

Vigtige oplysninger om de 3 tilstande, hvor kontakten ringes op først, og tavse opkald

Tilstandene Progressive, Power og Predictive bør kun bruges, hvis agenterne bruger Puzzel Softphone (Puzzels agentapplikation vil automatisk besvare opkald fra denne type Dialer-køer). Uden omgående automatisk svar fra agentens telefon vil disse tilstande næsten altid resultere i "tavse opkald".

Automatisk logoff efter x fejlopkald (Automatic logoff after x error calls) (standardværdi = 5) bør ikke deaktiveres for agentbrugergrupper, som besvarer Dialer-opkald, fordi det vil forårsage mange tavse opkald, hvis en agent forlader sin plads uden at klikke på Pause eller Log af (Log off). Se Brugere – Moduler Log på kø (Users – Products – [Logon to Queue](#))

Hvad er et tavst opkald? Definitionerne af og reglerne omkring tavse opkald varierer fra land til land. Der er to tilfælde, hvor agenten ikke er forbundet:

1. Hvis Dialer ringer op til en kontakts telefonnummer, og opkaldet besvares, men derefter afbrydes, fordi der ikke blev opnået forbindelse til en agent inden for nogle få sekunder, eller hvis den kontakt, der blev ringet til, lægger på, før der er opnået forbindelse til en agent, og der ikke afspilles en besked for kontakten, er der tale om et "ægte" tavst opkald.
2. Hvis en kontakt besvarer opkaldet, og Dialer afspiller en besked (ved tavst opkald) for kontakten inden for nogle få sekunder (fordi der ikke blev opnået forbindelse til en agent), regnes det ofte for at være et opgivet opkald og ikke et ægte tavst opkald.

I begge tilfælde registreres opkaldene som tavse opkald i Puzzel. Hvis du afspiller en besked (ved tavst opkald) for kontakten, når der ikke opnås forbindelse til en agent inden for x sekunder, kan man argumentere for, at alle de tavse opkald faktisk er "opgivne" og ikke "tavse".

Da nogle af de opkald, der registreres som tavse af Puzzel, desuden muligvis besvares af kontaktens telefonsvarer, men Puzzel afbryder opkaldet, fordi der ikke blev opnået forbindelse med en agent, kan det reelle antal tavse opkald muligvis være lavere end den værdi, Puzzel angiver, også selvom der ikke afspilles nogen besked (ved tavst opkald).

I tilstandene Power og Predictive ringer Dialer til én kontakt for hver ledig agent, og derudover vil Dialer muligvis "overringe", dvs. ringe til x flere kontakter, end der p.t. er ledige agenter til at håndtere (x kan være 0 eller flere). Dialer overringer, fordi mange udgående opkald ikke bliver besvaret, og muligvis også fordi agenter, der er i status Efterbehandling (Wrap-up) snart bliver ledige.

Beregningen af overringninger forudsætter, at de agenter, der er logget på, kun besvarer denne kø. Derfor skal en agentprofil, der indeholder kompetencen for en kampagne af typen "ring til kontakt først", kun indeholde denne kompetence (og telefon).

Note

Inkluder ikke en "opkaldskontakt først" køens færdigheder i en profil sammen med indgående færdigheder, da dette vil resultere i lydløse opkald.