

## Predictive – Ring til kontakt først

I tilstanden Predictive forsøger Dialer at minimere agentens spildtid (den tid, der går med at vente på, at kontakten svarer), samtidig med at den forsøger at holde procentdelen af tavse opkald under den fastlagte målværdi. Hvis færre end 10 agenter er logget på, kan spildtiden for agenterne være lang, og procentdelen af tavse opkald er muligvis højere end den definerede målværdi.

Dialer beregner løbende det optimale antal overringninger primært baseret på antallet af agenter, svarprocenten og den faktiske procentdel af tavse opkald indtil videre i dag sammenlignet med målet for procentdelen af tavse opkald, 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.