

Callshop Billing System (CBS) 2.0

Guide de Revendeur de Callshop

Notification & dénis de copyright

Copyright © 2002-2008 Worldcall. Tous droits réservés

Callshop Billing System 2.0 Guide de Revendeur 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. Remarques importantes sur la mise à jour vers la nouvelle version.....	8
6. Vue d'ensemble du système.....	8
6.1. Utilisateurs de Callshop	8
6.2. Description modèle de revendeur	9
6.3. Description modèle de Callshop	10
7. Interface de Revendeur.....	11
7.1. Ajouter le Callshop	12
7.2. Mes Callshops.....	13
7.3. L'approvisionnement du Callshop.....	14
7.4. La gestion des tarifs	14
7.5. Les préférences	17
7.6. Sortir de l'interface de revendeur (Logout).....	17
8. Gestion des cabines et configuration d'équipement VoIP de callshop	18
8.1. SIP.....	18
8.2. H.323	18
8.3. PSTN.....	19
9. Tarif et Diaplan.....	19
9.1. Destinations, taux et tarifs	19
9.2. Destinations	20
9.3. Les taux.....	20
9.4. Les tarifs	20
9.5. Les prix pleins et creux.....	21
9.6. Le calcul des appels	21
9.7. Traitement des tarifs	23
9.7.1. Modification des tarifs de vente «Easy» et «Trivial» en ligne	23
9.7.2. Modification des tarifs de vente «Normal» en ligne.....	24
9.7.3. Le format du dossier de tarif "Easy" et "Trivial"	25
9.7.4. Le format du dossier de tarif «Normal».....	25
10. La résolution des ennuis connus.....	28
10.1. Les appels très courts.....	28
10.2. Réclamation des mauvais appels.	28
10.3. Suppression des appels «congelés»	29

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/

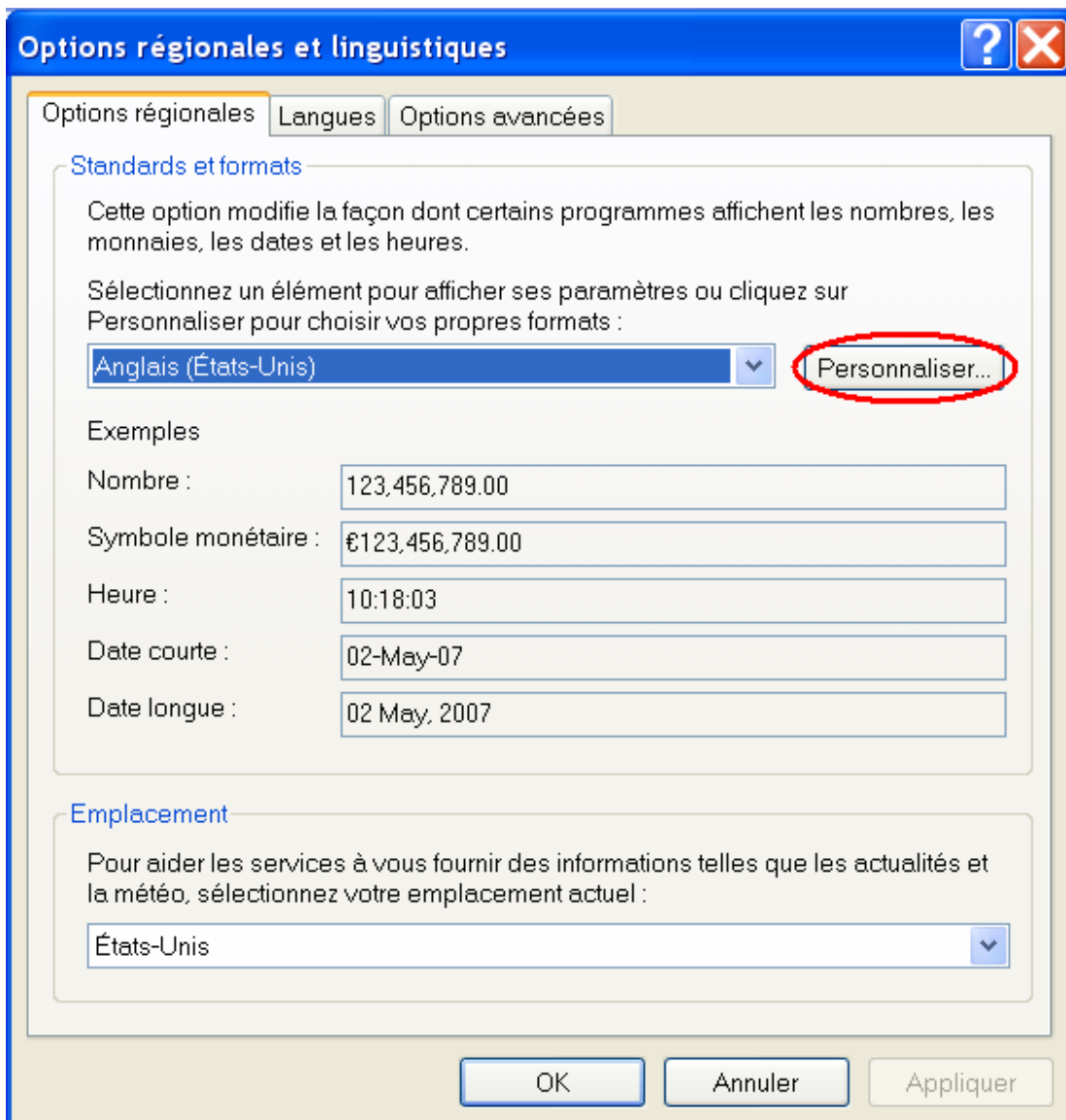
2. Demandes essentiels vers le matériel et le logiciel

