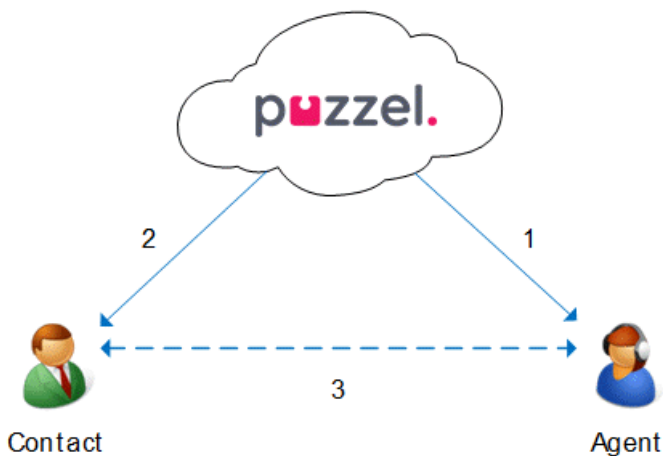


Dialer-oproepen

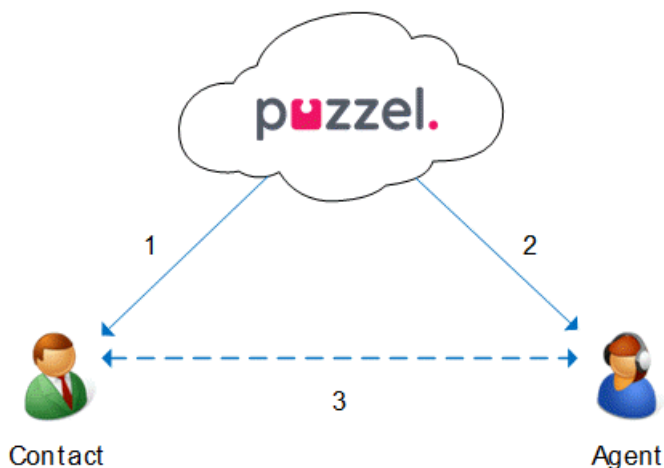
Een product kan ingesteld zijn met de dialler functionaliteit. Hiermee kan uw begeleider/beheerder een lijst uploaden met contacten om te bellen. De oproepen worden automatisch verbonden met vertegenwoordigers die ingelogd zijn met een profiel die een relevante skill hebben voor de wachtrij. De Dialer belt een contact max. x keer (zoals ingesteld is) of tot het contact antwoord geeft. Een dialler oproep is een oproep naar u (de vertegenwoordiger) en een oproep naar het contact, voordat de twee verbonden worden.

Er zijn twee soorten beschikbaar. Uw bedrijf zou Dialler campagne wachtrijen kunnen hebben die verschillende modes gebruiken. De mode hangt af van of de vertegenwoordiger of het contact allereerst gebeld wordt.

- **Voorbeeldmodus** De vertegenwoordiger wordt eerst gebeld en ontvangt informatie over het contact dat gebeld moet worden. Wanneer de vertegenwoordiger de oproep heeft beantwoord, wordt het contact gebeld. Dit biedt u extra tijd om voor te bereiden, maar houdt er rekening mee dat niet alle gebelde contacten zullen antwoorden. Indien u (de vertegenwoordiger) de aangeboden oproep niet beantwoordt, wordt het naar de volgende beschikbare vertegenwoordiger gestuurd.



- **Predictive Mode/Power Mode** Het contact wordt allereerst gebeld. Wanneer een gebeld contact antwoord gegeven heeft, wordt een beschikbare vertegenwoordiger gebeld en verbonden. U moet hiervoor de Puzzel Softphone gebruiken, die dergelijke oproepen automatisch beantwoordt, zodat het contact een beschikbare vertegenwoordiger binnen een paar seconden aan de lijn krijgt.



Note

Wanneer u bent aangemeld bij een wachtrij in de modus Predictive/Power-modus, klik dan niet op pauzeren/afmelden of start geen uitgaandgesprek terwijl de status op "Gereed" staat, omdat de kiezer al is begonnen met het bellen van een contactpersoon. Als het gebelde contact opneemt en u nog niet klaar bent, ervaart het contact een stille oproep omdat er geen vertegenwoordiger beschikbaar is. Wanneer u op pauze moet klikken (elke gele stats zoals admin,

pauze, training enz) of u moet afmelden, klik dan altijd op pauze wanneer u in de status “Afsluiten” bent. Zorg ervoor dat u uw (vooraf gedefinieerde) afrondingstijd indien nodig verlengt, zodat uw status niet plotseling verandert in “Beschikbaar” voordat u daadwerkelijk klaar bent. Als u direct nadat u “Beschikbaar” bent op “Pauze” klikt, wordt er een nieuw contact gebeld en als het contact opneemt, is er geen vertegenwoordiger om te antwoorden. We raden een lange Vooraf gedefinieerde afrondingstijd aan, zodat u de afronding niet hoeft uit te breiden. U hoeft alleen op “Gereed” te klikken als u dat bent. Tijd in afronding wordt gerapporteerd in de statistieken.

Voor meer gedetailleerde informatie over hoe de kiezer is ingesteld in uw product, raden we aan om contact op te nemen met uw begeleider.