de destinations fournie par votre fournisseur.

7.3. Les taux

Le taux est une combinaison des paramètres de facturation pour une destination spécifique. Par exemple, vous pouvez fixer que des appels à 32 sont payés 0.09 USD/min pendant les heures pleines et 0.07 USD/min pendant les heures creuses, etc.

7.4. Les tarifs

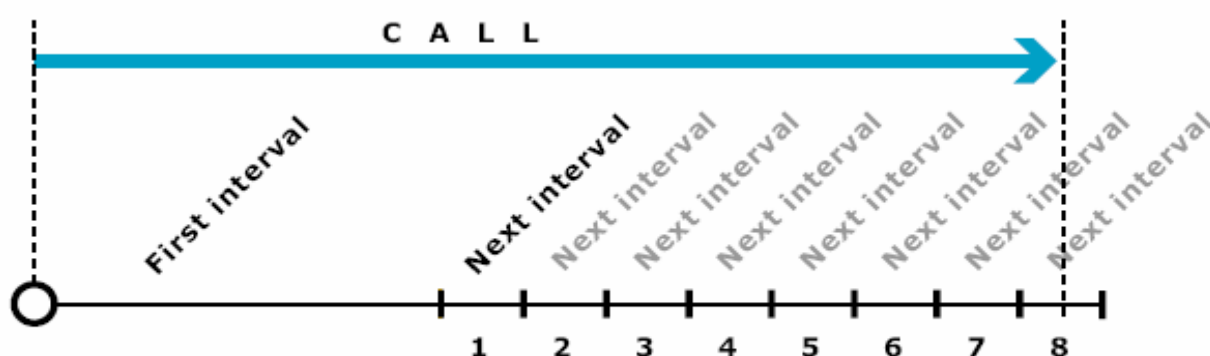
Le tarif est un ensemble de taux pour vos clients. Ainsi il doit inclure toutes les destinations pour lesquelles un appel est possible.

Il se peut que le tarif contienne quelques préfixes qui font partie d'un préfixe plus générique (par exemple, vous avez un taux pour le préfixe 32 et pour le préfixe 322). Dans ce cas-là, le plus long préfixe va prévaloir. Si une destination n'est pas incluse dans le tarif, le client ne pourra pas y appeler.

7.5. Les prix pleins et creux.

Vous pouvez toujours avoir deux ensembles différents de prix - pendant les heures pleines et creuses. Par défaut, le système fonctionne selon le temps des prix pleins. Un appel sera affiché comme creux seulement s'il commence et finit pendant la période des prix creux. Par exemple, si l'heure creuse est de 8 heures du soir à 8 heures du matin, et l'appel commence à 7:50 du matin et dure 13 minutes, il sera calculé avec un tarif plein.

7.6. Le calcul des appels



Cette illustration démontre comment des appels sont calculés. Tout appel plus court que le premier intervalle sera arrondi à celui-ci. Les appels plus longs que le premier intervalle seront arrondis aux autres intervalles. L'appel illustré ici sera calculé en utilisant la formule suivante :

$$\text{Le montant} = (\text{Premier_Interval} * \text{Premier_prix} / 60 + 8 * \text{Prochain_Interval} * \text{Le Prix_N} / 60)$$

Tels paramètres comme le premier intervalle, l'intervalle suivant, le premier prix et le prix courant peuvent se varier selon la destination.

Attention : la facturation peut avoir n'importe quelle unité de mesure, mais le prix doit toujours être écrit dans le format par-minute. Cela permet des opérations plus efficaces avec les tarifs, comme par exemple, de comparer deux tarifs à différents intervalles de facturation ou d'inscrire dans le système, des taux d'une source extérieure.

Exemple

Le but essentiel d'administrateur de CBS est l'obtention du profit. Le profit peut être acquit par la différence entre les tarifs entrants (achat) et sortants (de vente).

