

Voorspellend - Bel eerst contact

In de Predictive modus probeert de Dialler de inactieve tijd van de vertegenwoordigers (terwijl ze wachten op een beantwoord contact) tot een minimum te beperken en tegelijkertijd het percentage stille oproepen onder de vastgestelde doelstelling te houden. Als het aantal aangemelde vertegenwoordigers minder dan 10 is, kan de inactieve tijd voor vertegenwoordigers lang zijn en kan het percentage stille oproepen hoger zijn dan de gedefinieerde doelstelling.

De Dialler berekent voortdurend de optimale waarde voor overdial, hoofdzakelijk op basis van het aantal vertegenwoordigers, het antwoordpercentage en het werkelijke aantal stille oproepen tot dusver vandaag in vergelijking met het beoogde aantal stille oproepen, alvorens te beslissen of een nieuw contact moet worden gebeld. Als het percentage stille oproepen tot nu toe hoger is dan het doel, wordt de overdial tijdelijk gestopt.