



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Unify OpenScape Contact Center Enterprise

OpenScape  
Contact Media Service  
Dialer V11

User Guide  
11/2021

## **Notices**

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

## **Trademarks**

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel"), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at [iplegal@mitel.com](mailto:iplegal@mitel.com) for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Contenido

<b>1 Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>2 Descripción de la función.....</b>	<b>5</b>
2.1 Marcador.....	5
2.2 Detección de contestador automático.....	6
2.3 No llamar.....	6
2.4 Servicio externo No llamar.....	6
2.5 Servicio integrado No llamar.....	7
<b>3 Componentes de la solución.....</b>	<b>8</b>
<b>4 Infraestructura.....</b>	<b>9</b>
4.1 Requisitos del sistema.....	9
4.1.1 CMS.....	9
4.1.2 Servidor de OpenScape Contact Center.....	9
<b>5 Configuración de componentes.....</b>	<b>10</b>
5.1 OpenScape Contact Media Service.....	10
5.2 OpenScape Contact Center.....	10
5.3 Plataforma de comunicaciones.....	10
5.3.1 OpenScape Voice.....	10
<b>6 Gestión del marcador.....</b>	<b>11</b>
6.1 Página de autenticación.....	11
6.2 Pestaña Usuarios del marcador.....	12
6.3 Pestaña Grupos de marcadores.....	14
6.4 Pestaña Gestión de campañas.....	16
<b>7 Mantenimiento.....</b>	<b>25</b>
7.1 CMS Dialer.....	25

# 1 Introducción

OpenScape Contact Media Service Dialer (CMS Dialer) es una función que permite crear y ejecutar campañas de marcación saliente. CMS Dialer gestiona la generación de llamadas salientes a una lista de clientes potenciales configurada para la campaña y emplea toda la flexibilidad de OpenScape Contact Center para desviar las llamadas salientes a los agentes. Las campañas pueden crearse con una lista de clientes potenciales y configurarse para su ejecución en un periodo de tiempo determinado, que incluye los días de la semana y la hora del día.

CMS Dialer puede integrarse con OpenScape Contact Center para desviar las llamadas salientes a agentes humanos o virtuales (con Speechbot). CMS Dialer también se puede integrar con OpenScape Contact Media Service Voice Portal (CMS Voice Portal) para desviar las llamadas a la IVR. Por tanto, las campañas sin agentes se pueden ejecutar integrando CMS Dialer con Speechbot o con la IVR.

CMS Dialer utiliza la Detección de contestador automático (DCA) para identificar si un contestador respondió automáticamente a la llamada al cliente (por ejemplo, mediante un buzón de voz). En este caso, el Marcador detecta que el intento de llamada no tuvo éxito y se puede reiniciar.

CMS Dialer admite servicios externos de No llamar. También proporciona un servicio interno de No llamar que se puede configurar con una lista de números que no se deben marcar.

Actualmente, CMS Dialer admite campañas con el modo de Marcación progresiva. En el futuro se añadirán más modos, como los de Marcación en vista previa, Marcación con alimentación y Marcación predictiva.

## 2 Descripción de la función

### 2.1 Marcador

CMS Dialer es una combinación de OpenScape Contact Media Service Dialer y uno de los siguientes componentes:

- OpenScape Contact Center
- OpenScape Contact Media Service Voice Portal para marcación sin agentes.

Para la ejecución de campañas con agentes físicos o virtuales, CMS Dialer supervisa el estado de los agentes en OpenScape Contact Center. Cuando los agentes se identifican como libres, se genera una llamada para cada agente libre. Cuando CMS Dialer detecta que el cliente respondió con éxito a la llamada, transfiere esta última al número piloto de Contact Center y la llamada se desvía al agente.

Para la ejecución de campañas sin agentes con IVR, CMS Dialer supervisa el estado de los canales de IVR. Cuando se identifican canales de IVR libres, se genera una llamada por cada canal libre. Cuando CMS Dialer detecta que el cliente respondió con éxito a la llamada, transfiere esta última al número piloto de la IVR y la llamada se desvía al canal. Actualmente, el único soporte para IVR es CMS Voice Portal.

Al crear una Campaña, se deben definir los siguientes parámetros relacionados con el periodo de ejecución:

- Intervalo de fechas: el primer y el último día de la Campaña
- Intervalo de tiempo: la hora del día en la que se ejecuta la campaña (los momentos de inicio y fin de la Campaña)
- Días de la semana: los días concretos de la semana en los que se ejecuta la campaña.

Cuando se crea una campaña, se crea una entrada en el programa para cada día de ejecución de la campaña. Esto facilita el control de la regularidad de la campaña.

Cuando una llamada a un cliente potencial no tiene éxito y no se ha superado el número de intentos de llamada, el siguiente intento tiene lugar una vez que ha pasado el intervalo de Tiempo hasta el reintento. Según la definición de Tiempo hasta el reintento (fin de la llamada + tiempo de reintento), existen dos posibles escenarios para el cliente potencial:

- 1)** Si llega el momento de reintentar la llamada y la agenda se detiene, la llamada se añadirá al conjunto de llamadas. Se volverá a llamar al cliente potencial lo antes posible según la siguiente agenda.
- 2)** Si el momento de reintentar la llamada tendrá lugar en la siguiente agenda, puede que suceda en ese periodo de tiempo. Por ejemplo, si una llamada finaliza a las 17:00 y el tiempo hasta el reintento supera los 1440 minutos (24 horas), también se deberá añadir al cliente potencial al conjunto de llamadas al día siguiente a las 17:00.

