

MiContact Center do Ignite Preview Dialer

GUIA DO USUÁRIO

9.3 SP1

NOTA

As informações contidas neste documento são consideradas corretas em todos os aspectos, mas não são garantidas pela Mitel Networks™ Corporation (MITEL®). A Mitel não assume nenhum tipo de garantia em relação a este material, incluindo, mas não se limitando a, garantias implícitas de comercialização e adequação a uma finalidade. As informações estão sujeitas a alterações sem aviso prévio e não deve ser interpretado de forma alguma como um compromisso da Mitel ou qualquer de suas afiliadas ou subsidiárias. Mitel e suas afiliadas e subsidiárias não assumem nenhuma responsabilidade por quaisquer erros ou omissões neste documento. Revisões deste documento ou novas edições podem vir a ser emitidas para incorporar tais mudanças.

Nenhuma parte deste documento pode ser reproduzida ou transmitida por qualquer forma ou por qualquer meio - eletrônico ou mecânico - para qualquer fim sem a devida autorização por escrito da Mitel Networks Corporation.

MARCA REGISTRADA

As marcas registradas, marcas de serviço, logotipos e gráficos (coletivamente "Marcas") que aparecem em sites da Internet da Mitel ou em suas publicações são marcas comerciais registradas e não registradas da Mitel Networks Corporation (MNC) ou de suas subsidiárias (coletivamente "Mitel") ou outros. O uso das Marcas é proibida sem o consentimento expresso da Mitel. Entre em contato com nosso departamento jurídico em legal@mitel.com para obter informações adicionais. Para obter uma lista das marcas registradas mundialmente pela Mitel Networks Corporation, consulte o site: <http://www.mitel.com/trademarks>.

Guia do utilizador

Guia do usuário do Mitel Ignite Preview Dialer 9.3
SP1

®,™ Trademark of Mitel Networks Corporation
© Copyright 2020 Mitel Networks Corporation
Todos os direitos reservados

Conteúdo

Introdução	4
Visão geral.....	4
Sobre este manual.....	4
Requisitos para operar o Ignite Preview Dialer	4
Recursos do Ignite Preview Dialer	4
Sobre o Ignite Preview Dialer.....	5
Visão geral.....	5
Acessar o Ignite Preview Dialer	5
Trabalhar com campanhas	5
Gerenciar campanhas existentes.....	5
Gerenciar programações	9
Gerenciamento de disposições.....	10
Gerenciamento de relatórios.....	12
Agente que trabalha com campanhas.....	14
Visão geral.....	14
Acessar campanhas	14
Visualizar os scripts configurados da campanha.....	15
Trabalhar com disposições	16

Introdução

Visão geral

O Ignite Preview Dialer é um componente de serviço profissional que deve ser adquirido e instalado por provedores de serviços profissionais. O Ignite Preview Dialer é um aplicativo da Web que funciona em conjunto com a MiContact Center Web Ignite e o Your Site Explorer para aumentar a eficiência operacional de saída do contact center. O Ignite Preview Dialer fornece os seguintes recursos:

- Atribuição de chamada de visualização de saída, que permite otimizar seus investimentos em software do contact center.
- Relatórios baseados em campanhas de chamadas de saída, que fornecem informações valiosas sobre o sucesso e a falha de seus agentes e campanhas de saída.

Sobre este manual

Este documento fornece uma breve visão geral do Ignite Preview Dialer. Para fazer pleno uso deste guia, você deve ter conhecimento prático do ambiente operacional Microsoft® Windows, Microsoft Excel e Contact Center Management Versão 9.0 ou mais recente.

Para obter mais informações sobre os recursos ou opções do MiContact Center Web Ignite e YourSite Explorer mencionados neste manual, consulte o *Guia do usuário das soluções do Mitel Contact Center*.

Requisitos para operar o Ignite Preview Dialer

O Ignite Preview Dialer é um software personalizado projetado para atender às suas necessidades específicas de contact center. O Ignite Preview Dialer requer o seguinte software para funcionar:

- MiCC-B versão 9.0 ou mais recente
- Uma licença de funcionário de voz do Contact Center para cada agente que precisa usar o Ignite Preview Dialer.

