

# **Callshop Billing System (CBS) 2.0**

## **Guide d'opérateur 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](mailto:sales@worldcall.be)

Il est possible que le texte de cette publication soit modifié périodiquement. Tous les changements seront incorporés dans de 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, photocopie, 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

1. Préface .....	3
2. Demandes essentiels vers le matériel et le logiciel dans le callshop .....	3
3. Qu'y t'il de nouveau dans CBS 2? .....	4
4. Interface de l'utilisateur .....	5
4.1. <i>Le panneau de cabine</i> .....	5
4.2. <i>La page de la cabine</i> .....	8
4.3. <i>Le paiement des appels</i> .....	9
4.4. <i>Des appels impayés</i> .....	9
4.5. <i>La calculatrice de change</i> .....	9
4.6. <i>Réclamation des mauvais appels.</i> .....	11
4.7. <i>Suppression des appels «congelés»</i> .....	12
4.8. <i>Consulter le prix de vente.</i> .....	12
4.9. <i>Les factures</i> .....	13
4.10. <i>Les préférences</i> .....	14
4.11. <i>La gestion de Callshop</i> .....	14
4.12. <i>Sortir de l'interface d'opérateur (Logout)</i> .....	15

## **1. Préface**

Ce document fournit à l'opérateur de CBS2 les explications, exemples et les directives de base pour travailler avec l'interface de CBS2.

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/](http://www.worldcall.be/documentation/)

## **2. Demandes essentiels vers le matériel et le logiciel dans le callshop**

- 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](http://fpdownload.macromedia.com/get/flashplayer/current/install_flash_player.exe)
- N'importe quelle connexion d'Internet à relier aux interfaces CBS en ligne
- 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. 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 de CBS 2 inclut plusieurs améliorations et de nouvelles fonctions:*

- L'affichage d'appels en cours (y compris le numéro de téléphone composé et compteurs du temps et du prix d'appel)
- Des scénarios d'appel prépayé et post-payé sont soutenus (contrôlé par l'administrateur de Callshop)
- La possibilité de bloquer/activer chaque cabine de l'interface de l'opérateur
- La calculatrice de change sur l'interface de l'opérateur
- L'interface de l'opérateur multi-langue (chaque opérateur peut choisir sa langue préférée)
- Indications en ligne de crédit d'appels.
- La surveillance en ligne de l'état de connexion d'Internet
- Indication de la raison des appels non réussis
- L'enregistrement des appels impayés
- La possibilité de reporter on-line des mauvais appels que permet à un service provider d'optimiser le routage d'appels.

