

Hindre anrop i å bli viderekoblet til telefonsvarer

Når Dialer ringer nummeret til en kontakt, tar Puzzel med «ikke viderekoble» (også kalt «viderekoblingssperre») i call set-up-meldingen (sip-invite) til kontaktens teleoperatør. Hvis en kontakt har aktivert Viderekobling til telefonsvarer når han/hun er opptatt, eller når det har ringt i x sek, ER DET MULIG at mobiloperatøren legger på istedenfor å viderekoble anropet til telefonsvarer som svarer. Om det virker, avhenger av land, mobiloperatør, abonnement og type viderekobling/telefonsvarerløsning.

Eksempel (på et tilfelle der det virker):

Maks ringetid for Dialer er 29 sek, og kontaktens mobiltelefon er konfigurert med viderekobling av anrop til telefonsvarer etter 25 sek og når det er opptatt.

- Hvis kontakten ikke besvarer anropet fra Dialer innen det har ringt i 25 sek, avsluttes anropet istedenfor å bli viderekoblet og besvart av telefonsvareren.
- Hvis kontakten er opptatt når Dialer ringer nummeret, avsluttes anropet istedenfor å bli viderekoblet til og besvart av telefonsvareren.
- Hvis kontakten klikker på Nei/Avvis mens Dialer ringer til mobiltelefonen, avsluttes anropet istedenfor å bli viderekoblet til og besvart av telefonsvarer.

Puzzel prøver ikke å finne ut om et besvart anrop er besvart av et menneske eller av en telefonsvarer, før det besvarte anropet kobles til en agent. Den viktigste grunnen til det er at løsninger for oppdaging av telefonsvarere (AMD, Answering Machine Detection) gjør at det tar lengre tid å koble til en agent, noe som i sin tur vanligvis fører til flere silent calls. (AMD-løsningen kan generere silent calls ved feilaktig å tro at en anropsmottaker er en telefonsvarer, og koble fra.)

I Progressive/Power/Predictive-modus kobler Puzzel til en ledig agent når det mottas et svarsignal fra kontaktens nummer. I Preview-modus er agenten allerede på linjen, så når det mottas et svarsignal, kobles agenten og kontakten sammen.

Når en agent blir koblet til en kontakts telefonsvarer, anbefaler vi at agenten legger på og klikker på «Merk som ubesvart».