## **Descripción de la función**

Detección de contestador automático

## **2.2 Detección de contestador automático**

La detección de contestador automático detecta si la llamada fue atendida por un ser humano o por un contestador automático. Se comprueban los siguientes parámetros:

- Detección de silencio al responder la llamada.
- Detección de silencio después de la primera intervención.
- Detección de tono

Si la Detección de contestador automático determina que la llamada no fue atendida por un ser humano, se deberán tomar las siguientes medidas:

- Desconectar la conexión.
- Incrementar la cantidad de mensajes.
- El resultado de la llamada se actualiza para informar de que la llamada no se realizó satisfactoriamente, y el estado se cambia a DCA.

## **2.3 No llamar**

## **2.4 Servicio externo No llamar**

El servicio No llamar se puede implementar consultando un servicio web externo al que se puede acceder a través de una solicitud HTTP con formato JSON para cada nueva llamada de una campaña. El Servicio Profesional utiliza esta interfaz para implementar un conector destinado a consultar servicios concretos de No Llamar como Griffon (en EE. UU.) o NãomePerturbe o NãomeLigue (en Brasil).

---

**Nota:** La comunicación entre CMS Dialer y el servicio web de DNC se establecerá a través de TLS.

---

---

**Nota:** Las llamadas que no se completan debido a los servicios No llamar se añaden al Registro de llamadas con la resolución Resultado de la llamada = NoLlamar.

---

Una API de servicio web No llamar permite que CMS Dialer acceda a un servicio de No llamar si un número proporcionado se encuentra en la lista de No llamar. El contenido del cuerpo HTTP se proporcionará en formato JSON.

La solicitud se enviará como solicitud POST HTTP:

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

La respuesta estará contenida en una respuesta HTTP 200 OK:

```
{  
  "number": "554181021119",  
  "doNotCall": true  
}
```

---

**Nota:** Si el parámetro doNotCall devuelve «verdadero», se indica que el número utilizado se ha encontrado en la lista de No llamar y no debe ser marcado por el marcador.

---

No existe un mecanismo de autenticación de clientes para este servicio web, ya que no existe ningún riesgo relacionado con la protección de datos.

## 2.5 Servicio integrado No llamar

Se proporcionará un servicio web nativo integrado con CMS Dialer para ejecutar el servicio No llamar de acuerdo con un archivo .csv cargado. El archivo .csv debe contener la lista de números que no se deben marcar.

El servicio web de DNC recibirá solicitudes con números de clientes potenciales, comprobará si el número está en la lista de No llamar y devolverá una respuesta a CMS Dialer.

---

**Nota:** No se puede editar/eliminar el Servicio integrado.

---

## **3 Componentes de la solución**

CMS Dialer utiliza los siguientes componentes:

- **OpenScape Contact Media Service (CMS)**, que es responsable de:
  - Crear las campañas con su lista de clientes potenciales y programas.
  - Ejecutar las campañas llamando a los cliente potenciales correspondientes.
  - Comprobar que el número no está incluido en una lista de Servicios No llamar y no debe marcarse.
  - Detectar si la llamada fue respondida por un contestador.
  - Transferir la llamada al agente cuando esta es respondida por el cliente, no por un contestador.
  - Tratar de llamar de nuevo a los clientes potenciales con los que no se pudo contactar en los intentos anteriores de acuerdo con el número máximo de intentos.
- **Plataforma de comunicación (OpenScape Voice, OpenScape 4000 y OpenScape Business)**, que se encarga de establecer las llamadas salientes.
- **OpenScape Contact Center**, que se encarga de distribuir las llamadas a los agentes según los flujos de trabajo definidos en la Estrategia de enrutamiento. El agente gestiona la llamada saliente como de costumbre, a través de Agent Portal Web.
- **OpenScape Contact Media Service Voice Portal**, que se utiliza para enrutar las llamadas salientes a la IVR.

## 4 Infraestructura

### 4.1 Requisitos del sistema

#### 4.1.1 CMS

Los requisitos del sistema para CMS son los siguientes:

**Tabla 1: Requisitos del sistema para CMS**

Requisito	Descripción
Procesador	Intel Xeon E-2174G a 3,80 GHz
Memoria	8 GB
Disco duro	HD1: 160 GB, 7200 RPM, SATA HD2: 100 GB, 7200 RPM, SATA
Configuración de la pantalla	1024 x 768 píxeles con color de 16 bits
Otros	Tarjeta de interfaz de red Ethernet a 1 Gbps

---

**Nota:** CMS Dialer requiere un segundo disco duro que contendrá la base de datos PostgreSQL.

---

---

**Nota:** CMS Dialer admite hasta 300 llamadas salientes paralelas.

---

#### 4.1.2 Servidor de OpenScape Contact Center

Se utilizarán los requisitos de especificaciones habituales para el servidor de OpenScape Contact Center.

## 5 Configuración de componentes

OpenScape Contact Media Service debe configurarse para gestionar el Marcador.

### 5.1 OpenScape Contact Media Service

Se debe disponer de una licencia de tipo Puertos de licencia de marcador saliente para cada número de extensión utilizado para iniciar las llamadas salientes.

Para obtener más información sobre la configuración del marcador de OpenScape Contact Media Service, consulte el capítulo «Configuración del Marcador» del Manual de instalación de Atos Unify OpenScape Contact Media Service.

### 5.2 OpenScape Contact Center

OpenScape Contact Center debe configurarse para desviar las llamadas del marcador saliente del modo habitual.

