

Preview - Bel vertegenwoordiger eerst

In deze modus wordt de vertegenwoordiger eerst gebeld en wordt informatie over het contactpersoon, die zal worden gebeld, gepresenteerd in de pop-up van de applicatie en/of in het CRM-systeem van de vertegenwoordiger. Wanneer de vertegenwoordiger de oproep heeft beantwoord (bijv. na 15 seconden), wordt de contactpersoon gebeld. De oproep kan worden beantwoord, het nummer kan bezet zijn of het contact kan niet antwoorden binnen de gedefinieerde max. beltijd of de vertegenwoordiger concludeert 'geen antwoord' en hangt op als het overgaat. Met deze modus is de vertegenwoordiger voorbereid en er zullen geen stille oproepen plaatsvinden.

Note

De standaard max. beltijd voor oproepen naar contact (wanneer de vertegenwoordiger aan de lijn is) is 120 sec. Op verzoek kan Puzzel deze waarde (ciq_ringing_timeout) wijzigen in bijv. 29 sec, zodat u vertegenwoordigers kunt vertellen dat ze de lijn moeten vasthouden tot antwoord of automatische verbreking van de verbinding als gevolg van een time-out!

Om het proces te versnellen, kunnen vertegenwoordigers automatisch antwoorden inschakelen op hun Puzzel Softphone. Dit wordt ook wel "geforceerd voorbeeld" genoemd.