Le tarif est une liste qui contient des prix (les taux, et les tarifs) et d'autres paramètres de facturation pour différentes destinations d'appels. Par exemple un taux qui contient l'information suivante :

Code de destination : 322

Premier intervalle : 30

Prix par minute : 1.36

L'intervalle suivant : 6

Prix par la minute suivante : 1.00

Le pays: Belgique

Destination: Belgique-Bruxelles

Interdit : Non

signifie que ce taux est configuré pour le préfixe (code de destination) 322, donc les appels qui utilisent ce taux, par exemple un appel avec CLD 3224659262, vont suivre tous ses paramètres.

Le premier intervalle et l'intervalle suivant définissent des incréments de facturation pour l'appel en secondes.

Habituellement sont employés les valeurs 60/60, 60/30, 30/6 et 1/1.

Le prix par minute et le prix pour la minute suivante définissent le coût de l'appel selon des incréments de facturation.

Examinons le schéma des incréments de facturation CBS en utilisant l'exemple de taux suivant:

Si on a fait un appel de 25 secondes : l'appel sera calculé comme celui de 30 secondes, parce que le premier incrément de facturation est de 30 secondes. L'utilisateur payera 0.68 pour l'appel, parce que le prix du premier intervalle est 1.36 et l'appel a été calculé comme 1/2.

L'appel a duré 32 secondes : l'appel sera calculé comme 36 secondes, parce que le premier intervalle est entièrement couvert, et l'intervalle suivant est partiellement couvert. L'appel sera calculé de la façon suivante: $1/2 \times 1.36 = 0.68$ pour le premier intervalle, et $6/60 \times 1.0 = 0.1$ pour l'intervalle suivant. Le montant total de l'appel sera 0.78.

L'appel a duré 61 secondes : il sera considéré de 66 secondes. Les 30 secondes du premier intervalle coûtera $1/2 \times 1.36 = 0.68$ et les 6 prochains intervalles $6 \times 6/60 \times 1.0 = 0.6$. Le montant total de l'appel sera 1.28 unités.

7.7. Traitement des tarifs

Il existe deux moyens de modifier le tarif : soit corriger les prix en ligne, soit télécharger le dossier CSV avec les taux.

7.7.1. Modification des tarifs de vente «Easy» et «Trivial» en ligne

Après avoir pressé le lien «Modification des tarifs de vente en ligne» sur la page «Propriétés de tarif» le éditeur de tarif s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de Internet browser:

	Destinations/Préfixe	Buying price / per min (EUR)	Selling price / per min (EUR)	
	afghanistan	0.2052	0.26	93
	afghanistan-mobile	0.2103	0.26	937, 9370, 9371,...
	albania	0.0739	0.10	3554, 355
	albania-mobile	0.2310	0.29	35568, 35569
	algeria	0.0996	0.12	21321, 213

Attention: Le chargement d'éditeur de tarif peut prendre un certain temps (dépend du débit de connectivité Internet).

En top de cette page il y a des liens alphabétiques, appuyant sur lesquelles on peut voir et corriger les tarifs pour les pays commençant sur cette lettre.

Dans les cellules (A) et (B) il est possible d'introduire les valeurs de Premier et Suivant intervalles de billing en secondes. Dans un exemple montré les valeurs introduites signifient que le client est toujours facturé par minute (une valeur a default).

Pour faciliter la prise de décision d'établissement du prix de vente à chaque destination le système montre aussi le prix d'achat dans la même devise que celle de vente. Si les devises d'achat et de vente d'un callshop sont différentes, le système fait la conversion automatiquement en utilisant taux d'échanges d'aujourd'hui.

Dans une colonne des tarifs de vente le système affiche les tarifs de vente en vigueur (qui sont générés par défaut ou déjà corrigés par l'administrateur). Par rapport aux tarifs d'achat qui ont une longueur de 4 chiffres décimaux, les tarifs de vente (C) sont arrondis vers la valeur «Nombre de décimal» de la page «Propriétés de callshop», qui est à défaut de 2 chiffres. Dans la cellule (D) il est possible de regarder les codes des destinations qui correspondent à la description (dans le cas présent – Afghanistan)

Après avoir fait tous les changements manuels dans les tarifs il faut de ne pas oublier d'appuyer sur un bouton «Appliquer».

