



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Contact Center Enterprise

OpenScape
Contact Media Service
Dialer V12

User Guide
01/2025

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 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 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Índice

1 Introdução.....	4
2 Descrição da função.....	5
2.1 Marcador.....	5
2.2 Detecção de Secretária Eletrónica.....	6
2.3 Não ligue.....	6
2.4 Serviço externo de não ligar.....	6
2.5 Serviço incorporado de não ligar.....	7
3 Componentes da solução.....	8
4 Infraestrutura.....	9
4.1 Requisitos do sistema.....	9
4.1.1 CMS.....	9
4.1.2 OpenScape Contact Center Server.....	9
5 Configuração de Componentes.....	10
5.1 Serviço de media de contacto OpenScape.....	10
5.2 Centro de contacto OpenScape.....	10
5.3 Plataforma de comunicação.....	10
5.3.1 Voz OpenScape.....	10
6 Gestão de discador.....	11
6.1 Página de autenticação.....	11
6.2 Guia Utilizadores do discador.....	13
6.3 Separador Grupos de Discadores.....	15
6.4 Guia Gestão de campanha.....	17
7 Manutenção.....	27
7.1 Marcador CMS.....	27
8 Marcador CMS.....	28

1 Introdução

O OpenScape Contact Media Service Dialer (CMS Dialer) é uma funcionalidade que permite criar e executar campanhas de marcação externa. O CMS Dialer gera a geração de chamadas outbound para uma lista de leads configurada para a campanha e utiliza toda a flexibilidade do OpenScape Contact Center para encaminhar as chamadas outbound para os agentes. As campanhas podem ser criadas com uma lista de leads e configuradas para serem executadas num intervalo de tempo específico, que inclui os dias da semana e a hora do dia.

O CMS Dialer pode ser integrado no OpenScape Contact Center para encaminhar as chamadas de saída para agentes humanos ou virtuais (com Speechbot). O marcador CMS também pode ser integrado no OpenScape Contact Media Service Voice Portal (CMS Voice Portal) para encaminhar as chamadas para o IVR. Assim, as campanhas sem agente podem ser executadas integrando o CMS Dialer no Speechbot ou no IVR.

O CMS Dialer utiliza a deteção automática de máquinas (AMD) para identificar se a chamada para o cliente foi atendida automaticamente por uma máquina (por exemplo, correio de voz). Neste caso, o Marcador deteta que a tentativa de chamada não foi bem sucedida e pode ser reinicializado.

O CMS Dialer suporta serviços externos Do-Not-Call. Também fornece um serviço interno Do-Not-Call que pode ser configurado com uma lista de números que não devem ser marcados.

Atualmente o CMS Dialer suporta campanhas com o modo de Marcação Progressiva. Outros modos, como a marcação prévia, a Marcação avançada e a Marcação preditiva, serão adicionados no futuro.

2 Descrição da função

2.1 Marcador

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

- O centro de contacto OpenScape
- O portal de voz do OpenScape Contact Media Service para marcação sem agente.

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

Para a execução de campanhas sem agente com IVR, o CMS Dialer monitoriza o estado dos canais IVR. Quando são identificados canais IVR gratuitos, é gerada uma chamada para cada canal gratuito. Quando o CMS Dialer deteta que a chamada foi atendida com sucesso pelo cliente, transfere a chamada para o número piloto do IVR e a chamada é reencaminhada para o canal. Atualmente, o único suporte para IVR é o CMS Voice Portal.

Quando é criada uma Campanha, devem ser definidos os seguintes parâmetros relativos ao período de execução:

- Intervalo de datas – o primeiro e o último dia da campanha
- Intervalo de tempo – a hora do dia em que a campanha é executada (o momento do início e do fim da campanha)
- Dias da semana – os dias específicos da semana em que a campanha é realizada.

Quando uma campanha é criada, é criada uma entrada na programação para cada dia em que a campanha será executada. Isto facilita o controlo da regularidade da campanha.

Quando uma chamada para um lead não for bem-sucedida e o número de tentativas da chamada não tiver sido excedido, a tentativa seguinte ocorrerá assim que o intervalo Repetir-Depois tiver passado. Com base na definição Retry-After (término da chamada + tempo de nova tentativa), existem dois cenários possíveis para o lead:

- 1) Se chegar a altura de tentar novamente e o agendador for interrompido, a chamada será adicionada à pool. O lead será chamado novamente assim que possível, para o próximo agendador.
- 2) Se o momento de tentar novamente só chegar ao próximo agendador, isso poderá acontecer durante esse período. Por exemplo, se uma chamada terminar às 17h00 e o tempo de nova tentativa for após 1440 minutos (24 horas), o lead deverá ser adicionado à pool no dia seguinte também às 17h00.

Descrição da função

Detecção de Secretária Eletrónica

2.2 Detecção de Secretária Eletrónica

A Detecção de Secretária Eletrónica deteta se a chamada foi atendida por um ser humano ou por uma secretária eletrónica. Verificam-se os seguintes parâmetros:

- Detecção de silêncio na captação.
- Detecção de silêncio após o primeiro discurso.
- Detecção de tom

Se a Detecção da Secretária Electrónica identificar que a chamada não foi atendida por um ser humano, deverão ser tomadas as seguintes acções:

- A chamada é desligada.
- 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 Não ligue

2.4 Serviço externo de não ligar

O serviço Do-Not-Call pode ser implementado consultando um serviço web externo que pode ser acedido através de um pedido HTTP formatado como JSON para cada nova chamada numa campanha. O Serviço Profissional utiliza esta interface para implementar um conector de consulta a serviços específicos de Do-Not-Call como o Griffon (nos EUA) ou o NãoMePerturbe e o NãoMeLigue (no Brasil).