- 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 revendeurs, 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. Remarques importantes sur la mise à jour vers la nouvelle version

- CBS 2 exige une reconfiguration de l'équipement relié à la version précédente du CBS. Veuillez contacter votre revendeur pour plus d'informations et d'aide sur cette question.
- Le format du tarif d'utilisateurs (en vente) a été totalement changé. Le type de dossier de tarif a également changé (de.xls à.csv). Désormais vous pouvez préparer votre tarif de vente sur base de celui d'achat. Le format du tarif de vente est absolument identique à celui d'achat. Pour une information plus détaillée veuillez consulter la section «Le Tarif et le Dialplan»

6. 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

6.1. 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.
- Revendeur de Callshop. Le revenu principal de ce type d'utilisateurs est assuré par leurs clients (des Callshops). Les revendeurs de Callshop trouvent des personnes prêtes à faire des callshops, leur fournissent l'équipement de VoIP et les relient au CBS. Les revendeurs tout comme les administrateurs ont le contrôle total des callshops. Chaque revendeur n'a qu'un seul login d'utilisateur de CBS. Les revendeurs sont les clients du fournisseur des services qu'ils revendent.

6.2.Description modèle de revendeur

Le revendeur de Callshop vend l'équipement et les services de téléphonie (VoIP et PSTN) à un certain nombre de ses clients (des Callshops). Le revendeur est responsable de créer/supprimer et de contrôler ses Callshops.

Le revendeur peut:

- Avoir le nombre illimité de Callshops
- Avoir les différents types de Callshops (SIP et H.323) reliés en même temps
- Vendre ses services en utilisant n'importe quelle devise avec chaque son Callshop indépendamment de la devise employée par son fournisseur de service
- Changer le tarif de vente attaché à n'importe quel Callshop
- Contrôler tous ses tarifs de vente (téléchargés ou modifiés en ligne)

6.3. 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)