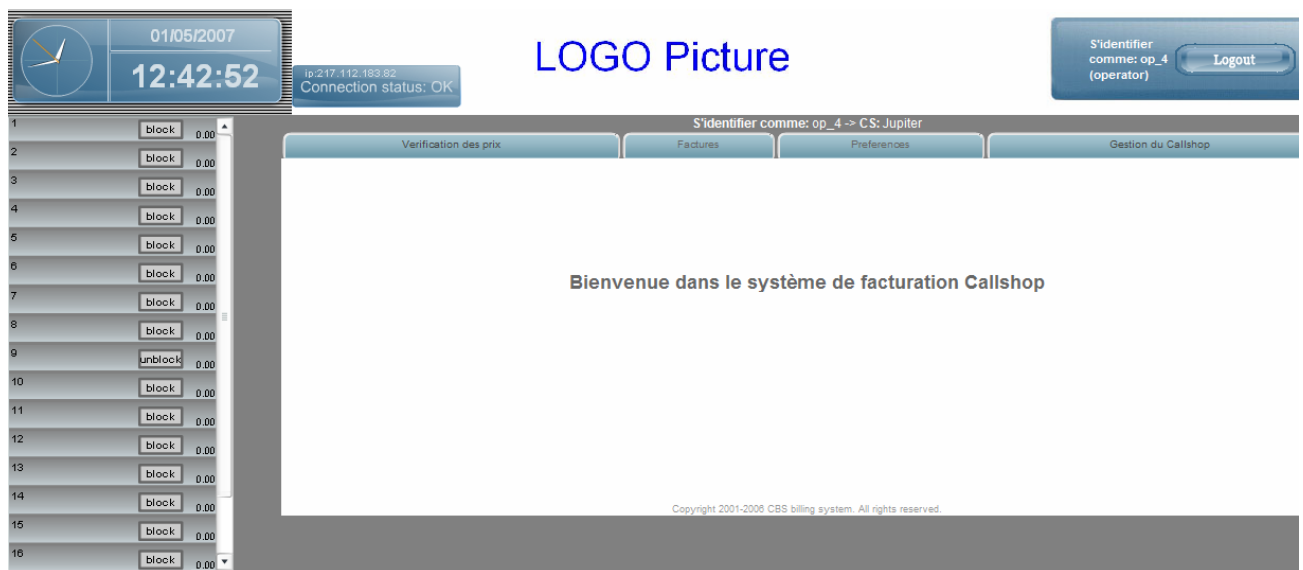
## 4. Interface de l'utilisateur

Tous les opérateurs emploient la même connexion facile pour leur accès à l'interface d'utilisateur en ligne : <http://callshop.allrelay.com>. La page suivante sera affichée:



L'administrateur de Callshop fournit à chaque opérateur son nom personnel d'utilisateur et le mot de passe nécessaire pour entrer dans le système.

Après le login successif dans le système la page suivante sera affichée:



### 4.1. Le panneau de cabine

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

- Représente une information directe sur des appels “en cours” et des appels accomplis par un utilisateur final (client de Callshop) de chaque cabine. La couleur de la cabine indique son état actuel
- Est utilisée par Administrateur 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		block	7:33	Durée actuelle d'appel en cours
48158652187			0.96	Coût actuel d'appel en cours
2		block	2:50	Numéro de destination d'appel en cours
3250710481			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		prepay	block	0:09	Solde restant de prépaiement pour l'appel en cours
322465926				4.98	Bouton Bloquer / Débloquer la cabine
3		prepay	block	0.00	Solde restant de prépaiement
4	10	prepay	block	0.98	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.

#### 4.2. La page de la cabine

L'administrateur peut voir l'information détaillée sur les appels de chaque cabine en cliquant sur le bouton de cabine. Un écran suivant sera affiché:

The screenshot displays the 'Cabine : 2' interface. At the top, there is a header with a clock showing 01/05/2007 and 13:51:24, a connection status 'OK', and a 'LOGO Picture' area. A navigation bar includes 'S'identifier comme: op\_4 -> CS: Jupiter', 'Factures', 'Preferences', and 'Gestion du Callshop'. The main content area is divided into two sections: 'Appels aboutis' (successful calls) and 'Appels non aboutis' (failed calls). The 'Appels aboutis' section shows a table with columns: Numéro appelé, Temps de connexion, Durée d'appel (min:sec), Durée facture (min:sec), Montant, and Destination. A single entry is visible for number 3224659261. The 'Appels non aboutis' section shows a table with columns: Numéro appelé, Temps de connexion, Destination, and Raison de la déconnexion. An entry is visible for number 3224659262. At the bottom, there are two blue boxes: one for 'Montant: 0.05 rendre l'argent 0.95' with a 'Paye: 1' field and a 'Calc Change' button, and another for 'pay' with a 'Cash' dropdown and a 'Total: 0.05 USD' display.

En haut de l'écran blanc situé au milieu, le numéro de 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.

A 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.). En utilisant ce moyen de report l'opérateur peut réclamer un mauvais appel et améliorer la qualité de service. Voir paragraphe 4.7 pour plus de détails.


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

En bas de l'écran il y a deux boîtes bleues que l'opérateur utilise pour facturer les utilisateurs : « Pay » et « Calculatrice de change ».



