

## **Modusen Progressive (ring kontakten først)**

I modusen Progressive ringer Dialer bare til én kontakt per ledig agent. Det utføres med andre ord ingen overdial.

Merk at det kan oppstå silent calls av andre årsaker enn overdial. Hvis en agent med statusen Klar klikker på Pause og starter en utgående samtale eller mottar et spørreanrop eller et anrop som er satt over, og kontakten som Dialer ringte til, svarer, blir anropet et silent call. Det samme gjelder hvis agentens Puzzel-softphone (nettleser) ikke er tilgjengelig når Dialer-anropet tilbys. For å unngå silent calls bør agentene bare klikke på Pause eller Logg av mens de er i Etterbehandling.