Recursos do Ignite Preview Dialer

O Ignite Preview Dialer oferece os seguintes recursos:

- Criação de campanha flexível
- Relatórios específicos relacionados às suas campanhas de saída
- Gerenciar suas campanhas
- Suporte para criar e modificar agendas para suas campanhas

Sobre o Ignite Preview Dialer

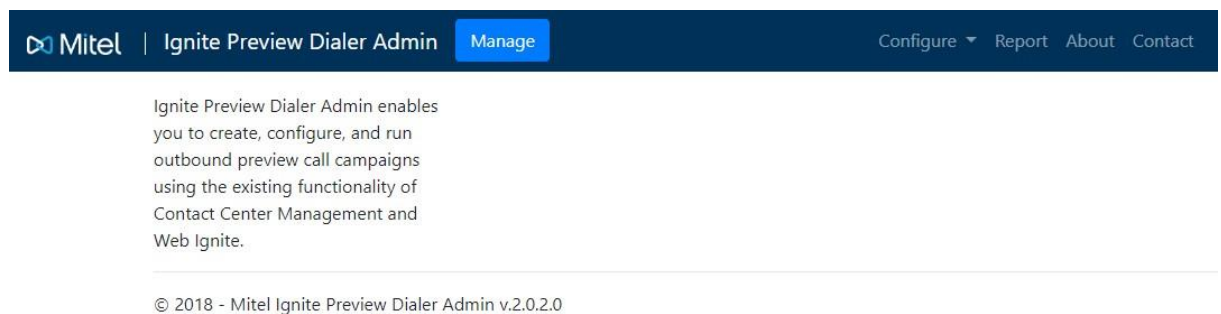
Visão geral

O Ignite Preview Dialer permite que os gerentes do contact center criem, configurem e executem campanhas de chamadas de visualização de saída usando a funcionalidade existente do YourSite Explorer e MiContact Center Web Ignite. As ferramentas necessárias para organizar e gerenciar suas campanhas estão disponíveis no YourSite Explorer após a instalação do Ignite Preview Dialer.

Acessar o Ignite Preview Dialer

Para acessar o Ignite Preview Dialer, abra um navegador e digite [http://\[Your MiCC Server IP address\]/previewdialeradmin/](http://[Your MiCC Server IP address]/previewdialeradmin/).

A página inicial do **Ignite Preview Dialer** é exibida.

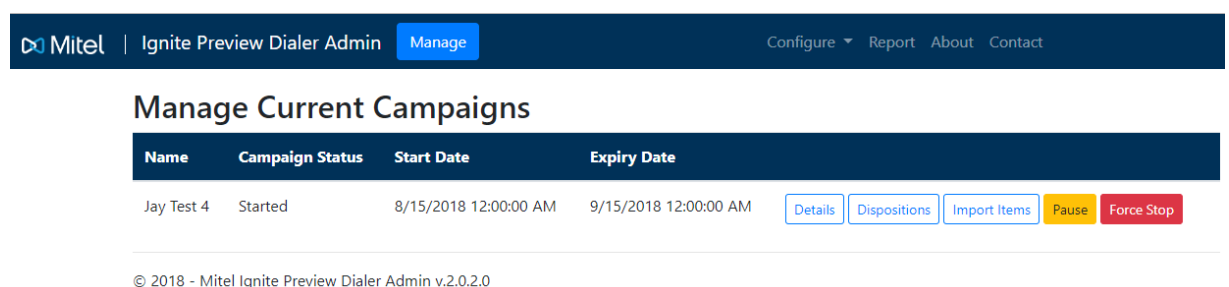


Trabalhar com campanhas

A tela **Campanhas** permite gerenciar, ou seja, editar e definir as propriedades de uma campanha existente; bem como criar campanhas.

Gerenciar campanhas existentes

A tela **Gerenciar campanhas atuais** exibe todas as campanhas em execução, pausadas, interrompidas e pendentes criadas no Ignite Preview Dialer. Essa tela permite controlar e editar as campanhas existentes usando os botões de controle de campanha individuais.



Para gerenciar uma campanha existente:

1. Clique em **Gerenciar**.
2. A tela **Gerenciar campanhas atuais** é exibida. Você pode ver todas as campanhas existentes.
3. Os botões adjacentes às campanhas existentes permitem controlar campanhas individuais.
 - **Detalhes** - exibe os detalhes da campanha selecionada em **Exibir detalhes da campanha** tela. Você também pode editar os detalhes na tela **Visualizar detalhes da campanha**.
Clique em **Editar** para editar os detalhes da campanha.
Clique em **Voltar à lista** para navegar para a tela **Campanhas**. Você pode fazer as seguintes modificações na campanha selecionada:
 - Edite a campanha.
 - Adicione disposições à campanha.
 - Importar itens para a campanha.
 - **Disposições** - adiciona códigos de disposição à campanha.
 - **Pausar/Reproduzir** - pausa ou reproduz a campanha.
 - **Forçar parada** - interrompe a campanha.
 - **Importar** - importa o arquivo de dados do cliente para a campanha.

