

Progressive – Ring til kontakt først

I tilstanden Progressive ringer Dialer kun til 1 kontakt for hver ledig agent, dvs. der foretages ikke overringning.

Bemærk, at der kan forekomme et vist antal tavse opkald af andre årsager end overringning. Hvis en agent i status Ledig (Ready) klikker på Pause, starter et udgående opkald eller modtager et adviseringsopkald/omstillet opkald, og den kontakt, Dialer har ringet til, besvarer opkaldet, eller hvis agentens Puzzel Softphone (browser) ikke er tilgængelig, når et Dialer-opkald tilbydes, anses det som et tavst opkald. For at undgå tavse opkald skal agenten kun klikke på Pause/Log af (Pause/Log off), mens vedkommende er i gang med efterbehandlingen.