Nota: A comunicação entre o CMS Dialer e o DNC Web Service será estabelecida através de TLS.

Nota: As chamadas que não são concluídas devido aos serviços Do-not-Call são adicionadas ao Call Record com a resolução Call Result = DoNotCall.

Uma API de serviço Web Do-Not-Call permite que o CMS Dialer aceda a 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.

O pedido será enviado como uma solicitação POST HTTP:

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

A resposta deve estar contida numa resposta HTTP 200OK:

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

}

Nota: Se o parâmetro doNotCall retornar 'true', indica que o número passado foi encontrado na lista Do-Not-Call e não deve ser chamado pelo marcador.

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

2.5 Serviço incorporado de não ligar

Um serviço web nativo incorporado será fornecido com o CMS Dialer para executar o serviço Do-not-Call com base num ficheiro .csv carregado. O ficheiro .csv deve conter a lista de números que não devem ser marcados.

O DNC Web Service receberá pedidos com números de lead, 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 Embedded.

3 Componentes da solução

O CMS Dialer utiliza os seguintes componentes:

- **OpenScape Contact Media Service (CMS)**, que é responsável por:
 - Criação das campanhas com a sua lista de leads e cronograma.
 - Executar as campanhas ligando para os números de lead correspondentes.
 - Verificar se o número não está incluído na lista do serviço Do-Not-Call e não deve ser marcado.
 - Detetar se a chamada foi atendida por uma máquina.
 - Transferir a chamada para o agente quando a chamada é atendida pelo cliente, e não por uma máquina.
 - Tentando novamente ligar para os leads que não obtiveram sucesso nas tentativas anteriores de acordo com o número máximo de tentativas.
- Plataforma de Comunicação (**OpenScape Voice**, **OpenScape 4000** e **OpenScape Business**), responsável pelo estabelecimento das chamadas outbound.
- **OpenScape Contact Center**, responsável por distribuir as chamadas aos agentes de acordo com os fluxos de trabalho definidos na Estratégia de Encaminhamento. O agente trata a chamada de saída normalmente, através do Agent Portal Web.
- **OpenScape Contact Media Service Voice Portal**, que é utilizado para encaminhar as chamadas de saída para o IVR.

4 Infraestrutura

4.1 Requisitos do sistema

4.1.1 CMS

Os requisitos de sistema para o 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 de visualização	024 x 768 pixéis com cores de 16 bits
Outro	Placa de interface de rede Ethernet de 1 Gbps

Nota: O CMS Dialer requer um segundo disco rígido que conterá a base de dados PostgreSQL.

Nota: O CMS Dialer suporta até 300 chamadas de saída paralelas.

4.1.2 OpenScape Contact Center Server

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

5 Configuração de Componentes

O OpenScape Contact Media Service deve ser configurado para lidar com o marcador.

5.1 Serviço de media de contacto OpenScape

Uma licença do tipo Outbound Dialer License Ports deve estar disponível para cada número de extensão utilizado 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 marcador".

5.2 Centro de contacto OpenScape

O OpenScape Contact Center deve ser configurado para encaminhar as chamadas do marcador de saída normalmente.

Para cenários de combinação, a configuração do OpenScape Contact Center deve ser definida de acordo com os requisitos do cliente.

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

5.3 Plataforma de comunicação

5.3.1 Voz OpenScape

Cada porta do Dialer é um subscritor SIP no OpenScape Voice. O Subscritor SIP pode ser configurado com o mesmo perfil dos Subscritores SIP CMS Basic IVR (Call Director).

6 Gestão de discador

A aplicação Web Dialer Service é utilizada para gerir as campanhas. É acedido através da URL: <https://<CMS server DN>:9443>.

Existem quatro funções para os utilizadores que podem executar as seguintes atividades na Aplicação Web Dialer Service:

- Mestre:
 - Criar/remover/atualizar/exibir utilizadores do marcador.
 - Gerir senhas.

Nota: As políticas de palavras-passe não são implementadas. Apenas o Mestre pode redefinir as palavras-passe dos utilizadores.

- Criar/remover/atualizar/visualizar grupos.

Nota: Os grupos não são removidos, mas sim desativados.

- Associar utilizadores e grupos.
- Gestor de grupo:
 - Criar/remover/atualizar/exibir utilizadores do Dialer para o seu grupo.

Nota: O Gestor de Grupo só pode atribuir a um utilizador os grupos pelos quais é responsável.

- Apresente a guia do grupo.
- Activar/Desactivar grupo.
- Administrador da campanha:
 - Criar/remover/atualizar/visualizar campanhas.
 - Criar/remover/atualizar/visualizar programações de campanha.
 - Iniciar e parar campanhas.
 - Veja o resumo da campanha.
- Supervisor de Campanha:
 - Veja o resumo da campanha.
 - Veja as definições da campanha.
 - Veja os cronogramas da campanha.