Criar campanhas:

1. Na lista suspensa **Configurar**, selecione **Campanhas**.

A tela **Campanhas** é aberta.

Campaigns
Create New

Name	Campaign Status	Start Date	Expiry Date	Activities
Jay Test 4	Paused	8/15/2018 12:00:00 AM	9/15/2018 12:00:00 AM	Edit Dispositions Details Import Items

© 2018 - Mitel Ignite Preview Dialer Admin v.2.0.2.0

2. Clique em **Criar nova**.
A tela **Criar campanha** é aberta.
3. Na tela **Criar campanha**, especifique os seguintes detalhes para a campanha:
 - **Nome** - atribua um nome para a campanha.
 - **Data de início** - especifique a data em que a campanha começa.
 - **Data de validade** - especifique a data em que a campanha termina.
 - **Tipo de campanha** - selecione o tipo de campanha:
 - Progressivo** - selecione isso se desejar que a discagem seja automatizada após o tempo limite.
 - Pré-visualizar** - selecione essa opção se desejar que a discagem seja manual com base na aceitação do agente.
 - **Criar código de ocupado** - especifique o código de ocupado para colocar o agente antes de transmitir os itens da campanha.

- **Programação** — Selecione uma programação a partir da lista suspensa. Consulte (adicionar link para criar programação), para criar uma nova programação.
- **Tempo programado de reencaminhamento(seg)** - Especifique a duração padrão de um item de campanha ser colocado de volta na campanha depois que um agente selecionar um código de disposição que executa um reencaminhamento no item de campanha.
- **Fila MiCC** - especifique a fila à qual pretende atribuir a campanha. Isso monitora o número de agentes na fila para facilitar a mistura de interações de entrada e saída.
- **Grupo de agentes MiCC** - especifique o grupo de agentes ao qual atribuir a campanha. Esse monitor monitora os agentes que estão ociosos e a duração em que estão no estado ocioso. Isso também é usado para facilitar a mistura de interações de entrada e saída.
- **Número de agentes disponíveis** - especifique o número de agentes na fila antes que um item seja apresentado ao agente.
- **Duração de agentes disponíveis** - especifique a duração em que o agente pode ficar ocioso antes que um item seja apresentado ao agente.
- **Tempo limite** - especifique a duração pela qual um item de campanha é apresentado a um agente antes de ser colocado na fila automaticamente. No modo progressivo, essa é a duração pela qual o item é apresentado ao agente antes que o sistema force a extensão do agente a discar o item.
- **Substituição de CPN** - especifique seu ID de autor da chamada efetuada.
- **Contagem máxima de reencaminhamento** - especifique o número de vezes que um item de campanha pode ser reencaminhado utilizando o código de disposição selecionado. Depois da campanha atingir a **Contagem máxima de solicitações**, a campanha é marcada como **Reencaminhamento máximo**.

Se este campo estiver definido como 0, a campanha será colocada na fila novamente um número infinito de vezes.

4. Clique em **Criar**.

Para visualizar os detalhes de uma campanha existente:

1. Navegue para **Configurar > Campanha**.
2. Selecione a campanha necessária e clique em **Detalhes**.

Como alternativa, pode navegar para **Gerenciar > Visualizar** para visualizar os detalhes da campanha.

A tela **Visualizar detalhes da campanha** se abre. Você pode visualizar os detalhes da campanha selecionada nessa tela.

3. Clique em **Editar** para editar os detalhes do campo existente.

Clique em **Voltar à lista** para navegar para a tela **Campanhas**.

Para editar uma campanha existente:

1. Navegue para **Configurar > Campanha**.
2. Selecione a campanha necessária e clique em **Editar**.

Como alternativa, você pode navegar para a página **Gerenciar > Visualizar** e clicar em **Editar**.

A tela **Editar campanhas** é exibida.

3. Depois que os campos forem atualizados, clique em **Salvar**.

Clique em **Voltar à lista** para navegar para a tela **Campanhas**.

Para importar dados do cliente:

1. Navegue até **Configurar > Campanhas**.
2. Selecione a campanha desejada e clique em **Importar itens**.
Como alternativa, você pode navegar para **Gerenciar > Importar Itens**.
A tela **Importar itens da campanha** é exibida.
3. Navegue para selecionar o arquivo de dados do cliente e clique em **Carregamento**.

Clique em **Voltar à lista** para navegar para a tela **Campanhas**.

Os mapeamentos de campo são exibidos se um arquivo válido for carregado.

