

Belangrijk over de 3 "eerst contact bellen" modi en stille oproepen

De Progressive, Power en Predictive modus mogen alleen gebruikt worden als de vertegenwoordigers de Puzzel Softphone gebruiken (de Puzzel applicatie zal automatisch oproepen van dergelijke Dialler-wachtrijen automatisch beantwoorden). Zonder onmiddellijke automatische antwoorden van de telefoon van de vertegenwoordiger, zullen deze modi resulteren in bijna alleen maar "stille gesprekken".

Automatisch uitloggen na x foutoproepen (standaard = 5) moet niet worden uitgeschakeld voor gebruikersgroepen van de vertegenwoordigers die Dialler-oproepen beantwoorden, aangezien dit veel stille oproepen zal veroorzaken als een vertegenwoordiger zijn stoel verlaat zonder op Pauze of Uitloggen te klikken. Zie: "Gebruikers – Producten – [Aanmelden bij een wachtrij](#)

Wat is een stille oproep?

De definities en regels rond stille oproepen verschillen van land tot land. Twee gevallen waarin de vertegenwoordiger niet verbonden is:

1. We spreken van een "echte" stille oproep als de Dialler belt naar de telefoon van een contactpersoon, antwoord krijgt en dan de verbinding verbreekt, omdat er binnen een paar seconden geen vertegenwoordiger verbonden was of als de contactpersoon ophangt voordat er een vertegenwoordiger verbonden is en er geen aankondiging van de contactpersoon wordt afgespeeld.
2. Als een contact opneemt en de Dialler speelt na een paar seconden een (stille oproep) aankondiging voor het contact af (omdat er geen vertegenwoordiger verbonden was). Dit wordt vaak gezien als een afgebroken oproep en niet als een echte stille oproep.

Beide gevallen worden in Puzzel gerapporteerd als "stille oproepen". Als u een aankondiging van een stille oproep voor het contact afspeelt, wanneer er geen vertegenwoordiger binnen x sec verbonden is, zou u kunnen zeggen dat alle gerapporteerde stille oproepen eigenlijk "verlaten" zijn en niet "stil".

Het werkelijke aantal stille oproepen kan lager zijn dan door Puzzel wordt gerapporteerd. Een deel van de door Puzzel als stil gerapporteerde oproepen zijn namelijk het antwoordapparaat, omdat er geen vertegenwoordiger beschikbaar was. Dit ook als er geen aankondiging van een stil gesprek wordt afgespeeld.

Met de Power en Predictive mode, zal de Dialler één contact bellen voor elke vertegenwoordiger die beschikbaar is en bovendien kan de Dialler "overdailen", dat wil zeggen, x meer contacten bellen dan er vertegenwoordigers beschikbaar zijn (x kan 0 of meer zijn). De Dialler overdailt omdat veel uitgaande gesprekken niet beantwoord zullen worden en mogelijk ook omdat vertegenwoordigers in status "Afronden" binnenkort "Beschikbaar" zullen worden.

De berekening van overdial gaat ervan uit dat de aangemelde vertegenwoordigers alleen deze wachtrij beantwoorden, dus een profiel dat de vaardigheid bevat voor een "bel eerst contact"-campagne moet alleen deze vaardigheid (en telefoon) bevatten.

Note

Neem een vaardigheid "eerst contact bellen" niet op in een profiel samen met inkomende vaardigheden, aangezien dit zal resulteren in stille oproepen.