En el caso de los escenarios de combinación, se debe definir la configuración de OpenScape Contact Center de acuerdo con los requisitos del cliente.

Se debe configurar un servidor de REST SDK en OpenScape Contact Center.

### 5.3 Plataforma de comunicaciones

#### 5.3.1 OpenScape Voice

Cada puerto del Marcador es un suscriptor SIP en OpenScape Voice. El suscriptor SIP se puede configurar con el mismo perfil que los suscriptores SIP de CMS Basic IVR (Call Director).

## 6 Gestión del marcador

La aplicación web Dialer Service se utiliza para gestionar las campañas. Se accede a ella a través de la dirección URL: `https://<CMS server DN>:9443`.

Hay cuatro roles para los usuarios que pueden desempeñar las siguientes actividades en la aplicación web Dialer Service:

- Maestro:
  - Crear/eliminar/actualizar/mostrar usuarios del Marcador.
  - Gestionar contraseñas.

---

**Nota:** No se han implementado las políticas de contraseñas. El Maestro es el único que puede restablecer las contraseñas de los usuarios.

- 
- Crear/eliminar/actualizar/mostrar Grupos.
- 

**Nota:** Los Grupos no se eliminan, sino que se desactivan.

- Asociar Usuarios y Grupos.
- Gestor de grupo:
  - Crear/eliminar/actualizar/mostrar usuarios del Marcador para su grupo.

---

**Nota:** El Gestor de grupo solo puede asignar a un usuario los grupos de los que es responsable.

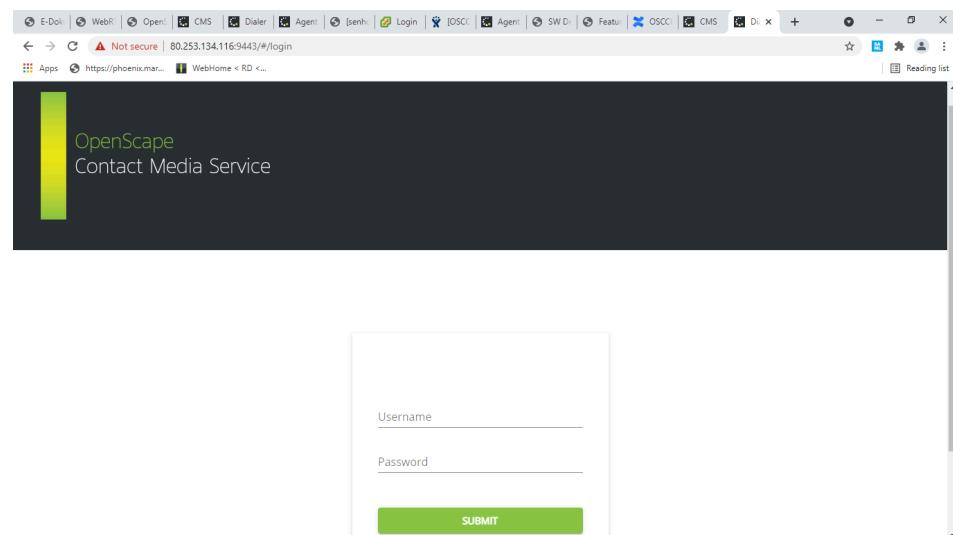
- 
- Muestra la pestaña del grupo.
  - Activar/desactivar grupo.
  - Administrador de campañas:
    - Crear/eliminar/actualizar/mostrar Campañas.
    - Crear/eliminar/actualizar/mostrar Programas de campaña.
    - Iniciar y detener campañas.
    - Ver el resumen de la campaña.
  - Supervisor de campañas:
    - Ver el resumen de la campaña.
    - Ver los ajustes de la campaña.
    - Ver los programas de la campaña.

### 6.1 Página de autenticación

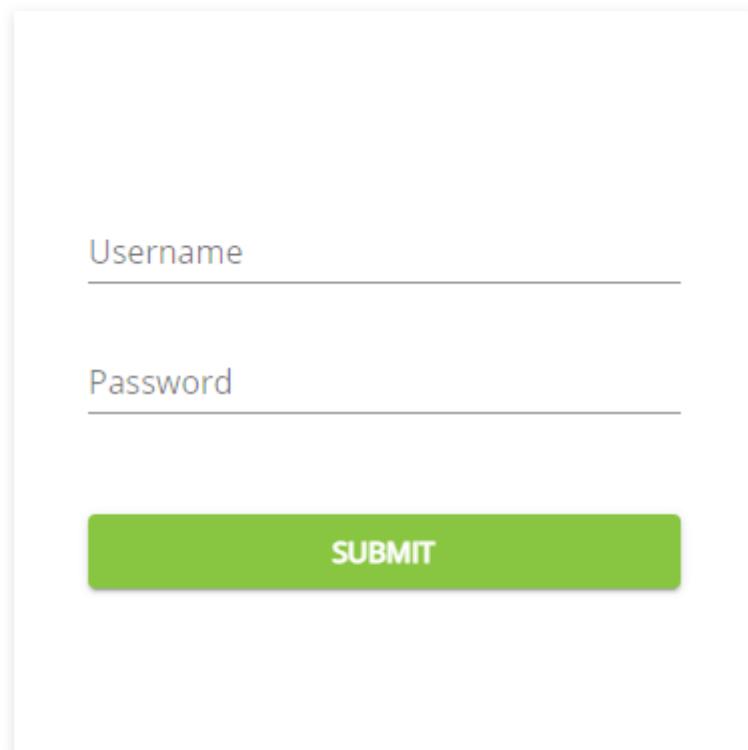
La página de autenticación de OpenScape Contact Media Service permite al usuario iniciar sesión y seleccionar el idioma de la aplicación.

