

Predictive – Ring kontakten først

Med Predictive-modus prøver Dialer å gjøre agentens ledighet (tiden brukt til å vente på en besvart kontakt) så kort som mulig og samtidig holde andelen silent calls under det definerte målet. Hvis antall agenter som er logget på, er mindre enn 10, kan ledigtiden for agenter være lang, og andelen silent calls kan være høyere enn den definerte målverdien.

Dialer beregner kontinuerlig det optimale antallet overdials hovedsakelig basert på antall agenter, svarprosent og faktisk andel silent calls hittil i dag sammenlignet med Målverdi for andel silent calls 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.