



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

# Índice

<b>1 Introdução.....</b>	<b>4</b>
<b>2 Descrição da função.....</b>	<b>5</b>
2.1 Discador.....	5
2.2 Detecção de secretária eletrônica.....	6
2.3 Do-Not-Call.....	6
2.4 Serviço externo Do-Not-Call.....	6
2.5 Serviço Do-Not-Call incorporado.....	7
<b>3 Componentes da solução.....</b>	<b>8</b>
<b>4 Infraestrutura.....</b>	<b>9</b>
4.1 Requisitos do sistema.....	9
4.1.1 CMS.....	9
4.1.2 Servidor do OpenScape Contact Center.....	9
<b>5 Configuração dos componentes.....</b>	<b>10</b>
5.1 OpenScape Contact Media Service.....	10
5.2 OpenScape Contact Center.....	10
5.3 Plataforma de comunicação.....	10
5.3.1 OpenScape Voice.....	10
<b>6 Gerenciamento de discagem.....</b>	<b>11</b>
6.1 Página de autenticação.....	11
6.2 Aba Usuários do Discador.....	12
6.3 Aba Grupos de Discagem.....	14
6.4 Aba Gestão de Campanhas.....	16
<b>7 Manutenção.....</b>	<b>25</b>
7.1 O CMS Dialer.....	25

# 1 Introdução

O OpenScape Contact Media Service Dialer (CMS Dialer) é um recurso que permite criar e executar campanhas de discagem de saída. O CMS Dialer gerencia a geração de chamadas de saída para uma lista de oportunidades configurada para a campanha e utiliza toda a flexibilidade do OpenScape Contact Center para rotear as chamadas de saída aos agentes. As campanhas podem ser criadas com uma lista de oportunidades e configuradas para a sua execução em um período de tempo específico, que inclui dias da semana e horas do dia.

O CMS Dialer pode ser integrado com o OpenScape Contact Center para encaminhar chamadas de saída para agentes humanos ou agentes virtuais (com Speechbot). O CMS Dialer também pode ser integrado com o OpenScape Contact Media Service Voice Portal (CMS Voice Portal) para encaminhar as chamadas para o IVR. Assim, campanhas sem agentes podem ser executadas integrando o CMS Dialer com o Speechbot ou com o IVR.

O CMS Dialer utiliza a detecção automática de máquina (AMD) para identificar se a chamada ao cliente foi atendida automaticamente por uma máquina (por exemplo, correio de voz). Neste caso, o Discador detecta que a tentativa de chamada não foi bem-sucedida e pode ser reinicializada.

O CMS Dialer é compatível com serviços externos de Do-Not-Call. Também oferece um serviço interno de Do-Not-Call que pode ser configurado com uma lista de números que não devem ser discados.

Atualmente, o CMS Dialer apoia campanhas com o modo de Discagem Progressiva. Outros modos, como Preview Dialing, Power Dialing e Predictive Dialing, serão adicionados no futuro.

## 2 Descrição da função

### 2.1 Discador

O CMS Dialer é uma combinação entre o OpenScape Contact Media Service Dialer e um dos seguintes componentes:

- O OpenScape Contact Center
- O OpenScape Contact Media Service Voice Portal para discagem sem agentes.

Para executar campanhas com agentes físicos ou virtuais, o CMS Dialer monitora o estado dos agentes no OpenScape Contact Center. Quando os agentes são identificados como livres, uma chamada é gerada para cada agente livre. Quando o CMS Dialer detecta que a chamada foi atendida com sucesso pelo cliente, ele transfere a chamada para o número piloto do Contact Center e a chamada é roteada para o agente.

Para executar campanhas sem agentes com o IVR, o CMS Dialer monitora o estado dos canais do IVR. Quando são identificados canais livres de IVR, uma chamada é gerada para cada canal livre. Quando o CMS Dialer detecta que a chamada foi atendida com sucesso pelo cliente, ele transfere a chamada para o número piloto do IVR e a chamada é encaminhada para o canal. Atualmente, o único suporte para IVR é o CMS Voice Portal.

Quando uma Campanha é criada, os seguintes parâmetros relacionados com o período de execução devem ser definidos:

- Faixa de datas: o primeiro e o último dia para a Campanha.
- Faixa de tempo: hora do dia em que a campanha é executada (ponto no tempo para início e fim da Campanha).
- Dias da semana: dias específicos da semana em que a campanha tem lugar.

Quando uma campanha é criada, uma entrada no cronograma é gerada para cada dia em que a campanha será realizada. Isto facilita o controle da regularidade da campanha.

Quando uma chamada para uma oportunidade não for bem-sucedida e o número de tentativas para a chamada não tiver sido excedido, a próxima tentativa ocorrerá uma vez passado o intervalo de retorno após a chamada. Com base na definição retorno após a chamada (fim da chamada + tempo de tentativa), há dois cenários possíveis para a oportunidade:

- 1)** Se chegar o momento de tentar novamente e o programador for interrompido, a chamada será acrescentada ao pool. A oportunidade será novamente chamada o mais rápido possível, para o próximo programador.
- 2)** Se o tempo para tentar novamente só chegar na próxima programação, isso pode acontecer nesse período de tempo. Por exemplo, se uma chamada finalizar às 17h00 e a tentativa for depois de 1.440 minutos (24 horas), a oportunidade deve ser adicionada ao pool no dia seguinte também às 17h00.