## Gestión del marcador

Pestaña Usuarios del marcador



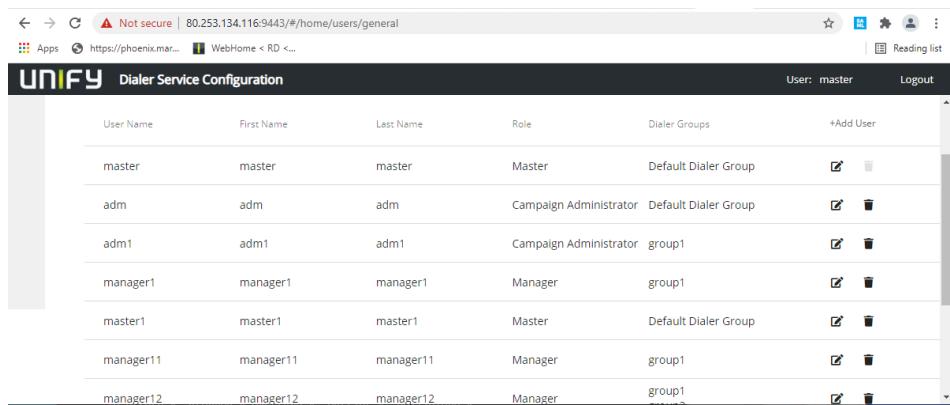
**Figura 1: Página de autenticación**



**Figura 2: Idiomas disponibles**

## 6.2 Pestaña Usuarios del marcador

Esta pestaña permite crear y gestionar las cuentas de usuario.



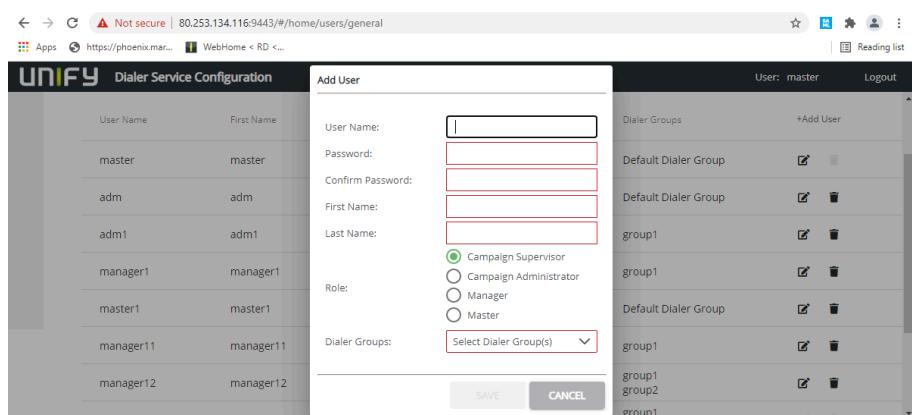
The screenshot shows a table titled "Dialer Service Configuration" under the "Users" section. The table has columns for User Name, First Name, Last Name, Role, Dialer Groups, and actions (+Add User, Edit, Delete). The data includes:

User Name	First Name	Last Name	Role	Dialer Groups	
master	master	master	Master	Default Dialer Group	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>
adm	adm	adm	Campaign Administrator	Default Dialer Group	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>
adm1	adm1	adm1	Campaign Administrator	group1	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>
manager1	manager1	manager1	Manager	group1	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>
master1	master1	master1	Master	Default Dialer Group	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>
manager11	manager11	manager11	Manager	group1	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>
manager12	manager12	manager12	Manager	group1	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Edit"/>

**Figura 3: Cuentas de usuario**

### GGr

- Una lista de los usuarios que incluye los siguientes datos: nombre de usuario, nombre de pila, apellidos, rol, grupo de marcador, un icono Editar y un icono Eliminar
- El icono +Añadir usuario, que muestra una pantalla de modo con los siguientes parámetros:
  - Nombre de usuario: permite identificar al usuario en el proceso de autenticación.
  - Contraseña: la contraseña para la autenticación del usuario.
  - Nombre: nombre de pila del usuario.
  - Apellidos: apellidos del usuario.
  - Rol: Supervisor de campañas, Administrador de campañas, Gestor o Maestro.
  - Grupo de marcador: el grupo se puede seleccionar a través del menú desplegable.



The screenshot shows the "Add User" dialog box overlaid on the main user list. The dialog fields include:

- User Name:
- Password:
- Confirm Password:
- First Name:
- Last Name:
- Role:  Campaign Supervisor,  Campaign Administrator,  Manager,  Master
- Dialer Groups:
- Buttons:

**Figura 4: Pantalla Añadir usuario**

## Gestión del marcador

### Pestaña Grupos de marcadores

- El icono Editar, que muestra una pantalla de modo con los mismos campos que la pantalla Añadir usuario.

User Name	First Name
master	master
adm	adm
adm1	adm1
manager1	manager1
master1	master1
manager11	manager11
manager12	manager12
manager13	manager13

Edit User	
User Name:	<input type="text" value="adm1"/>
Password:	<input type="password"/>
Confirm Password:	<input type="password"/>
First Name:	<input type="text" value="adm"/>
Last Name:	<input type="text" value="adm"/>
Role:	<input type="radio"/> Campaign Supervisor <input checked="" type="radio"/> Campaign Administrator <input type="radio"/> Manager <input type="radio"/> Master
Dialer Groups:	<input type="button" value="Default Dialer Group"/>
<input type="button" value="SAVE"/> <input type="button" value="CANCEL"/>	

Dialer Groups	+Add User
Default Dialer Group	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Default Dialer Group	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
group1	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
group1	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Default Dialer Group	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
group1	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
group1	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
group2	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
group1	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**Figura 5: Editar usuario**

- El icono Eliminar, que abre una ventana de diálogo.

