

Undgå viderestilling af opkald til voicemail

Når Dialer ringer op til en kontakts nummer, inkluderer Puzzel beskeden "please don't forward" (også kendt som "diversion inhibitor") i opkaldskonfigurationens besked ("sip invite") til kontaktens teleselskab. Hvis en person har aktiveret viderestilling af opkald til voicemail, når personen er optaget, eller efter x sekunders ringen, vil mobiloperatøren MULIGVIS afbryde opkaldet i stedet for at viderestille det til en voicemail, som svarer. Om det virker, afhænger af land, mobiludbyder, mobilabonnement og typen af opkaldsviderestilling/voicemailløsning.

Eksempel, når det virker:

Dialers maksimale ringetid er 29 sekunder, og kontaktens mobiltelefon har konfigureret viderestilling af opkald til voicemail efter 25 sekunder, og når den er optaget.

- Hvis kontakten ikke besvarer opkaldet fra Dialer inden for 25 sekunders ringen, vil opkaldet i stedet blive viderestillet til og besvaret af voicemail.
- Hvis kontaktens telefon er optaget i en samtale, når Dialer ringer op til nummeret, vil opkaldet i stedet ende med at blive viderestillet til og besvaret af voicemail.
- Hvis kontakten klikker på Nej/Afvis, mens Dialer-opkaldet ringer på vedkommendes mobil, vil opkaldet i stedet ende med at blive viderestillet til og besvaret af voicemail.

Puzzel forsøger ikke at registrere, om et besvaret opkald besvares af en levende person eller en telefonsvarer, før det besvarede opkald forbindes til en agent. Den primære årsag er, at denne type Answering Machine Detection-løsninger (AMD) skaber forsinkelse ved forbindelse af en agent og normalt medfører flere tavse opkald. (AMD-løsningen vil muligvis generere tavse opkald, fordi den forveksler en opkaldsmottager med en telefonsvarer og derfor afbryder opkaldet).

Når der i tilstanden Progressive/Power/Predictive modtages et svarsignal fra den opkaldte kontakts nummer, opretter Puzzel forbindelse til en ledig agent. I tilstanden Preview er agenten allerede på linjen, så når der modtages et svarsignal, kobles agenten og kontakten sammen.

Når en agent kobles til en kontakts telefonsvarer, anbefaler vi, at agenten lægger på og klikker på Markér som ubesvaret (Mark as unanswered).