

Preview – Ring til agent først

I denne tilstand ringes der først til agenten, og oplysninger om kontakten, der skal ringes til, vises i pop op-vinduet i agentapplikationen og/eller i agentens CRM-system. Når agenten har besvaret opkaldet (f.eks. efter 15 sekunder), ringes kontakten op. Måske besvares opkaldet, nummeret kan være optaget, eller kontakten svarer måske ikke inden for den definerede maksimale ringetid, eller agenten konkluderer, at der ikke svares, og lægger på, mens telefonen ringer. I denne tilstand er agenten forberedt, og der vil ikke være nogen tavse opkald.

Note

Standard maks. Ringetid for opkald til kontakt (når agent er på linjen) er 120 sek. På anmodning kan Puzzel ændre denne (ciq_ringing_timeout) værdi til f.eks. 29 sek, så du kan bede agenter om at holde linjen indtil svar eller automatisk afbrydelse på grund af ringetimeout!

For at fremskynde processen kan agenter aktivere autosvar på deres Puzzel Softphone. Dette kaldes sommetider for "forced preview".