## Descrição da função

Detecção de secretária eletrônica

## 2.2 Detecção de secretária eletrônica

A Detecção de Secretária Eletrônica detecta se a chamada foi atendida por um ser humano ou por uma secretária eletrônica. Os seguintes parâmetros serão verificados:

- Detecção de silêncio na captura.
- Detecção de silêncio após a primeira fala.
- Detecção de tono

Se a Detecção de Secretária Eletrônica identificar que a chamada não foi atendida por um humano, as seguintes ações devem ser tomadas:

- A chamada é desconectada.
- O número de tentativas é incrementado.
- O resultado da chamada é atualizado para informar que a chamada não foi bem sucedida, e o estado é definido como AMD.

## 2.3 Do-Not-Call

## 2.4 Serviço externo Do-Not-Call

O serviço Do-Not-Call pode ser implantado consultando um serviço web externo que pode ser acessado através de uma solicitação HTTP formatada como JSON para cada nova chamada em uma campanha. O Serviço Profissional usa esta interface para implementar um conector para consultar serviços específicos de Do-Not-Call como Griffon (nos EUA) ou NãoomePerturbe e NãoomeLigue (no Brasil).

---

**Nota:** A comunicação entre o CMS Dialer e o DNC Web Service deve ser estabelecida sobre o TLS.

---

**Nota:** As chamadas que não são completadas por causa dos serviços Do-not-Call são adicionadas ao Registro de Chamada com a resolução `Call Result = DoNotCall`.

---

Uma API de Serviço Web Do-Not-Call permite ao CMS Dialer acessar um serviço Do-Not-Call se um número fornecido estiver presente na lista Do-Not-Call. O conteúdo do corpo HTTP deve ser fornecido no formato JSON.

A solicitação será enviada como solicitação HTTP POST:

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

A resposta estará contida em uma resposta HTTP 200OK:

```
{
```

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

---

**Nota:** Se o parâmetro do DoNotCall retornar "true", indicará que o número passado foi encontrado na lista Do-Not-Call e que não deve ser chamado pelo discador.

---

Não existe um mecanismo de autenticação do cliente para este serviço web, uma vez que não há risco de proteção de dados.

## 2.5 Serviço Do-Not-Call incorporado

Um serviço web nativo incorporado será fornecido com o CMS Dialer para executar o serviço Do-Not-Call baseado em um arquivo .csv carregado. O arquivo .csv incluirá a lista de números que não devem ser discados.

O Serviço Web DNC receberá solicitações com números de oportunidades, verificará se o número está na lista Do-Not-Call e devolverá uma resposta ao CMS Dialer.

---

**Nota:** Não é possível editar/remover o serviço incorporado.

---

## 3 Componentes da solução

CMS Dialer utiliza os seguintes componentes:

- **OpenScape Contact Media Service (CMS)** que é responsável por:
  - Criar as campanhas com sua lista de oportunidades e cronograma.
  - Executar as campanhas ligando para os números de oportunidades correspondentes.
  - Verificar se o número não está incluído em uma lista de serviços Do-Not-Call e não deve ser discado.
  - Detectar se a chamada foi atendida por uma secretária eletrônica.
  - Transferir a chamada para o agente quando a chamada é atendida pelo cliente, não por uma secretária eletrônica.
  - Tentar chamar novamente os contatos que não tiveram sucesso nas tentativas anteriores de acordo com o número máximo de tentativas.
- **Plataforma de comunicação (OpenScape Voice, OpenScape 4000 e OpenScape Business)** responsável por estabelecer as chamadas de saída.
- **OpenScape Contact Center** responsável por distribuir as chamadas aos agentes de acordo com os fluxos de trabalho definidos na Estratégia de Roteamento. O agente gerencia a chamada de saída como é habitual, através do Agent Portal Web.
- **OpenScape Contact Media Service Voice Portal** é utilizado para rotear as chamadas de saída para o IVR.

## 4 Infraestrutura

### 4.1 Requisitos do sistema

#### 4.1.1 CMS

Os requisitos do sistema para CMS são os seguintes:

**Tabela 1: Requisitos do sistema para CMS**

Requisito	Descrição
Processador	Intel Xeon E-2174G 3.80GHz
Memória	8 GB
Disco rígido	HD1: 160 GB, 7200 RPM, SATA HD2: 100 GB, 7200 RPM, SATA
Configurações da tela	1024 x 768 pixels com cor de 16 bits
Outros	Placa de interface de rede Ethernet de 1 Gbps

---

**Nota:** O CMS Dialer requer um segundo disco rígido que conterà o banco de dados PostgreSQL.

---

---

**Nota:** O CMS Dialer é compatível com até 300 chamadas paralelas de saída.

---

#### 4.1.2 Servidor do OpenScape Contact Center

Devem ser utilizados os requisitos normais de especificação para o servidor do OpenScape Contact Center.

# 5 Configuração dos componentes

O OpenScape Contact Media Service deve ser configurado para gerenciar o Discador.

## 5.1 OpenScape Contact Media Service

Uma licença do tipo Outbound Dialer License Ports deve estar disponível para cada número de extensão utilizada para iniciar as chamadas de saída.

Para obter mais informações sobre a configuração do OpenScape Contact Media Service Dialer, consulte o Atos Unify OpenScape Contact Media Service, Guia de Instalação, capítulo "Configuração do Discador".

## 5.2 OpenScape Contact Center

O OpenScape Contact Center deve ser configurado para rotear as chamadas discadas de saída como é normal.

Para cenários combinados, a configuração do OpenScape Contact Center deve ser definida de acordo com as exigências do cliente.

Um servidor REST SDK deve ser configurado no OpenScape Contact Center.

## 5.3 Plataforma de comunicação

### 5.3.1 OpenScape Voice

Cada porta de discagem é um Assinante SIP no OpenScape Voice. O Assinante SIP pode ser configurado com o mesmo perfil que o Assinantes SIP CMS Basic IVR (Call Director).

