

Dialer

Dialer gir deg mulighet til å opprette telefonkampanjer rettet mot en bestemt liste over kontakter. Når den er aktiv, går Dialer igjennom listen over kontakter og ringer dem automatisk, og kobler dem til de tilgjengelige agentene. Når agenten blir tilbudt et anrop fra en kampanjekø, får han eller hun informasjon om kontakten i agentapplikasjonen. Agenten kan kategorisere de ulike anropene som besvares, og eventuelt angi at kunden skal ringes på nytt en gang det passer bedre.

Agenter tildeles Dialer-kampanjene basert på profilene deres og kan konfigureres til å bare å besvare kampanjekøene eller til å besvare både ut- og inngående køer. Med Call Blending kan man enkelt og sømløst kombinere inn- og utgående samtaler slik at utgående samtaler fra Dialer-listen gis lavere prioritet enn vanlige inngående samtaler.

Dialer har rike konfigureringsmuligheter og støtter forskjellige moduser som forklart nedenfor:

- Preview mode: Ringer først til agenten, som deretter kan se igjennom detaljene før han eller hun ringer til kontakten.
- Progressive mode: Ringer kontakten først for hver tilgjengelige agent.
- Power mode: Ringer kontakten først og kobler seg til den tilgjengelige agenten når anropet besvares. Administratoren kan konfigurere overdialhastigheten slik at det blir færre silent calls.
- Predictive mode: Ringer kontakten først og kobler seg til den tilgjengelige agenten når anropet besvares. I denne modusen forutsier Dialer, ved hjelp av sanntidsdata fra løsningen, når agenter blir tilgjengelige for å besvare anropet. Dette bidrar til at det blir så få silent calls som mulig.

Dialers funksjonalitet øker effektiviteten til kontaktsenterets ressurser.

For mer informasjon om Dialer, last ned produktarket her:

[Dialler Product Sheet.pdf](#)