### 4.3. *Le paiement des appels*

Quand un utilisateur quitte une cabine et va chez l'opérateur afin de payer le service ou recevoir le restant de l'argent (cela dépend du scénario prépayé/post-payé d'appel), l'opérateur doit :

- Contrôler que tous les appels réussis de cette cabine soient correctement cochés. Le statut par défaut est coché (à payer)
- Choisir correctement le mode de paiement «en liquide» ou «avec la carte de crédit » dans le menu descendant de « Pay» box. La valeur par défaut est « en liquide»
- En cas de nécessité réclamer tel ou tel appel en appuyant sur le bouton 
- Appuyer sur le bouton « Pay »

*Quand le bouton "Pay" est cliqué :*

- Tous les appels disparaîtront du tableau de cabine et arriveront à la nouvelle facture ou aux articles impayés (non payé par l'utilisateur)
- La calculatrice de change va disparaître
- L'état de la cabine et de son panneau sera remis en statut gris

### 4.4. *Des appels impayés*

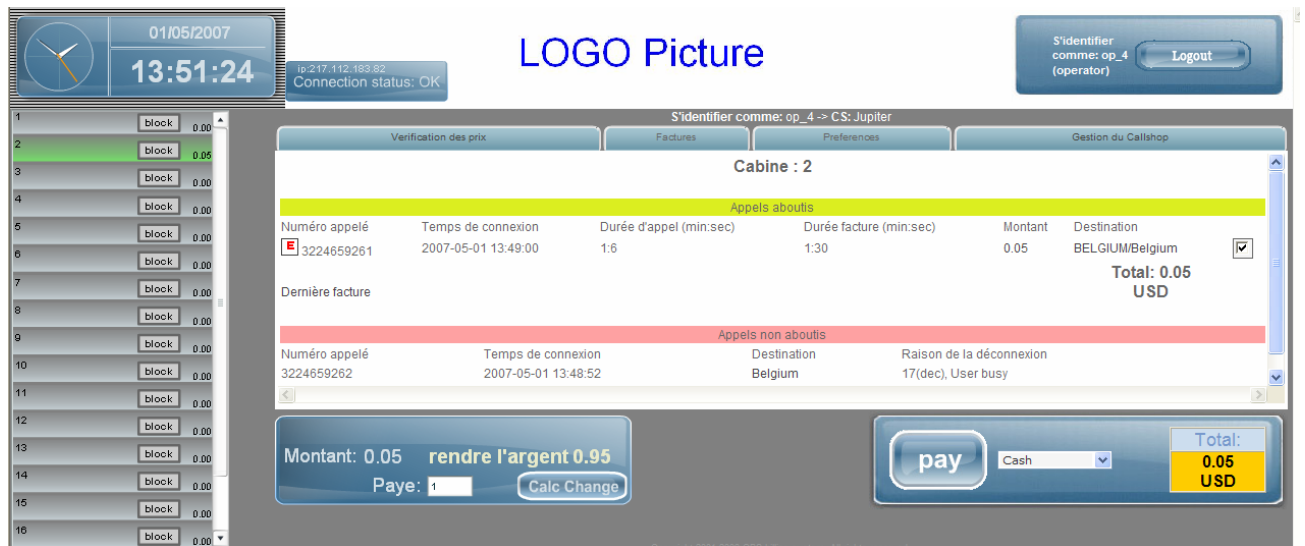
Si pour quelque raison, le client refuse de payer l'appel affiché, l'opérateur peut décocher cet appel avant de cliquer le bouton "Pay". Dans ce cas-là, cet appel impayé s'efface de la cabine et n'arrive pas à la facture mais aux articles impayés. La liste des articles impayés est invisible pour l'opérateur et peut être accédée seulement par l'administrateur de Callshop.

