

Generelle indstillinger

General Settings ?

Time Intervals:	Period 1 00:00 - 23:59	Period 2 - -	Period 3 - -	Period 4 - -
Limit to Dates:	From -	To -	<input checked="" type="checkbox"/> Exclude Saturdays	<input type="checkbox"/> Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled
Max. number of calls per contact	Min. minutes between retries	Max. number of contacts in queue	Dialler mode	
4	5	10	Preview (Call agent first)	

FTP File Import ?

- **Time intervals/Limit to dates (Tidsintervaller/Begræns datoer):** Definer mindst én tidsperiode og eventuelt fra- og til-datoer for kampagnen under From (Fra) og To (Til). Kun flyttede opkald til kontakter vil blive placeret i kø uden for den/de definerede tidsperioder. Hvis du definerer mere end ét tidsinterval, må de ikke overlappe hinanden. Hvis Maks. antal opkald pr. kontakt (Max. number of calls per contact) er > 1, og du har defineret 2 eller flere tidsperioder, vil Dialer ringe til kontakterne i den første periode, og de kontakter, der ikke svarede, vil blive ringet op i den næste periode.
Eksempel: Hvis Periode 1 (Period 1) er indstillet til 09:00-15:59 og Periode 2 (Period 2) er indstillet til 16:00-20:59, og Maks. antal opkald pr. kontakt (Max. number of calls per contact) er indstillet til 3, vil det første opkald til en kontakt blive foretaget i periode 1, og de kontakter, der (ikke blev ringet op eller) ikke svarede i periode 1, vil normalt blive ringet op i periode 2, og de kontakter, der (ikke blev ringet op eller) ikke svarede i periode 2, vil normalt blive ringet op i periode 1 den næste dag.
- **Aktivér genopkald "til mig selv", når kampagnen er deaktiveret (Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled):** Hvis en agent bestiller genopkald Til mig selv (To myself), og kampagnen er deaktiveret på tidspunktet for genopkaldet, foretages opkaldet kun, hvis denne indstilling er markeret, og agenten bliver ledig samtidig eller maks. det antal minutter senere, der er angivet i Minutter reserveret til denne agent (Minutes reserved to this agent).
- **Maks. antal opkald pr. kontakt (Max number of calls per contact):** Hvis et opkald til en kontakt resulterer i, at der er optaget eller ikke svares, vil Dialer ringe kontakten op igen senere (i den næste periode, hvis der er defineret mere end 1 periode), medmindre dette var det sidste opkaldsforsøg. Hvis kontakten (eller kontaktens voicemail) svarer, vil Dialer ikke ringe til kontakten igen, medmindre agenten vælger Markér som ubesvaret (Mark as unanswered) eller bestiller genopkald.
Hvis tilstanden Predictive bruges, og et opkald til en kontakt resulterer i et tavst opkald, vil Dialer ikke ringe til denne kontakt igen, medmindre Tilbagekald ved tavst opkald (Silent call callback) er aktiveret.
Bemærk, at hvis du ændrer værdien for Maks. antal opkald pr. kontakt (Max number of calls per contact), påvirker det de kontakter, der allerede står på listen. Hvis du f.eks. øger værdien fra 3 til 4, ringer Dialer til kontakter, der allerede er blevet ringet op 3 gange uden svar, én gang mere.
- **Min. minutter mellem opkaldsforsøg (Min. minutes between retries):** Hvis et opkald til en kontakt på listen resulterer i en fejl, eller at der er optaget eller ikke svares, vil Dialer ringe op til denne kontakt igen (hvis der er flere forsøg tilbage), men der skal gå mindst x minutter inden næste opkald. (Maks. 2880, hvilket svarer til 2 dage).
- **Maks. antal kontakter i kø (Max. number of contacts in queue):** Listen kan indeholde masser af kontakter, der skal ringes op til. Hvert minut placeres nye kontakter i køen fra listen, så antallet af kontakter i køen svarer til det definerede antal. Til en kø med tilstanden Preview skal du bruge en værdi, der er 2-3 gange større end det maksimale antal agenter, der er logget på. Til en kø med tilstanden Predictive anbefaler vi en værdi, der er mindst 4 gange større end det maksimale antal agenter, der er logget på.
- **Dialer-tilstand:**

 - *Preview (ring til agent først) (Preview (call agent first))*
 - *Progressive (ring til kontakt først) (Progressive (call contact first))*
 - *Power (ring til kontakt først) (Power (call contact first))*
 - *Predictive (ring til kontakt først) (Predictive (call contact first))*
 - *Bemærk, at de tilstande, hvor kontakten ringes op først, kræver Puzzel Softphone (eller en ekstern telefon, der øjeblikkeligt giver autosvar) for at undgå mange tavse opkald.*

Når du vælger tilstanden Progressive/Power/Predictive (hvor kontakten ringes op først), vises flere parametre:

- **Maks. Ringetid** : Hvor længe Dialer skal vente på at få besvaret et udgående opkald til en kontakt, før der lægges på (denne parameter anvendes kun i de tilstande, hvor kontakten ringes op først). Den anbefalede værdi er 19-29 sekunder. (Viderestilling til voicemail sker typisk efter 30 sekunder). Minimum 10 sek., maksimum 120 sek.
- **Mål for procentdel af tavse opkald (Target Silent call rate) (for Power og Predictive)**: Standardindstillingen er 3,0 % (det tilladte område er 0-10 %). Procentdel af tavse opkald = antal tavse opkald/(antal tavse opkald + antal besvarede opkald). Bemærk, at dette er en meget "strengere" definition end antal tavse opkald/opkald i alt. Når tilstanden Power/Predictive er valgt, vil Dialer overringe for at forsøge at minimere agentens spildtid, dvs. tiden fra efterbehandlingen af et opkald afsluttes, indtil et nyt besvaret opkald modtages, samtidig med at procentdelen af tavse opkald forsøges holdt lige under det definerede mål.
- **Læg på, hvis der ikke er tildelt en agent inden for sek. (Abandon if no agent allocated within sec)**:Hvor længe Dialer skal vente på, at der tildeles en ledig agent, efter at kontakten har svaret, før Puzzel (afspiller en særlig besked og) afbryder opkaldet. Standardværdien og den anbefalede værdi er **3,0 sekunder**. Hvis opkaldet til kontakten afbrydes, kategoriseres det som et "tavst opkald". Hvis kontakten lægger på, før en agent tildeles (eller før agenten svarer), kategoriseres det også som et "tavst opkald". Hvis du ønsker, at der skal afspilles en besked for kontakten, når Puzzel afbryder opkaldet, skal du bede Puzzel om at konfigurere det.
- **Afbryd opkaldet, hvis den tildelte agent ikke svarer inden for sek. (Disconnect if no answer from allocated agent within sec)**: Hvor længe Dialer skal vente på svar fra den tildelte agents telefon, før (der afspilles en besked ved tavst opkald og) opkaldet til kontakten afbrydes. Standardværdien er 2 sekunder. (Minimum 2 sek., maksimum 5 sek.). Det tager normalt ~1 sekund, fra agenten tildeles, til der modtages svar fra Puzzel Softphone. Denne timer er f.eks. nødvendig, hvis en agent logger på med en ekstern telefon uden autosvar, eller hvis en agent er ledig, og vedkommendes browser, som kører Puzzel, ikke er tilgængelig.
- **Tilbagekald ved tavst opkald (Silent call callback)**:Standardadfærden er, at kontakten ikke ringes op igen efter et tavst opkald. Hvis du markerer denne indstilling, vil Puzzel så hurtigt som muligt efter et tavst opkald ringe op til kontakten igen, men denne gang ringer Dialer til en agent først. Hvis dette tilbagekald ved tavst opkald til kontakten ikke besvares, ringer Dialer ikke op til kontakten igen.
- **Skærmvisning til agent ved tilbagekald ved tavst opkald (Screen-pop to agent for silent call callbacks)**: Hvis du aktiverer tilbagekald ved tavst opkald, vil den agent, der modtager opkaldet, modtage den tekst, der defineres her, f.eks. "Kontakten modtog et tavst opkald" i et pop op-vindue med variabelen reschedule_comment.
- **Opkald pr. ledig agent (Calls per Ready agent) (kun tilstanden Power)**: Antallet af kontakter, der skal ringes op for hver ledig agent. Den typiske værdi er 1,6, og værdien skal ligge mellem 1,0 og 3,0 (ved 1,0 foretages ikke overringning). Den beregnede værdi for det antal opkald, der skal foretages (ledige agenter * opkald pr. ledig agent) rundes ned.
Eksempel: Hvis antallet af opkald pr. ledig agent = 1,7, og der er 1 ledig agent, ringes op til 1 kontakt. Hvis der er 2 ledige agenter (2 * 1,7 = 3,4 ->), ringes op til 3 kontakter.
Hvis Opkald pr. agent i efterbehandling (Calls per agent in Wrap-up) er > 0, lægges værdierne for antallet af opkald pr. ledig agent og antallet af opkald pr. agent i efterbehandling sammen, før værdien rundes ned.

- **Opkald pr. agent i efterbehandling (Calls per agent in Wrap-up) (kun tilstanden Power)**Antallet af kontakter, der skal ringes op for hver agent i efterbehandling. Standardværdien = 0 (hvilket betyder, at der ikke foretages overringning, fordi der er agenter i efterbehandling). Værdien skal ligge mellem 0 og 0,5. Hvis værdien f.eks. er indstillet til 0,3, og der er 2 agenter i efterbehandling, er den beregnede værdi 0,6. Vi anbefaler, at værdien indstilles til 0, medmindre du har mange agenter og en kort gennemsnitlig efterbehandlingstid.
Eksempel: Antallet af opkald pr. ledig agent = 1,7, og antallet af opkald pr. agent i efterbehandling = 0,3.
Hvis der f.eks. er 1 ledig agent og 3 agenter i efterbehandling, bliver resultatet ($1 * 1,7 + 3 * 0,3 = 3,4 + 0,9 = 4,3$ ->), og der ringes op til 4 kontakter.