

Dialer-tilstande

Der er 4 tilgængelige Dialer-tilstande:

Opkaldstilstand	Kommentar
Preview (call agent first)	Når agenten besvarer opkaldet, ringes der til kontakten
Progressive (call contact first)	Ingen overringning. Der ringes til 1 kontakt for hver ledig agent
Power (call contact first)	Kundeadministratoren konfigurerer overringning
Predictive (call contact first)	Dialer forudsiger, hvor meget overringning der skal foretages

I tilstandene Power og Predictive stopper overringningen midlertidigt, hvis værdien for Procentdel af tavse opkald (Silent call rate) indtil videre i dag er større end det definerede Mål for procentdel af tavse opkald (Target Silent call rate).

For at gennemse alle artiklerne i dette afsnit skal du kigge ind i indekstræet til venstre.