

## Tilbagekald ved tavst opkald kan aktiveres

Ved brug af tilstandene Predictive og Power vil der være nogle tavse opkald:

- Kontakten svarer, men der er ikke nogen ledig agent inden for x sekunder, så Puzzel (afspiller en besked og) afbryder.
- Kontakten svarer, men lægger på, mens der ventes på agenten (kan forekomme, hvis Læg på, hvis der ingen ledig agent er inden for sek. (Abandon if no agent within sec) er sat for højt, eller hvis opkaldet til en tildelt agent ikke besvares med det samme eller mislykkes).

**Når et tavst opkald forekommer, er det standard, at Dialer ikke ringer op til denne kontakt igen.**

Hvis du aktiverer Tilbagekald ved tavst opkald (Silent call callback) (under Generelle indstillinger (General settings)), vil Puzzel – hurtigst muligt efter forekomsten af et tavst opkald – ringe op til en agent og derefter til den kontakt, der oplevede et tavst opkald.

Agenten, der modtager et tilbagekald ved tavst opkald vil (i et pop op-vindue med variabelen reschedule\_comment) modtage den tekst, der er defineret som Skærmvisning til agent ved tilbagekald ved tavst opkald (Screenpop to agent for silent call callbacks), f.eks. "Kontakten modtog et tavst opkald".

Hvis dette tilbagekald ved tavst opkald til kontakten ikke besvares, ringer Dialer ikke op til kontakten igen.

Hvis kontakten (eller dennes telefonsvarer) besvarer dette tilbagekald ved tavst opkald, kan agenten bestille et genopkald, men hvis agenten vælger Markér som ubesvaret (Mark as unanswered), ringes kontakten ikke op igen.