7. Interface de Revendeur

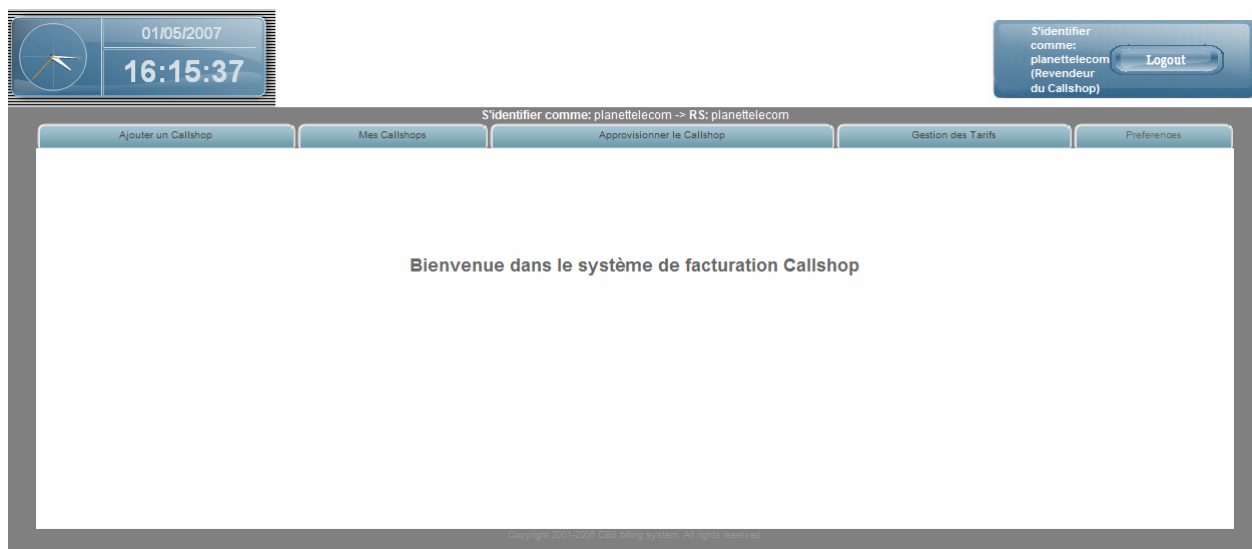
Tous les utilisateurs de Callshop, y compris des administrateurs, emploient le même raccordement facile pour leur accès à l'interface utilisateur on-line: <http://callshop.allrelay.com>.

La page suivante sera affichée



The image shows a login form titled "CBS2 Login". It contains two input fields: "User name" and "Password". Below the password field is a button labeled "Identification".

Le fournisseur de service donne à chaque revendeur 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



The image shows the main interface of the Callshop Billing System. At the top left, there is a clock showing the date "01/05/2007" and the time "16:15:37". At the top right, there is a "Logout" button with the text "S'identifier comme: planettelecom (Revendeur du Callshop)". Below the clock and logout button, there is a navigation bar with five buttons: "Ajouter un Callshop", "Mes Callshops", "Approvisionner le Callshop", "Gestion des Tarifs", and "Preferences". The main content area displays the message "Bienvenue dans le système de facturation Callshop". At the bottom of the interface, there is a small copyright notice: "Copyright 2001-2006 CBS billing system. All rights reserved."

7.1. Ajouter le Callshop

Il existe deux moyens d'ajouter un nouveau Callshop au CBS:

- Lier à un ancien client dans PortaBilling comme CBS Callshop (la migration)
- Créer un nouveau Callshop

Ajouter un Callshop

Nom

Quantité des cabines

Type

Tarif

Choisir un Client

Devise pour les clients du Callshop

Voici l'instruction point par point pour ajouter un nouveau Callshop en le liant à un ancien client:

- Sur la page «Ajouter Callshop» dans le menu tombant «Choisir un Client» choisissez un client existant que vous voulez lier à une interface CBS.
- Placer le nom de ce Callshop dans l'espace «Nom»
- Placer le nombre de cabines/de lignes dans l'espace «Quantité de cabines»
- En utilisant le menu tombant «Type» choisissez le type de raccordement de callshop (SIP, H.323 ou PSTN)
- En utilisant le menu tombant “Devise pour les clients du Callshop” choisissez la devise de Callshop pour vendre ses services
- Cliquer sur le bouton «Ajouter»

Attention: le crédit courant d'un client existant et de sa limite de crédit restent sans changements après cette opération.

Attention: ni login ni mot de passe pour l'administrateur de Callshop ne sont pas créés automatiquement après cette opération. Ils doivent être configurés sur «Gestion d'utilisateurs» de ce Callshop.

Voici l'instruction point par point pour créer un nouveau Callshop:

