

Generelle innstillinger

▼ General Settings ?

Time Intervals:	Period 1 00:00 - 23:59	Period 2 - -	Period 3 - -	Period 4 - -
Limit to Dates:	From -	To -	<input checked="" type="checkbox"/> Exclude Saturdays	<input type="checkbox"/> Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled
Max. number of calls per contact	Min. minutes between retries	Max. number of contacts in queue	Dialler mode	
4	5	10	Preview (Call agent first)	

▶ FTP File Import ?

- **Tidsintervaller / tidsbegrensninger for datoer:** Definer minst én tidsperiode og alternativt Fra- og Til-datoer for kampanjen. Bare kontakter som skal ringes på nytt senere, legges i kø utenfor de definerte tidsperiodene. Hvis du definerer mer enn én tidsperiode, kan disse ikke være overlappende. Hvis Maks anrop per kontakt er > 1 og du har definert to eller flere perioder, foretar Dialer anrop i den første perioden. Kontakter som ikke svarer, blir vanligvis ringt opp igjen i neste periode. Eksempel: Hvis periode 1 er satt til 09.00–15.59, periode 2 til 16.00–20.59 og Maksimalt anrop per kontakt til 3, vil det første anropet til et nummer bli foretatt i periode 1. Kontaktene som (ikke ble oppringt eller) ikke svarte i periode 1, blir vanligvis ringt opp igjen i periode 2. Kontaktene som (ikke ble oppringt eller) ikke svarte i periode 2, blir vanligvis ringt opp igjen i periode 1 neste dag.
- **Tillat nytt anrop «til meg selv» når kampanjen er deaktivert:** Hvis en agent legger inn et nytt anrop med valget «til meg selv» og kampanjen er deaktivert på tidspunktet for det nye anropet, blir anropet bare utført hvis dette valget er avmerket og agenten blir ledig på dette tidspunktet eller maks «Minutter reservert til denne agenten» minutter senere.
- **Maks anrop per kontakt:** Hvis et anrop til en kontakt resulterer i opptatt eller ikke svar, ringer Dialer kontakten på nytt senere (i neste periode hvis det er definert mer enn én periode), med mindre dette var det siste forsøket. Hvis kontakten (eller kontaktens telefonsvarer) svarer, ringer ikke Dialer til kontakten igjen, med mindre agenten velger «Merk som ubesvart» eller legger inn et nytt anrop. Hvis et anrop til en kontakt i modusen Predictive resulterer i et silent call, lar Dialer være å ringe opp kontakten igjen, med mindre «Tilbakeringing etter silent call / Silent call callback» er aktivert. Merk at hvis du endrer verdi for Maks anrop per kontakt, påvirker dette kontaktene som allerede er i listen. Hvis du for eksempel øker fra 3 til 4, ringer Dialer kontakter som allerede har blitt oppringt 3 ganger uten å svare, én gang til.
- **Min. minutter mellom anrop:** Hvis et anrop til en kontakt i listen resulterer i feil, opptatt eller ikke svar, venter Dialer i minst x minutter før kontakten ringes opp igjen (hvis det er flere forsøk igjen). (Maks 2880, dvs. 2 dager.)
- **Maks antall kontakter i kø:** Listen kan inneholde mange kontakter som skal ringes opp. Hvert minutt legges nye numre inn i køen fra listen slik at antall numre i køen er så mange som definert. Hvis køen har Preview-modus, bør du bruke en verdi som er mellom to og tre ganger så stor som det maksimale antallet påloggede agenter. Hvis køen har Predictive-modus, anbefaler vi en verdi som er minst fire ganger så stor som det maksimale antallet påloggede agenter.
- **Dialer-modus:**
 - Preview (ring agenten først)
 - Progressive (ring kontakten først)
 - Power (ring kontakten først)
 - Predictive (ring kontakten først)
 - Merk at man i «ring-kontakten-først-modusene» må ha Puzzel-softphone (eller en ekstern telefon som gir umiddelbart autosvar) for å unngå mange silent calls.

Når modusen Progressive/Power/Predictive (ring kontakten først) er valgt, vises flere parametere:

▼ General Settings ?

Time Intervals:	Period 1 00:00 - 23:59	Period 2 - -	Period 3 - -	Period 4 - -
Limit to Dates:	From -	To -	<input checked="" type="checkbox"/> Exclude Saturdays <input checked="" type="checkbox"/> Exclude Sundays	<input type="checkbox"/> Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled
Max. number of calls per contact	Min. minutes between retries	Max. number of contacts in queue	Dialler mode Power (Call contact first)	
3	30	10		
Parameters for Power (Call contact first)				
Max. ringing time	Target silent call rate (%)	Abandon if no agent allocated within sec	Disconnect if no answer from allocated agent within sec	
29	3.0	3.0	3.0	
Calls per Ready agent	Calls per agent in Wrap-up			
1.7	0.1			
<input type="checkbox"/> Silent call callback	Screenpop to agent for silent call callbacks			
▶ FTP File Import ?				
▶ Agent Feedback ?				