6.1 Página de autenticação

A página de autenticação do OpenScape Contact Media Service permite ao utilizador iniciar sessão e selecionar o idioma da aplicação.

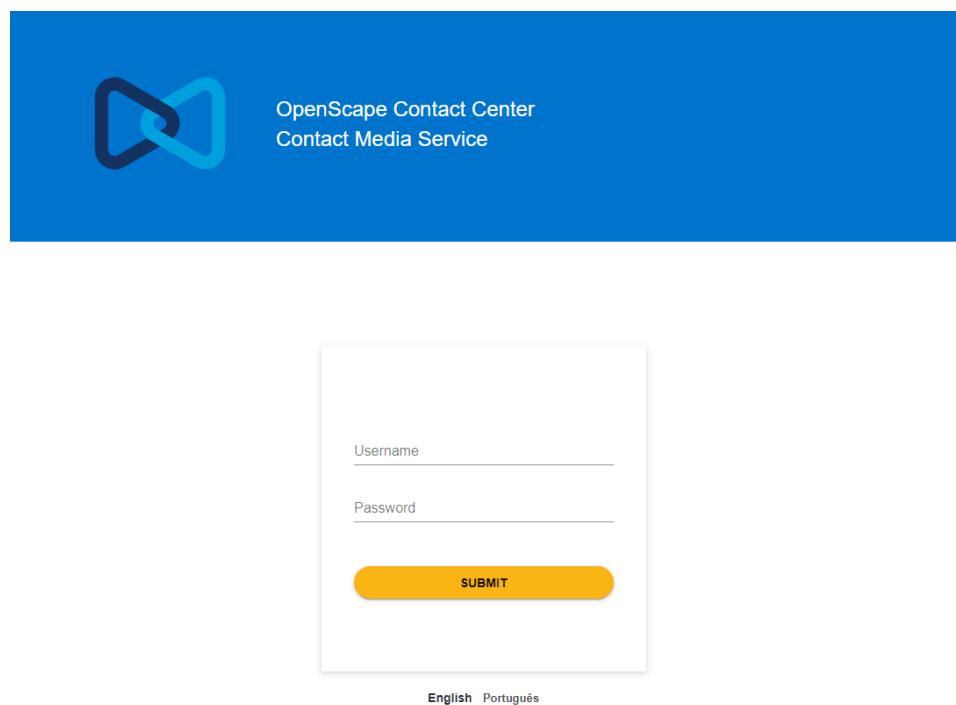


Figura 1: Página de autenticação

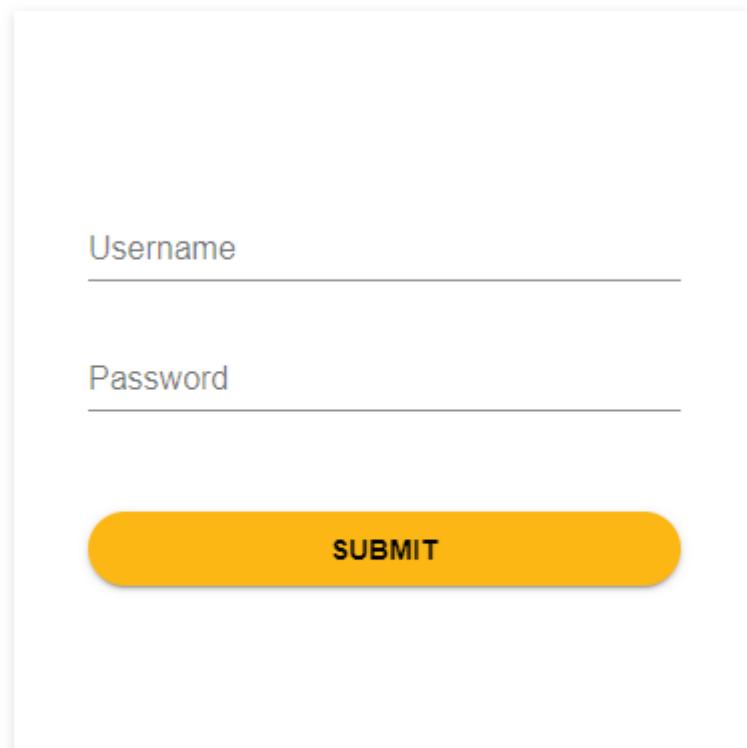


Figura 2: Opções de idioma

6.2 Guia Utilizadores do discador

Este separador permite criar e gerir as contas de utilizador.

User Name	First Name	Last Name	Role	Dialer Groups	
master	master	master	Master	Default Dialer Group	
adm	Administrator	stcms16	Campaign Administrator	Default Dialer Group Group1 FR1 tests	
Manager	IVR	Manager	Manager	Group1	
Master2	Master	Two	Master	Group1	
Super	Super	Visor	Campaign Supervisor	Default Dialer Group Group1	

Figura 3: Contas de utilizador

- Uma lista de utilizadores contendo os seguintes dados: nome de utilizador, nome, apelido, função, grupo de marcadores, um ícone Editar e um ícone Remover
- O ícone +Adicionar utilizador que apresenta um ecrã modal com os seguintes parâmetros:
 - Nome de utilizador: identifica o utilizador no processo de autenticação.
 - Palavra-passe: a palavra-passe para autenticação do utilizador.
 - Nome: nome do utilizador.
 - Apelido: apelido do utilizador.
 - Papel: Supervisor de Campanha, Administrador de Campanha, Gestor ou Mestre.
 - Dialer Group: o grupo pode ser selecionado através do menu suspenso.