### 4.5. *La calculatrice de change*

Dans le scénario prépayé de callshop la calculatrice de change n'apparaît jamais, le montant est montré directement dans le tableau de cabine :



Dans le scénario post-payé de callshop la calculatrice apparaît quand il existe au moins un appel réussi dans une cabine :




Avec cet outil, l'opérateur peut facilement calculer le montant qu'il/elle doit rendre à un utilisateur.

L'opérateur doit seulement introduire le montant total reçu de l'utilisateur et cliquer sur le bouton « Calculer change ». Le résultat sera montré immédiatement.



#### 4.6. Réclamation des mauvais appels.

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

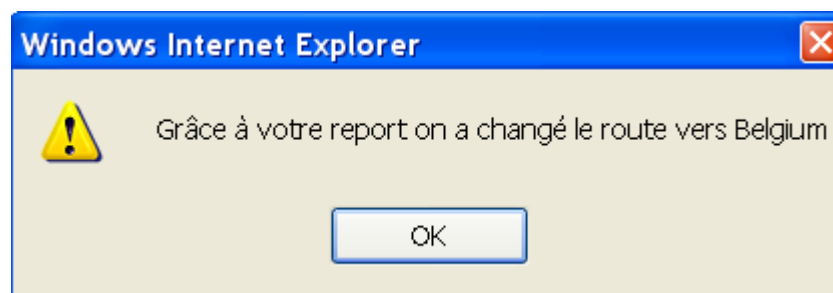
Rapport pour les appels erreurs	Belgium (32)
24F6C9EA F7D911DB B2E30030 48782988	
Charge pour le ringback	<input type="radio"/>
Charger pour silence	<input type="radio"/>
Mauvaise qualité audio	<input type="radio"/>
Le téléphone du destinataire ne sonne pas, mais ca charge	<input type="radio"/>
<input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

L'opérateur 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'Opérateur aura un report suivant :

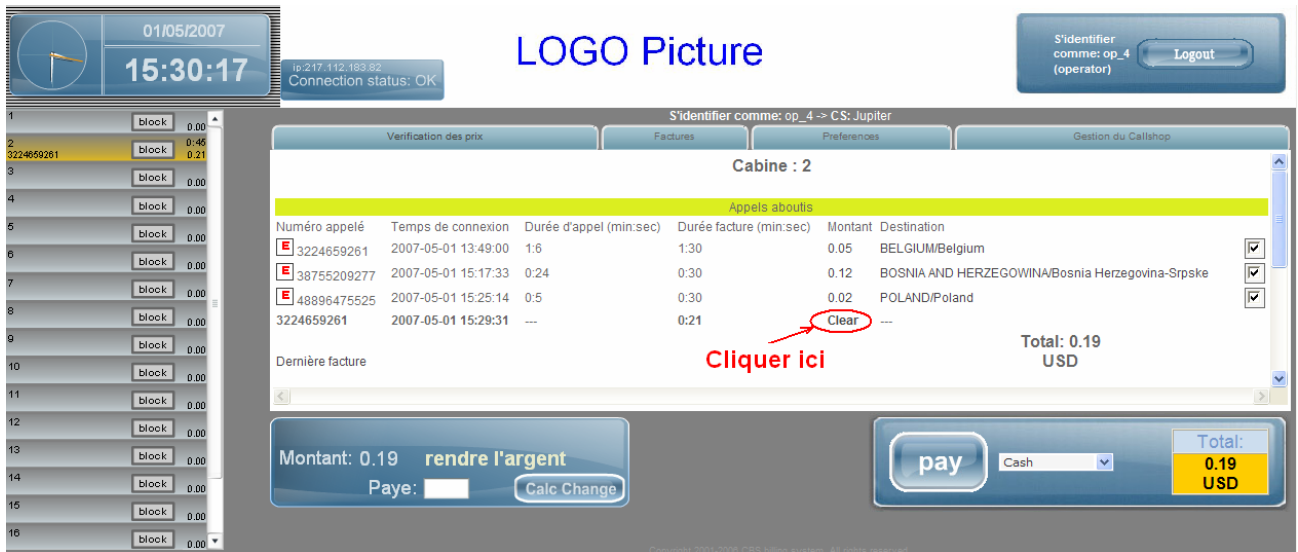
Rapport pour les appels erreurs Belgium (32)
24F6C9EA F7D911DB B2E30030 48782988
Merci pour votre rapport
<input type="button" value="Close"/>