- **Maks ringetid:** Hvor lenge Dialer skal vente på svar på et utgående anrop til en kontakt før den legger på (denne parameteren gjelder bare for modusene der kontakten ringes først). Anbefalt verdi 19–29 sekunder. (Videresending til telefonsvarer skjer vanligvis etter 30 sekunder). Min. 10 sek, maks 120 sek.
- **Målverdi for Andel silent calls (for Power og Predictive):** Standard er 3,0 % (tillatt område 0–10 %). Andel silent calls = antallet silent calls / (antallet silent calls + antallet besvarte anrop). Merk at dette er en mye «strengere» definisjon enn Silent calls / Totalt antall anrop. I modusen Power/Predictive utfører Dialer overdial for å prøve å minimere agentens ledighet (tiden fra agenten blir ferdig med etterbehandlingen etter en samtale, til han/hun mottar et nytt besvart anrop) og samtidig forsøke å holde andelen silent calls under den fastsatte målverdien.
- **Legg på hvis ingen agent allokert innen sek:** Hvor lenge Dialer skal vente på en ledig agent etter at kontakten har svart, før Puzzel skal (spille av en melding og) legge på. Standardverdi og anbefalt verdi er 3,0 sekunder. Hvis kontakten kobles fra, kategoriseres dette som et «silent call». Hvis kontakten legger på før en agent tildeles (eller før en agent svarer), er dette også et «silent call». Hvis du vil at det skal spilles av en melding for kontakten når Puzzel kobler fra, kan du be Puzzel om å konfigurere dette.
- **Legg på hvis ikke svar fra allokert agent innen sek:** Hvor lenge Dialer skal vente på svar fra den tildelte agentens telefon før (den spiller av en silent call-melding og) kobler fra kontakten. Standardverdien er 2 sekunder. (Min. 2, maks 5 sekunder). Vanligvis tar det ~ 1 sekund fra agenten blir tildelt, til det mottas svar fra Puzzel-softphonen. Denne tiden er nødvendig i tilfelle agenten for eksempel logger på med en ekstern telefon uten autosvar eller er klar, men mister tilgangen til nettleseren som kjører Puzzel.
- **Tilbakeringing etter silent call / Silent call callback:** Standard virkemåte er at kontakten ikke ringes opp på nytt etter et silent call. Hvis du merker av for dette valget, vil Puzzel så snart som mulig etter et silent call ringe opp kontakten igjen, men denne gangen vil Dialer ringe til agenten først. Hvis kontakten ikke svarer på dette nye anropet, prøver ikke Dialer å ringe til kontakten igjen.
- **Screenpop til agent for «silent call callbacks»:** Hvis du slår på «Tilbakeringing etter silent call», vil agenten som mottar anropet, motta teksten som er definert her, for eksempel «Kontakten har opplevd et silent call», i screenpopvariabelen reschedule_comment.
- **Anrop per ledig agent (bare Power-modus):** Antall kontakter det skal ringes til per ledig agent. Vanlig verdi er 1,6, og verdien må være mellom 1,0 og 3,0 (1,0 betyr ingen overdial). Den beregnede verdien for anrop som skal utføres (ledige agenter * anrop per ledig agent) rundes ned. Eksempel: Når anrop per ledig agent = 1,7 og 1 agent er ledig, ringes det til 1 kontakt. Når to agenter er klare (2 * 1,7 = 3,4 ->) ringes det til 3 kontakter. Hvis Anrop pr. agent i wrap-up er > 0, summeres den beregnede verdien for anrop til ledige agenter og anrop til agenter i Etterbehandling før verdien rundes ned.
- **Anrop pr. agent i wrap-up (bare Power-modus):** Antall kontakter det skal ringes til per agent i Etterbehandling. Standard = 0 (som betyr ingen overdial på grunn av agenter i Etterbehandling). Verdien må være mellom 0 og 0,5. Hvis den for eksempel er satt til 0,3 og 2 agenter nå er i Etterbehandling, er den beregnede verdien 0,6. Vi anbefaler 0 med mindre du har mange agenter og en kort gjennomsnittlig etterbehandlingstid. Eksempel: Anrop per ledig agent = 1,7, og Anrop pr. agent i wrap-up = 0,3. Hvis det for eksempel er 1 agent som er ledig og 3 som er i Etterbehandling, er resultatet at det ringes til (1 * 1,7 + 3 * 0,3 = 3,4 + 0,9 = 4,3 ->) 4 kontakter