

Algemene instellingen

General Settings ?

Time Intervals:	Period 1 00:00 - 23:59	Period 2 - -	Period 3 - -	Period 4 - -
Limit to Dates:	From -	To -	<input checked="" type="checkbox"/> Exclude Saturdays	<input type="checkbox"/> Enable rescheduled calls "to myself" when campaign is disabled
Max. number of calls per contact	Min. minutes between retries	Max. number of contacts in queue	Dialler mode	
4	5	10	Preview (Call agent first)	

FTP File Import ?

- **Tijdsintervallen/limiet tot datums** : Bepaal ten minste één tijdsperiode en optioneel "van" en "tot" data voor de campagne. Alleen opnieuw geplande contacten zullen in de wachtrij worden geplaatst buiten de gedefinieerde tijdsperiode(s). Als u meer dan één periode definieert, mogen deze elkaar niet overlappen. Als Max. aantal oproepen per contact >1 is en u heeft 2 of meer periodes gedefinieerd, dan zal de Dialler contacten bellen in de eerste periode en de contacten die niet hebben geantwoord zullen meestal in de volgende periode worden gebeld.

Voorbeeld: Met Periode 1 ingesteld op 09:00-15:59 uur en Periode 2 ingesteld op 16:00-20:59 uur en Max. aantal oproepen per contact ingesteld op 3, zal de eerste oproep aan een contact in Periode 1 worden gedaan. De contacten die in Periode 1 niet (zijn) gebeld of) niet hebben geantwoord, zullen doorgaans in Periode 2 worden gebeld. De de contacten die in Periode 2 niet (zijn) gebeld of) niet hebben geantwoord, zullen doorgaans de volgende dag in Periode 1 worden gebeld.

- **Laat opnieuw geplande oproepen "naar mezelf" toe wanneer de campagne is uitgeschakeld**: Als een vertegenwoordiger een nieuwe planning "aan zichzelf" regelt en de campagne is uitgeschakeld op het opnieuw geplande tijdstip, zal het gesprek alleen worden uitgevoerd als deze optie is aangevinkt en de vertegenwoordiger beschikbaar is of max "Minuten gereserveerd voor deze vertegenwoordiger" minuten later
- **Max.aantal oproepen per contact**: Als een oproep naar een contact resulteert in bezet of geen antwoord, zal de Dialler het contact later opnieuw bellen (in de volgende Periode als er meer dan 1 Periode is gedefinieerd), tenzij dit de laatste oproep was. Als de contactpersoon (of de voicemail van de contactpersoon) antwoordt, zal de Dialler de contactpersoon niet opnieuw bellen, tenzij de vertegenwoordiger "Markeren als onbeantwoord" selecteert of Opnieuw Plannen beveelt.

Als de Predictive modus wordt gebruikt en een oproep naar een contact resulteert in een stille oproep, zal de Dialler dit contact niet opnieuw bellen, tenzij "Stille oproep terugbellen" is geactiveerd.

Let op dat als u de waarde voor max. aantal oproepen per contact wijzigt, dit heeft invloed op de contacten die al in de lijst staan. Als u bijv. de waarde verhoogt van 3 naar 4, zal de Dialler contacten die al 3 keer gebeld zijn zonder antwoord nog een keer bellen.

- **Min. minuten tussen nieuwe pogingen**: Als een oproep naar een contact in de lijst resulteert in een fout, bezet of geen antwoord, zal de Dialler dit contact opnieuw bellen (als er meer pogingen overblijven), maar er moeten minstens x minuten zijn tot de volgende oproep. (Max 2880, dat is 2 dagen).
- **Max. aantal contacten in de wachtrij**: De lijst kan veel contacten bevatten om te bellen. Elke minuut worden nieuwe contacten uit de lijst in de wachtrij geplaatst, zodat het aantal contacten in de wachtrij zo groot is als gedefinieerd. Voor een wachtrij met Preview-modus moet u een waarde gebruiken die 2-3 keer groter is dan het maximum aantal vertegenwoordigers dat is aangemeld. Voor een wachtrij in Predictive modus raden wij een waarde aan die minstens 4 keer groter is dan het maximum aantal aangemelde vertegenwoordigers.
- **Dialler modes** :
 - *Preview (bel vertegenwoordiger eerst)*
 - *Progressive (bel eerst contact op)*
 - *Power (bel eerst contact)*
 - *Predictive (eerst contact bellen)*
 - *Houd er rekening mee dat voor de modi "eerst contact bellen" de Puzzel Softphone (of een externe telefoon die onmiddellijk automatisch antwoordt) nodig is om veel stille gesprekken te voorkomen.*

Wanneer Progressive/Power/Predictive (eerst contact bellen) is geselecteerd, verschijnen er meer parameters:

- **Max beltijd:** Hoe lang de Dialler moet wachten op een antwoord voor een uitgaande oproep naar een contact, alvorens op te hangen (deze parameter is alleen voor de oproep contact eerst modi). Aanbevolen waarde 19-29 seconden. (Doorschakelen naar voicemail gebeurt meestal na 30 seconden). Minimaal 10 sec, maximaal 120 sec.
- **Doelpercentage stille oproepen (voor Power en Predictive):** Standaard is 3,0% (toegestaan bereik 0-10%). Stille oproep = aantal stille oproepen / (aantal stille oproepen + aantal beantwoorde oproepen). Let op dat dit een veel "striktere" definitie is dan Stille oproepen / Totaal aantal oproepen. In de Power/Predictive-modus zal de Dialler overdaillen om te proberen de wachttijd van de vertegenwoordiger tussen het beëindigen van een gesprek en het ontvangen van een nieuw beantwoord gesprek zo kort mogelijk te houden. Ondertussen probeert hij het percentage stille oproepen net onder de gedefinieerde doelstelling te houden.
- **Afbreken indien geen vertegenwoordiger toegewezen binnen ... sec:** Hoe lang de Dialler moet wachten tot een beschikbare vertegenwoordiger is toegewezen nadat de contactpersoon heeft geantwoord, voordat Puzzel het gesprek moet (laten) afbreken. Standaard en aanbevolen waarde is 3.0 seconden. Als het contact wordt verbroken, wordt dit gecategoriseerd als een "stil gesprek". Als het contact ophangt voordat een vertegenwoordiger is toegewezen (of voordat de vertegenwoordiger antwoordt), is dit ook een "stil gesprek". Als u wilt dat er een aankondiging wordt afgespeeld voor het contact als de verbinding wordt verbroken, vraag Puzzel dan om dit te in te stellen.
- **Verbreken indien geen antwoord van toegewezen vertegenwoordiger binnen ... sec:** Hoe lang de Dialler moet wachten op een antwoord van de telefoon van de toegewezen vertegenwoordiger alvorens (een aankondiging van een stille oproep aangekondigd) en het contact verbroken wordt. Standaardwaarde is 2 seconden. (Minimum 2; maximum 5 seconden). Gewoonlijk duurt het ~1 seconde vanaf het moment dat de vertegenwoordiger wordt toegewezen tot het moment dat er een antwoord wordt ontvangen van de Puzzel Softphone. Deze timer is bijvoorbeeld nodig als een vertegenwoordiger inlogt met een externe telefoon zonder auto-answer of als een vertegenwoordiger beschikbaar is en zijn browser waarop Puzzel draait onbereikbaar is.
- **Stille oproep call-back:** Standaard wordt na een stille oproep het contact niet opnieuw wordt gebeld. Als u deze optie aanvinkt, zal Puzzel zo snel mogelijk na een stille oproep het contact opnieuw bellen, maar deze keer zal de Dialler eerst een vertegenwoordiger bellen. Als deze stille terugbel-actie naar het contact niet wordt beantwoord, zal de Dialler het contact niet nogmaals bellen.
- **Pop-up-scherm naar vertegenwoordiger voor stille call-backs:** Als u "stille call-back" inschakelt, ontvangt de vertegenwoordiger die de oproep ontvangt de hier gedefinieerde tekst, bijv. "Contact ondervond een stille oproep" in de variabele van het pop-up-scherm `reschedule_comment`.
- **Gesprekken per beschikbare vertegenwoordiger (alleen Power-modus):** Aantal te bellen contacten per beschikbare vertegenwoordiger. Typische waarde is 1.6 en de waarde moet liggen tussen 1.0 en 3.0 (1.0 betekent geen overdial). De berekende waarde voor oproepen die gedaan moeten worden (vertegenwoordigers die beschikbaar zijn * oproepen per beschikbare vertegenwoordiger) wordt naar beneden afgerond.

Voorbeeld: Met oproepen per beschikbare vertegenwoordiger = 1.7 en 1 beschikbare vertegenwoordiger, wordt 1 contact gebeld.

Met 2 beschikbare vertegenwoordigers, ($2 \times 1.7 = 3.4 \rightarrow$) worden 3 contacten gebeld.

Als oproepen vertegenwoordiger in afrondtijd > 0 is, wordt de berekende waarde voor gesprekken voor vertegenwoordigers die

beschikbaar zijn en gesprekken voor vertegenwoordiger in Afronding samengevat alvorens naar beneden te worden afgerond.

- **Oproepen per vertegenwoordiger in Afronding (alleen Power-modus):** Aantal contacten te bellen per vertegenwoordiger in Afronding. Standaard=0 (wat betekent geen overdial vanwege vertegenwoordigers in Afronding). De waarde moet tussen 0 en 0.5 liggen. Indien ingesteld op bijv. 0.3 en 2 vertegenwoordigers zitten nu in hun afrondtijd, dan is de berekende waarde 0.6. We raden 0 aan, tenzij u veel vertegenwoordigers hebt en een korte gemiddelde afrondingstijd.

Voorbeeld: Oproepen per beschikbare vertegenwoordiger = 1,7 en Oproepen per vertegenwoordiger in Afronding=0,3.

Met bijv. 1 vertegenwoordiger beschikbaar en 3 vertegenwoordigers in afronding, is het resultaat ($1 \times 1.7 + 3 \times 0.3 = 3.4 + 0.9 =$

$4.3 \rightarrow$) 4 contacten worden opgeroepen