The screenshot shows the 'Dialer Service Configuration' application. In the top right corner, it says 'User: master' and 'Logout'. The main area is titled 'Dialer Users' and has a 'General' tab selected. A table lists five users: 'master' (User Name: master, First Name: master, Last Name: master, Role: Manager), 'adm' (User Name: adm, First Name: Administrator, Last Name: Manager), 'Manager' (User Name: Manager, First Name: IVR, Last Name: Manager), 'Master2' (User Name: Master2, First Name: Master, Last Name: Manager), and 'Super' (User Name: Super, First Name: Super, Last Name: Super). To the right of the table is a modal window titled 'Add User'. It contains fields for 'User Name', 'Password', 'Confirm Password', 'First Name', 'Last Name', 'Role' (with 'Campaign Supervisor' selected), and 'Dialer Groups' (with a dropdown menu labeled 'Select Dialer Group(s)'). Below the modal are 'SAVE' and 'CANCEL' buttons. On the right side of the screen, there is a sidebar titled 'Default Dialer Group' with several entries: 'Default Dialer Group Group1', 'Group1', 'Group1', and 'Default Dialer Group Group1'. At the bottom of the sidebar are navigation buttons for page 10 of 5.

Figura 4: Ecrã Adicionar utilizador

- O ícone Editar que apresenta um ecrã modal com os mesmos campos do ecrã Adicionar utilizador.

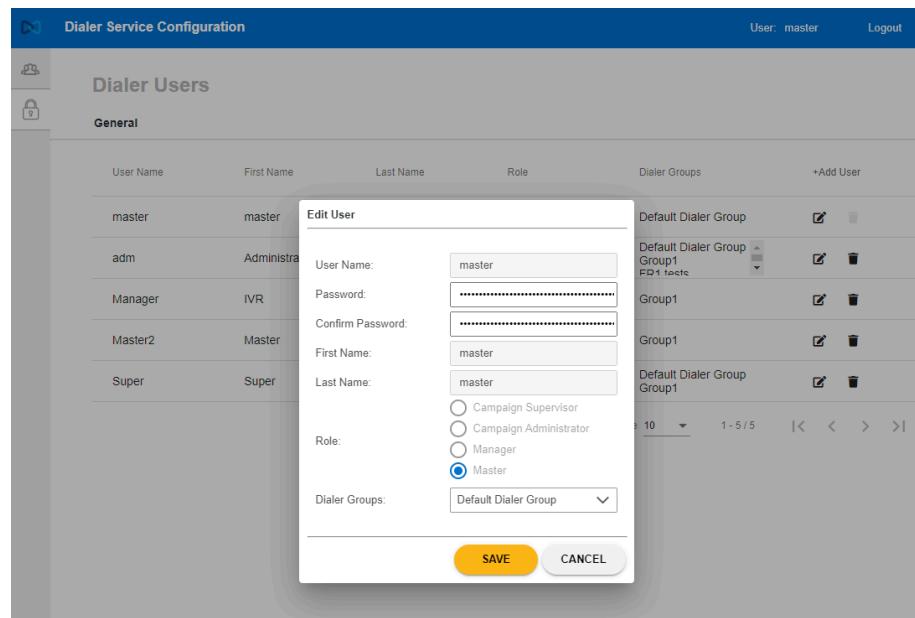


Figura 5: Editar Utilizador

- O ícone Remover, que abre uma janela de diálogo.

6.3 Separador Grupos de Discadores

Este separador permite criar e gerir os grupos de Marcadores, utilizados para organizar os utilizadores que gerem campanhas relacionadas.

Dialer Groups			+Add Group
Name	Description	Status	
Default Dialer Group	Default Dialer Group	Enabled	
Group1	4K group	Enabled	
FR1 tests	FR1 tests	Enabled	

Figura 6: Separador Grupos de Discadores

O separador Grupos de discadores apresenta as seguintes informações:

Gestão de discador

- Um ícone +Adicionar grupo que apresenta um ecrã modal com os seguintes parâmetros:
 - Nome do grupo: este nome identifica o grupo.
 - Descrição: apresenta detalhes sobre o grupo.
 - Caixa de seleção Ativar: para ativar/desativar o grupo.

Nota: Um grupo não pode ser removido. Só pode ser desativado.

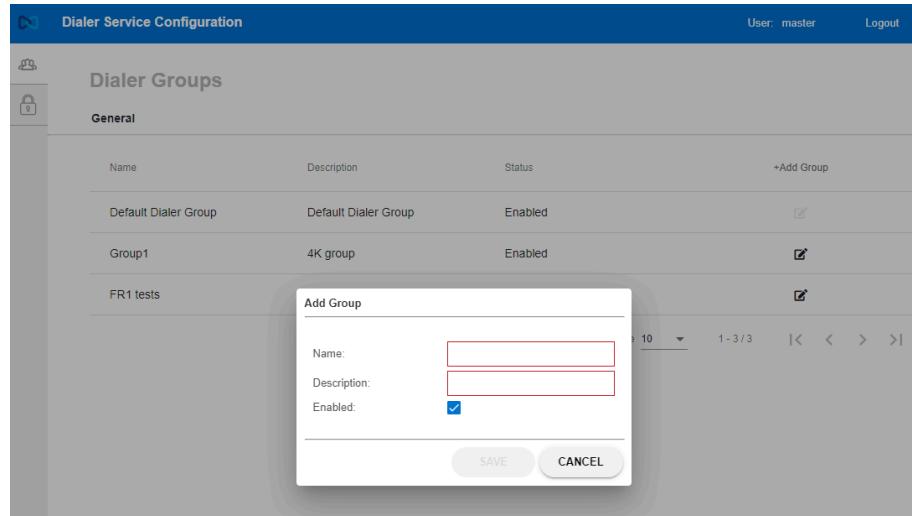


Figura 7: Ecrã Adicionar grupo

- O ícone Editar que apresenta um ecrã modal com os mesmos campos do ecrã Adicionar grupos.

