

Voorkom doorschakelen naar voicemail

Wanneer de Dialler het nummer van een contactpersoon belt, neemt Puzzel "niet doorschakelen a.u.b." (ook wel "omleidingsblokkering" genoemd) op in het bericht voor het opzetten van het gesprek (sip invite) naar de telecomoperator van de contactpersoon. Als iemand doorschakelen naar voicemail bij bezet of na x sec overgaan heeft geactiveerd, **KAN het zijn dat de telecomoperator het gesprek verbreekt in plaats van door te schakelen naar de voicemail die opneemt.** Of dit werkt, verschilt per land, mobiele operator, mobiel abonnement en type oproepdoorschakeling/voicemail-oplossing.

Voorbeeld (als het werkt):

De max. beltijd van de Dialler is 29 sec. en de mobiele telefoon van de contactpersoon is ingesteld op doorschakeling naar voicemail na 25 sec. en bij bezet.

- Als de contactpersoon de oproep van de Dialler niet beantwoordt binnen 25 seconden overgaan, zal de oproep worden beëindigd in plaats van doorgeschakeld en beantwoord door de voicemail.
- Als de telefoon van de contactpersoon in gesprek is wanneer de Dialler het nummer belt, zal de oproep worden beëindigd in plaats van doorgeschakeld en beantwoord door de voicemail.
- Als de contactpersoon op Nee/Afwijzen klikt terwijl de Dialler overgaat op de mobiele telefoon, zal de oproep worden beëindigd in plaats van doorgestuurd naar en beantwoord door de voicemail.

Puzzel probeert niet te detecteren of een beantwoord gesprek door een live persoon of een antwoordapparaat wordt beantwoord voordat het beantwoorde gesprek met een vertegenwoordiger wordt doorverbonden. De belangrijkste reden hiervoor is dat een dergelijke AMD-oplossing (Answering Machine Detection) vertraging veroorzaakt bij het doorverbinden van een vertegenwoordiger en doorgaans meer stille oproepen genereert. (De AMD-oplossing kan stille oproepen genereren doordat de ontvanger van de oproep wordt aangezien voor een antwoordapparaat en de oproep wordt afgebroken).

In de progressive/power/predictive modus wordt, zodra een antwoordsignaal wordt ontvangen van het nummer van de gebelde contactpersoon, door Puzzel een vertegenwoordiger verbonden die beschikbaar is. Voor de previewmodus is de vertegenwoordiger al aan de lijn, dus wanneer een antwoordsignaal wordt ontvangen, worden de vertegenwoordiger en het contact verbonden.

Wanneer een vertegenwoordiger verbonden is met het antwoordapparaat van een contact, raden wij aan dat de vertegenwoordiger ophangt en op "Markeren als onbeantwoord" klikt.