Para obter detalhes sobre arquivos de dados do cliente, consulte [Definir e modificar dados dos clientes](#).

Para definir e modificar dados dos clientes

O arquivo de dados do cliente contém as informações exibidas aos agentes quando eles são solicitados a fazer chamadas usando o cliente da central de atendimento. Essas informações incluem: nomes de clientes, números de telefone, scripts e assim por diante. Os arquivos de dados do cliente são salvos no formato .csv ou .xlsx.

Você pode fazer o carregamento dos arquivos de dados do cliente para as campanhas selecionadas. O Ignite Preview Dialer usa campos predefinidos associados à primeira linha no arquivo de dados do cliente, definido como cabeçalhos da coluna. O Ignite Preview Dialer suporta os seguintes cabeçalhos de coluna:

- ☐ **AccountNumber** (opcional)
- ☐ **AccountName** (opcional)
- ☐ **ContactName** (obrigatório)
- ☐ **Placeholder1** (opcional)
- ☐ **Placeholder2** (opcional)
- ☐ **Placeholder3** (opcional)
- ☐ **Placeholder4** (opcional)
- ☐ **Placeholder5** (opcional)
- ☐ **Script1** (opcional)
- ☐ **Script2** (opcional)
- ☐ **Script3** (opcional)
- ☐ **Phone1** (obrigatório)
- ☐ **Phone1Desc** (obrigatório)
- ☐ **Phone2** (opcional)
- ☐ **Phone2Desc** (opcional, a menos que você tenha um campo de telefone 2)
- ☐ **Phone3** (opcional)
- ☐ **Phone3Desc** (opcional, a menos que você tenha um campo de telefone 3)
- ☐ **Phone4** (opcional)
- ☐ **Phone4Desc** (opcional, a menos que você tenha um campo de telefone 4)
- ☐ **Phone5** (opcional)
- ☐ **Phone5Desc** (opcional, a menos que você tenha um campo de telefone 5)

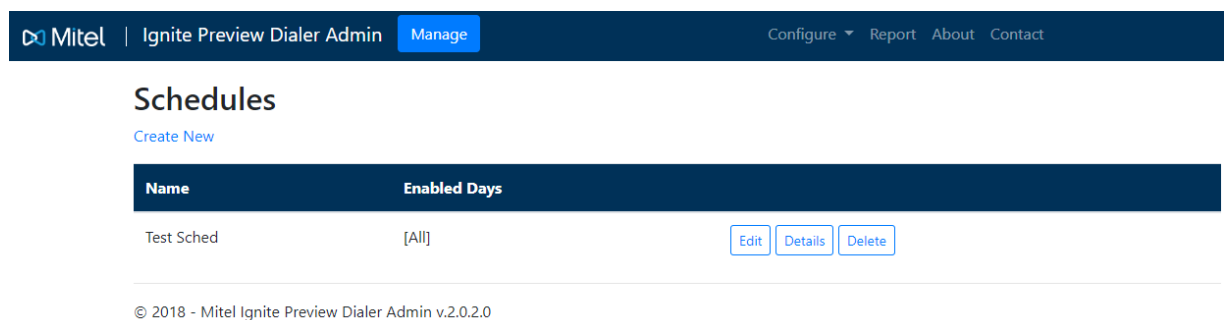
- ☐ **Phone6** (opcional)
- ☐ **Phone6Desc** (opcional, a menos que você tenha um campo de telefone 6)

Gerenciar programações

A tela **Programações** permite criar uma nova programação, exibir e editar programações e excluir uma programação existente.

Para criar uma nova Programação:

1. Na lista suspensa **Configurar**, selecione **Programações**. A tela **Programações** se abre.



2. Clique em **Criar nova**.
A tela **Criar nova programação** é exibida.

Digite os seguintes detalhes para criar uma nova programação:

Nome - atribua o nome à programação.

Hora de início - Digite a Hora de início da campanha para iniciar a campanha.

Hora de finalização - digite a Hora de finalização da programação para parar a campanha.

Ativado - especifique se o dia está ativado ou desativado para a campanha.

3. Clique em **Criar**.

A nova programação é criada.

Para visualizar os detalhes de uma programação existente:

1. Navegue para **Configurar > Programações**.
2. Selecione a programação necessária e clique em **Detalhes**.
A tela **Visualizar detalhes da programação** exibe os campos da programação selecionada.
3. Clique em **Editar** para editar os detalhes do campo existente.
Clique em **Voltar à lista** para navegar para a tela **Programações**.

