

Stille call-backs kunnen worden aangezet

Voor de Predictive en Power modus en mogelijk voor de Predictive modus, zullen er enkele stille oproepen zijn:

- de contactpersoon antwoordt, maar er is binnen x seconden geen vertegenwoordiger beschikbaar, dus verbreekt Puzzel de verbinding (speelt een aankondiging af en)
- beantwoordt contact, maar hangt op terwijl hij op een vertegenwoordiger wacht (kan gebeuren als "Afbreken indien geen vertegenwoordiger binnen sec" te hoog is of als de oproep naar een toegewezen vertegenwoordiger niet onmiddellijk wordt beantwoord of mislukt)

Wanneer een stille oproep plaatsvindt, is de standaardinstelling dat de Dialler dit contact niet opnieuw belt.

Als u "Stil terugbellen" inschakelt (onder Algemene instellingen), zal Puzzel, zo snel mogelijk nadat een stil gesprek heeft plaatsgevonden, een vertegenwoordiger bellen en vervolgens het contact dat een stil gesprek heeft ervaren.

De vertegenwoordiger die een "Stille oproep" ontvangt, zal (in het pop-up scherm variabele reschedule_comment) de tekst krijgen die gedefinieerd is als "pop-up-scherm naar vertegenwoordiger voor stille oproepen", bijv. "Contact had een stille oproep".

Als deze stille terugbeloproep naar de contactpersoon niet wordt beantwoord, zal de Dialler de contactpersoon niet opnieuw bellen.

Als de contactpersoon (of een antwoordapparaat) de "stille terugbeloproep" beantwoordt, kan de vertegenwoordiger een nieuwe planning aanvragen, maar als de vertegenwoordiger kiest voor "Markeer als onbeantwoord", zal de contactpersoon niet meer worden gebeld.