

Power-modus (ring kontakten først)

I modusen Power kan du konfigurere oppringingshastigheten selv. Parameterne som påvirker tempoet (i tillegg til Målverdi for andel silent calls), er:

- Samtaler per ledig agent: Anbefalt verdi 1,6 (1,0 betyr ingen overdial, maks er 3)
- Anrop pr. agent i wrap-up. Standard 0

Hvis du har mange agenter og/eller en veldig kort gjennomsnittlig etterbehandlingstid, kan du sette Anrop pr. agent i wrap-up/etterbehandling til for eksempel 0,2 eller 0,3.

Dialer beregner kontinuerlig riktig antall overdials basert på disse to parameterne og antall agenter med statusen Ledig og Etterbehandling, og den beregnede verdien rundes ned før systemet bestemmer om det skal ringes til en ny kontakt.

Hvis andelen silent calls hittil i dag er større enn målet, stopper overdial midlertidig.