

Preview – Ring agenten først

Med denne modusen ringes agenten først, og informasjonen om kontakten som vil bli ringt opp, blir presentert i agentapplikasjonens screenpop og/eller i agentens CRM-system. Når agenten har besvart anropet (for eksempel etter 15 sekunder), ringes kontaktens nummer. Da kan følgende skje: Anropet blir besvart, nummeret viser seg å være opptatt, eller kontakten tar ikke telefonen innen den fastsatte maksimale ringetiden, eller agenten konkluderer med at personen ikke svarer, og legger på mens det ringer. Med denne modusen er agenten forberedt, og det blir ingen silent calls.

Note

Standard maks ringetid for anrop til kontakt (når agenten er på linjen) er 120 sek. På forespørsel kan Puzzel endre denne verdien (ciq_ringing_timeout) til for eksempel 29 sek, slik at du kan be agenter om å holde linjen til svar eller automatisk frakobling på grunn av tidsavbrudd.

For at prosessen skal gå raskere, kan agenten slå på autosvar på sin Puzzel-softphone. Dette kalles av og til «tvungen forhåndsvisning».