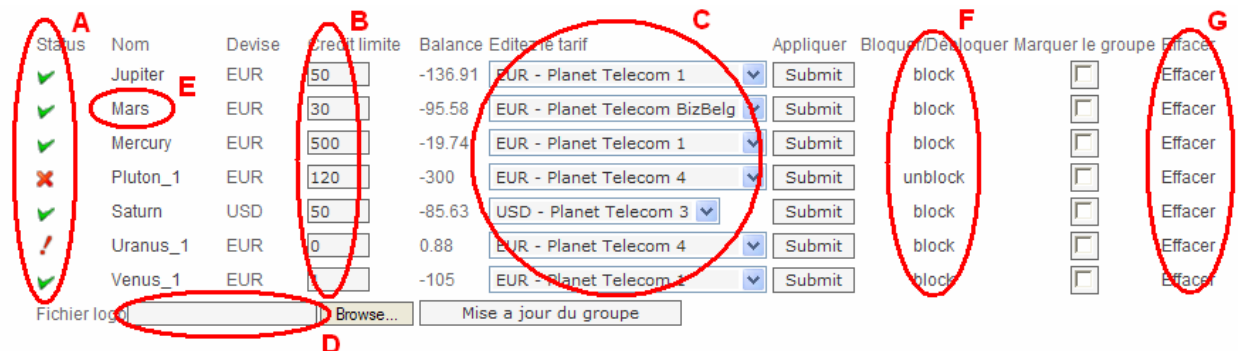
- Sur la page “Ajouter Callshop” en employant le menu tombant “Choisir un client” choisissez “Créer un nouveau...”
- Tapez le nom de ce Callshop dans la cellule “Nom”

- Introduisez le nombre de cabines/de lignes dans l'espace "Quantité de cabines"
- En utilisant le menu tombant «Type» choisissez le type de connexion de callshop (SIP, H.323 ou PSTN)
- En utilisant le menu tombant «Tarif» choisissez un tarif que vous voulez employer pour calculer les appels d'un nouveau Callshop.
- En utilisant le menu tombant "Devise pour les clients du Callshop" choisissez la devise de Callshop pour vendre ses services
- Cliquez sur le bouton «Ajouter»

Attention: comme le résultat de cette opération le CBS crée un nouveau Callshop avec le crédit et la limite de crédit de zéro. Pour qu'un nouveau Callshop soit prêt à faire des appels, il doit être chargé sur la page «Approvisionner le Callshop» (en cas de pré-paiement de Callshop) soit la limite de crédit doit être changée sur la page «Mes Callshops» (en cas de crédit donné à Callshop)

Attention: Ni login ni mot de passe pour l'administrateur de Callshop ne sont pas créés après cette opération. Ils doivent être configurés sur «Gestion d'utilisateurs» de ce Callshop

7.2.Mes Callshops



Status	Nom	Devise	Crédit limite	Balance	Edite le tarif	Appliquer	Bloquer/Débloquer	Marquer le groupe	Effacer
✓	Jupiter	EUR	50	-136.91	EUR - Planet Telecom 1	Submit	block	<input type="checkbox"/>	Effacer
✓	Mars	EUR	30	-95.58	EUR - Planet Telecom BizBelg	Submit	block	<input type="checkbox"/>	Effacer
✓	Mercury	EUR	500	-19.74	EUR - Planet Telecom 1	Submit	block	<input type="checkbox"/>	Effacer
✗	Pluton_1	EUR	120	-300	EUR - Planet Telecom 4	Submit	unblock	<input type="checkbox"/>	Effacer
✓	Saturn	USD	50	-85.63	USD - Planet Telecom 3	Submit	block	<input type="checkbox"/>	Effacer
!	Uranus_1	EUR	0	0.88	EUR - Planet Telecom 4	Submit	block	<input type="checkbox"/>	Effacer
✓	Venus_1	EUR		-105	EUR - Planet Telecom 1	Submit	block	<input type="checkbox"/>	Effacer

Fichier logo: Browse... Mise à jour du groupe

À tout moment, en employant la page «Mes Callshops», le revendeur peut accéder à chacun de ses Callshops pour :

- Vérifier le statut (normal/opérationnel: ✓, bloqué: ✗, Crédit dépassé: !)
- Etablir/changer la limite du crédit
- Changer le tarif attaché
- Télécharger le logo du revendeur au groupe marqué des Callshops. Ce logo est affiché sur les interfaces de l'administrateur et de l'opérateur des callshops marqués. Le Logo doit être un JPEG dossier moins de 1MB
- Entrer dans l'interface de l'administrateur de Callshop (du nom de son

- administrateur virtuel) en cliquant sur le nom du Callshop
- f) Bloquer/debloquer le Callshop
- g) Supprimer le Callshop

7.3.L'approvisionnement du Callshop

Le contrôle du crédit de Callshop:

Des Callshops sont calculés par le revendeur selon le type de crédit. Leur balance- c'est la somme qu'ils doivent payer au revendeur; commence par une certaine valeur (en général 0) et augmente avec chaque appel fait, ou diminue avec chaque remboursement (paiement de Callshop). Si la balance de Callshop atteint le crédit maximal (la limite de crédit), aucun appel pour ce Callshop ne sera autorisé.

