

Dialer

Dialer gør det muligt at oprette udgående opkaldskampagner for en given liste af kontakter. Når Dialer-funktionen er aktiv, gennemgår den listen over kontakter og ringer dem automatisk op og forbinder dem til de ledige agenter. Når agenten tilbydes et opkald fra en kampagnekø, får vedkommende vist information om kontakten i agentapplikationen. Agenten kan kategorisere hvert enkelt besvaret opkald og planlægge det til et nyt tidspunkt, der passer bedre, hvis nødvendigt.

Agenter tildeles Dialer-kampagnerne på basis af deres profiler og kan konfigureres til kun at svare på kampagnekøerne eller både udgående og indgående køer. Call Blending gør det nemt at kombinere indgående og udgående opkald på en problemfri måde, hvor udgående opkald fra Dialer-listen får lavere prioritet end normale indgående opkald.

Dialer-funktionen kan konfigureres i vidt omfang og understøtter de forskellige tilstande, som forklaret nedenfor:

- Preview-tilstand: ringer først til agenten, som derefter kan gennemse oplysningerne, før opkaldet til kontakten foretages
- Progressiv tilstand: ringer først til kontakten for hver ledig agent
- Power-tilstand: ringer først til kontakten og opretter forbindelse til den ledige agent, når opkaldet besvares. Administratoren kan konfigurere frekvensen for opkald for at reducere tavse opkald
- Predictive-tilstand: ringer først til kontakten og opretter forbindelse til den ledige agent, når opkaldet besvares. I denne tilstand forudsiger dialer-funktionen, hvornår en agent bliver ledig og kan besvare opkaldet, ved hjælp af realtidsdata fra løsningen. Dette hjælper med at minimere tavse opkald.

Dialer-funktionen øger effektiviteten af kontaktcentrets ressourcer.

For at få flere oplysninger om Dialer, download produktarket her:

[Dialler Product Sheet.pdf](#)