Si dans la page «Propriétés de callshop» «Propriétés de callshop» la cellule «Afficher offpeak» est cochée l'éditeur affiche deux colonnes des prix de vente – séparément pour le peak et pour l'offpeak, comme il est montré ci-dessous.

The screenshot shows the 'Tariff editor' interface. At the top, there are input fields for 'Premier Interval (sec):(sec)' set to 60 and 'Interval Suivant (sec):' set to 60, with a 'Submit' button. Below this is a table with columns: Destinations/Préfixe, Buying price / per min, Selling price / per min (EUR), Selling price / per min Offpeak (EUR), and a final column with codes. The table contains two rows: 'afghanistan' and 'afghanistan-mobile'.

Destinations/Préfixe	Buying price / per min	Selling price / per min (EUR)	Selling price / per min Offpeak (EUR)	
afghanistan	0.2052	0.26	0.26	93
afghanistan-mobile	0.2103	0.26	0.26	937, 9370, 9371,...

7.7.2. Modification des tarifs de vente «Normal» en ligne

Si le type de la liste de prix en vigueur est «Normal» à l'appui du lien «Modification des tarifs de vente en ligne» l'éditeur suivant apparaît dans une nouvelle fenêtre de Internet browser:

The screenshot shows a search interface. At the top, there is a search bar with options 'Par numéro' and 'Par préfixe' selected, and a dropdown menu showing 'AFGHANISTAN'. Below the search bar is the text 'Nom:cbs-21212-callshop_12'. Below this is a table with columns: Editer, Destinations/Préfixe, Premier interval (sec), Prix a la minute du Premier Interval, Interval Suivant (sec), Prix par minute suivante, Pays, Destination, and Interdit. The table contains multiple rows of tariff data for Afghanistan and Afghanistan-Mobile.

Editer	Destinations/Préfixe	Premier interval (sec)	Prix a la minute du Premier Interval	Interval Suivant (sec)	Prix par minute suivante	Pays	Destination	Interdit
Editer	93	60	0.26	60	0.26	AFGHANISTAN	Afghanistan	
Editer	9379	60	0.26	60	0.26	AFGHANISTAN	Afghanistan-Mobile	
Editer	9378	60	0.26	60	0.26	AFGHANISTAN	Afghanistan-Mobile	
Editer	9377	60	0.26	60	0.26	AFGHANISTAN	Afghanistan-Mobile	
Editer	9376	60	0.26	60	0.26	AFGHANISTAN	Afghanistan-Mobile	
Editer	9375	60	0.26	60	0.26	AFGHANISTAN	Afghanistan-Mobile	
Editer	9372	60	0.26	60	0.26	AFGHANISTAN	Afghanistan-Mobile	
Editer	9371	60	0.26	60	0.26	AFGHANISTAN	Afghanistan-Mobile	
Editer	9370	60	0.26	60	0.26	AFGHANISTAN	Afghanistan-Mobile	
Editer	937	60	0.26	60	0.26	AFGHANISTAN	Afghanistan-Mobile	

Pour corriger les prix code par code il est nécessaire de choisir d'abord le pays (A) et après cliquer sur le lien «Editer» (B) auprès de chaque code à changer. Le travail

dans ce régime est demandé la scrupulosité et attention. Il est beaucoup plus efficace de faire les changements dans le tarif de type «Normal» avec un tableur.

7.7.3. Le format du dossier de tarif «Easy» et «Trivial»

Quand le fichier de tarif est téléchargé et ouvert avec un tableur (Microsoft Excel) il a l'aspect suivant:

	A	B	C	D
1	Name	Currency	First Interval	Next Interval
2	cbs-12345-main_callshop_321	EUR	60	60
3	Description	Price	Off-peak Price	
4	afghanistan	0.26	0.26	
5	afghanistan-mobile	0.26	0.26	
6	albania	0.10	0.10	
7	albania-mobile	0.29	0.29	
8	algeria	0.12	0.12	
9	algeria-mobile	0.16	0.16	
10	american samoa	0.10	0.10	

Dans ce fichier il est possible de corriger les cellules C2 et D2, ainsi que les valeurs des prix dans les colonnes B et C.

