

## Viktig om de tre «ring-kontakten-først-modusene» og silent calls

Modusene Progressive, Power og Predictive bør bare brukes hvis agentene bruker Puzzel-softphonen (Puzzels agentapplikasjonen gir automatisk autosvar på anrop fra slike Dialer-køer). Uten umiddelbart autosvar fra agentens telefon vil disse modusene resultere i nesten bare «silent calls».

*Automatisk avlogging etter x feilanrop (standard = 5) bør ikke slås av for agentbrukergrupper som svarer på Dialer-anrop, siden dette vil føre til mange silent calls hvis en agent forlater pulten sin uten å klikke på Pause eller Logg av. Se brukere – Produktmoduler – Logg på kø*

### **Hva er en stille samtale?**

Definisjonene og reglene rundt silent calls varierer fra land til land. To tilfeller der agent ikke er tilkoblet:

1. Hvis Dialer ringer til en kontakts telefon og mottar et svar og deretter kobler fra fordi ingen agent kobles til i løpet av få sekunder, eller hvis kontakten som svarte, legger på før en agent kobles til, og det ikke spilles av noen melding for kontakten, er dette et «ekte» silent call.
2. Hvis en kontakt svarer og Dialer spiller av en (silent call-) melding for kontakten etter noen sekunder (siden ingen agent ble tilkoblet), blir anropet ofte kategorisert som Lagt på og ikke som Silent call.

Begge disse to tilfellene rapporteres som silent calls i Puzzel. Hvis du spiller av en silent call-melding for kontakten når ingen agent har blitt koblet til innen x sek, kan man hevde at alle de rapporterte silent calls faller inn under «Lagt på» og ikke under «Silent call».

Siden noen av samtalene Puzzel rapporterer som silent calls, kan være samtaler der Puzzel koblet fra kontaktens telefonsvarer fordi det ikke var noen agent tilgjengelig, kan den virkelige silent call-andelen dessuten være lavere enn den Puzzel rapporterer, også hvis det ikke spilles av noen silent call-melding.

I modusene Power og Predictive ringer Dialer til én kontakt per ledig agent og utfører i tillegg et visst antall ekstra anrop (overdial). Den ringer altså til x flere kontakter enn det er ledige agenter på det aktuelle tidspunktet (x kan være 0 eller flere). Grunnen til at Dialer foretar slik «overdial», er at mange utgående anrop ikke blir besvart, og at agenter i statusen Etterbehandling snart vil få statusen Ledig.

Når Dialer beregner antall overdials som skal utføres, går systemet ut fra at agentene som er logget på, bare svarer på denne køen. En agentprofil som inneholder skillen for en «ring-kontakten-først-kampanje», må derfor bare inneholde denne skillen (og telefon).

### Note

Ikke ta med "køkontakt først" køens ferdigheter i en profil sammen med inngående ferdigheter, siden dette vil resultere i lydløse samtaler.