## 6 Gerenciamento de discagem

O Dialer Service Web Application é utilizado para gerenciar as campanhas. É acessado via URL: `https://<CMS server DN>:9443`.

Há quatro funções para os usuários que podem realizar as seguintes atividades no Dialer Service Web Application:

- Mestre:

- Criar/remover/atualizar/exibir usuários do Discador.
- Gerenciar senhas.

---

**Nota:** As políticas de senhas não são implementadas. Somente o Mestre pode redefinir as senhas para os usuários.

---

- Criar/remover/atualizar/exibir grupos.

---

**Nota:** Os grupos não são removidos, mas desabilitados.

---

- Usuários e grupos associados.

- Gestor de Grupo:

- Criar/remover/atualizar/exibir usuários do Discador para o seu grupo.

---

**Nota:** O Gestor de Grupo só pode atribuir a um usuário os grupos pelos quais ele/ela é responsável.

---

- Exibir a aba do grupo.
- Habilitar/Desabilitar grupo.

- Administrador de campanha:

- Criar/remover/atualizar/exibir campanhas.
- Criar/remover/atualizar/exibir os horários da campanha.
- Iniciar e interromper campanhas.
- Visualizar o resumo da campanha.

- Supervisor de campanha:

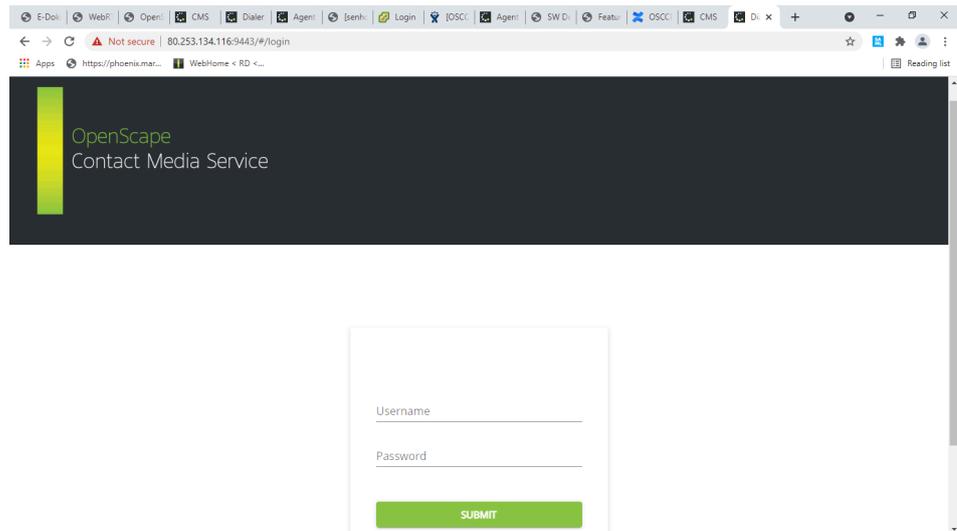
- Visualizar o resumo da campanha.
- Visualizar as configurações da campanha.
- Visualizar os horários das campanhas.

### 6.1 Página de autenticação

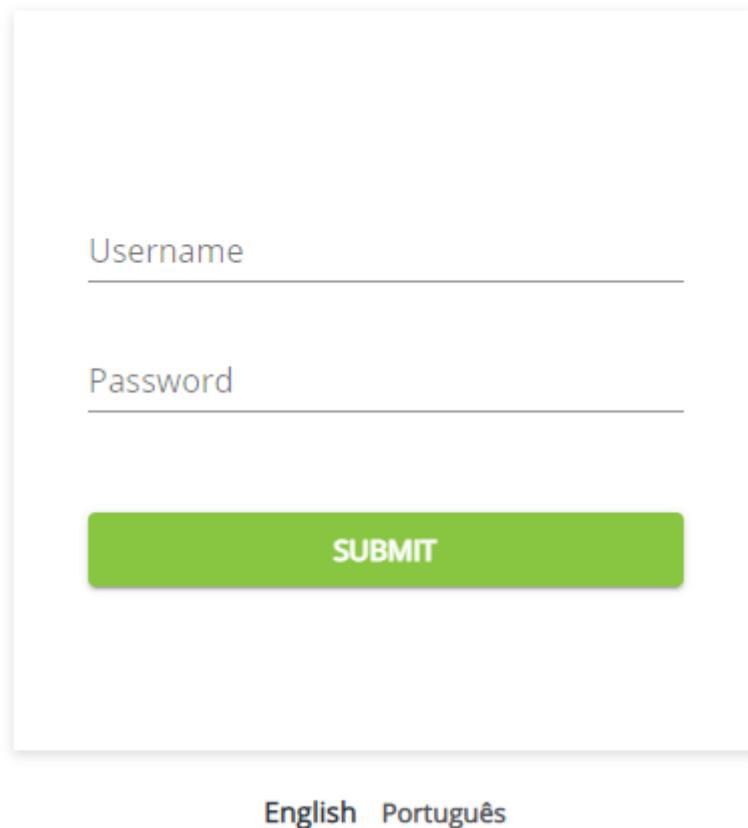
A página de autenticação do OpenScape Contact Media Service permite que o usuário faça login e selecione o idioma do aplicativo.

## Gerenciamento de discagem

### Aba Usuários do Discador



**Figura 1: Página de autenticação**



**Figura 2: Opções de idioma**

## 6.2 Aba Usuários do Discador

Esta aba permite criar e gerenciar as contas dos usuários.