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



### 4.7. 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'Operateur ou l'Administrateur d'un callshop doivent contacter son Revendeur afin de fixer la configuration au plus vite possible.

### 4.8. Consulter le prix de vente.

Pour consulter les prix de vente l'Operateur clique sur le bouton «Vérification des prix» dans le coin supérieur-gauche de l'écran blanc.

Search filters: Par numéro  Par préfixe  Par Pays BELIZE  Chercher

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.

#### 4.9. Les factures

The screenshot displays the 'Factures' (Invoices) section of the Callshop Billing System. The interface includes a top navigation bar with a clock showing 01/05/2007 at 14:49:41, a connection status indicator (OK), and a 'LOGO Picture' area. A user identification box shows 'S'identifier comme: op\_4 -> CS: Jupiter' with a 'Logout' button. The main content area is divided into three tabs: 'Verification des prix', 'Factures', and 'Gestion du Callshop'. The 'Factures' tab is active, showing a search filter for 'Opérateur: op\_4' and 'Cabine: (tout)'. The search criteria are 'A partir de la date: 2007-04-27 14:47:37' and 'Jusqu'à la date: 2007-05-01 14:47:37'. A 'Visualiser' button is present. Below the search filters is a table of invoices with columns for 'id', 'Date', 'Opérateur', 'Cabine', and 'Payée'. The table contains 7 rows of data. At the bottom of the table, a summary shows 'Total: Factures:7 Montant:0.7 EUR'. A copyright notice 'Copyright 2001-2006 CBS billing system. All rights reserved.' is visible at the bottom of the interface.

id	Date	Opérateur	Cabine	Payée
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

Ce tableau permet de consulter la liste de factures faites par Callshop. Utilisez “de/à” filtre 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 pour les derniers 24 heures. En bas du tableau le montant total de factures faites pour la période mentionnée sera montré. Utilisez un filtre additionnel “par cabine” si vous voulez passer en revue l'information au sujet d'une cabine.

#### 4.10. Les préférences

01/05/2007  
14:42:18  
ip:217.112.193.82  
Connection status: OK

LOGO Picture

S'identifier comme: op\_4 (operator) Logout

S'identifier comme: op\_4 -> CS: Jupiter

Verification des prix | Factures | **Préférences** | Gestion du Callshop

Nom de l'utilisateur: op\_4  
E-mail: anyone@anywere.com  
Mot de passe:   
Mot de passe(Confirmez):   
Langue: Français  
Fuseau Horaire: Europe/Brussels

Appliquer

Copyright 2001-2006 CBS billing system. All rights reserved.

A chaque instant l'Opérateur 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

#### 4.11. La gestion de Callshop

01/05/2007  
14:52:32  
ip:217.112.193.82  
Connection status: OK

LOGO Picture

S'identifier comme: op\_4 (operator) Logout

S'identifier comme: op\_4 -> CS: Jupiter

Verification des prix | Factures | Préférences | **Gestion du Callshop**

Crédit disponible:187(EUR)

Copyright 2001-2006 CBS billing system. All rights reserved.

Cette page montre (si c'est permis par l'administrateur de Callshop) le reste du crédit pour les appels de tout le callshop chez le revendeur.

#### **4.12. Sortir de l'interface d'opérateur (Logout)**



Pour quitter votre interface d'opérateur, cliquez sur le bouton "Logout" situé en haut à droite de la fenêtre avant de fermer le navigateur.