Para editar uma programação existente:

1. Navegue para **Configurar > Programações**.
2. Selecione a programação necessária e clique em **Editar**.
3. Depois que os campos forem atualizados, clique em **Salvar**.
Clique em **Voltar à lista** para navegar para a tela **Programações**.

Para excluir uma programação existente:

1. Navegue para **Configurar > Programações**.
2. Selecione a Programação necessária e clique em **Excluir**.
A programação selecionada é excluída.
3. Clique em **Voltar à lista** para navegar para a tela **Programações**.

Gerenciamento de disposições

A tela de disposição permite criar uma nova disposição e editar as disposições existentes.

Para criar uma nova Disposição:

1. Na lista suspensa **Configurar**, selecione **Disposições**.
A tela **Índice** é exibida.


| Ignite Preview Dialer Admin
Manage
Configure
Report
About
Contact

Index

[Create New](#)

Name	Description	Completed	IsEnabled	
Failed Call	Failed Call	☒	☒	Edit
Made Sale	Made Sale	☒	☒	Edit
No Answer	No Answer	☐	☒	Edit
Test 1	Test 1	☐	☒	Edit

© 2018 - Mitel Ignite Preview Dialer Admin v.2.0.2.0

2. Clique em **Criar nova**.

A tela **Criar nova disposição** se abre.

The screenshot shows the 'Create New Disposition Code' form. At the top, there's a header with the Mitel logo and navigation links: 'Configure', 'Report', 'About', and 'Contact'. Below the header, the form title is 'Create New Disposition Code'. The form contains two input fields: 'Name' and 'Description'. Below these fields are two checkboxes: 'Completed' and 'Enabled'. At the bottom of the form is a 'Create' button and a 'Back to List' link. The footer of the form indicates the version: '© 2018 - Mitel Ignite Preview Dialer Admin v.2.0.2.0'.

Digite os seguintes detalhes para criar uma nova programação:

Nome - atribua o nome à programação.

Descrição — Insira uma descrição para a disposição.

Concluído/Ativado — Selecione **Concluído** ou **Ativado**.

- Selecione **Ativado** ao criar uma nova disposição. Se **Ativado** estiver selecionado, a Campanha estará disponível na lista de disposições ou indica que a Campanha não é para agentes.
- Selecione **Concluído** para marcar a conclusão do item da Campanha. Se estiver desmarcado, o item da Campanha estará disponível para encaminhamento.

Nota: Os campos Ativado e Concluído são opcionais.

3. Clique em **Criar**.

A nova disposição é criada.

Para visualizar os detalhes de uma Disposição existente:

1. Navegue até **Configurar > Disposições**.
2. Selecione a disposição requerida e clique em **Detalhes**.

A tela **Disposição de detalhes** exibe os campos da disposição selecionada.

3. Clique em **Editar** para editar a disposição existente.
- Clique em **Voltar à lista** para navegar até à tela **Índice**.

Para editar uma Disposição existente:

1. Navegue até **Configurar > Disposições**.
 2. Selecione a disposição requerida e clique em **Editar**.
 3. Depois que os campos forem atualizados, clique em **Salvar**.
- Clique em **Voltar à lista** para navegar até à tela **Índice**.

Para adicionar códigos de Disposições à Campanha:

1. Navegue até **Configurar > Campanhas**.
2. Clique no botão **Disposições** ao lado da campanha à qual você deseja adicionar o código de disposição.

A página **Gerenciar códigos de disposição de campanha** é exibida.

3. Selecione o código de disposição na lista **Códigos de disposição**.
4. Clique em **Adicionar**.

Nota: Se a disposição estiver configurada como encaminhamento, você poderá especificar a duração do encaminhamento do item da campanha. O valor 00:00:00 usará automaticamente o tempo de encaminhamento programado por defeito para a campanha.

Para excluir códigos de Disposições da Campanha:

1. Navegue até **Configurar > Campanhas**.
2. Clique no botão **Disposições** ao lado da campanha da qual você deseja excluir o código de disposição.

A página **Gerenciar códigos de disposição de campanha** é exibida.

3. Na lista **Disposição atribuída**, marque a caixa de seleção ao lado do código de disposição que você deseja excluir.
4. Clique em **Atualizar**.

Gerenciamento de relatórios

A tela Relatórios permite gerar relatórios para Campanhas.

Para gerar relatórios de Campanhas:

1. Clique em **Relatórios**.

A tela **Relatórios** se abre com a lista de **Campanhas** existentes.

2. Selecione a **Data de início da criação** e a **Data de término da criação** para a qual você deseja gerar o relatório e clique em **Filtrar**.