Callshops peuvent être facilement rechargés par leur revendeur sur la page «Approvisionner le callshop» - on doit juste choisir Callshop dans le menu tombant «Callshop», introduire «Montant» (habituellement égale à la somme du paiement reçue de Callshop) et cliquer sur le bouton «Approvisionner».

Approvisionnement du Callshop

Montant

Callshop

Approvi

- Mercury (EUR)
- Jupiter (EUR)
- Mars (EUR)
- Saturn (USD)
- Uranus_1 (EUR)
- Venus_1 (EUR)
- Pluton_1 (EUR)

7.4.La gestion des tarifs

La page “Gestion des tarifs” permet au reselleur de modifier les tarifs de callshops.

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

Nom ..test12345

Début offpeak, (0-24) **I**

Fin offpeak (0-24) **J**

Weekend offpeak **K**

Charger le fichier tarif de vente **A**

Régénérer un tarif suite aux paramètres ci-dessous **B**

C Revenue (%) mode **D** Prix de vente minimal **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 rentabilité 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.

En utilisant les paramètres (I), (J) et (K) il est possible de définir le début et la fin de offpeak ainsi que rajouter ou pas les weekends vers le période offpeak.

7.5. Les préférences

A chaque instant le revendeur utilisant menu «Préférences» peut:

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

Nom de l'utilisateur:	planettelecom
E-mail:	<input type="text" value="planet@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/Paris"/>
<input type="button" value="Appliquer"/>	

7.6. Sortir de l'interface de revendeur (Logout)

Pour quitter l'interface de votre revendeur cliquez sur le bouton «Logout» situé en haut dans le coin droit de la fenêtre avant de fermer le navigateur.



8. Gestion des cabines et configuration d'équipement VoIP de callshop

Au moment de la création de Callshop le CBS produit automatiquement un nombre commandé de cabines. À tout moment, le revendeur peut supprimer ou ajouter des nouvelles cabines en cliquant «Ajouter une cabine» sur la page «Gestion des cabines» du Callshop correspondant.

L'aspect de la page «Gestion des cabines» dépend du type de callshop et est légèrement différent pour des callshops SIP, H323 ou PSTN. Les explications de cette page représentent toute information nécessaire sur la configuration d'équipement. La quantité et les noms des paramètres de configuration pour chaque cabine dépendent du type de callshop et des détails suivants :

8.1.SIP

- a) Compte ID - SIP login de la cabine/nom d'utilisateur
- b) Mot de passe SIP - mot de passe de la cabine SIP
- c) SIP proxy - IP adresse du serveur SIP

Cabine	Compte ID	SIP Proxy	Mot de passe SIP	Cabine bloquée	Enregistrement de la cabine	Statut de Enregistrement	Action
1	A 878XXXXXXXXXX	CXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX B	OK	Not Registered	N/A	E Effacer
2	878XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	OK	YES D	sip:878XXXXXXXXXX@2XXXXXXXXXX2:1303	Effacer
3	878XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	OK	Not Registered	N/A	Effacer
4	878XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	OK	Not Registered	N/A	Effacer
5	878XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	OK	Not Registered	N/A	Effacer
6	878XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	OK	YES	sip:878XXXXXXXXXX@2XXXXXXXXXX2:1304	Effacer

Ajouter une cabine

List of Available codecs

G.711a	64kb/s
G.711u	64kb/s
G.723	5kb/s
G.723	6kb/s
G.729A	8kb/s
G.729B	8kb/s

Attention : les articles additionnels «Enregistrement de la cabine» (d) et «Statut de enregistrement» (e) montrent le statut courant de la connexion (enregistrement) des agents SIP (des cabines) et peuvent être employés pour la surveillance et le dépannage.