## 6.3 Pestaña Grupos de marcadores

Esta pestaña permite crear y gestionar los Grupos de marcadores, que se utilizan para organizar los usuarios que gestionan las campañas relacionadas.

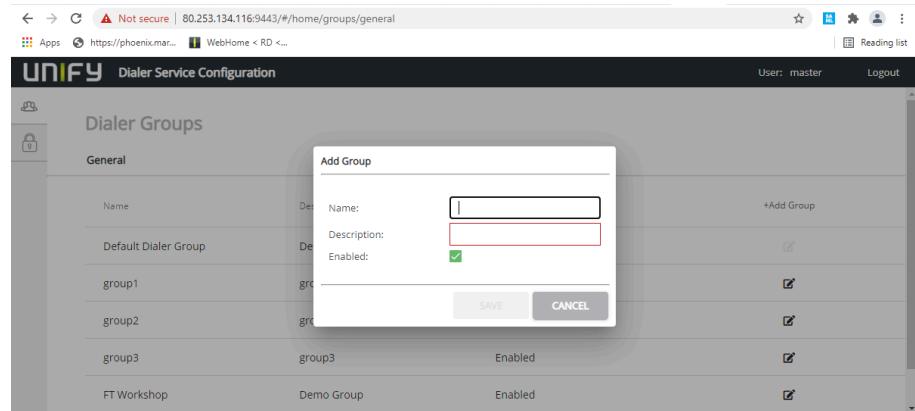
Name	Description	Status	+Add Group
Default Dialer Group	Default Dialer Group	Enabled	<input type="checkbox"/>
group1	group1	Enabled	<input type="checkbox"/>
group2	group2	Enabled	<input type="checkbox"/>
group3	group3	Enabled	<input type="checkbox"/>
FT Workshop	Demo Group	Enabled	<input type="checkbox"/>

**Figura 6: Pestaña Grupos de marcadores**

La pestaña Grupos de marcadores muestra la siguiente información:

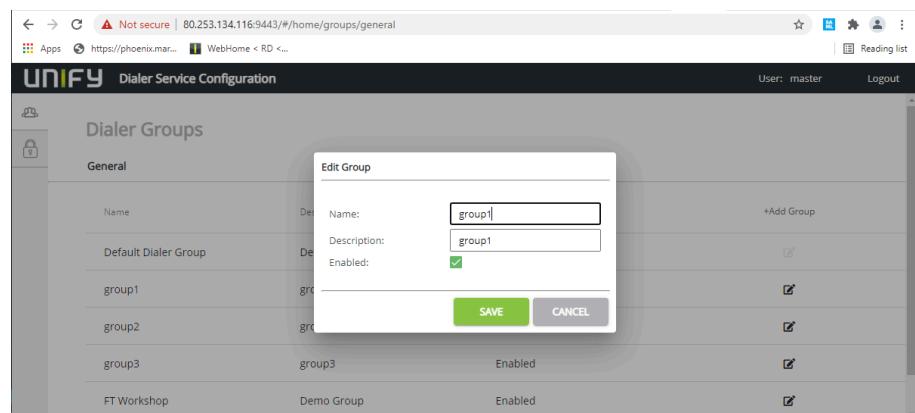
- Un ícono +Añadir grupo, que muestra una pantalla de modo con los siguientes parámetros:
  - Nombre de grupo: este nombre permite identificar al grupo.
  - Descripción: muestra información sobre el grupo.
  - Activar casilla de verificación: para activar/desactivar el grupo.

**Nota:** No se puede eliminar un grupo. Solo se puede desactivar.



**Figura 7: Pantalla Añadir grupo**

- El ícono Editar, que muestra una pantalla de modo con los mismos campos que la pantalla Añadir grupos.



**Figura 8: Editar grupos**

Las siguientes reglas se aplican cuando un Grupo de marcador está desactivado:

- Las campañas en estado INICIADA para las que el grupo está desactivado no experimentan cambios. Las campañas se ejecutarán hasta el final de todos los programas.
- Las campañas en estado DETENIDA para las que el grupo está desactivado ya no pueden comenzar. En este caso, el botón «Inicio» se desactivará.

## Gestión del marcador

Pestaña Gestión de campañas

- No se pueden añadir nuevas campañas con un grupo desactivado.

Sugerencia: elimine el grupo del menú desplegable «Grupo de marcador» o manténgalo en color gris atenuado.

Para editar una campaña, se aplica la misma regla.

- Los usuarios de Supervisor de campañas y Administrador de campañas no pueden iniciar sesión si todos sus grupos están desactivados, ya que el número de grupos activados para el usuario es cero. Si hay al menos un grupo activado para el usuario, este podrá iniciar sesión.

---

**Nota:** Los usuarios de tipo Gestor de campañas pueden iniciar sesión incluso si no hay grupos activados, principalmente porque tienen permiso para activar/desactivar los grupos.

---

## 6.4 Pestaña Gestión de campañas

Esta pestaña permite crear y gestionar las campañas.