A lista de campanhas disponíveis durante essa duração é exibida na caixa Partilhar Com.

3. Selecione a campanha na lista e clique em **Gerar relatório de atividades**.

Isso gera uma planilha do Microsoft Excel contendo informações relacionadas às atividades de uma campanha e às ações do agente dentro dela.

A seguir, são definidos os títulos das colunas para o relatório de atividades da campanha:

Cabeçalho	Definição
Nome da campanha	Nome da campanha
Data de criação	Data em que a campanha foi criada
Data de Início	Data definida para o início da campanha.

Cabeçalho	Definição
Data de validade	Data definida para o término da campanha
Data de conclusão	Data em que a campanha terminou
Status	Status da campanha
Atividades distribuídas	Número de chamadas de saída que foram distribuídas aos agentes
Atividades concluídas	Número de chamadas de saída que os agentes marcaram como concluídas usando a Disposição
Atividades falhadas	Número de atividades de saída que os agentes marcaram como falhadas usando a Disposição
Atividades encaminhadas	Número de atividades que foram encaminhadas pelo aplicativo
Atividades de encaminhamento agendadas	Número de chamadas de saída enviadas de volta para a fila pelos agentes
Atividades de encaminhamento rejeitadas	Número de solicitações de atividades de saída que foram rejeitadas pelos agentes
Atividades restantes	Número de atividades de saída restantes em uma campanha para serem distribuídas aos agentes

Agente que trabalha com campanhas

Visão geral

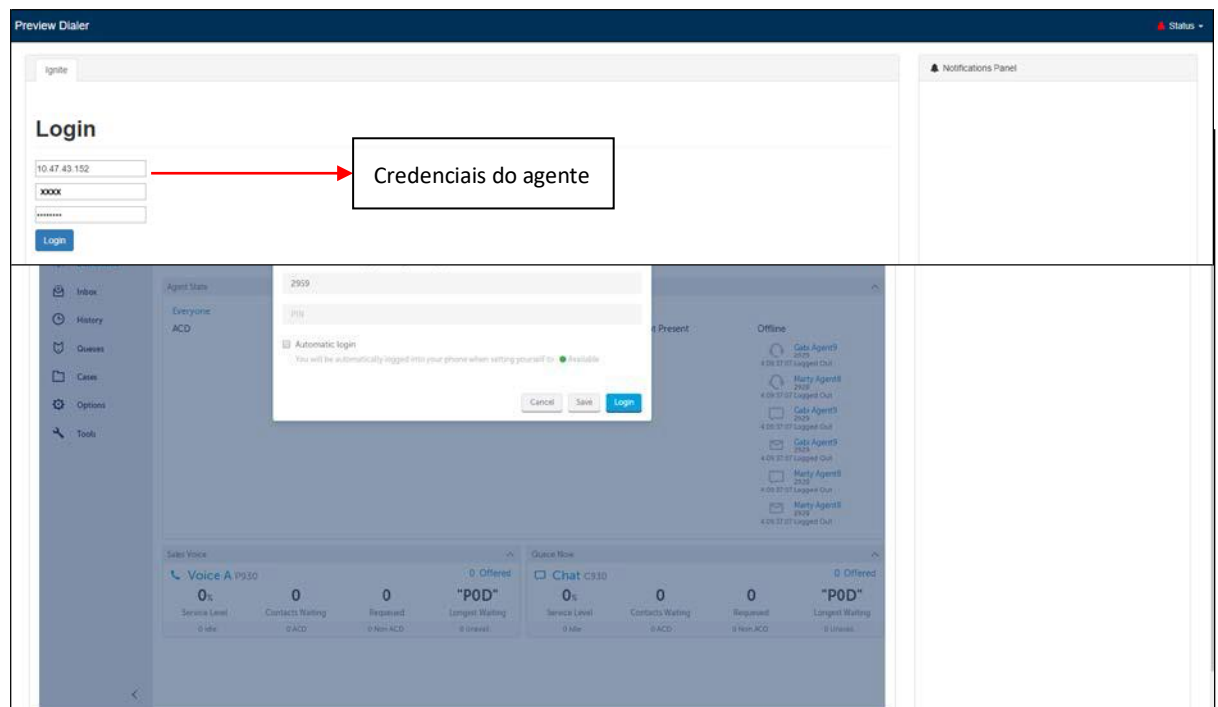
Esta seção explica como os agentes podem acessar e usar o Ignite Preview Dialer.