User Name	First Name	Last Name	Role	Dialer Groups	+Add User
master	master	master	Master	Default Dialer Group	
adm	adm	adm	Campaign Administrator	Default Dialer Group	
adm1	adm1	adm1	Campaign Administrator	group1	
manager1	manager1	manager1	Manager	group1	
master1	master1	master1	Master	Default Dialer Group	
manager11	manager11	manager11	Manager	group1	
manager12	manager12	manager12	Manager	group1	

**Figura 3: Contas de usuário**

GGr

- Uma lista de usuários que conterá os seguintes dados: nome de usuário, nome, sobrenome, função, grupo de discagem, ícone Editar e ícone Remover
- O ícone +Adicionar usuário exibe uma janela modal com os seguintes parâmetros:
  - Nome de usuário: identifica o usuário no processo de autenticação.
  - Senha: a senha para a autenticação do usuário.
  - Nome: nome do usuário.
  - Sobrenome: sobrenome do usuário.
  - Função: Supervisor de campanha, Administrador de campanha, Gerente ou Mestre.
  - Grupo de Discagem: o grupo pode ser selecionado através do menu suspenso.

The 'Add User' modal form contains the following fields and options:

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

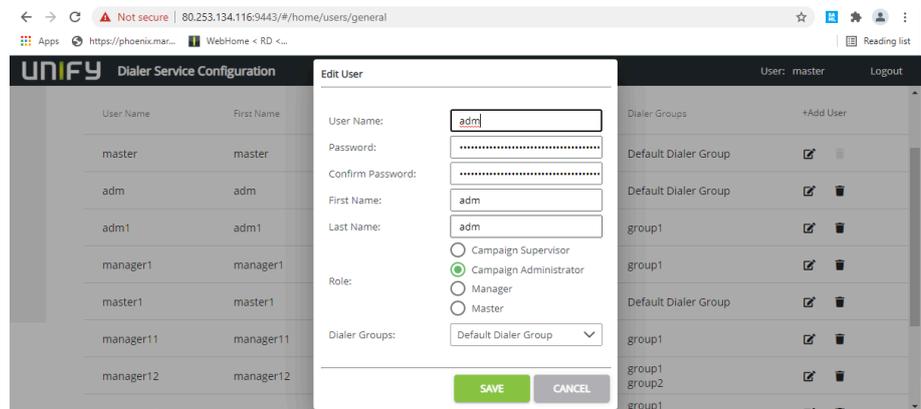
Buttons: SAVE, CANCEL

**Figura 4: Adicionar tela de usuário**

## Gerenciamento de discagem

### Aba Grupos de Discagem

- O ícone Editar exibe uma janela modal com os mesmos campos que a janela Adicionar usuário.

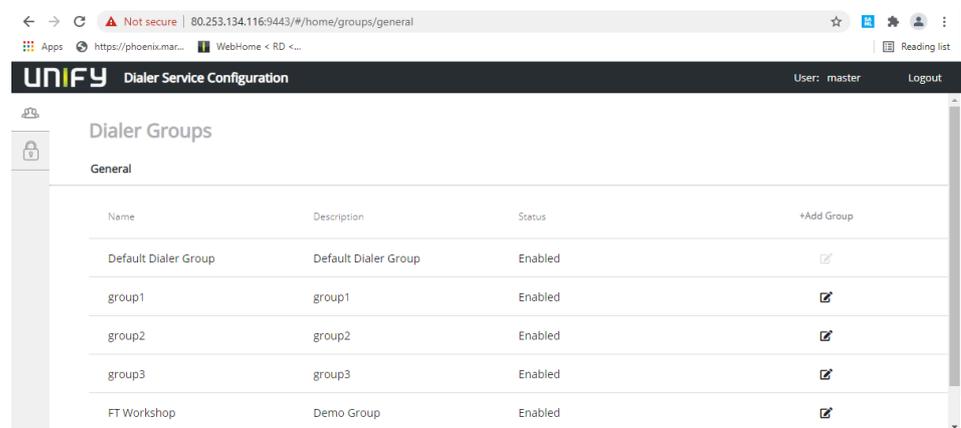


**Figura 5: Editar Usuário**

- O ícone Remover abre uma janela de diálogo.

## 6.3 Aba Grupos de Discagem

Esta aba permite criar e gerenciar os grupos de discagem, utilizados para organizar os usuários que administram as campanhas relacionadas.

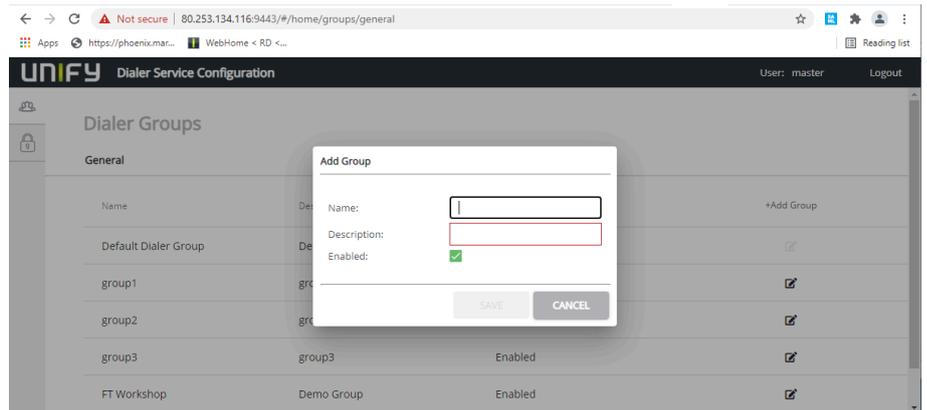


**Figura 6: Aba Grupos de Discagem**

A aba Grupos de Discagem exibe as seguintes informações:

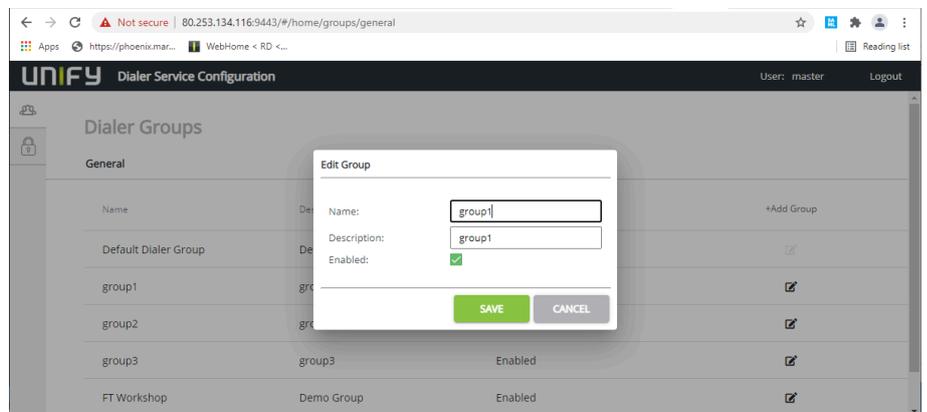
- Um ícone de grupo +Adicionar, que apresenta uma janela modal com os seguintes parâmetros:
  - Nome do grupo: este nome identifica o grupo.
  - Descrição: exibe detalhes sobre o grupo.
  - Habilitar caixa de seleção: para habilitar/desabilitar o grupo.

**Nota:** Um grupo não pode ser removido. Ele só pode ser desativado.



**Figura 7: Adicionar tela de grupo**

- O ícone Editar, que exibe uma janela modal com os mesmos campos que a tela Adicionar Grupos.



**Figura 8: Editar grupos**

As seguintes regras são aplicadas quando um Grupo de Discagem é desativado:

- As campanhas no estado STARTED, para as quais o grupo está desativado, permanecem inalteradas. As campanhas ocorrerão até o final de todos os horários.
- As campanhas no estado STOPPED, para as quais o grupo está desativado, não têm mais permissão para começar. Neste caso, o botão "Start" deve ser desativado.

## Gerenciamento de discagem

### Aba Gestão de Campanhas

- Não é possível acrescentar novas campanhas com um grupo desativado.

Sugestão: remover o grupo do "Grupo de discagem" suspenso ou mantê-lo cinzento.

A mesma regra é aplicada para a edição de uma campanha.

- Os usuários do Supervisor e Administrador da Campanha não serão capazes de fazer login se todos os seus grupos estão desativados, porque o número de grupos habilitados para o usuário é zero. Se pelo menos um grupo estiver habilitado para esse usuário, o usuário terá permissão para fazer login.

---

**Nota:** Um usuário Administrador de Campanha tem permissão para fazer login mesmo que nenhum grupo esteja habilitado, principalmente porque um Administrador de Campanha tem permissão para habilitar/desabilitar grupos.

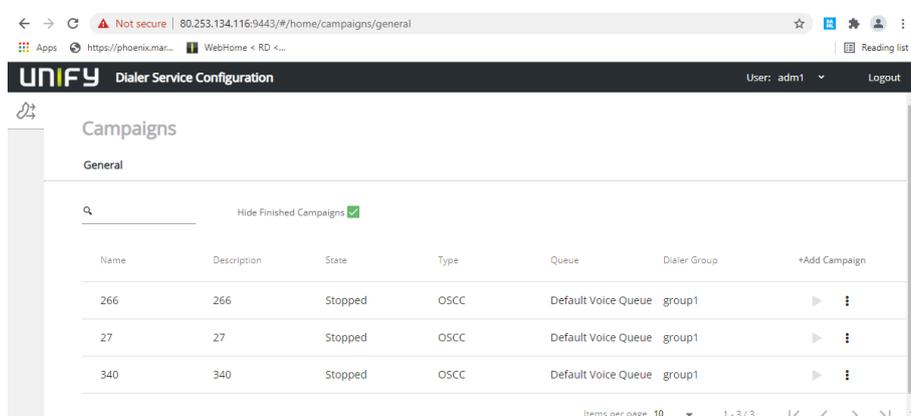
---

## 6.4 Aba Gestão de Campanhas

Esta aba permite criar e gerenciar as campanhas.

A vista principal contém:

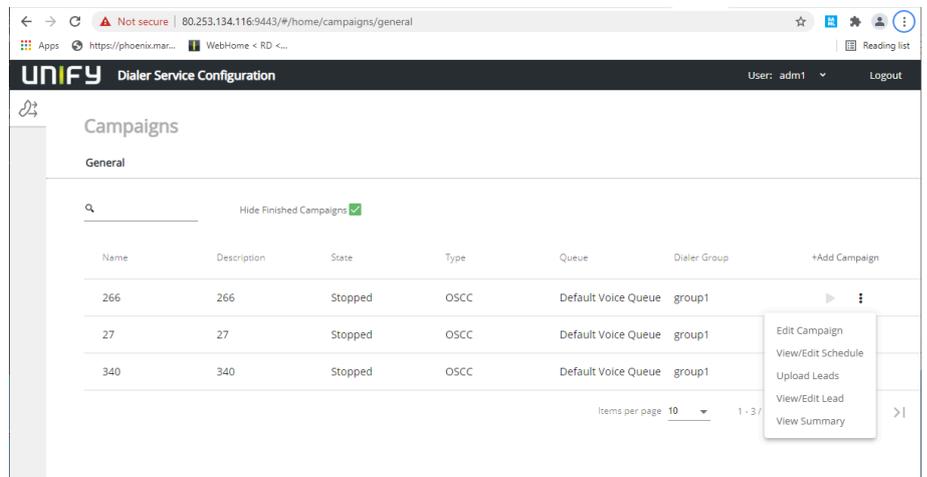
- Uma lista das campanhas que inclui os seguintes dados: Nome, Descrição, Estado, Tipo, Fila de espera, Grupo de Discagem, Ícone da Campanha Iniciar/Parar, 3 pontos verticais para mais serviços.