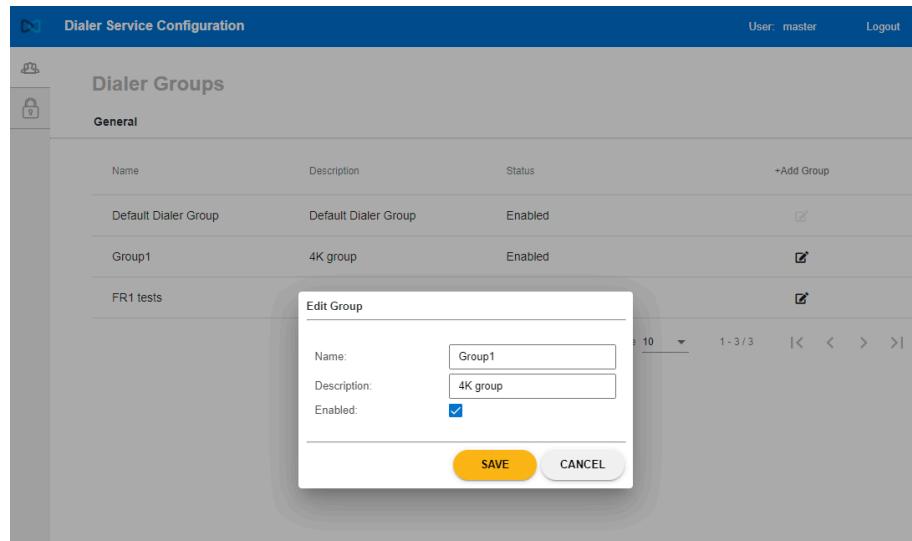


Figura 8: Editar grupos

As seguintes regras são aplicadas quando um Grupo de Marcadores está desativado:

- As campanhas no estado STARTED para as quais o grupo está desativado permanecem inalteradas. As campanhas decorrerão até ao final de todos os horários.

- As campanhas no estado STOPPED para as quais o grupo está desativado já não podem ser iniciadas. O botão “Iniciar” deverá estar desativado neste caso.
- Não é possível adicionar novas campanhas com o grupo desativado.
Sugestão: remova o grupo do menu suspenso "Grupo de marcação" ou mantenha-o cinzento.
A mesma regra se aplica à edição de uma campanha.
- Os utilizadores do Campaign Supervisor e do Campaign Administrator não poderão efetuar o login se todos os seus grupos estiverem desativados, porque o número de grupos ativados para o utilizador é zero. Se pelo menos um grupo estiver ativado para esse utilizador, o utilizador terá permissão para iniciar sessão.

Nota: Um utilizador do Campaign Manager tem permissão para iniciar sessão mesmo que nenhum grupo esteja ativado, principalmente porque um Campaign Manager tem permissão para ativar/desativar grupos.

6.4 Guia Gestão de campanha

Este separador permite criar e gerir as campanhas.

A visualização principal contém:

Gestão de discador

- Uma lista das campanhas, que contém os seguintes dados: Nome, Descrição, Estado, Tipo, Fila, Grupo de Marcadores, ícone Executar/Parar Campanha, 3 pontos verticais para mais serviços.

The screenshot shows the 'Dialer Service Configuration' interface with the 'Campaigns' tab selected. The page title is 'Dialer Service Configuration'. On the right, there are user information ('User: adm') and a 'Logout' link. Below the title, there's a search bar and a checkbox for 'Hide Finished Campaigns'. The main area displays a table with columns: Name, Description, State, Type, Queue, Dialer Group, and a '+Add Campaign' button. A single row is visible: 'OSCC V12R0' with 'Test' description, 'Stopped' state, 'OSCC' type, 'Default Voice Queue' queue, and 'Group1' dialer group. At the bottom, there are pagination controls ('Items per page: 10', '1 - 1 / 1') and navigation icons.

Figura 9: Lista de campanhas

Ao clicar no ícone de 3 pontos verticais, são apresentados os seguintes serviços: Editar campanha, visualizar/editar programação, fazer upload de leads, visualizar/editar leads, visualizar resumo.

This screenshot is similar to Figure 9, showing the 'Campaigns' list. However, a context menu has been opened over the first row ('OSCC V12R0'). The menu items listed are: 'Edit Campaign', 'View/Edit Schedule', 'Upload Leads', 'View/Edit Lead', and 'View Summary'. The rest of the interface is identical to Figure 9.