N'oubliez pas de sauvegarder votre tarif prêt dans le format de .csv ! CBS2 n'accepte pas le format de dossiers .xls Vos prix de vente sont prêts à être injectés dans le CBS2.

7.7.4. Le format du dossier de tarif «Normal»

Quand le fichier de tarif est téléchargé et ouvert avec un tableur (Microsoft Excel) il a l'aspect suivant:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	Name	Currency	Descr Short	Off-Peak	Description												
2	cbs-3-Jupiter	USD	tariff for callshop Jupiter users														
3																	
4	Off-peak Peri	Destinati	Free Post	Login Fe	Connect Fee												
5	startstop: hr[19-7] , wd	0	0	0	0												
6																	
7	Destination	Destinati	Coun	Descr	First Interval	Next Interval	First Price	Next Price	Off-peak First Interval	Off-peak Next Interval	Off-peak First Price	Off-peak Next Price	Forbidden	Hidden	Discontinued	Effective From	Formula
8	93	AFGH	Afgh		30	30	0.4356	0.4356	30	30	0.3993	0.3993	N	N	N	immédiat	MIN=5 SE
9	930	AFGH	Afgh		30	30	27	27	30	30	24.75	24.75	Y	N	N	immédiat	MIN=5 SE
10	9370	AFGH	Afgh		30	30	0.4396	0.4396	30	30	0.40293	0.40293	N	N	N	immédiat	MIN=5 SE
11	9371	AFGH	Afgh		30	30	0.4396	0.4396	30	30	0.40293	0.40293	N	N	N	immédiat	MIN=5 SE
12	9372	AFGH	Afgh		30	30	0.4396	0.4396	30	30	0.40293	0.40293	N	N	N	immédiat	MIN=5 SE
13	9379	AFGH	Afgh		30	30	0.4396	0.4396	30	30	0.40293	0.40293	N	N	N	immédiat	MIN=5 SE
14	355	ALBA	Albar		30	30	0.16	0.16	30	30	0.14669	0.14669	N	N	N	immédiat	MIN=5 SE
15	3550	ALBA	Albar		30	30	27	27	30	30	24.75	24.75	Y	N	N	immédiat	MIN=5 SE
16	35538	ALBA	Albar		30	30	0.3053	0.3053	30	30	0.27984	0.27984	N	N	N	immédiat	MIN=5 SE
17	3554	ALBA	Albar		30	30	0.0952	0.0952	30	30	0.08729	0.08729	N	N	N	immédiat	MIN=5 SE

Il y a deux parties :

- Dans les lignes 1-6 se trouvent tels paramètres principaux de la liste des prix comme le nom de la liste des prix (cellule A2) et la devise des prix (B2)
- A partir de la ligne 8 se trouvent les taux

Les colonnes les plus importantes sont:

A - Destination (Préfixe de destination)

E - Premier intervalle (Première unité de facturation en secondes)

F - L'intervalle suivant (L'unité suivante de facturation en secondes)

G - Premier prix (Prix par minute du premier intervalle)

H - Prix suivant (Prix par minute de l'intervalle suivant)

I - Premier intervalle creux (Première unité de facturation en secondes pendant les heures creuses)

J - L'intervalle suivant creux (Unité suivante de facturation en secondes pendant les heures creuses)

K - Premier prix creux (prix creux par minute de premier intervalle)

L - Le prix creux suivant (Prix creux par minute suivant)

M - Interdit (Cela signifie qu'aucun appel n'est possible pour cette destination particulière). La valeur est Y ou N

N - Caché . La valeur est Y ou N

O - Discontinué (Attention: si vous marquez un taux comme discontinué cela a l'effet immédiat; vous ne pouvez pas discontinuer un taux dans l'avenir). La valeur est Y ou N

P - Active à partir de (le moment précis où le taux devient actif. Là choisissez «immédiatement » pour rendre le taux actif immédiatement)

Les colonnes moins importantes sont:

B - Groupe de destination

C - Le pays

D - La description

Q - La formule

Prenant en compte les informations sur les règles de calcul du montant d'appels du paragraphe précédent, il est très facile maintenant de préparer le tarif avec tous les paramètres nécessaires.