Acessar campanhas

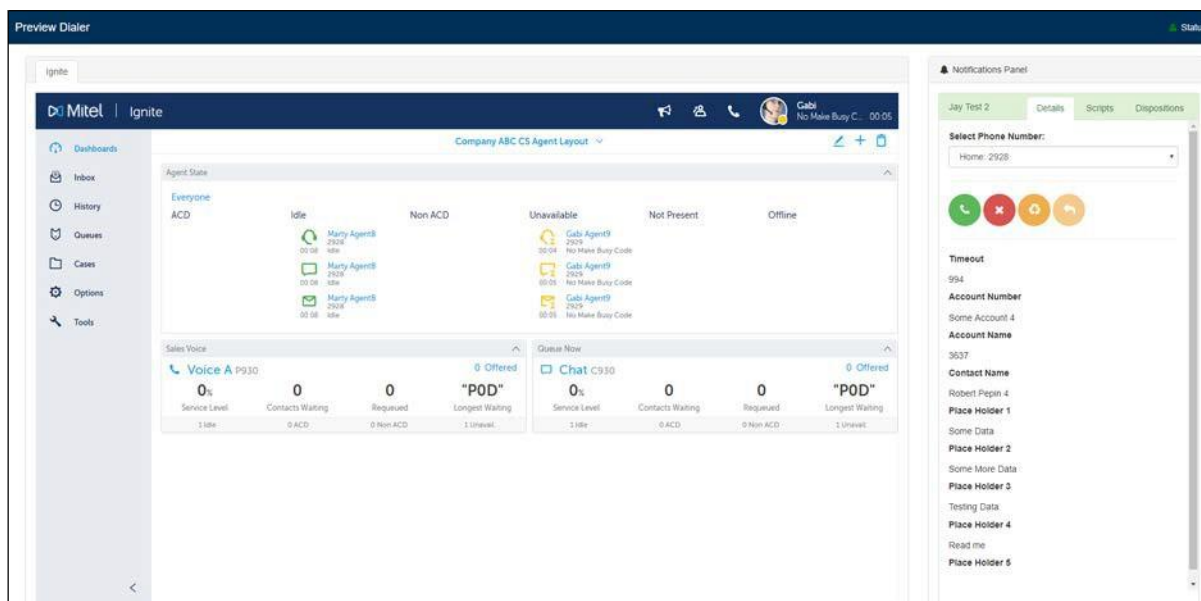
Conclua as etapas a seguir para acessar as campanhas no Ignite Preview Dialer:

1. Em um navegador, digite [http://\[Endereço IP do seu servidor MiCC\]/previewdialeradmin.4](http://[Endereço IP do seu servidor MiCC]/previewdialeradmin.4)
2. Na página de login, digite o endereço IP do servidor MiCC e as credenciais do agente. Clique em **Login**.

3.



A interface do agente do MiContact Center Web Ignite é carregada no lado esquerdo e o Painel de notificações, que é o painel Ignite Preview Dialer do agente, é carregado no lado direito.



A seguir, estão os botões Ignite Preview Dialer do agente:

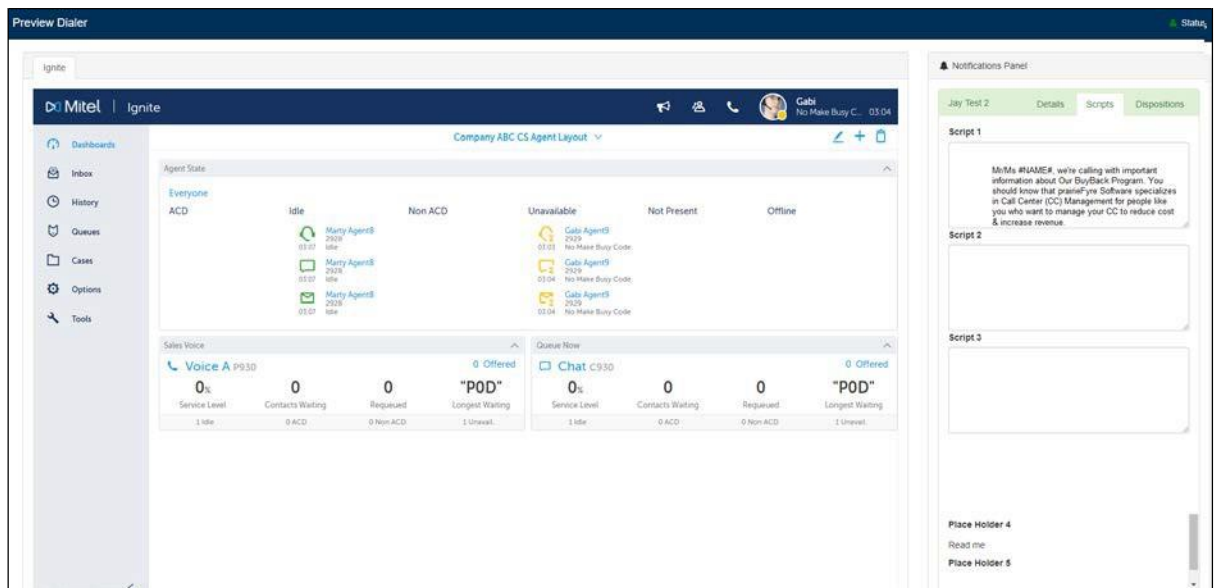
-  é usado para aceitar uma chamada.
-  é usado para rejeitar uma chamada.
-  é usado para encaminhar uma chamada.
-  é usado para tentar ligar novamente. Este botão é ativado somente após uma chamada.