La vista principal incluye:

- Una lista de las campañas con los siguientes datos: Nombre, Descripción, Estado, Tipo, Cola, Grupo de marcador, ícono Ejecutar/detener campaña, 3 puntos verticales para más servicios.

Name	Description	State	Type	Queue	Dialer Group	
266	266	Stopped	OSCC	Default Voice Queue	group1	▶ ⋮
27	27	Stopped	OSCC	Default Voice Queue	group1	▶ ⋮
340	340	Stopped	OSCC	Default Voice Queue	group1	▶ ⋮

**Figura 9: Lista de campañas**

Al hacer clic en el ícono de los 3 puntos verticales, se muestran los siguientes servicios: Editar campaña, Ver/editar programa, Cargar clientes potenciales, Ver/editar clientes potenciales, Ver resumen.

Name	Description	State	Type	Queue	Dialer Group	
266	266	Stopped	OSCC	Default Voice Queue	group1	▶ ⋮
27	27	Stopped	OSCC	Default Voice Queue	group1	▶ ⋮
340	340	Stopped	OSCC	Default Voice Queue	group1	▶ ⋮

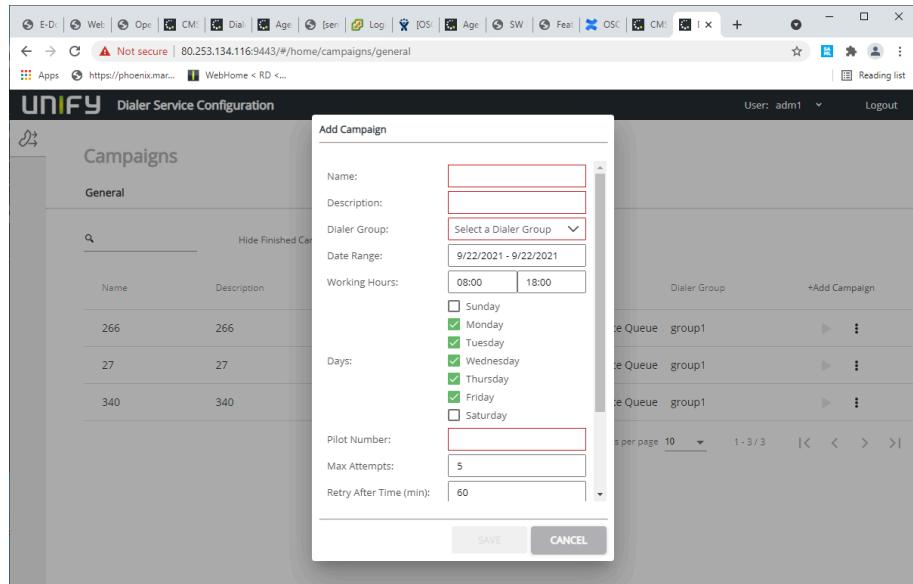
**Figura 10: Lista de servicios**

- Un ícono +Añadir campaña que muestra una pantalla de modo con los siguientes parámetros:
    - Nombre de la campaña: debe ser un nombre único que identifique la campaña.
    - Descripción: un campo de texto que permite añadir más información relacionada con la campaña.
    - Grupo de marcador: el grupo al que está asociada la campaña.
    - Intervalo de fechas: define las fechas de inicio y fin de la campaña.
    - Horas de trabajo: define el intervalo de tiempo en el que se ejecutará la campaña.
    - Días de la semana: una casilla de verificación para cada día de la semana para indicar qué días estará activa la campaña.
    - Número piloto: el número piloto para acceder a la cola del centro de contacto o a la IVR.
    - Intentos máximos: el número máximo de veces que se trata de llamar a un número durante la campaña.
- Predefinido: 5.
- Margen: de 1 a 100.
- Tiempo hasta el reintento (min): indica cuántos minutos esperará el marcador hasta tratar de marcar un número con el que se trató de contactar sin éxito.
- Predefinido: 60 minutos.
- Margen: de 1 a 1440 minutos.
- Tipo: las posibles opciones son OSCC e IVR. Este parámetro indica si la llamada se desviará a OSCC o a IVR.
  - Cola: permite seleccionar la cola de la campaña.

---

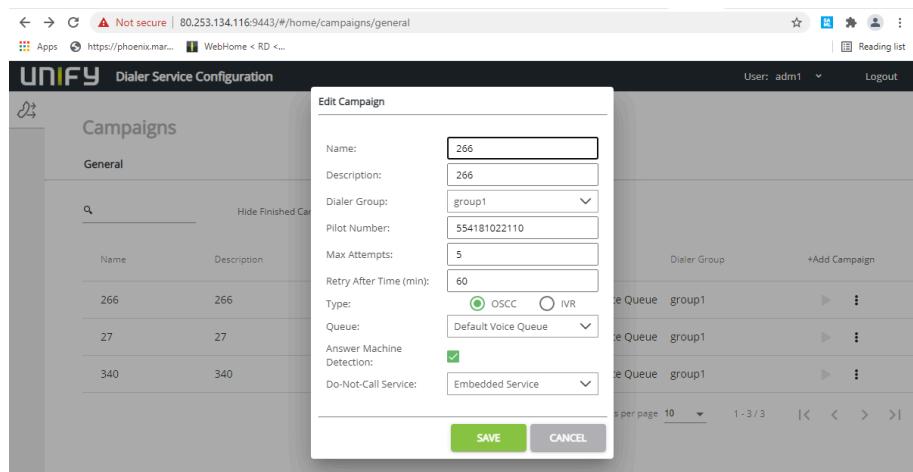
**Nota:** La cola debe ser accesible a través del número piloto

- 
- Detección de contestador automático: para activar/desactivar la Detección de contestador automático.
  - Servicio No llamar: para elegir de una lista de servicios No llamar configurados para su uso en la campaña.