8.2.H.323

- a) Compte ID - CLI (ANI) -le numéro de la ligne de téléphone virtuel attaché au port correspondant de VoIP du client
- b) H.323 Gateway – IP adresse, à la laquelle l'équipement VoIP du client doit envoyer des appels

Cabine	Compte ID	H323 gateway	Mot de passe H323	Cabine bloquée	Action
1	878XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX	OK	Effacer
2	878XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX	OK	Effacer
3	878XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX	OK	Effacer
4	878XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX	OK	Effacer
5	878XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXX	OK	Effacer

List of Available codecs

- G.711a 64kb/s
- G.711u 64kb/s
- G.723 5kb/s
- G.723 6kb/s
- G.729A 8kb/s

8.3.PSTN

Compte ID - CLI (ANI) - doit être configuré manuellement (habituellement égale à celui de la vraie ligne PSTN du numéro de téléphone)

Cabine	Compte ID	Mot de passe	Cabine bloquée	Action
1	4242342423	4242342423	OK	<input type="button" value="Change"/> Effacer
2	4242342424	4242342424	OK	<input type="button" value="Change"/> Effacer
3	4242342425	4242342425	OK	<input type="button" value="Change"/> Effacer
4	4242342426	4242342426	OK	<input type="button" value="Change"/> Effacer
5	4242342427	4242342427	OK	<input type="button" value="Change"/> Effacer

Attention : Le scénario PSTN de callshop est disponible pour le nombre très limité de pays. Le fournisseur de service peut donner au revendeur l'information plus détaillée au sujet de la possibilité de rassembler des appels dans la région du revendeur avec CS/CPS services.

9. Tarif et Diaplan

9.1.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).

9.2.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.

9.3.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.

9.4.Les tarifs

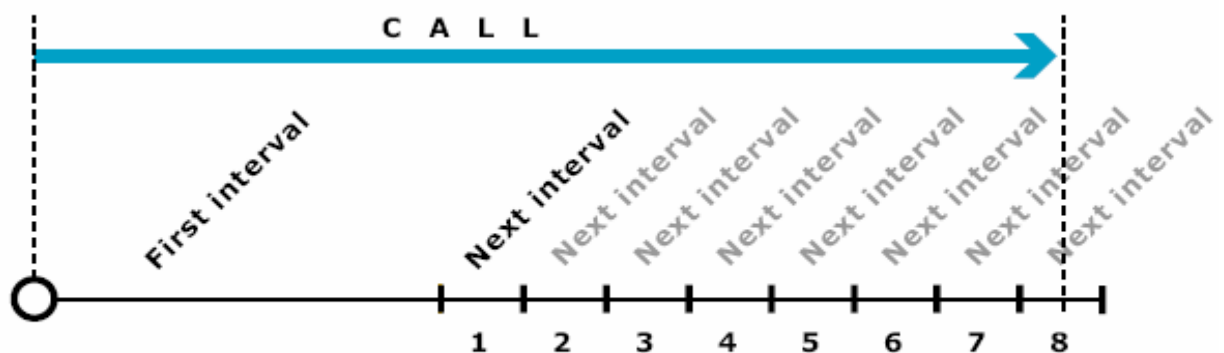
Le tarif est un ensemble de taux pour vos clients. Ainsi il doit inclure toutes les destinations pour lesquelles un appel est possible.

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.

9.5. 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.

9.6. 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 :

Le montant = (Premier_Interval *Premier_prix /60 + 8 * Prochain_Interval *
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

9.7. 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.

9.7.1. 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	<input type="text" value="0.26"/>	<input type="text" value="93"/>
	afghanistan-mobile	0.2103	<input type="text" value="0.26"/>	937, 9370, 9371,...
	albania	0.0739	<input type="text" value="0.10"/>	3554, 355
	albania-mobile	0.2310	<input type="text" value="0.29"/>	35568, 35569
	algeria	0.0996	<input type="text" value="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 default 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 à 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,...

9.7.2. 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', 'Par préfixe', and 'Par Pays'. The 'Par Pays' option is selected, and 'AFGHANISTAN' is entered. A red circle highlights the 'A' dropdown menu. 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 for different prefixes like 93, 9379, 9378, 9377, 9376, 9375, 9372, 9371, 9370, and 937. A red circle highlights the 'Editer' link in the first row.

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.

9.7.3. 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.

9.7.4. 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

10. La résolution des ennuis connus

10.1. 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.