**Figura 9: Lista de campanhas**

Ao clicar no ícone dos 3 pontos verticais, serão exibidos os seguintes serviços: Editar campanha, Visualizar/Editar

programação, Upload de oportunidades, Visualizar/Editar oportunidades, Visualizar resumo.



**Figura 10: Lista de serviços**

## Gerenciamento de discagem

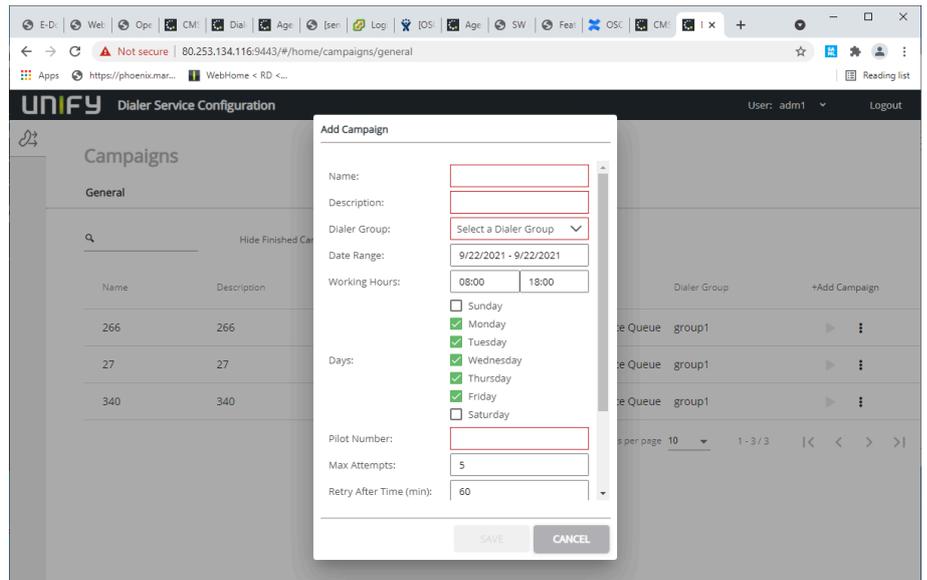
- Um ícone de campanha +Adicionar que exibe uma janela modal com os seguintes parâmetros:
  - Nome da campanha: deve ser um nome único que identifique a campanha.
  - Descrição: campo de texto que permite adicionar mais detalhes relacionados com a campanha.
  - Grupo de Discagem: grupo ao qual a campanha está associada.
  - Faixa de datas: definir a data inicial e a data final da campanha.
  - Horas de trabalho: define o intervalo de tempo em que a campanha será executada.
  - Dias da semana: caixa de seleção para cada dia da semana indicando em que dias a campanha estará ativa.
  - Número piloto: o número piloto para acessar a fila do centro de contato ou o IVR.
  - Tentativas máximas: número máximo de vezes que um número é tentado na campanha.  
Padrão: 5.  
Faixa: 1 a 100.
  - Tentativa após o tempo (min): indica quantos minutos o discador vai aguardar até tentar discar um número que falhou.  
Padrão: 60 minutos.  
Faixa: 1 a 1.440 minutos.
  - Tipo: as opções possíveis são OSCC e IVR. Este parâmetro indica se a chamada será encaminhada para OSCC ou para IVR.
  - Fila: selecione a fila que deverá participar da campanha.

---

**Nota:** A fila deve ser acessível através do número do piloto

---

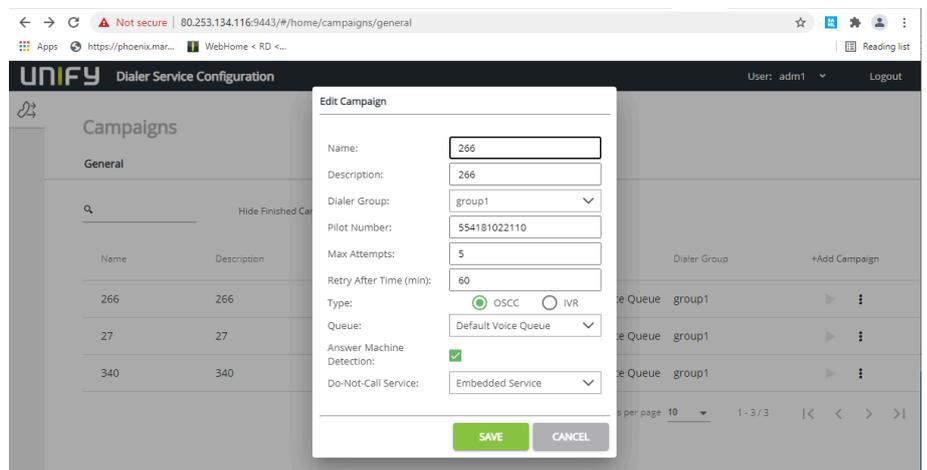
- Detecção de secretária eletrônica: para ativar/desativar a Detecção de secretária eletrônica.
- Serviço Do-not-Call: para escolher de uma lista de serviço Do-not-Call configurado a ser utilizado na campanha.