Figura 10: Lista de serviços

- Um ícone de campanha +Adicionar que apresenta um ecrã 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 discadores – o grupo ao qual a campanha está associada.
 - Intervalo de datas – defina a data inicial e a data final da campanha.
 - Horário de Funcionamento – define o intervalo de tempo em que a campanha será executada.
 - Dias da semana - uma caixa de seleção para cada dia da semana para indicar em que dias a campanha estará ativa.
 - Número Piloto – o número piloto para aceder à fila do contact center ou ao IVR.
 - Máximo de tentativas – o número máximo de vezes que um número é tentado na campanha.

Predefinição: 5.

Intervalo: 1 a 100.

- Tentar novamente após o tempo (min) – indica quantos minutos o marcador irá esperar até tentar marcar um número que falhou.

Predefinição: 60 minutos.

Intervalo: 1 a 1440 minutos.

- Tipo – as opções possíveis são OSCC e IVR. Este parâmetro indica se a chamada será encaminhada para OSCC ou IVR.
- Fila – selecione a fila que deverá servir a campanha.

Nota: A fila deve ser acessível através do número piloto

- Deteção de atendedor de chamadas – para ativar/desativar a deteção de atendedor de chamadas.
- Serviço Do-not-Call - para escolher de uma lista de serviços Do-not-Call configurados a utilizar para a campanha.

Gestão de discador

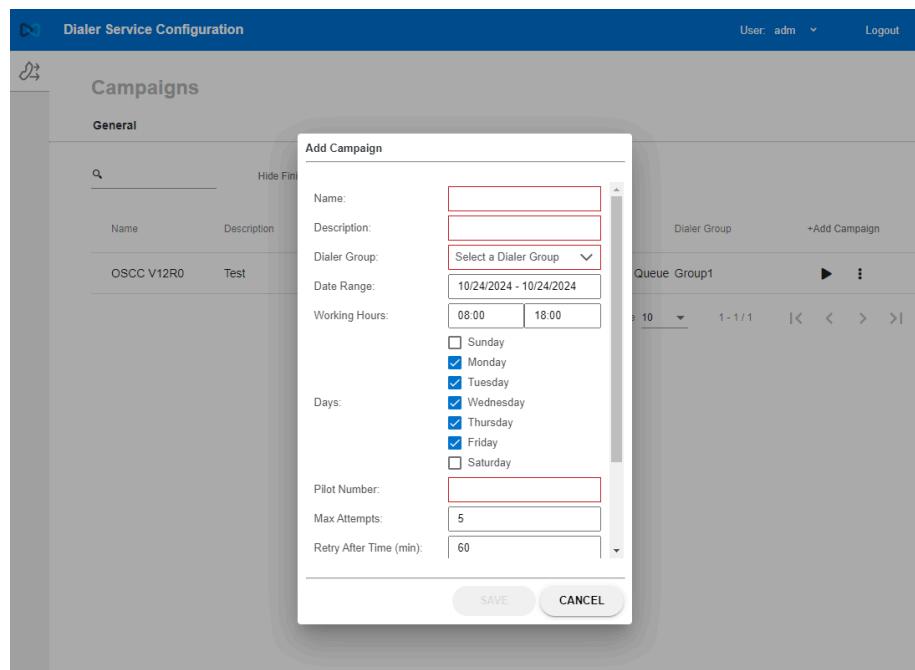


Figura 11: Ecrã Adicionar campanha

- O ícone Editar campanha que apresenta um ecrã modal com os seguintes campos:
 - Nome da campanha
 - Descrição
 - Grupo de discadores
 - Número piloto
 - Máximo de tentativas
 - Tente novamente após o tempo (min)
 - Tipo
 - Fila
 - Detecção de atendedor de chamadas
 - Serviço Não Ligue

Nota: Uma campanha deve ser interrompida antes de alterar os parâmetros.