10.2. Réclamation des mauvais appels.

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

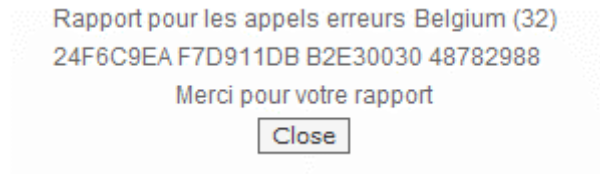
Sur toutes les interfaces (Operateur, Administrateur et Revendeur) dans chaque cabine, à gauche de l'écran blanc il y a un bouton **E** pour chaque appel pour signaler la qualité insuffisante de l'appel (comme, par exemple, la mauvaise qualité du son, la taxation pour l'appel qui n'était pas connecté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

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

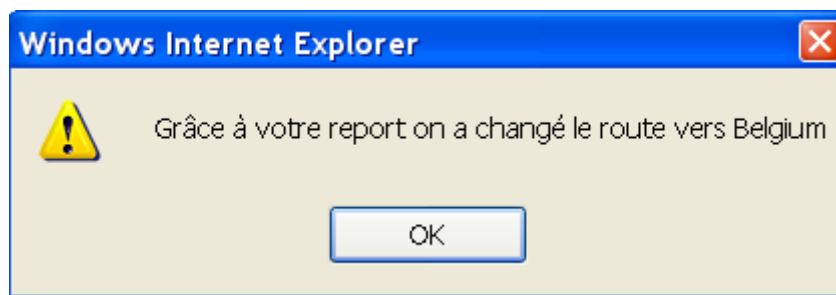
Rapport pour les appels erreurs	Belgium (32)
24F6C9EA F7D911DB B2E30030 48782988	
Charge pour le ringback	<input type="radio"/>
Charger pour silence	<input type="radio"/>
Mauvaise qualité audio	<input type="radio"/>
Le téléphone du destinataire ne sonne pas, mais ca charge	<input type="radio"/>
<input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

L'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 :

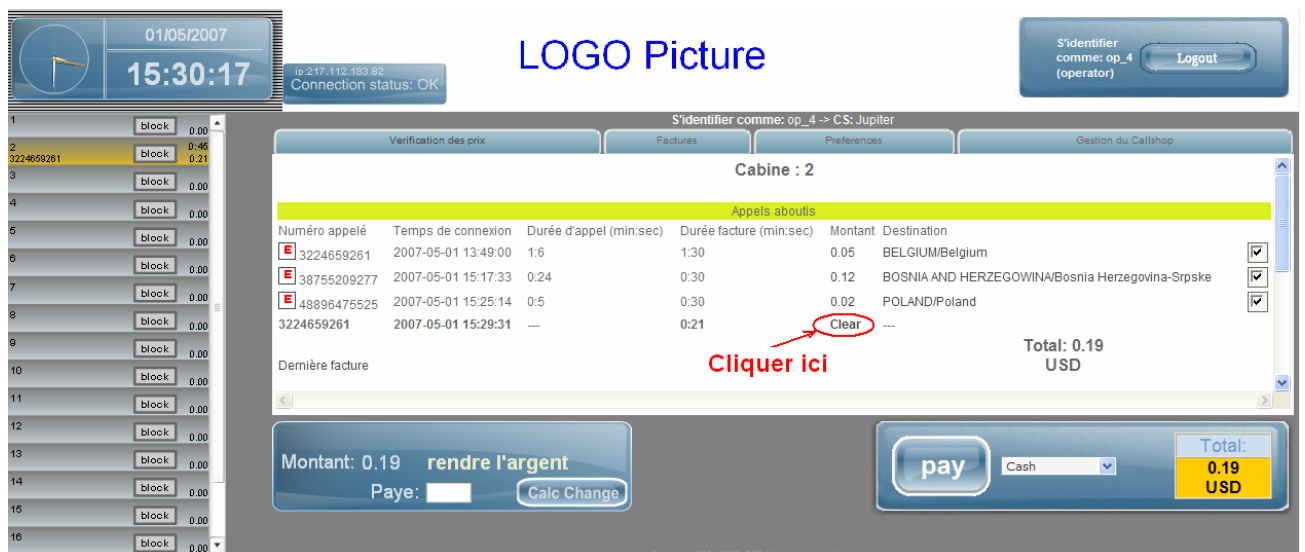


Sur base de ces tickets le routage des appels peut être changé, dans ce cas l'Opérateur recevra une notification suivante:



10.3. 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'Opérateur 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.

Dans ce cas le Revendeur doit vérifier la configuration d'équipement en se basant sur le «Guide de configuration d'équipement», qui peut toujours être téléchargé à partir de www.worldcall.be/documentation