**Figura 11: Adicionar tela da campanha**

- O ícone Editar Campanha exibe uma janela modal com os seguintes campos:
  - Nome da campanha
  - Descrição
  - Grupo de Discagem
  - Número piloto
  - Tentativas máximas
  - Tentativa após o tempo (min)
  - Tipo
  - Fila
  - Detecção de secretária eletrônica
  - Serviço Do-Not-Call

**Nota:** Uma Campanha deve ser interrompida antes de modificar os parâmetros.



**Figura 12: Editar Campanha**

## Gerenciamento de discagem

- O ícone Visualizar/Editar Programação exibe uma aba horizontal com o seguinte conteúdo:
  - Uma lista de Agendamentos com os seguintes dados: Data, Horário inicial, Horário final, Estado.Os valores possíveis para os estados são:
  - Não funcionando: a programação foi interrompida manualmente ou está sem tempo.
  - Em execução: a programação está sendo executada.
  - Concluído: a programação já foi executada.
  - Do Not Call OOS: a programação não está sendo executada porque a função Do-Not-Call está fora de serviço.- Editar todos os ícones de programação, que permite alterar o horário inicial e final da campanha para os dias restantes.

---

**Nota:** A campanha deve ser interrompida para permitir a edição dos horários.

---

---

**Nota:** Somente a programação para o dia atual, bem como as entradas da programação futura, serão alteradas.

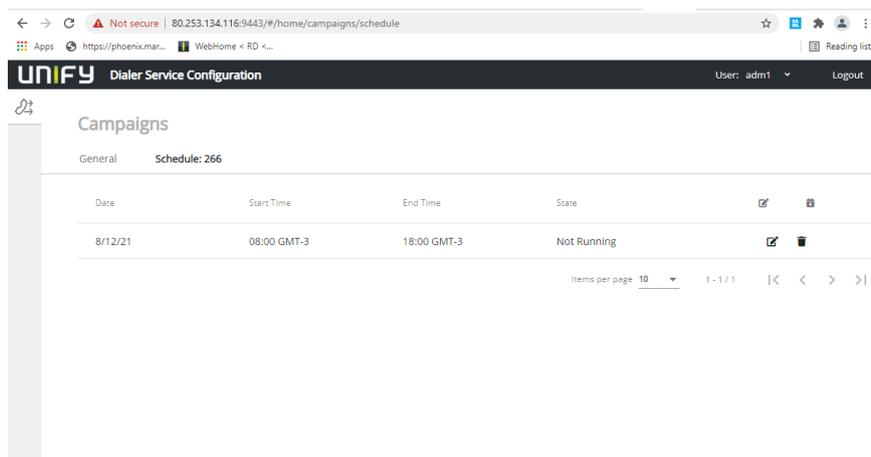
---

- Adicionar novo botão de programação, que permite acrescentar uma nova programação na campanha.

---

**Nota:** Só é possível acrescentar um horário por dia.

---



**Figura 13: Adicionar nova programação**

- Upload de oportunidades: uma tela de navegação do Windows será aberta para que o usuário selecione o arquivo que contém as oportunidades. Se um arquivo válido for selecionado, o conteúdo será carregado no banco de dados do Discador. O arquivo deve ter extensão .csv com o Nome e o Número de Telefone separados por vírgula, como por exemplo:

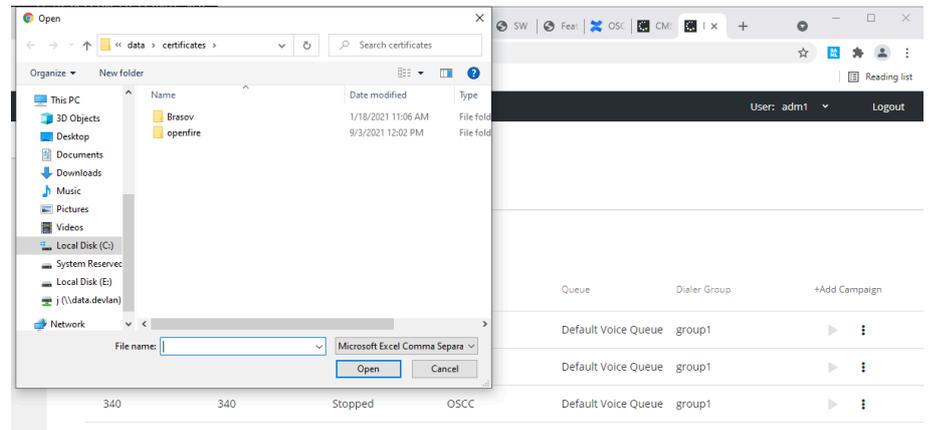
Mary Silvester, 554183015031

James Moore, 554183015023

---

**Nota:** Só é possível fazer o upload de oportunidades para uma Campanha se a Campanha for interrompida.

---



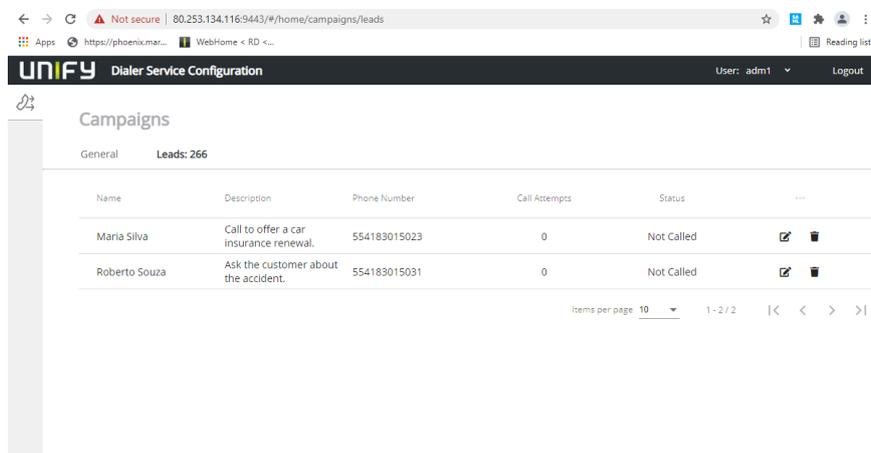
**Figura 14: Upload de oportunidades**

## Gerenciamento de discagem

- Visualizar/Editar oportunidades: uma lista de oportunidades não executadas é apresentada com os seguintes campos:
  - Número de telefone
  - Descrição
  - Nome
  - Tentativa de chamada: número de vezes que o discador tentou alcançar o número de oportunidade durante a campanha.
  - Estado: o estado da última tentativa de discar o número durante a campanha.

Os valores possíveis para o estado são:

- NÃO\_CHAMADO: este número ainda não foi chamado.
- SUCESSO: este número foi chamado, o cliente atendeu a chamada e a chamada foi transferida para um agente.
- FALHA: a chamada não foi concluída.
- OCUPADO: o número estava ocupado.
- DECLINA: o cliente recusou a chamada.
- AMD: a Detecção de secretária eletrônica detectou que a chamada foi atendida por uma secretária eletrônica.
- SERVIÇO\_TEMPORÁRIO\_NÃO\_DISPONÍVEL: a chamada não foi concluída devido à indisponibilidade do serviço. Por exemplo, o tronco de saída está fora de serviço.
- DO\_NOT\_CALL: este número está incluído em uma lista Do-Not-Call e não deve ser chamado.
- DESCONHECIDO: a chamada não foi bem-sucedida por outro motivo.



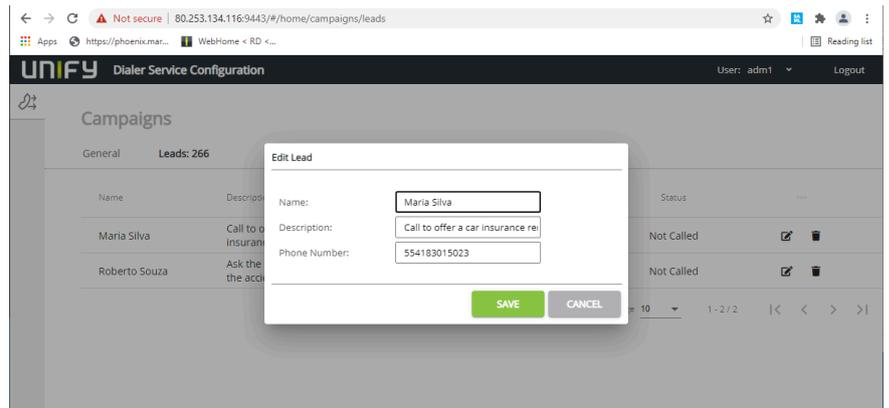
**Figura 15: Visualizar/Editar oportunidades**

Ao selecionar uma oportunidade e clicar no ícone Editar oportunidade, uma janela modal é aberta com os seguintes parâmetros: Nome, descrição e número de telefone.

---

**Nota:** Uma Campanha deve ser interrompida antes de modificar os parâmetros da Campanha.

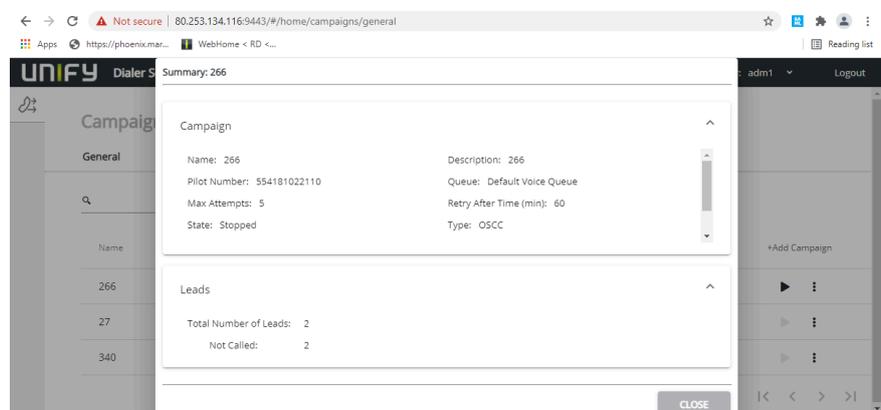
---



**Figura 16: Editar oportunidade**

## Gerenciamento de discagem

- Visualizar resumo: uma janela modal será aberta com um resumo do estado atual da campanha. A seguinte informação é exibida:
  - Área de campanha:
    - Nome da campanha
    - Descrição
    - Número piloto
    - Tentativas máximas
    - Tentativa após o tempo (min)
    - Estado: em funcionamento ou parado.
    - Tipo: OSCC ou IVR
    - Grupo de Discagem
    - Descrição do Discador
  - Área de oportunidades:
    - Número total de oportunidades: número total de oportunidades na campanha.
    - Não chamado: número de oportunidades que ainda não foram chamadas.
    - Sucesso: número de oportunidades que foram chamadas com sucesso.
    - Declina: número de oportunidades que foram declinadas.
    - Ocupado: número de oportunidades que estavam ocupadas.
    - Desconhecido: número de oportunidades cujo estado é desconhecido.



**Figura 17: Visualizar resumo**

## **7 Manutenção**

### **7.1 O CMS Dialer**

Os logs do CMS podem ser baixados via Sistema -> aba Diagnóstico.