**Figura 11: Pantalla Añadir campaña**

- El icono Editar campaña, que muestra una pantalla de modo con los siguientes campos:
  - Nombre de la campaña
  - Descripción
  - Grupo de marcador
  - Número piloto
  - Intentos máximos
  - Tiempo hasta el reintento (min)
  - Tipo
  - Cola de espera
  - Detección de contestador automático
  - Servicio No llamar

**Nota:** Antes de cambiar los parámetros, la Campaña debe detenerse.

**Figura 12: Editar Campaña**

## Gestión del marcador

- Icono Ver/editar programa, que muestra una pestaña horizontal con el siguiente contenido:
  - Una lista de Programas, con los siguientes datos: Fecha, Hora de inicio, Hora de fin, Estado.

Los posibles valores para los estados son:

    - No está en ejecución: el programa se ha detenido manualmente o se ha agotado el tiempo.
    - En ejecución: el programa se está ejecutando.
    - Finalizado: el programa ya se ha ejecutado.
    - No llamar FdS: el programa no se está ejecutando porque la función No llamar está fuera de servicio.
  - Icono Editar todos los programas, que permite cambiar las horas de inicio y fin de la campaña para los días restantes.

---

**Nota:** Para poder editar los programas, la campaña debe detenerse.

---

---

**Nota:** Solo se cambiarán el programa del día actual y las entradas de los futuros programas.

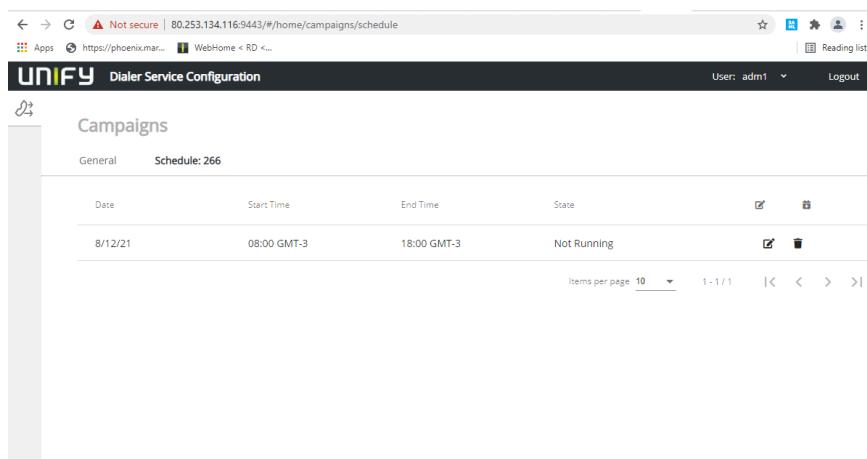
---

- Botón Añadir nuevo programa, que permite añadir un nuevo programa para la campaña.

---

**Nota:** Solo se puede añadir un programa por día.

---



Date	Start Time	End Time	State	Actions
8/12/21	08:00 GMT-3	18:00 GMT-3	Not Running	

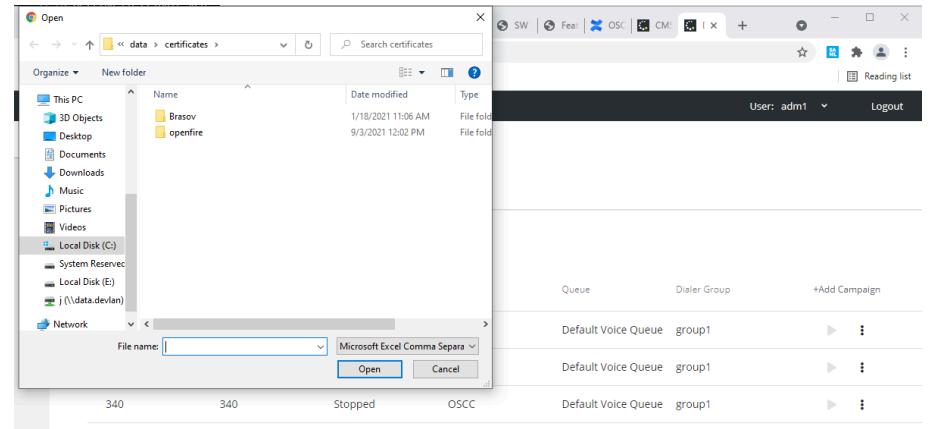
**Figura 13: Añadir nuevo programa**

- Cargar clientes potenciales: se abrirá una pantalla de navegación de Windows para que el usuario seleccione el archivo que contiene los clientes potenciales. Si se selecciona un archivo válido, el contenido se cargará en la base de datos del Marcador. El archivo debe ser de tipo .csv y contener el Nombre y el Número de teléfono separados por comas, como en el siguiente ejemplo:

Maria Rodriguez, 554183015031

Juan Pérez, 554183015023

**Nota:** Los clientes potenciales solo se pueden cargar en una Campaña si esta se interrumpe.

**Figura 14: Cargar clientes potenciales**

## Gestión del marcador

- Ver/editar clientes potenciales: se presenta una lista de clientes potenciales no ejecutados con los siguientes campos:
  - Número de teléfono
  - Descripción
  - Nombre
  - Intento de llamada: la cantidad de veces que el marcador trató de contactar con el número del cliente potencial durante la campaña.
  - Estado: el estado del último intento de marcar el número durante la campaña.