Visualizar os scripts configurados da campanha

O Pannel de notificações exibe as informações do agente quando o limite especificado na campanha é atingido para o agente.

Para visualizar os scripts das campanhas:

1. Faça login no **Ignite Preview Dialer**.
Consulte [Acessar campanhas](#).
2. Se os detalhes do agente forem exibidos no Pannel de notificações, clique na guia **Scripts** para visualizar os scripts configurados para campanhas.

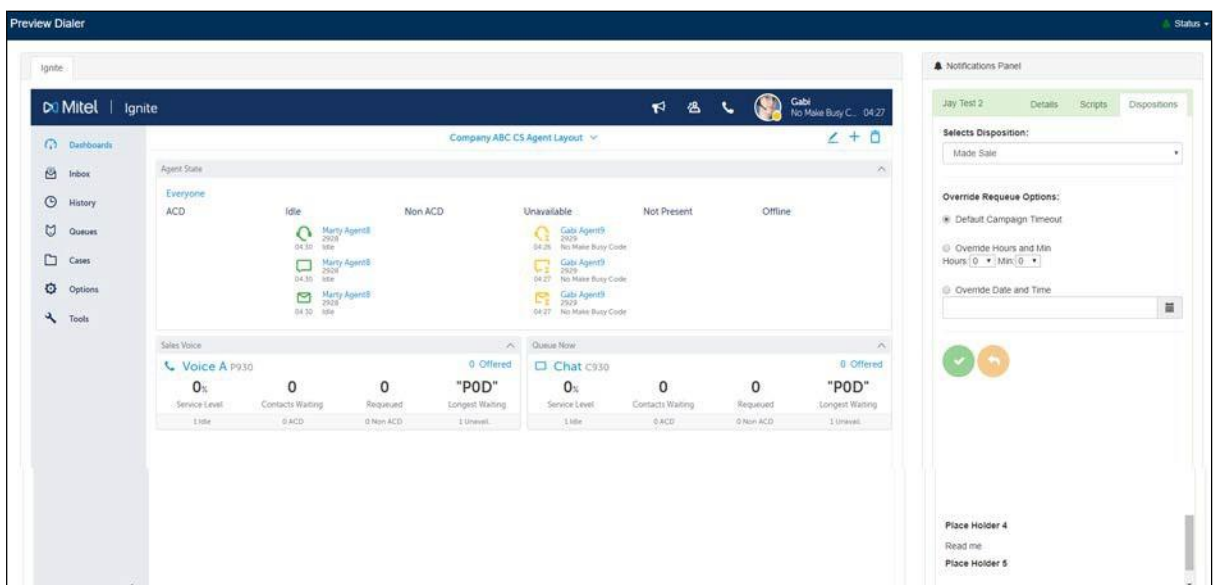


Trabalhar com disposições

A guia **Disposições** é exibida automaticamente depois que uma chamada é concluída com êxito. Se a chamada falhar ou não for atendida, o agente precisará abrir a guia Código de **disposições** manualmente.

Para abrir a guia **Disposições**:

1. Faça login no **Ignite Preview Dialer**.
Consulte Acessar campanhas.
2. Clique na guia Código de **disposições** no painel de navegação.



3. O agente pode selecionar a disposição na lista suspensa **Selecionar disposição** para indicar se a campanha foi concluída ou encaminhada.
4. O agente pode definir as **Substituir opções de encaminhamento** clicando no botão de opção **Tempo limite da campanha padrão** ou altere a hora selecionando **Substituir horas e min.** ou acessando **Substituir data e hora**.
5. Clique  para submeter os detalhes selecionados.
6. Clique  para navegar até a lista de **Campanhas**.