

## Power – Ring til kontakt først

I tilstanden Power kan du selv konfigurere opkaldstempoet. Følgende parametre (ud over målet for procentdelen af tavse opkald) påvirker tempoet:

- Opkald pr. ledig agent (Calls per ready agent): Anbefalet værdi = 1,6 (1,0 betyder ingen overringning, maks. er 3).
- Opkald pr. agent i efterbehandling (Calls per agent in wrap-up): Standardværdien er 0.

Hvis du har mange agenter og/eller en meget kort gennemsnitlig efterbehandlingstid, kan du indstille Antal kontakter, der skal ringes til pr. agent i efterbehandling (Number of contacts to call per agent in wrap-up) til f.eks. 0,2 eller 0,3.

Dialer beregner løbende det korrekte antal overringninger baseret på disse 2 parametre og antallet af agenter i status Ledig (Ready) og Efterbehandling (Wrap-up), og den beregnede værdi rundes ned, før systemet beslutter, om der skal ringes til en ny kontakt.

Hvis procentdelen af tavse opkald indtil videre i dag er større end målværdien, stopper overringning midlertidigt.