Los posibles valores para el estado son:

- SIN\_LLAMAR: no se ha llamado aún a este número.
- ÉXITO: se llamó a este número, el cliente respondió la llamada y esta fue transferida a un agente.
- FALLO: la llamada no se completó.
- OCUPADO: el número estaba ocupado.
- RECHAZO: el cliente rechazó la llamada.
- DCA: la Detección de contestador automático detectó que la llamada fue respondida por un contestador automático.
- SERVICIO\_NO\_DISPONIBLE\_TEMPORALMENTE: la llamada no se completó debido a la falta de disponibilidad del servicio. Por ejemplo, la línea saliente está fuera de servicio.
- NO\_LLAMAR: este número está incluido en una lista de No llamar y no se debe llamar al mismo.
- DESCONOCIDO: la llamada no se realizó correctamente por otro motivo.

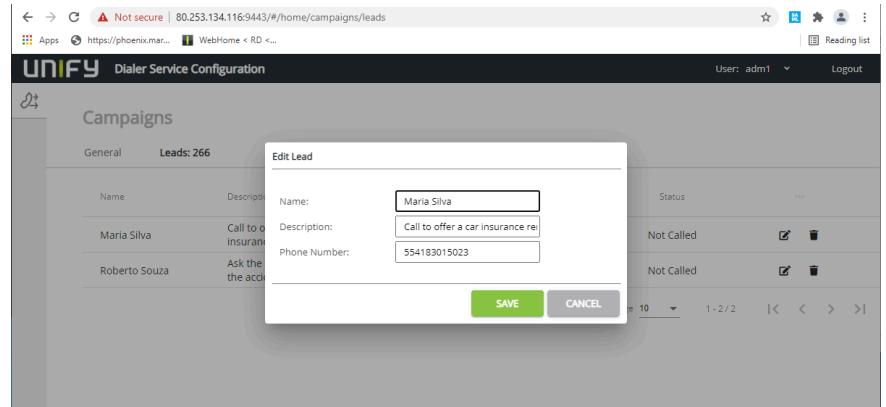
The screenshot shows a web-based application titled "UNIFY Dialer Service Configuration". The main page is titled "Campaigns" and displays a table of potential clients (Leads). The table has columns for Name, Description, Phone Number, Call Attempts, and Status. Two rows are visible: one for Maria Silva (Call to offer a car insurance renewal, phone 554183015023, 0 attempts, Not Called) and one for Roberto Souza (Ask the customer about the accident, phone 554183015031, 0 attempts, Not Called). The status column includes icons for edit and delete. At the bottom of the table, there are pagination controls for items per page (10), page number (1-2 / 2), and navigation arrows.

**Figura 15: Ver/editar clientes potenciales**

Al seleccionar un cliente potencial y hacer clic en el icono Editar cliente potencial, se abre una pantalla de modo con

los siguientes parámetros: Nombre, Descripción y Número de teléfono.

**Nota:** Antes de cambiar los parámetros de una Campaña, esta debe detenerse.



**Figura 16: Editar Cliente potencial**

## Gestión del marcador

- Ver resumen: se abrirá una pantalla de modo con un resumen del estado actual de la campaña. Se mostrarán los siguientes datos:
  - Zona de campaña:
    - Nombre de la campaña
    - Descripción
    - Número piloto
    - Intentos máximos
    - Tiempo hasta el reintento (min)
    - Estado: en ejecución o detenida.
    - Tipo: OSCC o IVR
    - Grupo de marcador
    - Descripción del marcador
  - Zona de clientes potenciales:
    - Número total de clientes potenciales: número total de clientes potenciales en la campaña.
    - Sin llamar: número de clientes potenciales a los que aún no se ha llamado.
    - Éxito: número de clientes potenciales a los que se llamó correctamente.
    - Rechazo: número de clientes potenciales que se rechazaron.
    - Ocupado: número de clientes potenciales que estaban ocupados.
    - Desconocido: número de clientes potenciales cuyo estado se desconoce.

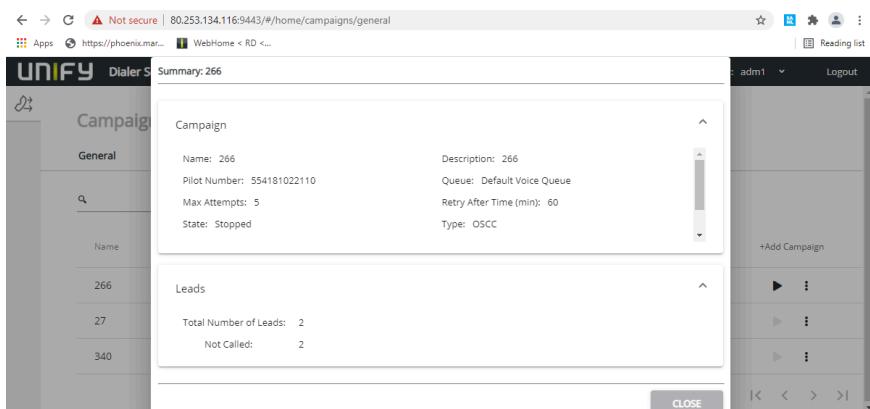


Figura 17: Ver resumen

## **7 Mantenimiento**

### **7.1 CMS Dialer**

Los registros de CMS se pueden descargar a través de Sistema -> pestaña Diagnóstico.

