

Tilbakeringing etter silent call / Silent call callback kan slås på

I modusene Predictive og Power vil silent calls forekomme:

- Kontakten svarer, men ingen agent blir tilgjengelig innen x sekunder, så Puzzel (spiller av en melding og) kobler seg fra
- Kontakten svarer, men legger på mens han/hun venter på agenten (dette kan skje hvis «Legg på hvis ingen agent allokeret innen sek» er for høy, eller hvis anropet til en tildelt agent ikke besvares umiddelbart eller mislykkes)

Når det finner sted et silent call, er standard at Dialer ikke ringer til denne kontakten igjen.

Hvis du slår på «Tilbakeringing etter silent call / Silent call callback» (under Generelle innstillinger), vil Puzzel, så snart som mulig etter et silent call, ringe en agent og deretter kontakten som har opplevd et silent call.

Agenten som mottar en «Tilbakeringing etter silent call / Silent call callback», vil (i screenpopvariabelen `reschedule_comment`) motta teksten definert som «Screenpop til agent for 'silent call callbacks'», for eksempel «Kontakten har opplevd et silent call».

Hvis kontakten ikke svarer på dette nye anropet, prøver ikke Dialer å ringe til kontakten igjen.

Hvis kontakten (eller hans eller hennes telefonsvarer) svarer på det nye anropet, kan agenten legge inn nytt anrop, men hvis agenten velger «Merk som ubesvart», vil kontakten ikke bli ringt opp.