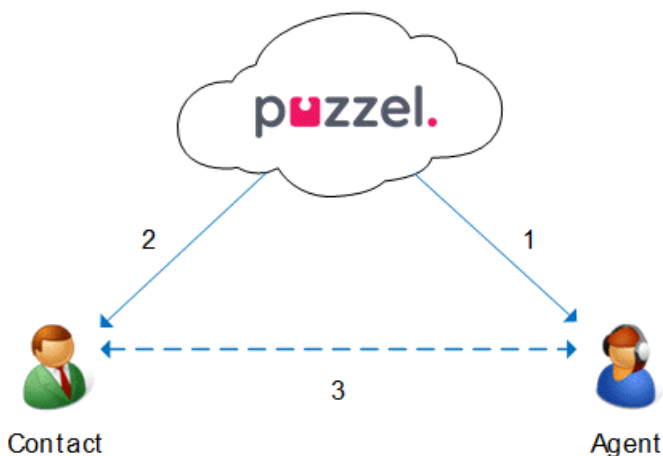


## Dialer-anrop

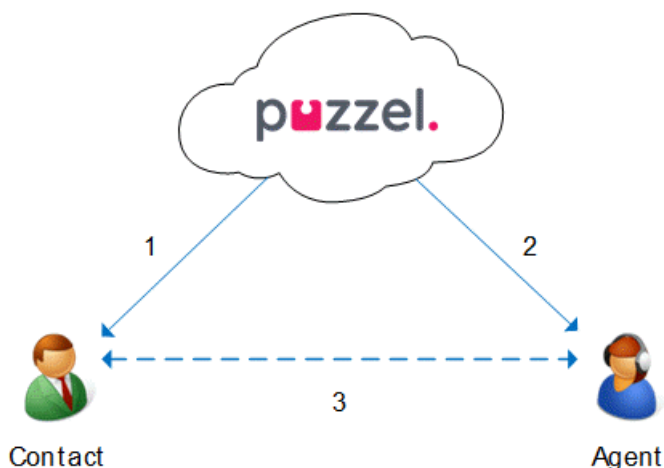
Det kan settes opp en løsning med Dialer-funksjonalitet. Med Dialer kan lederen/administratoren laste opp en liste over kontakter som det skal ringes til. Disse samtalenes tildeles automatisk til agenter som er logget på, og som har en profil som oppfyller kravene for den relevante kampanjekøen. Dialer ringer en kontakt maksimalt x antall ganger (som definert), eller til kontakten svarer. Et Dialer-anrop settes opp med ett anrop til deg (agenten) og ett anrop til kontakten, før de to kobles sammen.

Det finnes to hovedmoduser for Dialer. Bedriften kan ha Dialer-kampanjekøer som bruker forskjellige moduser. Modusen som brukes, avgjør om det er du som agent eller kontakten som ringes først.

- **Preview mode** Agenten ringes opp først og får informasjon om kontakten som det skal ringes til. Når agenten har svart på anropet, ringes kontakten opp. Det gir deg litt tid til å forberede deg, men det er ikke alle kontakter som kommer til å svare. Hvis du (agenten) ikke svarer på anropet du får tilbud om, sendes det til neste tilgjengelige agent.



- **Predictive mode / Power mode** Kontakten ringes først. Når kontakten svarer, ringes en tilgjengelig agent opp og kobles til. Du må bruke Puzzel Softphone med autosvar for anrop i Predictive mode / Power mode, slik at kontakten som allerede har svart, får en agent på tråden innen bare noen sekunder.



### Note

Når du er pålogget en kø med Predictive mode / Power mode, må du ikke klikke på pause / logge av eller starte et utgående anrop mens du er i status Ledig, siden Dialer allerede har begynt å ringe til en kontakt. Hvis den oppringte kontakten svarer og du ikke lenger er ledig, vil kontakten oppleve en silent call, siden det ikke er noen ledig agent. Når du må klikke på pause (alle gule statuser, som admin, pause, opplæring og lignende) eller logger deg av, må du alltid klikke på pause når du har status Etterbehandling!

Pass på å forlenge din (forhåndsdefinerte) etterbehandling ved behov, slik at statusen din ikke plutselig endres til Ledig

før du egentlig er ledig. Hvis du klikker på pause rett etter at du har blitt Ledig, blir en ny kontakt oppringt, og hvis kontakten svarer, er det ingen agent på linjen. Vi anbefaler en lang forhåndsdefinert etterbehandling, slik at du ikke trenger å forlenge etterbehandlingen, men bare trenger å klikke på Ledig når du er ledig. Tiden til etterbehandling rapporteres i statistikken.

Vi anbefaler at du kontakter lederen din for å få mer informasjon om hvordan Dialer er konfigurert i din løsning.

For mer detaljert informasjon om hvordan oppringeren er satt opp på løsningen din, anbefaler vi at du henvender deg til veilederen.