Quelques règles faciles pour préparer le nouveau tarif :

- Ne pas toucher les données dans les lignes 1-7 sans nécessité stricte. Le système CBS2 vous donne toujours les listes des prix correctes et normalement vous n'avez besoin de rien changer.
- N'ajoutez pas de colonnes entre A et Q. Vous pouvez faire tous les calculs nécessaires en éditant le tarif dans les colonnes à droite de la colonne Q. Seulement, n'oubliez pas de les supprimer après.
- Les colonnes M, N et O doivent contenir les valeurs « Y » ou « N » et ne peuvent pas rester vides
- Les colonnes P et Q doivent également contenir des données. Les valeurs standard sont « immédiates »
et “MIN=5|SEQ=int1x1xprice1&intNxNxpriceN”
- N'oubliez pas de sauvegarder votre tarif prêt dans le format de .csv ! CBS2 n'accepte pas le format de dossiers .xls

8. La Gestion de cabine et configuration d'équipement de VoIP de callshop

Normalement, l'administrateur de Callshop il/elle-même ne doit ni créer des cabines, ni relier ou configurer lui-même l'équipement de VoIP. Il/elle doit demander ce service à son revendeur


9. La résolution des ennuis connus


9.1. Les appels très courts

Malheureusement c'est un problème commun: pour différents destinations différents fournisseurs rapportent l'appel comme réussite, même si le raccordement n'était pas bien établi. Ainsi, même si personne ne décroche, les appels seront toujours considérés comme réussis par votre système, avec une durée (par exemple) de 3 secondes, et le client sera facturé - cela peut probablement provoquer des conflits et des disputes. Pour éviter ce genre des problèmes, vous pouvez utiliser le paramètre «ne pas calculer des appels plus courts que» dans «Gestion Tarifs» - > le menu «propriétés de tarif». Vous pouvez indiquer que des appels trop courts soient ignorés. Ainsi, si vous choisissez 10 dans «ne pas calculer les appels plus courts que», et si un appel durée moins de 10 secondes, il ne sera pas calculé. Cependant, si l'appel a été fait pendant 10 secondes ou plus, il sera facturé comme une pleine durée d'appel.

9.2. Réclamation des mauvais appels.

Afin d'améliorer la qualité de service et simplifier le travail des Operateurs et des Administrateurs dans le CBS la réclamation semi-automatique est prévue.

Sur toutes les interfaces (Operateur et Administrateur) dans chaque cabine, à gauche de l'écran blanc il y a un bouton  pour chaque appel pour signaler la qualité insuffisante de l'appel (comme, par exemple, la mauvaise qualité du son, la taxation pour l'appel qui n'était pas connecté etc.)

Si le bouton  est cliqué pour un appel réclamé par un client une fenêtre suivante apparait sur l'écran:

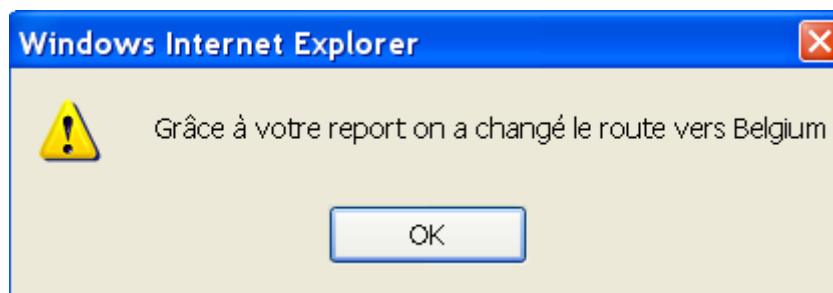
Rapport pour les appels erreurs	Belgium (32)
24F6C9EA F7D911DB B2E30030 48782988	
Charge pour le ringback	<input type="radio"/>
Charger pour silence	<input type="radio"/>
Mauvaise qualité audio	<input type="radio"/>
Le téléphone du destinataire ne sonne pas, mais ca charge	<input type="radio"/>
<input type="button" value="Submit"/>	<input type="button" value="Close"/>

L'operateur doit marquer un raison de plainte et cliquer sur un bouton «Submit» pour envoyer un ticket dans le service support.