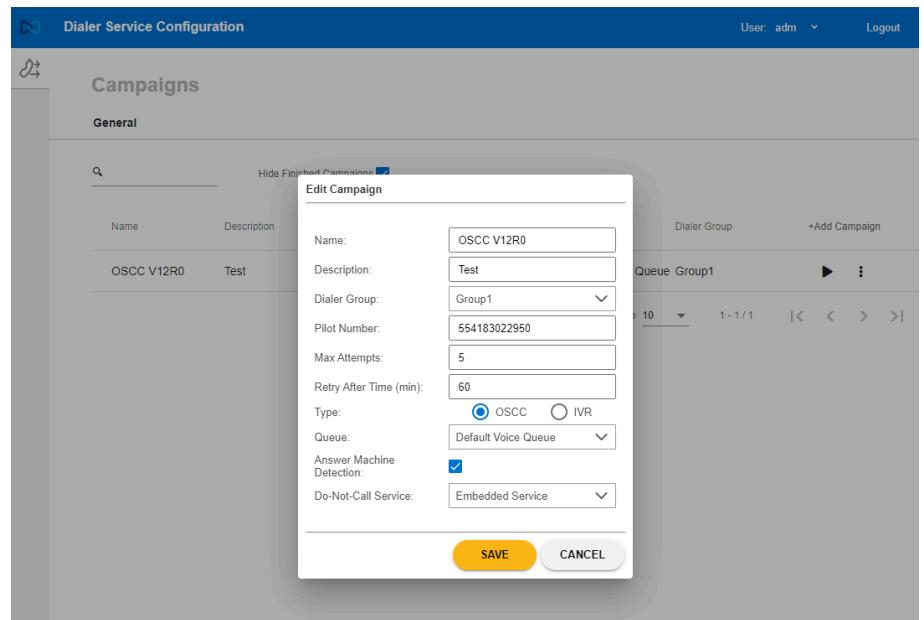


Figura 12: Editar campanha

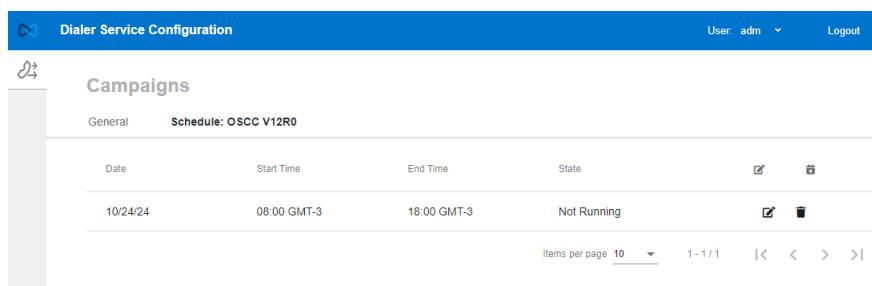
- Ícone Visualizar/Editar Programação que apresenta um separador horizontal, com o seguinte conteúdo:
 - Uma lista de Agendamentos, com os seguintes dados: Data, hora de início, hora de fim, estado.
- Os valores possíveis para os estados são:
- Não em execução: o agendamento foi interrompido manualmente ou o seu tempo esgotou.
 - Running: o agendamento está a ser executado.
 - Concluído: o agendamento já foi executado.
 - Do Not Call OOS: o agendamento não está a ser executado porque a função Do-Not-Call está fora de serviço.
 - Ícone Editar todos os Horários, que permite alterar o horário de início e de fim da campanha, para os restantes dias.

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

Nota: Apenas a programação do dia atual, bem como as entradas futuras da programação serão alteradas.

- Botão Adicionar novo agendamento, que permite adicionar um novo agendamento para a campanha.

Nota: Só é possível adicionar uma programação por dia.



Date	Start Time	End Time	State	Actions
10/24/24	08:00 GMT-3	18:00 GMT-3	Not Running	

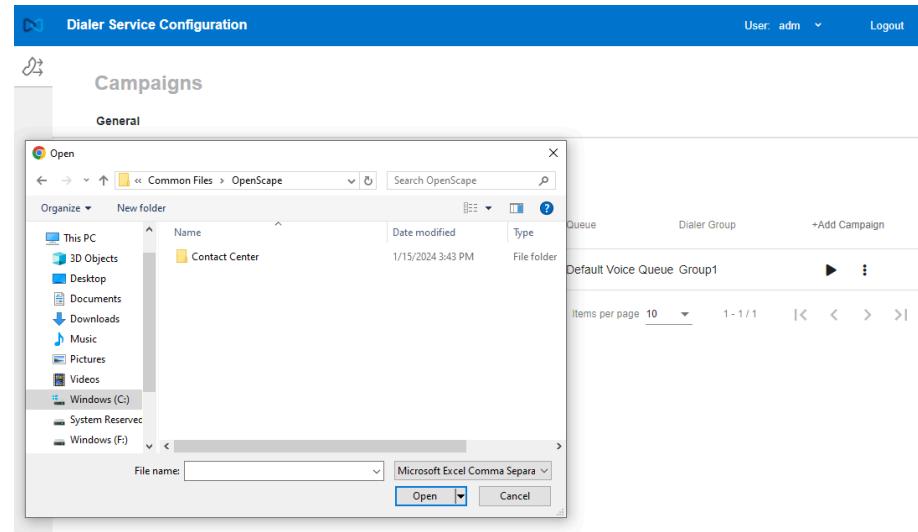
Figura 13: Adicionar nova programação

- Upload de leads: será aberto um ecrã de navegação do Windows para que o utilizador selecione o ficheiro que contém os leads. Se for selecionado um ficheiro válido, o conteúdo será carregado para a base de dados do Dialer. O ficheiro deve ser um ficheiro .csv com o Nome e o Telefone separados por vírgula, como por exemplo:

Mary Sylvester,554183015031

James Moore, 554183015023

Nota: Os leads só poderão ser carregados numa Campanha se a Campanha for interrompida.

**Figura 14: Carregar leads**

- Visualizar/Editar leads: é apresentada uma lista de leads não executados com os seguintes campos:
 - Número de Telefone
 - Descrição
 - Nome
 - Tentativa de chamada: número de vezes que o marcador tentou falar com o número do lead, durante a campanha.
 - Estado: estado da última tentativa de marcação do número, durante a campanha.