Quand un bouton «Submit» est appuyé l'Operateur aura un report suivant:

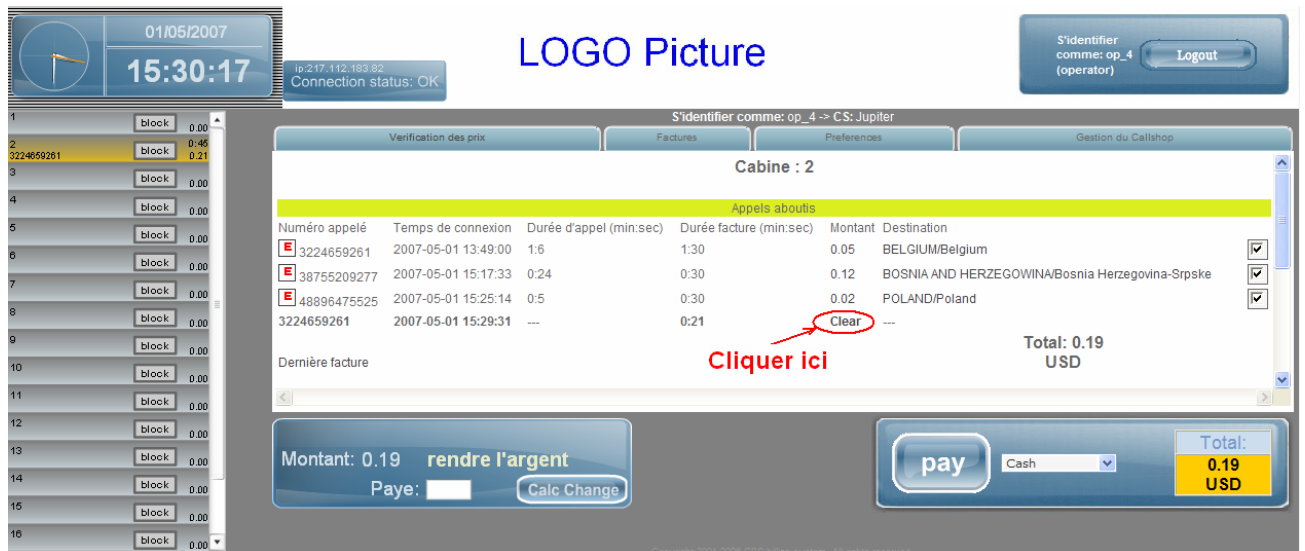
Rapport pour les appels erreurs Belgium (32)
24F6C9EA F7D911DB B2E30030 48782988
Merci pour votre rapport
<input type="button" value="Close"/>

Sur base de ces tickets le routage des appels peut être changé, dans ce cas l'Operateur recevra une notification suivante:



9.3. Suppression des appels «congelés»

Très rare, grâce à une mauvaise connexion Internet soit à une configuration d'équipement incorrecte, on peut rencontrer une situation quand l'appel terminé dans la cabine peut continuer de s'afficher sur une interface CBS comme l'appel en cours. A ce moment l'Operateur doit cliquer sur le lien «Clear» pour cet appel, comme il est montré sur la figure:



Note: Le clic sur ce lien ne va pas provoquer ni déconnexion réelle d'appel ni perte du montant d'appel effectué. Ca aide en cas de désynchronisation du logiciel CBS avec le système central à cause d'une perturbation sur Internet.

Attention: Si l'Operateur est sûr que l'appel est raccroché mais il se présente sur l'interface de CBS comme un appel en cours et le clic sur le lien «Clear» n'a pas donné un effet – il s'agit plus d'une configuration incorrecte de l'équipement, installé dans le callshop. A ce moment l'Administrateur d'un callshop doit contacter son Revendeur afin de fixer la configuration au plus vite possible.