Os valores possíveis para o estado são:

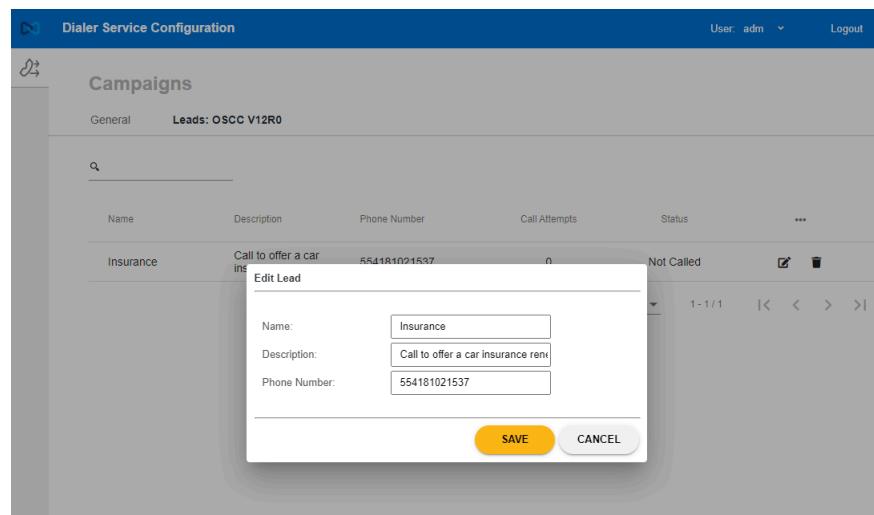
- NOT_CALLED: este número ainda não foi chamado.
- SUCESSO: este número foi chamado, o cliente atendeu a chamada e a chamada foi transferida para um agente.
- FALHA: a chamada não foi concluída.
- OCUPADO: o número estava ocupado.
- RECUSAR: o cliente recusou a chamada.
- AMD: a deteção de atendedor de chamadas detetou que a chamada foi atendida por um atendedor de chamadas.
- SERVICE_TEMPORARILY_UNAVAILABLE: 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 numa lista Do-Not-Call e não deve ser chamado.
- DESCONHECIDO: a chamada não foi bem-sucedida por outro motivo.

The screenshot shows a web-based application titled 'Dialer Service Configuration'. At the top, there are user information ('User: adm') and a 'Logout' link. Below the header, the title 'Campaigns' is displayed above a table. The table has columns for 'Name', 'Description', 'Phone Number', 'Call Attempts', 'Status', and an ellipsis (...). A single row is visible, representing a lead named 'Insurance' with the description 'Call to offer a car insurance renewal', phone number '554181021537', 0 call attempts, and a status of 'Not Called'. There are edit and delete icons next to the row. At the bottom of the table, there are pagination controls: 'Items per page: 10', '1 - 1 / 1', and navigation arrows.

Figura 15: Ver/editar leads

Ao selecionar um lead e clicar no ícone Editar Lead, é aberto um ecrã modal com os seguintes parâmetros: Nome, descrição e número de telefone.

Nota: Uma campanha deve ser interrompida antes de alterar os parâmetros da campanha.

**Figura 16: Editar lead**

Gestão de discador

- Ver Resumo: será aberto um ecrã modal com um resumo do estado atual da campanha. Os seguintes dados são apresentados:
 - Área de campanha:
 - Nome da campanha
 - Descrição
 - Número piloto
 - Máximo de tentativas
 - Tente novamente após o tempo (min)
 - Estado: em execução ou parado.
 - Tipo: OSCC ou IVR
 - Grupo de discadores
 - Descrição do discador
 - Área de leads:
 - Número total de leads: número total de leads na campanha.
 - Não chamados: quantidade de leads que ainda não foram chamados.
 - Sucesso: quantidade de leads que foram chamados com sucesso.
 - Declínio: número de leads que foram recusados.
 - Ocupado: quantidade de leads que estavam ocupados.
 - Desconhecido: quantidade de leads cujo estado é desconhecido.

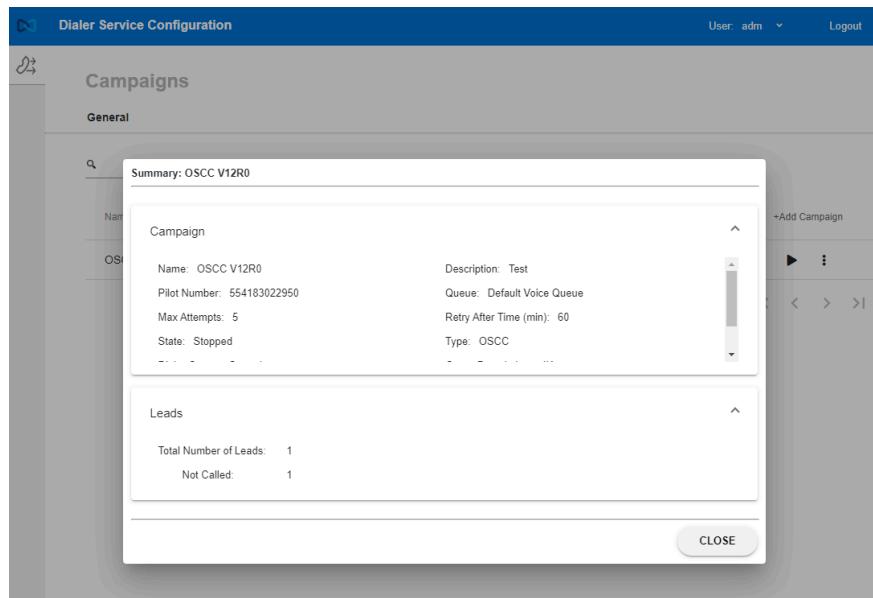


Figura 17: Ver resumo

7 Manutenção

7.1 Marcador CMS

Os registos do CMS podem ser descarregados no separador Sistema -> Diagnóstico.

8 Marcador CMS

